

поездов. Движение электропоездов «Ласточка» с четырехминутным интервалом позволит увеличить пропускную способность МЦК минимум до 592 тыс. человек в сутки (215 млн пассажиров в год), максимум – до 806 тыс. человек в сутки (295 млн пассажиров в год).

#### Проект «Городская электричка»

Положительный отклик у пассажиров в 2018 году получил развивающийся в регионах проект «Городская электричка», интегрирующий железнодорожные

перевозки в городскую среду, когда связь между различными районами осуществляют пригородные поезда.

Первый проект «Городской электрички», запущенный в 2012 году в Красноярске, на сегодняшний день может считаться наземным аналогом метро. При проведении XXIX Всемирной зимней универсиады он успешно перевозил зрителей и клиентские группы. В сентябре 2016 года в Москве начало функционировать МЦК.

#### Развитие городского железнодорожного транспорта позволяет:

- › снизить загруженность автомагистралей;
- › улучшить качество и доступность транспортных услуг;
- › повысить мобильность населения;
- › сократить время на дорогу из пригородов.

Сейчас проект «Городской электрички» реализован в 11 городах: Москва, Красноярск, Уфа, Ростов-на-Дону, Тамбов, Воронеж, Волгоград, Калининград, Казань, Ярославль, Екатеринбург.

## Пассажирские перевозки в дальнем следовании

В дальнем следовании на железнодорожной инфраструктуре работают шесть перевозчиков пассажиров: АО «Федеральная пассажирская компания», ЗАО ТК «Гранд Сервис Экспресс», ООО «Тверской экспресс», ЗАО «ТрансКлассСервис», ОАО «Пассажирская компания «Сахалин» и ОАО «РЖД» в лице филиала – Дирекции скоростного сообщения.

Объем перевозок в дальнем следовании, выполняемый дочерними обществами ОАО «РЖД», составляет 94,7 % в пассажирообороте (в том числе доля АО «ФПК» по пассажирообороту поездами собственного формирования – 94,4 %, прочих ДЗО – 0,3 %). Доля ОАО «РЖД» в пассажирообороте составляет 4 %, доля независимых перевозчиков – 1,3 %.

В 2018 году пассажирооборот по инфраструктуре ОАО «РЖД» в дальнем следовании составил 96,3 млрд пасс.-км (+5,7 % к уровню 2017 года). Отправление пассажиров выросло на 7,9 %, до 110,3 млн человек.

#### Итоги работы АО «ФПК»

По итогам 2018 года пассажирооборот АО «ФПК» составил 91,6 млрд пасс.-км, что на 5,3 % выше уровня 2017 года. В течение года компания перевезла 102 млн пассажиров. В поездах формирования АО «ФПК» пассажирооборот на всем маршруте следования составил 87,7 млрд пасс.-км, что на 6 % выше уровня 2017 года:

- › в дерегулированном сегменте – 33,6 млрд пасс.-км (+19,5 % к показателю 2017 года);

- › в регулируемом сегменте – 54,1 млрд пасс.-км (–1 % к 2017 году).

В 2018 году на 23 % возросло отправление пассажиров поездами дальнего следования с дневным режимом пропуска<sup>1</sup>, всего перевезено 15 млн человек. Для пассажиров это комфортно благодаря удобному времени отправления и прибытия, инновационному подвижному составу, конкурентным преимуществам относительно авиа- и автотранспорта (время в пути и стоимость).

Доходы АО «ФПК» по основной деятельности в 2018 году составили 226,1 млрд руб. (рост на 4,6 %), в том числе 202,4 млрд руб. от пассажирских перевозок (рост на 4,5 %). Такой эффект достигнут за счет роста объема перевозок в целом по Компании на 5,3 % к уровню 2017 года.

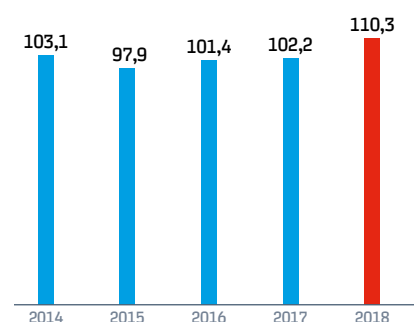
#### Международное сообщение

В 2018 году в международном сообщении перевезено 6,79 млн пассажиров, что на 4,8 % меньше, чем в 2017 году.

В сообщении между Россией и странами СНГ и Балтии перевезено 5,79 млн человек, что на 5,4 % меньше, чем в 2017 году. Количество перевезенных пассажиров в сравнении с 2017 годом выросло в сообщении с Казахстаном (на 18,5 %), Азербайджаном (6,1 %), Эстонией (0,7 %). Наибольшее снижение отмечено в сообщении с Узбекистаном и Молдовой (на 18,1 и 1,6 % соответственно).

В страны дальнего зарубежья в 2018 году перевезено 701,6 тыс. человек, что на 0,6 % меньше, чем в 2017 году. Количество перевезенных пассажиров выросло в сообщении с Финляндией (на 0,5 %), Германией (3,6 %) и Италией (14,4 %). Снизился пассажиропоток по сравнению с 2017 годом в сообщении с КНДР (19,7 %), Китаем (7,9 %), Польшей (17,5 %), Чехией (23,3 %), Австрией (54,2 %), Францией (23,1 %).

#### Количество отправленных пассажиров в дальнем следовании, млн человек



Узнать больше о компании можно на сайте: <http://fpc.ru>

<sup>1</sup> «Дневные поезда» – поезда, которые следуют в дневное время суток и состоят в основном из вагонов с местами для сидения.

## Чемпионат мира по футболу FIFA 2018™

В период с 14 июня по 15 июля 2018 года в 11 городах России (Калининград, Санкт-Петербург, Москва, Нижний Новгород, Екатеринбург, Казань, Самара, Саранск, Сочи, Ростов-на-Дону, Волгоград) прошли футбольные матчи Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™.



Согласно Стратегии транспортного обеспечения чемпионата ОАО «РЖД» необходимо было перевести 2,616 млн пассажиров, из них 448 тыс. болельщиков и клиентских групп в дополнительных бесплатных поездах. Для этого ОАО «РЖД» запустило 734 рейса дополнительных бесплатных поездов, в том числе шесть высокоскоростных, и задействовало более 14 тыс. рейсов регулярных пассажирских поездов.

Во время чемпионата были успешно отправлены все дополнительные поезда, реализовано 383 855 билетов. Услугой бесплатного проезда воспользовались 318 978 болельщиков. Наибольшее количество поездок в дополнительных поездах осуществили болельщики из России, Аргентины, Колумбии, США, Китая, Бразилии, Перу, Египта.



**> 14 тыс.**  
рейсов

РЕГУЛЯРНЫХ ПОЕЗДОВ БЫЛИ ЗАДЕЙСТВОВАНЫ  
ДЛЯ ТРАНСПОРТНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЧЕМПИОНАТА

**734**  
рейса

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ БЕСПЛАТНЫХ  
ПОЕЗДОВ ЗАПУСТИЛО ОАО «РЖД»

**> 318 тыс.**  
болельщиков

ВОСПОЛЬЗОВАЛИСЬ УСЛУГОЙ  
БЕСПЛАТНОГО ПРОЕЗДА

### Скоростные пассажирские перевозки

Скоростные перевозки осуществляют АО «ФПК» и филиал ОАО «РЖД» – Дирекция скоростного сообщения. Основные направления скоростных перевозок ОАО «РЖД»: Москва – Санкт-Петербург, Нижний Новгород – Москва – Санкт-Петербург, Санкт-Петербург – Бологое, Москва – Иваново.

В 2018 году пассажирооборот в скоростном и высокоскоростном сообщениях составил

7,3 млрд пасс.-км с ростом к показателю 2017 года на 19,9 %. Количество пассажиров, отправленных скоростными и высокоскоростными поездами, составило в 2018 году 15,6 млн человек, что на 25,8 % больше, чем в 2017 году.

В 2018 году продолжилось курсирование сдвоенного состава поезда «Сапсан», запущенного с августа 2014 года по направлению Москва – Санкт-Петербург. 30 апреля был установлен рекорд перевозок за всю историю эксплуатации высокоскоростных

поездов – 20,787 тыс. пассажиров за сутки. Всего в 2018 году поезда «Сапсан» перевезли 5,15 млн пассажиров (+2,8 % к показателю 2017 года).

В 2018 году 29 пар скоростных поездов формирования АО «ФПК» курсировали по 11 маршрутам. Скоростные поезда «Ласточка» перевезли 6,8 млн пассажиров, что на 42 % выше уровня 2017 года. При этом доля перевозок пассажиров поездами «Ласточка» от общего объема перевозок АО «ФПК» составила 7 %.

### Система клиентского сервиса

Для информирования о работе и услугах пассажирского комплекса работает Единый информационно-сервисный центр ОАО «РЖД» (ЕИСЦ).

За 2018 год в ЕИСЦ поступило 62 771 обращение (на 8,2 % меньше, чем в 2017 году).

Для обратной связи, получения отзывов и предложений, урегулирования претензий в Компании работают следующие каналы: ЕИСЦ, сайт ОАО «РЖД» и виртуальная приемная. За 2018 год поступило 99 089 обращений из всех источников (на 2,2 % меньше, чем в 2017 году).

Оценка качества предоставляемых услуг пассажирского комплекса холдинга «РЖД» осуществляется при помощи исследования индекса удовлетворенности пассажиров (см. диаграмму). Он является целевым индикатором Программы повышения качества транспортного обслуживания пассажиров в 2017–2019 годах.

### Программа лояльности «РЖД Бонус»

В 2018 году количество участников программы лояльности «РЖД Бонус» увеличилось до 4 млн человек. Был зафиксирован самый высокий прирост за всю историю программы: если до 2018 года средний ежегодный прирост составлял 500–600 тыс. человек,

то в 2018 году к программе присоединился 1 млн человек.

За время действия программы лояльности оформлено более 1 млн билетов за баллы. Запущена семейная программа «РЖД Бонус», которая дает возможность накопления бонусных баллов всех членов семьи на общий счет.

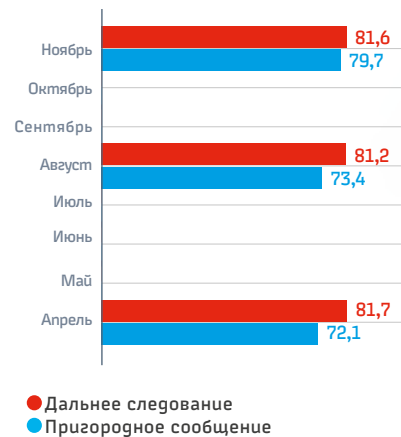
### Мобильное приложение ОАО «РЖД» для пассажиров

Мобильное приложение ОАО «РЖД» «РЖД Пассажирам» предназначено для оформления электронных билетов на поезда дальнего следования и пригородного сообщения и сопутствующих услуг. Для пользователей мобильное приложение удобно по следующим причинам:

- › возможна оплата с помощью сервиса Apple Pay;
- › есть сервисы «Минимальные цены» и «Ближайшие даты»;
- › возможно сканирование документов с камеры телефона для быстрого заполнения данных пассажиров;
- › есть навигация по вокзалам.

За 2018 год мобильное приложение установлено более 2,6 млн раз пользователями смартфонов на основе ОС Android

### Итоги внутреннего исследования уровня удовлетворенности пассажиров в 2018 году, баллы



и 1,29 млн раз – на основе iOS. Через «РЖД Пассажирам» за 2018 год реализовано 8,3 млн билетов.

В 2018 году началось подключение пригородных перевозчиков<sup>1</sup> к мобильному приложению. Это позволяет пассажирам оформлять электронные билеты на пригородные поезда. В 2019 году работа по подключению пригородных перевозчиков продолжится.

<sup>1</sup> АО «Московско-Тверская ППК», АО «Калининградская ППК», АО «Северо-Западная ППК», АО «Северная ППК», АО «ППК «Черноземье», АО «Содружество», АО «Волго-Вятская ППК», АО «Свердловская ППК», АО «Байкальская ППК», АО «Северо-Кавказская ППК».