

Взаимодействие с клиентами

Клиенты пассажирского комплекса

Основная задача ОАО «РЖД» – доступное пассажирское сообщение для всех регионов России. Компания развивает как пригородное сообщение (в том числе мультимодальные маршруты), так и пассажирские перевозки в дальнем следовании (в том числе скоростное и высокоскоростное сообщение между городскими агломерациями). В число приоритетов Компании входят постоянное улучшение качества обслуживания, развитие новых продуктов и услуг, внедрение цифровых сервисов и создание комфортной транспортной среды, доступной для всех категорий пассажиров.

- Компания активно разрабатывает и предлагает туристам различные варианты путешествий по стране. В 2021 году пассажирам были доступны 22 маршрута.
- Продолжалась активная работа по защите здоровья пассажиров и недопущению распространения COVID-19 на всех пассажирских объектах и в поездах.
- Запущены новые маршруты, осуществляемые комфортабельными электропоездами «Ласточка», в том числе международные.
- Расширена география курсирования двухэтажных поездов.
- Запущено 14 новых маршрутов пригородного сообщения.
- Введен в эксплуатацию новый вокзальный комплекс Восточный (терминал Черкизово).
- Последовательно реализуется политика восстановления и сохранения архитектурно-исторического облика вокзалов.

Количество пассажиров, отправленных на инфраструктуре ОАО «РЖД» | млн чел.



Выполнение расписания движения по отправлению пассажирских поездов в 2021 году составило 99,37 %; выполнение расписания движения по отправлению пригородных поездов — 99,15 %.

Ключевые меры, принятые в связи с эпидемией COVID-19

Компания предпринимала меры по защите пассажиров от эпидемиологических рисков, информированию и повышению комфорта.

- На входных группах была организована термометрия, разработаны схемы разделения пассажиропотоков по территории вокзальных комплексов, созданы «зеленые коридоры» для обслуживания детских групп.

- Были выделены помещения для временного размещения пассажиров с признаками инфекционного заболевания.
- Был организован возврат денежных средств за неиспользованные билеты (включая невозвратные) всем пассажирам в период карантина. Сбор за возврат снижен в 100 раз.
- Внедрялось ускоренное реагирование на обращения клиентов; предоставлялись расширенные возможности дистанционного управления поездками.

Компания проводила постоянную информационную работу в федеральных и региональных СМИ о выполнении ОАО «РЖД» всех предписаний и требований, а также о комплексе противоэпидемических мероприятий.

Развитие вокзальной инфраструктуры

В 2021 году обновлено и отремонтировано 114 объектов вокзальной инфраструктуры (54 вокзальных комплекса и 60 пассажирских платформ общей площадью 126 тыс. м²).

Закончена реставрация Киевского вокзала, реконструированы вокзалы Петрозаводск, Киров, модернизированы железнодорожные вокзалы Екатеринбург, Московский вокзал Санкт-Петербурга, вокзальный комплекс Нижний Новгород, отремонтированы здания железнодорожных вокзалов Тулун, Иркутск Пассажирский, Черемхово, Шимановск, Мурманск, проведено благоустройство территории при вокзальной площади и выполнен текущий ремонт помещений вокзала Самара. Обновлены посадочные места в залах ожидания на 23 вокзальных комплексах.

Завершены масштабные работы по обновлению здания железнодорожного вокзала Арзамас-II. Для маломобильных пассажиров на вокзальном комплексе установлены индукционная система для слабослышащих пассажиров и специальная билетная касса.

Завершена реконструкция вокзального комплекса Петрозаводск, который является объектом культурного наследия.

Система клиентского сервиса

Задача ОАО «РЖД» — своевременно предложить клиенту качественно новый уровень сервиса. Для информирования пассажиров о работе

и услугах пассажирского комплекса работает Центр поддержки клиентов ОАО «РЖД».

Непрерывно совершенствуется система продаж. Доля электронных продаж билетов посредством цифровых каналов в 2021 году составила 69 %, что на 6,2 % выше показателя 2020 года.

В 2021 году большое внимание уделялось развитию новых сервисов для пассажиров, в том числе с использованием цифровых технологий.

- Услуга «Доставка еды к поезду» доступна теперь на 52 железнодорожных станциях, сделать заказ можно в момент покупки электронного билета на сайте ОАО «РЖД» или в мобильном приложении «РЖД Пассажирам» (iOS и Android), а также добавив услугу к ранее приобретенному проездному документу в разделах «Личный кабинет» или «Оформление услуг к билетам», в том числе при нахождении пассажира непосредственно в поезде (по ссылке QR-кода, размещенного на информационных стикерах в вагонах поездов дальнего следования).
- В поездах «Сапсан» в баре-бистро введен новый способ оплаты покупки с поддержкой функции распознавания лица; реализован концептуальный тариф «Студент» для учащихся высших учебных заведений с приобретением по сниженной стоимости банка невыкупленных мест; разработаны и внедрены в информационно-развлекательной системе поездов «Сапсан» обучающие интерактивные курсы для пассажиров («PROдвижение к успеху»).
- В поездах «Сапсан» реализована возможность приобретения маркетингового предложения «Деловой проездной» юридическими лицами

по безналичному расчету со списанием денежных средств с единого лицевого счета, а также реализовано дополнительное страхование для пассажиров с покрытием таких рисков, как задержка поезда, утеря личных вещей, гражданская ответственность, опоздание на другие виды транспорта и пр.

В связи с ростом спроса на внутрироссийский туризм в 2021 году сформированы новые туристические предложения, включающие в себя проезд по железной дороге и экскурсионную программу. Создаются круизные железнодорожные туры в формате «поезд-отель», при этом сохранились и традиционные ретро-туры с использованием паровозов. В 2021 году был запущен новый туристический маршрут Псков — Великий Новгород — Рыбинск — Ярославль.

Программа лояльности «РЖД Бонус»

«РЖД Бонус» — программа поощрения пассажиров на железнодорожном транспорте холдинга «РЖД», которая позволяет пассажирам дальнего следования накапливать баллы за поездки и оплачивать ими билеты. В программе лояльности «РЖД Бонус» состоит более 7 млн участников.

В 2021 году:

- привлечено более 1 млн участников программы лояльности;
- проведено более 30 маркетинговых активностей;
- проведено 13 акций для участников программы «РЖД Бонус»;
- аудитория телеграм-канала «Вагон скидок» в 2021 году выросла более чем в 37 раз, до 150 тыс. человек.

 [Сайт программы «РЖД Бонус»](#)

Мобильное приложение ОАО «РЖД» для пассажиров

Помимо сайта и бесплатного круглосуточного телефона 8 (800) 250-15-20, для покупки и возврата билетов пассажирам ОАО «РЖД» предоставлена возможность использования мобильного приложения «РЖД Пассажирам».

Мобильное приложение «РЖД Пассажирам» объединяет все сервисы, которые могут понадобиться пассажиру, в том числе:

- расписание движения поездов дальнего следования и пригородного сообщения;
- покупка билетов на поезд дальнего следования и пригородного сообщения;
- возврат билетов, приобретенных на сайте или в приложении;
- справочная информация о вокзалах;
- информация о фактическом движении поездов;
- справочно-информационные услуги и новости ОАО «РЖД».

Забота о маломобильных пассажирах

ОАО «РЖД» уделяется особое внимание обеспечению доступности услуг перевозки железнодорожным транспортом для пассажиров из числа инвалидов и других маломобильных групп населения.

Результаты 2021 года

Для маломобильных пассажиров адаптированы 111 вокзальных комплексов, что составляет 9 % от общего числа вокзалов и 297 остановочных пунктов (3 %). Остальные объекты адаптированы частично, обеспечена доступность функциональных зон для отдельных категорий маломобильных пассажиров.

В состав поездов дальнего следования включаются штабные вагоны локомотивной тяги для перевозки пассажиров с инвалидностью. Доля доступных для инвалидов штабных вагонов составляет 91 % от общего количества штабных вагонов. До 22 % увеличена доля электропоездов, доступных для маломобильных пассажиров в пригородном сообщении. 100 % скоростных и высокоскоростных пассажирских поездов доступно для маломобильных пассажиров.

Развиваются сервисы центра содействия мобильности ОАО «РЖД». С 1,5 тыс. до 10 тыс. увеличено количество железнодорожных вокзалов и остановочных пунктов, задействованных в его работе. Количество обслуженных маломобильных пассажиров составило более 227 тыс. человек. На сайте ОАО «РЖД» в разделе «Маломобильные пассажиры» размещена карта доступности железнодорожных вокзалов России с информацией о доступности

функциональных зон железнодорожных вокзалов для основных категорий маломобильных пассажиров, с фотографиями и необходимыми пояснениями.

На 194 железнодорожных вокзалах выполнена установка справочных видеотерминалов, поддерживающих технологию обслуживания пассажиров с нарушением функции слуха, в том числе на русском жестовом языке. В настоящее время на 40 железнодорожных вокзалах ведется настройка программного обеспечения геоинформационного сервиса управления навигацией по железнодорожным вокзалам, позволяющего строить маршруты без препятствий, доступные для маломобильных пассажиров.

Планы по повышению доступности

С 2016 года в Компании организована работа по оценке доступности для инвалидов объектов транспортной инфраструктуры, транспортных средств и предоставляемых транспортных услуг. На основании оценки определяется текущий уровень доступности объектов и вырабатываются меры по его повышению. Разработана дорожная карта — план мероприятий ОАО «РЖД» по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов, подвижного состава и предоставляемых на них услуг.

Основные ожидаемые результаты реализации дорожной карты | %

	2022	2030	2035
Доля доступных для инвалидов вокзалов в их общем количестве	10	40	77
Доля доступных для инвалидов вагонов поездов дальнего следования	94	100	
Доля доступных для инвалидов вагонов пригородных пассажирских поездов	23	60	90
Уровень доступных для инвалидов скоростных и высокоскоростных пассажирских поездов	100	100	100

Мониторинг качества услуг

С 2017 года Компанией проводится мониторинг удовлетворенности пассажиров железнодорожного транспорта качеством предоставляемых услуг¹.

Опрос пассажиров проводится в формате персонального интервью. Вопросы сгруппированы по восьми

блокам услуг, оказываемых пассажирам холдинга «РЖД». Исследования проводятся четыре раза в год, ежеквартально.

Согласно последним исследованиям, наиболее значимыми для пассажиров критериями оценки качества услуг являются:

- в дальнем следовании — стоимость услуг, комфорт при передвижении в поездах и техническое состояние подвижного состава;
- в пригородном сообщении — скорость передвижения, стоимость услуг и безопасность.

Динамика сводного индекса удовлетворенности пассажиров в 2021 году | баллов

	I квартал 2021	II квартал 2021	III квартал 2021	IV квартал 2021
В дальнем следовании	84,1	82,0	82,6	84,4
В пригородном сообщении	81,3	81,9	81,7	82,8

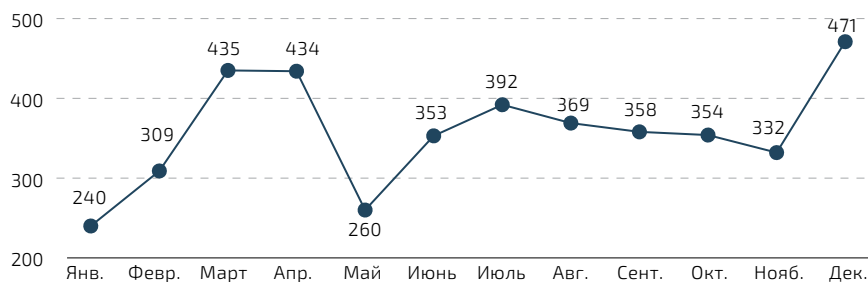
Клиенты по грузовым перевозкам

ОАО «РЖД» управляет железнодорожной инфраструктурой, владеет подвижным составом (через дочерние и зависимые организации), предоставляет как базовую транспортную услугу, так и ЗРЛ/4PL-услуги. Компания внедряет современные логистические технологии, создает автоматизированную систему управления взаимоотношениями с клиентами и единый каталог услуг в области грузоперевозок, расширяет географию услуг, постоянно разрабатывает и запускает новые сервисы для грузоотправителей.

Динамика объемов погрузки | млн т



Привлечение новых клиентов в 2021 году



¹ Согласно Единой методике оценки уровня удовлетворенности пассажиров качеством услуг железнодорожного транспорта.