



Пассажирские перевозки

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.

Пассажирские перевозки ОАО «РЖД» охватывают 77 регионов Российской Федерации в дальнем следовании, 66 регионов Российской Федерации в пригородном сообщении.

В сфере перевозок в дальнем следовании Компания стремится обеспечить доступное пассажирское сообщение для всех регионов России. Огромное внимание Компания уделяет развитию высокоскоростного и скоростного движения для роста мобильности населения между агломерациями.

В сегменте пригородных перевозок РЖД стремится к развитию скоростной и доступной альтернативы личному автомобильному и общественному автобусному транспорту в крупных агломерациях.

КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ СОГЛАСНО ДПР

В соответствии с ДПР, Компания намерена полностью сохранить объемы социально значимых перевозок, в том числе за счет реализации инициатив на дальневосточных направлениях.

Ключевые задачи в дальнем следовании:

- формирование оптимальной маршрутной сети и расписания поездов;
- развитие скоростного движения поездами «Ласточка», «Стриж» и поездами с двухэтажными вагонами;
- предоставление высококачественного продуктового предложения;
- цифровизация клиентских сервисов и бизнес-процессов;
- предоставление инновационного продукта в поезде;
- повышение качества обслуживания;
- внедрение лучших мировых практик в развитии мультимодальности.

Ключевые задачи в пригородном сообщении:

- интеграция пригородного сообщения с городской транспортной средой агломераций;
- обеспечение долгосрочных взаимных обязательств всех участников пригородного сообщения в рамках тарифной и бюджетной политики субъектов Российской Федерации;

- принятие регуляторных решений, направленных на развитие пригородных пассажирских перевозок в равных конкурентных условиях с другими видами транспорта;
- развитие мультимодального сообщения (с возможностью построения комплексных маршрутов нескольких видов транспорта), комплексное развитие автобусных перевозок в Холдинге;
- определение механизмов экономического стимулирования обновления подвижного состава и объектов транспортной инфраструктуры;
- внедрение стандартов пригородного сообщения, определяющих доступность, качество и безопасность перевозки пассажиров;
- развитие Центрального железнодорожного узла;
- проведение работы по сокращению межпоездного интервала движения пассажирских поездов на отдельных направлениях, в том числе на Московском центральном кольце.

Ключевые задачи развития вокзалов:

- формирование многофункциональных интермодальных хабов и транспортно-пересадочных узлов, интегрированных с современной городской средой и инфраструктурным окружением;
- оптимизация использования площадей зданий железнодорожных вокзалов (в том числе за счет синергии и кооперации с автовокзалами).



Мы последовательно проводим линию на обеспечение транспортной доступности и мобильности населения. Первоочередная задача пассажирского комплекса состоит в том, чтобы вокзалы, поезда, кассы, онлайн-сервисы были удобными, а качество услуг – предсказуемо высоким».

Дмитрий Пегов

Заместитель генерального директора ОАО «РЖД»

Главные достижения в 2019 году

- В 2019 году отправлено 1 197,8 млн пассажиров (+3,5 % к уровню 2018 года).
- В ноябре 2019 года в Московском транспортном узле открыто пассажирское движение по МЦД-1 «Одинцово – Лобня» и МЦД-2 «Подольск – Нахабино».
- Проект «Городская электричка» реализован в 12 городах.
- В период проведения XXIX Всемирной зимней универсиады в Красноярске в перевозке спортивных делегаций и болельщиков участвовали 23 пары поездов дальнего следования и 58 ежедневных внутригородских рейсов электричек.
- Мировой чемпионат по профессиональному мастерству Worldskills в Казани обслуживали 40 пригородных поездов.
- За счет средств Компании четыре года подряд предоставляется 50%-я скидка детям в возрасте от 10 до 17 лет в период с 1 июня по 31 августа при проезде в плацкартных и общих вагонах поездов дальнего следования. Всего за четыре года по этому тарифу перевезено 10 млн детей.
- В августе 2019 года запущен первый поезд (сообщением Москва – Анапа) со специальными местами для пассажиров с детьми.
- Для обеспечения перевозок посетителей Международного авиационно-космического салона МАКС-2019 дополнительно было назначено 156 пар пригородных поездов.
- На Смоленском направлении открыт новый остановочный пункт Инновационный центр, обеспечивший транспортную доступность для резидентов технопарка «Сколково».
- В честь 75-летия Победы в Великой Отечественной войне 1941–1945 годов введена бессрочная акция по предоставлению бесплатного проезда участникам и инвалидам ВОВ, а также сопровождающим их лицам.
- Запущена продажа билетов по невозвратным тарифам.
- Началась онлайн-продажа билетов на поезда всех пригородных компаний сети.
- 7 июня 2019 года на Санкт-Петербургском международном форуме между ОАО «РЖД» (с одной стороны) и Siemens Mobility GmbH и ООО «Уральские локомотивы» (с другой) подписан договор приобретения электропоездов «Сапсан». Поставка «Сапанов» и ввод в эксплуатацию будут осуществляться с сентября 2022 по июль 2023 года.



ИТОГИ РАБОТЫ ПАССАЖИРСКОГО КОМПЛЕКСА В 2019 ГОДУ

За 2019 год Компания перевезла почти 1,2 млрд пассажиров. Это лучший показатель за последние 11 лет. Рост к уровню 2018 года составил 3,5 %. Перевозки росли как в пригородном сообщении, так и в дальнем следовании благодаря запуску новых продуктов, обновлению подвижного состава, повышению скоростей, качества и доступности услуг.

В 2019 году пассажирооборот по инфраструктуре ОАО «РЖД» в дальнем следовании составил 99,1 млрд пасс.-км,

или 103 % к уровню прошлого года. Перевезено более 116,5 млн пассажиров, или 105,6 % к уровню прошлого года.

Пассажирооборот в пригородном сообщении вырос на 3,5 % по сравнению с 2018 годом, до 34,3 млрд пасс.-км. Услугами железнодорожного транспорта в пригородном сообщении воспользовалось 1 081,3 млн человек, что на 3,3 % больше, чем в 2018 году.

Количество отправленных пассажиров выросло также за счет запуска Московских центральных диаметров и за счет роста числа пассажиров на Московском центральном кольце.

Обновление парка подвижного состава

В 2019 году было куплено 572 новых пассажирских вагона. В том числе количество инновационных пассажирских вагонов, закупленных в 2019 году, составило 257 ед. (в 3,9 раза больше, чем в 2018 году), из них двухэтажных – 154 ед. (в 2,4 раза больше, чем в 2018 году). Вагонов типа «Ласточка» было куплено на 10,5 % больше, чем в 2018 году, – 199 ед. (33 электропоезда).

Электропоезда «Ласточка» приспособлены для маломобильных групп населения и пассажиров с детьми, удобны для провоза велосипедов, колясок.

Основные показатели пассажирских перевозок по инфраструктуре ОАО «РЖД»

Показатель	2015	2016	2017	2018	2019	Изменение 2019/2018, %
Пассажирооборот, млрд пасс.-км	120,4	124,5	122,9	129,4	133,4	3,1
Пригородное сообщение	30,9	31,0	31,9	33,1	34,3	3,5
Дальнее следование	89,5	93,5	91,0	96,3	99,1	3,0
в том числе скоростное и высокоскоростное сообщение	3,7	4,6	6,1	7,3	7,9	8,0
Отправлено пассажиров, млн человек	1 020,4	1 037,0	1 117,9	1 157,2	1 197,8	3,5
Пригородное сообщение	922,5	935,6	1 015,7	1 046,9	1 081,3	3,3
Дальнее следование	97,9	101,4	102,2	110,3	116,5	5,6
в том числе скоростное и высокоскоростное сообщение	7,7	9,2	12,4	15,6	17,1	9,9



Кроме того, в 2019 году было приобретено 50 некупейных вагонов новой разработки (партия «2019») с расширенной сервисной оснащённостью. В плацкартных вагонах партии «2019» предусмотрены крепления для установки индивидуальной шторки для создания индивидуального пространства на всех пассажирских местах.

Также в 2019 году закуплено 19 составов из 158 вагонов для пригородных перевозок. Обновление парка пригородного подвижного состава позволило обеспечить заказ регионов на перевозку пассажиров пригородного сообщения.

В июне 2019 года на Санкт-Петербургском международном форуме между компаниями ОАО «РЖД» и Siemens Mobility GmbH и ООО «Уральские локомотивы» (подписан договор на изготовление дополнительной партии электропоездов «Сапсан»). Приобретаются 13 односистемных электропоездов «Сапсан» в десятивагонном исполнении для эксплуатации на линии Москва – Санкт-Петербург. Поставка электропоездов и ввод в эксплуатацию начнутся с сентября 2022 года.

Пассажирооборот железнодорожного транспорта, млрд пасс.-км



Количество пассажиров, отправленных железнодорожным транспортом, млн человек



133,4 млрд пасс.-км
пассажирооборот в 2019 году **+3,1 % к 2018 году**



ПРИГОРОДНОЕ ПАССАЖИРСКОЕ СООБЩЕНИЕ

В пригородном сообщении работают 25 пригородных пассажирских компаний (ППК), учрежденных с участием ОАО «РЖД», органов исполнительной власти регионов, частных инвесторов, а также ООО «Аэроэкспресс». Доля ОАО «РЖД» в уставном капитале 19 пригородных пассажирских компаний составляет более 50 %.

Государственная поддержка пригородных перевозок (государство

компенсирует плату за инфраструктуру, установив льготный коэффициент 0,01) позволяет устанавливать стоимость билетов в пригородном сообщении на социально доступном уровне. Большинство регионов в 2019 году приняло решение не повышать тарифы на перевозку пассажиров.

Внедрение концепции развития пригородных перевозок

Яркие примеры эффективной интеграции пригородного железнодорожного транспорта в городскую среду – проекты МЦК и МЦД в Москве. Результаты,

связанные с увеличением провозных способностей железнодорожного транспорта, снижение нагрузки на существующую систему общественного транспорта, организация удобных пересадок для пассажиров, использование единой билетной системы и навигации в Московском транспортном узле являются мощным импульсом по развитию подобных проектов в других регионах нашей страны.

У пассажиров положительный отклик получил активно развивающийся в регионах проект «Городская электричка». В настоящее время проект реализован в 12 городах (Москва,





Красноярск, Уфа, Ростов-на-Дону, Тамбов, Воронеж, Волгоград, Калининград, Казань, Тюмень, Владивосток, Нижний Новгород).

Весомый вклад «Городская электричка» Красноярска внесла в обеспечение транспортной доступности спортивных объектов в период проведения Универсиады в марте 2019 года. Ее услугами воспользовались более 20 тыс. жителей и гостей города.

С 1 июня 2019 года «Городская электричка» начала курсировать и во Владивостоке.

Развитие мультимодальных маршрутов и пересадочных узлов в 2019 году

Самая успешная модель интегрирования систем пассажирского транспорта – создание транспортно-пересадочных узлов (ТПУ). Здесь происходит пересадка пассажиров между железнодорожным и другими видами городского пассажирского и внешнего транспорта. Новые транспортно-пересадочные узлы доступны для маломобильных групп населения и отвечают всем современным требованиям.

В 2019 году было запущено 14 новых мультимодальных маршрутов семью

пригородными пассажирскими компаниями. Всего мультимодальные перевозки в пригородном сообщении осуществляются сейчас по 120 маршрутам на полигонах 14 компаний.

За год в пригородном сообщении перевезено

1 081,3
млн пассажиров

+3,3 % к 2018 году

Московское центральное кольцо (МЦК) в 2019 году

В течение 2019 года услугами МЦК воспользовалось более 147,5 млн пассажиров, что на 13,8 % больше, чем в 2018 году. В среднем в сутки МЦК перевозило более 405 тыс. человек. Максимальное количество пассажиров в сутки было достигнуто 25 декабря – более 580 тыс. человек.

Динамика роста пассажиропотока на МЦК в 2019 году потребовала увеличения провозных и пропускных способностей. Поэтому интервалы следования поездов были сокращены до 4 мин в часы пик и до 8 мин в остальное время (изначально в будние дни интервал составлял 6 мин в часы пик и 12 мин в непиковое время, в выходные дни – 8 мин и 15 мин соответственно). Это позволит увеличить расчетную суточную вместимость поездов на 36 % в будние дни и на 40 % – в выходные и праздничные дни.



ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ В ДАЛЬНОМ СЛЕДОВАНИИ

В 2019 году пассажирооборот по инфраструктуре ОАО «РЖД» в дальнем следовании составил 99,1 млрд пасс.-км (+3 % к уровню прошлого года). Отправление пассажиров выросло на 5,6 %, до 116,5 млн человек.

Пассажирские перевозки в дальнем следовании осуществляют шесть перевозчиков: АО «Федеральная пассажирская компания», ЗАО ТК «Гранд Сервис Экспресс», ООО «Тверской экспресс», ЗАО «ТрансКлассСервис», АО «Пассажирская компания «Сахалин» и ОАО «РЖД» в лице Дирекции скоростного сообщения.

В 2019 году доля дочерних и зависимых обществ ОАО «РЖД» в структуре пассажирооборота в дальнем следовании снизилась до 93,8 % (-0,8 п.п.). Доля частных перевозчиков на рынке дальних пассажирских перевозок увеличилась до 1,6 % (+0,2 п.п.). Доля пассажирооборота, осуществляемого поездами ОАО «РЖД», также увеличилась до 4,6 % (+0,6 п.п.).





Итоги работы АО «ФПК»

АО «Федеральная пассажирская компания» – дочерняя компания ОАО «РЖД», предоставляющая услуги по перевозке пассажиров и грузов багажа железнодорожным транспортом в дальнем сообщении.

По итогам 2019 года пассажирооборот АО «ФПК» составил 93,6 млрд пасс.-км, что на 2,2 % выше уровня 2018 года. В течение года компания перевезла 105,8 млн пассажиров. В поездах формирования АО «ФПК» пассажирооборот на всем пути следования составил 90 млрд пасс.-км, что на 2,5 % выше уровня 2018 года.

Доходы АО «ФПК» по основной деятельности в 2019 году составили 236,9 млрд руб. (+4,8 % к 2018 году), в том числе 213,4 млрд руб. – доходы от пассажирских перевозок (+5,5 %). Чистая прибыль составила 6,6 млрд руб. (+9 %).

Международное сообщение

В 2019 году АО «ФПК» осуществляло перевозки пассажиров в прямом и транзитном сообщении в 11 стран Европы и Азии: Германию, Францию, Польшу, Австрию, Чехию, Монако, Италию, Финляндию, Китай, Монголию, КНДР. Кроме того, перевозки осуществлялись в сообщении со странами СНГ и Балтии.

В 2019 году в международном сообщении перевезено 6,55 млн пассажиров, что на 3,2 % меньше, чем в 2018 году.

Среди стран дальнего зарубежья заметно выросло число пассажиров в сообщении с Финляндией. Поездами «Аллегро» в 2019 году по маршруту Санкт-Петербург – Хельсинки (в обоих направлениях) перевезено 557,2 тыс. пассажиров, что на 15,7 % больше прошлого года. Также рост пассажиропотока происходил в сообщениях с Монголией, Германией и Италией.

Скоростные пассажирские перевозки

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

В 2019 году пассажирооборот в скоростном и высокоскоростном сообщении составил 7,9 млрд пасс.-км (+8 % к 2018 году). Количество отправленных пассажиров составило 17,1 млн человек (+9,9 %). Поездами «Сапсан» перевезено 5,69 млн пассажиров (+4 %).

Количество отправленных пассажиров в дальнем следовании, млн человек



Узнать больше
об АО «ФПК»
можно на сайте
fpc.ru



РАЗВИТИЕ ВОКЗАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

В 2018 году была принята Долгосрочная программа развития железнодорожных вокзалов ОАО «РЖД» на период до 2025 года. В 2019 году выполнена реконструкция шести вокзалов (Красноярск, Абакан, Могоча, Нижний Новгород, Волгоград, Улан-Удэ) и девяти платформ (Перрон Тамбов, Перрон Красноярск, № 1 Красноярск, № 2 Красноярск, № 1 Саратов, № 1 Иваново, № 1 Петрозаводск, № 5 Финляндский, № 1 Абакан).

По проекту организации ускоренного тактового движения пригородных электропоездов на участке Москва – Одинцово на Белорусском вокзале завершены работы по строительству пассажирского

терминала. На Ленинградском вокзале г. Москвы и Московском вокзале г. Санкт-Петербурга были реконструированы и открыты для обслуживания пассажиров новые современные бизнес-залы.

Для обеспечения безопасности пассажиров в 2019 году 71 вокзал был дооснащен досмотровым оборудованием и другими техническими средствами.

Доступность вокзалов для маломобильных граждан

ОАО «РЖД» уделяет особое внимание помощи гражданам с ограниченной мобильностью. Все больше вокзалов становятся полностью адаптированными для маломобильных пассажиров. На конец 2019 года их количество – 48. К 2025 году запланировано адаптировать 137 вокзалов.

В 2019 году в рамках подготовки к проведению XXIX Всемирной зимней универсиады 2019 года вокзал города Красноярск был переоборудован для маломобильных пассажиров: построены пониженные кассы, открыты новые комнаты отдыха, устроены лифты и пандусы.

Компания также развивает работу Центра содействия мобильности ОАО «РЖД», в работе задействовано более 900 вокзалов и остановочных пунктов (+67 % к 2018 году). На 400 крупных вокзалах и остановочных пунктах работают специализированные службы помощи (в три раза больше, чем в 2018 году). В 2019 году количество обслуженных маломобильных пассажиров составило более 225,5 тыс. человек (+5,9 % к 2018 году).



Ретропоезд на паровозной тяге

С июня 2019 года в коммерческую эксплуатацию запущен ретропоезд на паровозной тяге «Рускеальский экспресс» сообщением Сортавала – Горный парк Рускеала. В составе поезда – два купейных вагона и вагон-ресторан, стилизованные под «Николаевский экспресс». График ретропоезда удобно состыкован с «Ласточкой», следующей по маршруту Санкт-Петербург – Сортавала – Санкт-Петербург и водными судами «Метеор», курсирующими на Валаам.

СИСТЕМА КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Задача ОАО «РЖД» – своевременно предложить клиенту качественно новый уровень сервиса. Получая обратную связь от пассажиров, Компания постоянно совершенствует свою деятельность.

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

За 2019 год пассажиры обратились в ЕИСЦ 10,6 млн раз (на 2,1 % больше, чем в 2018 году).

Оценка качества предоставляемых услуг пассажирского комплекса холдинга «РЖД» осуществляется при помощи исследования индекса удовлетворенности пассажиров (CSI).

В 2019 году прошло четыре волны внутренних исследований (январь, апрель, июль, ноябрь).

Ключевые новшества в сфере сервиса, внедренные в 2019 году

Перевозки в дальнем следовании

- Реализация невозвратных проездных документов. С апреля 2019 года наряду с традиционными билетами стало возможно оформление проездных документов с применением невозвратных тарифов. Это позволяет сэкономить от 5 до 20 % от стоимости билета.
- Увеличение глубины продажи билетов на ряд поездов дальнего следования внутрироссийского сообщения до 120 суток.
- Распространение системы динамического управления тарифами и стимулирования спроса на поезда межгосударственного и международного сообщений.
- Реализация электронных карт «Деловой проездной» в поездах «Красная стрела» (Москва – Санкт-Петербург – Москва).
- Предоставление права льготного проезда участникам и инвалидам Великой Отечественной войны, а также сопровождающим их лицам (с 1 мая по 31 декабря 2019 года).
- «Путешествуй всей семьей»: скидка 20 % многодетным семьям на проезд во внутригосударственном сообщении (с 1 июня по 31 июля 2019 года).
- Доставка еды из городских ресторанов к вагону поезда (действует в Москве; в 2020 году запланировано развитие услуги в Санкт-Петербурге, Ярославле, Ростове-на-Дону, Чите, Новосибирске и Самаре).
- Продажа и переоформление электронных билетов. В 2019 году доля электронных билетов на поезда дальнего следования АО «ФПК» составила 57,4 %.
- Пилотный проект продажи «единого билета» в смешанном сообщении (железнодорожном, автомобильном) по территории Курской области.
- Пилотный проект электронных продаж с использованием сайта ОАО «РЖД» для корпоративных клиентов с оплатой через единый лицевой счет плательщика.
- Закупка нового подвижного состава.
- Организация новых маршрутов движения двухэтажных пассажирских поездов и скоростных поездов «Ласточка».
- Доступ ко всем разделам информационно-развлекательной системы высокоскоростных поездов «Сапсан» на английском и китайском языках.
- Появление детского раздела в информационно-развлекательной системе «Сапсана».
- Электронная форма обратной связи для обработки обращений пассажиров «Сапсана».

Пригородные перевозки

- Ремонт и реконструкция вокзальных комплексов и пассажирских платформ.
- Развитие маршрутов мультимодальных перевозок в пригородном сообщении – «Поезд + автобус».
- Оборудование поездов сетями Wi-Fi и функционирование мультимедийных порталов.
- Тематические детские вагоны.
- Бесплатный проезд в пригородных поездах для ветеранов и сопровождающего лица в мае 2019 года.
- Организация экскурсионных и туристических маршрутов, в том числе на ретропоездах на паровозной тяге.



Итоги внутреннего исследования уровня удовлетворенности пассажиров в 2019 году, баллы

