

В 2021 году продолжилось развитие сети скоростного дальнего следования: запущены поезда «Ласточка» по маршруту Москва — Бологое и вторая пара поездов «Ласточка» по маршруту Москва — Кострома. Начали курсировать в ежедневном обращении две новые пары скоростных дневных поездов «Ласточка» сообщением Москва — Минск, а также дневные поезда «Ласточка» сообщением Назрань — Минеральные Воды.

В 2021 году скоростными поездами формирования АО «ФПК» перевезено свыше 9,4 млн пассажиров, что в 1,4 раза больше уровня 2020 года. Доля перевозок пассажиров скоростными поездами от общего объема перевозок АО «ФПК» составила 11,7 %.

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). В том числе закончена реставрация Киевского вокзала, реконструированы вокзалы Петрозаводск, Киров, модернизированы вокзалы Екатеринбург, Московский вокзал Санкт-Петербурга, вокзальный комплекс Нижний Новгород, отремонтированы здания вокзалов Тулун, Иркутск-Пассажирский, Черемхово, Шимановск, Мурманск, проведено благоустройство территории привокзальной площади и выполнен текущий ремонт помещений вокзала Самара, обновлены посадочные места в залах ожидания на 23 вокзальных комплексах. Завершены масштабные работы по обновлению здания вокзала Арзамас-2: восстановлены

декоративные элементы фасада, заменены двери и окна, обновлены внутренние помещения и инженерные сети. Для маломобильных пассажиров на вокзальном комплексе установлена индукционная система для слабослышащих пассажиров и специальная билетная касса.

Доступность вокзалов и поездов для маломобильных пассажиров

Все больше вокзалов и подвижного состава становятся доступными для маломобильных пассажиров. По состоянию на конец 2021 года достигнуты следующие результаты. 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» (далее ЦСМ РЖД), с 1,5 тыс. до 10 тыс. увеличено количество 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 вокзалов России с информацией о доступности функциональных зон вокзалов для основных категорий маломобильных пассажиров с фотографиями и необходимыми пояснениями.

На 194 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 вокзалах ведется настройка программного обеспечения геоинформационного сервиса управления навигацией по железнодорожным вокзалам, позволяющего строить маршруты без препятствий, доступные для маломобильных пассажиров.

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».

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

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

Динамика сводного индекса удовлетворенности пассажиров в 2021 году, баллы

	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

туры в формате «поезд-отель», при этом сохранились и традиционные ретротуры с использованием паровозов. Всего холдинг «РЖД» сейчас предлагает 22 туристических маршрута поездов. В 2021 году был запущен новый туристический маршрут Псков — Великий Новгород — Рыбинск — Ярославль.

Результаты исследований уровня удовлетворенности пассажиров являются целевым индикатором оценки работы пассажирского комплекса.

Наиболее значимыми для пассажиров критериями оценки качества услуг являются:

- в дальнем следовании — техническое состояние подвижного состава, стоимость услуг и комфорт при передвижении в поездах;
- в пригородном сообщении — стоимость услуг, удобство приобретения билетов и безопасность. 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»
<https://rzd-bonus.ru/>

Мобильное приложение ОАО «РЖД» для пассажиров

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

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

Мобильное приложение «РЖД Пассажирам»

Один из лучших ИТ-продуктов Холдинга. На данный момент оно загружено более 29 млн раз и имеет высокие оценки в магазинах приложений Apple и Google (4,8 и 4,4 соответственно).

Приложение «РЖД Пассажирам» в Apple Store

Приложение «РЖД Пассажирам» в Google Play

