

Взаимодействие с клиентами

Клиенты пассажирского комплекса

GRI 3-3

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.

- Продолжена работа по развитию железнодорожных путешествий по стране. Пассажирам доступны 53 межрегиональных туристических маршрута, включая шесть специальных проектов. Организовано 28 пригородных туристических маршрутов.
- Запущено 12 новых маршрутов в пригородном сообщении и пять маршрутов в дальнем следовании.
- Внедрена первая очередь Единой системы управления взаимоотношениями с пассажирами Компании (CRM).
- На 2 тыс. железнодорожных станций размещены справочные QR-коды.
- Стало возможно оплатить пригородный проезд в мобильном приложении «РЖД — Пассажирам» по системе быстрых платежей (СБП).
- 18 пригородных пассажирских компаний перешли на ответственное программное обеспечение для покупки билетов на различные виды транспорта в едином интерфейсе.
- Продолжено развитие мультимодальных перевозок, в том числе с использованием водных видов транспорта.
- Проект «Поезд Деда Мороза» был занесен в Книгу рекордов России за самое большое расстояние, преодоленное за три месяца.



Награды ОАО «РЖД» в сфере пассажирских перевозок



Развитие вокзальной инфраструктуры

491

 объект

пассажирской инфраструктуры, в том числе 33 вокзала и 392 пассажирские платформы, был обновлен в 2023 году в рамках текущего и капитального ремонтов

Выполнен текущий ремонт вокзалов ст. Уссурийск, Балашов-Пассажирский, Екатеринбург, Навашино, Калининград-Южный, Льгов-Киевский, Арск, Гаврилов Посад, Графская.

К запуску диаметров МЦД-3, МЦД-4 выполнен капитальный ремонт 50 платформ¹. Проведен капитальный ремонт пассажирских платформ на вокзалах Прохладная,

¹ МЦД – Московские центральные диаметры.

Проект «Поезд Деда Мороза» был занесен в Книгу рекордов России за самое большое расстояние, преодоленное за три месяца; 17 февраля 2023 года он стал лауреатом Всероссийской туристической премии Russian Travel Awards в номинации «Лучший проект железнодорожного туризма», а 1 июня 2023 года стал лауреатом Всероссийской премии «Лучшие социальные проекты России — 2023» в категории «Развитие внутреннего туризма».

Туристический поезд «Бобренок» занял первое место на Всероссийской туристической премии «Маршрут года — 2023» в номинации «Лучший туристический поезд». Второе место в этой номинации получил проект «В Карелию на поезде Деда Мороза».

Ретропоезд «Уральский экспресс» стал лауреатом премии «Лучшее для России. Развитие регионов» в номинации «Проект года».

Поезд «Жемчужина Кавказа» Москва — Майкоп — Владикавказ — Грозный — Дербент — Нальчик — Москва стал победителем премии Russian Travel Awards 2023.

Премия «Транспортная безопасность России — 2023» в номинации «Лучший СТИ или перевозчик железнодорожного транспорта».

Премия Digital Leaders: справочные видеотерминалы заняли 1-е место в номинации «Социально значимый проект».

Премия «Развитие регионов. Лучшее для России»: вокзал Великий Устюг занял 1-е место в номинации «Лучший проект по развитию туризма».

Белореченская, Вельск, вокзальных комплексов Зима, Междуреченск, Северодвинск, привокзальных площадей в Нижнем Тагиле, Липецке, Самаре, фасадов вокзалов Пермь-2 и Киров и др.

В рамках подготовки к проведению XI Международного железнодорожного салона пространства 1520 «PRO//Движение. Экспо» завершен ремонт

распределительной площадки, семи платформ и здания вокзального комплекса Балтийский в Санкт-Петербурге.

В 2023 году завершилось техническое перевооружение вокзального комплекса Кострома, открыто новое здание вокзала Бердск, построен объединенный пассажирский зал на вокзале Иркутск-Пассажирский.

Новый Сервисный центр для пассажиров



В марте 2023 года в Москве состоялось открытие нового Сервисного центра ОАО «РЖД» для пассажиров железнодорожного транспорта. Он создан для оказания очных консультаций физическим и юридическим лицам, приема обращений по вопросам пассажирских перевозок и сопутствующих услуг.

Услугами Сервисного центра ОАО «РЖД» в 2023 году воспользовались более 1,8 тыс. пассажиров.

Сервисный центр расположен на площади трех вокзалов, в непосредственной близости от Ленинградского, Ярославского и Казанского вокзалов. Он оснащен всем необходимым для комфортного пребывания пассажиров.

- Распространяется услуга хранения ручной клади в автоматических камерах хранения (АКХ), выводятся из эксплуатации устаревшие стационарные камеры хранения. Услуга предоставляется на 345 вокзалах, открыто 2 690 ячеек и 12 терминалов оплаты, в том числе по QR-коду.
- Установлены 116 автоматов для подзарядки «Бери заряд» на 83 вокзалах.
- В 2023 году разработана концепция Комнат длительного отдыха (КДО) ОАО «РЖД» нового формата, по которой отремонтировано 13 КДО на вокзалах. В 2024 году запланирован ремонт пяти КДО.
- Развивается услуга по размещению в капсульных отелях, которые открыты уже на семи вокзалах.
- «Безлюдная» технология обслуживания пользователей парковки «ФастТрек» тиражирована на десять вокзалов.

- В коммерческую эксплуатацию введены восемь новых кофеен под брендом «Вокзалы России». Общее число кофеен сети достигло 20 объектов.
- В декабре 2023 года на Павелецком вокзале открыты первые прачечные самообслуживания с оплатой через терминалы на стиральных машинах.
- Появились универсальные кассы по продаже билетов на 13 вокзальных комплексах. Планируется возможность оформления билетов на субсидируемые виды перевозок и туристических маршрутов.

100%

скоростных и высокоскоростных пассажирских поездов доступны для маломобильных пассажиров

Забота о маломобильных пассажирах

Вокзалы и поезда с каждым годом становятся доступнее для маломобильных пассажиров.

В 2023 году удельный вес вокзалов пассажирообразующих станций, соответствующих требованиям доступности для маломобильных групп населения, составил 29,5 %, на такие вокзалы приходится около 70 % всего пассажиропотока. Остальные объекты адаптированы частично, обеспечена доступность функциональных зон для отдельных категорий маломобильных граждан. До 25 % увеличена доля доступных электропоездов в пригородном сообщении.

Для проезда пассажиров с инвалидностью в состав поездов дальнего следования включаются штабные вагоны с купе для инвалидов, доля таких вагонов составляет 94 % от их общего количества.

Приобретаются штабные вагоны с четырехместными купе, позволяющие одновременно совершать поездки в них двух инвалидов и двух сопровождающих их лиц. По состоянию на конец 2023 года на сети железных дорог эксплуатируются 119 таких штабных вагонов. В 2024 году запланирована разработка вагона, предназначенного для перевозки инвалидов, с четырьмя специализированными купе. Принимаемые меры позволяют повысить доступность услуг перевозки железнодорожным транспортом, а также обеспечить ежегодно растущий спрос со стороны инвалидов и других маломобильных пассажиров.

Развиваются сервисы Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» (ЦСМ РЖД), в которых маломобильные пассажиры круглосуточно могут получить необходимую информацию, заблаговременно сообщить о своей поездке и необходимых услугах помощи и сопровождения на вокзалах, остановочных пунктах и в пути следования, зарезервировать специализированные места в поезде, а если их нет в наличии — оформить заявку на включение специализированного вагона в состав поезда. Работники железнодорожного транспорта встречают и сопровождают маломобильных пассажиров, помогают с оформлением проездных документов и с транспортировкой багажа, сопровождая маломобильного пассажира от привокзальной площади до посадки в поезд, помогая обеспечить посадку и высадку из него.

Услуги предоставляются более чем на 10 тыс. объектов пассажирской инфраструктуры, в поездах дальнего следования и пригородного сообщения.

На 22 вокзалах России открыты специализированные залы ожидания ЦСМ РЖД (+18 вокзалов в 2023 году), оснащенные необходимым оборудованием для комфортного пребывания маломобильных пассажиров. До конца 2024 года запланировано открыть еще 33 таких зала на вокзалах России. Проект получил положительную оценку экспертов общественных организаций инвалидов, а также ряд наград в конкурсах по социальным проектам.

389,4 тыс. услуг

сопровождения и оказания помощи предоставлено маломобильным пассажирам в 2023 году (на 24,6 % больше, чем в 2022 году)

Формируется современная корпоративная культура обслуживания маломобильных пассажиров, работа осуществляется в рамках существующей системы подготовки персонала. В 2023 году инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов, прошли все работники, задействованные в обслуживании таких пассажиров (около 46 тыс. человек).

Большое внимание уделяется доступности информации и развитию цифровых сервисов для маломобильных пассажиров. На официальном сайте ОАО «РЖД» поддерживается раздел «Маломобильные пассажиры», в котором размещена вся необходимая информация о специализированных услугах и скидках, а также порядке их получения. Там же размещена карта доступности вокзалов с информацией о функциональных зонах,

с фотографиями и необходимыми пояснениями, которая помогает маломобильным пассажирам заранее ознакомиться с информацией о доступности объектов и спланировать оформление необходимых услуг.

Можно оформить электронные заявки на услуги ЦСМ РЖД. Пассажирам с нарушением слуха предоставляется видеоконсультация на русском жестовом языке. Оператор, говорящий на одном языке с глухим пассажиром, поможет подобрать удобный поезд, купить билет, оформить заявку на оказание помощи, ответит на все интересующие вопросы.

Для пассажиров пригородных поездов в мобильном приложении «РЖД Пассажирам» обеспечена работа раздела «Оповещения». На мобильный телефон пользователя заблаговременно поступит информация о прибытии на заданную станцию.

Интеграция с федеральными информационными системами позволяет оформлять электронные билеты на специализированные места для инвалидов, безденежные проездные документы федеральным льготникам в пригородном сообщении, билеты по талонам Социального фонда России и Министерства социального развития Московской области на проезд к месту лечения и обратно.

Система клиентского сервиса

Вызовы последних лет показывают, что ключевыми задачами любой компании являются быстрая адаптация к изменениям и максимальная цифровизация процессов. Качественный уровень сервиса в периоды турбулентности становится залогом спокойствия и лояльности клиентов.

Для информирования пассажиров о работе и услугах пассажирского комплекса работает Центр поддержки клиентов ОАО «РЖД».

В 2023 году большое внимание уделялось развитию новых сервисов для пассажиров, в том числе с использованием цифровых технологий. Доля электронных услуг ОАО «РЖД», доступных для пассажиров, составила 70 %.

Для более эффективной работы контактного центра используется искусственный интеллект в мобильном приложении, на сайте, в мессенджерах, а также при звонке на горячую линию. Виртуальный помощник отвечает на типовые запросы пользователей мгновенно и с высокой точностью.

Внедрен новый дизайн бланка электронного проездного документа для поездов дальнего следования, при этом для посадки в поезд бумажный билет иметь при себе необязательно.

Электронные продажи билетов на поезда дальнего следования достигли 77,9 % от общей продажи билетов. Сегодня пассажир имеет возможность оформить на веб-ресурсах ОАО «РЖД» билеты как дальнего следования, так и пригородного сообщения.

> **76,2 %**

билетов в 2023 году приобретается через интернет, при этом через мобильное приложение — более 30 %

Мониторинг качества услуг

Результаты исследований уровня удовлетворенности пассажиров являются целевым индикатором оценки работы пассажирского комплекса. Опрос пассажиров проводится в формате персонального интервью. Перевозчики проводят опрос пассажиров непосредственно в поездах в соответствии с опросным листом¹. Вопросы сгруппированы по восьми блокам услуг, оказываемых пассажирам холдинга «РЖД». Исследования проводятся ежеквартально.

Оценивается удовлетворенность на каждом из пяти этапов взаимодействия с пассажиром:

- подготовка к поездке (получение необходимой информации, покупка билета);
- в начале поездки, при обслуживании на объектах пассажирской инфраструктуры (на вокзале или платформе);
- непосредственно в пути следования в поезде;
- в конце поездки, при обслуживании на объектах пассажирской инфраструктуры в пункте назначения;
- послетранспортное обслуживание (работа с обращениями, программа лояльности).

Наиболее значимые для пассажиров критерии оценки качества услуг в 2023 году:

- в дальнем следовании — удобство расписания и скорость передвижения, безопасность, стоимость поездки и услуг, техническое состояние подвижного состава и комфорт при передвижении в поезде, удобство приобретения билетов;
- в пригородном сообщении — удобство расписания и скорость передвижения, стоимость поездки и услуг, безопасность, техническое состояние подвижного состава, комфорт пребывания на вокзалах и остановочных пунктах.

Динамика сводного индекса удовлетворенности пассажиров в 2023 году, баллов

Показатель	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
В дальнем следовании	87,6	88,0	89,9	90,5
В пригородном сообщении	84,9	88,6	88,4	88,5

¹ Исследования проводятся в соответствии с методикой, утвержденной распоряжением ОАО «РЖД» от 29 декабря 2021 года № 3041/р.

Из всех опрошенных респондентов около 45 % отметили, что качество осталось на прежнем уровне, однако 40 % ответили, что качество улучшилось.

Динамику изменений в лучшую сторону отмечали как пассажиры поездов, так и пользователи услуг пассажирской инфраструктуры.

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.

Число участников программы достигло 9,9 млн. Аудитория телеграм-канала «Вагон скидок» в 2023 году выросла в 1,5 раза по сравнению с 2022 годом, до 426 тыс. человек.

Набирает популярность программа «Клуб путешественников», позволяющая пассажирам туристических поездов копить баллы и медали туриста и обменивать их на путешествия и сувениры. Более 30 тыс. участников

совершили около 30 тыс. поездок, накопили 32 млн туристических баллов и получили 94 тыс. медалей туриста.

[Сайт программы «РЖД Бонус»](#)

Мобильное приложение ОАО «РЖД» для пассажиров

Мобильное приложение «РЖД Пассажирам», доступное в российском магазине приложений RuStore, объединяет все сервисы, которые могут понадобиться пользователю, в том числе:

- расписание и отображение фактического движения поездов дальнего следования и пригородного сообщения;
- покупка билетов на поезда дальнего следования и пригородного сообщения, в том числе абонементов, разовых и льготных билетов с верификацией права на льготу;
- возврат билетов, приобретенных на сайте или в приложении;
- справочно-информационные услуги и новости ОАО «РЖД».

Количество билетов, оформленных через мобильное приложение, выросло на 70 % по сравнению с 2022 годом.

В 2023 году мобильное приложение, в котором за период его работы оформлено более 100 млн билетов, было удалено из мобильного маркетплейса AppStore. ОАО «РЖД» нацелено на то, чтобы обеспечить максимальную доступность своих цифровых сервисов. Компания работает над тем, чтобы в 2024 году внедрить удобную, полнофункциональную мобильную версию веб-портала, которую можно будет использовать как приложение на мобильных устройствах с любыми операционными системами.

В функционал приложения регулярно добавляются новые возможности для пассажиров. В 2023 году стало возможно:

- оплачивать проезд в пригородном сообщении в приложении по СПб;
- на двух полигонах пригородного сообщения бесконтактно валидировать билеты через приложение по технологии NFC;
- в рамках пилотного проекта бесконтактно оплатить проезд с использованием геолокации (Open loop) в приложении.

Клиенты по грузовым перевозкам

GRI 3-3

Работая на высококонкурентном и волатильном рынке, ОАО «РЖД» стремится оказывать комплексные услуги во всех видах сообщения и расширять спектр оказываемых клиентам услуг. Главная роль отводится внедрению и широкомасштабному применению современных логистических технологий, охватывающих максимальную потребительскую аудиторию.

Улучшение сервиса для грузоотправителей

Приоритет развития ОАО «РЖД» в сфере грузовых перевозок — привлечение дополнительных грузов и расширение спектра предоставляемых логистических продуктов. Для решения этих задач запущены следующие сервисы: «Организация движения грузовых поездов по расписанию»,

«Грузовой экспресс», «Модульный экспресс», а также сервис контейнерных ежемесячных перевозок сборных экспортных грузов «Экспортный экспресс МСП» для субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП).