

# Вызов года

## Вклад ОАО «РЖД» в борьбу с COVID-19

В марте 2020 года в связи с общей эпидемиологической обстановкой и распространением пандемии COVID-19 для обеспечения устойчивой работы железнодорожного транспорта в ОАО «РЖД» был образован штаб по предупреждению завоза и распространения коронавирусной инфекции. Благодаря своевременным мерам (противоэпидемиологическим, организационным, медицинским, кадровым, технологическим и информационным) удалось не допустить взрывного распространения инфекции и защитить сотрудников и клиентов, обеспечив непрерывность перевозок.



« Пандемия стала жесткой и объективной проверкой нашей системы управления. Все наши сотрудники — от рядового рабочего до начальника железной дороги — брали на себя инициативу в ситуациях неопределенности, поддерживали друг друга и проявили в этот период лучшие профессиональные и человеческие качества. »

**О. В. Белозёров,**  
генеральный директор —  
председатель правления  
ОАО «РЖД»

Приоритетами для ОАО «РЖД» в период пандемии стали защита здоровья персонала и клиентов, помощь в лечении заболевших, усиленная коммуникация с клиентами и создание для них новых удобных сервисов, повышение стандартов обслуживания. По итогам года Компания успешно справилась со всеми вызовами.

### Участие клиник «РЖД-Медицина» в борьбе с COVID-19

С началом пандемии часть медицинских учреждений ОАО «РЖД» была перепрофилирована для помощи пациентам с COVID-19<sup>1</sup>. Для работы в этих стационарах дополнительно привлекались врачи-специалисты из региональных медицинских организаций сети ОАО «РЖД».



<sup>1</sup> В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 2 апреля 2020 года № 844-р.



## Итоги 2020 года

**9 148**

пациентов с COVID-19  
поступили в стационары  
«РЖД-Медицина»

**>20**

тыс. работников  
сети «РЖД-Медицина»  
получили выплаты  
за особые условия труда

**85**

волонтерских штабов  
функционировали

**>1**

млн исследований  
на COVID-19 проведено  
лабораториями сети

**91,9**

млн руб.  
направлено на доплаты  
до среднего заработка  
работникам на карантине

**2,5**

тыс. волонтеров  
заботились о ветеранах

около **7**

млрд руб. —  
общие затраты на противо-  
действие COVID-19

**115**

тыс. сотрудников  
переведены на удаленную  
работу



В связи с нарастанием негативных макроэкономических изменений и усугублением эпидемиологической ситуации, что создало риски сокращения перевозок и доходных поступлений, члены правления, руководители департаментов, структурных подразделений и филиалов ОАО «РЖД» приняли решение отказаться от квартальной премии по итогам работы за I квартал 2020 года и направить сэкономленные средства на пожертвование Всероссийскому общественному движению добровольцев в сфере здравоохранения «Волонтеры-медики».



## Защита персонала

С началом пандемии перед ОАО «РЖД» были поставлены три первоочередных задачи:

- сохранить здоровье работников;
- обеспечить бесперебойный производственный процесс;
- не допустить массовых сокращений и роста социально-психологической напряженности в коллективах.

### Ключевые принятые меры

- В Компании создан штаб по предупреждению завоза и распространения коронавирусной инфекции.
- Более 115 тыс. работников холдинга «РЖД» переведены на удаленную работу.
- Введены меры безопасности для допуска к работе: измерение температуры, контроль применения и обеспечение средствами индивидуальной защиты, социальное дистанцирование.
- Отменено проведение массовых мероприятий (конференций, форумов, спартакиад) и производственных совещаний.
- Совещания и конференции, обучение сотрудников переведены в онлайн.
- Для работников, находящихся на вынужденном карантине, организована доплата до среднего заработка.
- В полном объеме выполнены обязательства по Коллективному договору.
- С конца 2020 года проводится прививочная кампания против новой коронавирусной инфекции. На базе медицинских организаций «РЖД-Медицина» развернуто более 140 прививочных пунктов, организованы выездные прививочные бригады. Проводится активная работа по информированию о важности вакцинации. На момент подготовки отчета привито 93,4 тыс. работников.



## Защита пассажиров

Одной из главных задач ОАО «РЖД» с началом пандемии стала безопасность пассажиров в дальнем следовании и пригородном сообщении.

### Ключевые принятые меры

• Всем пассажирам, отказавшимся от поездки в период карантина, возвращены денежные средства за неиспользованные билеты, в том числе невозвратные.

С марта по сентябрь 2020 года пассажирами было возвращено более **7,1** млн билетов на сумму **16,9** млрд руб.

• Пассажирам также предоставлена возможность дистанционно отменить поездку, вернуть деньги за билеты на поезда дальнего следования и продлить действие «Делового проездного» на поезда дальнего следования.

• Введено обязательное бесконтактное измерение температуры при входе на вокзалы и в поезда. На вокзалах выделены помещения, оборудованные необходимыми средствами термометрии, дезинфицирующими средствами и средствами индивидуальной защиты, для временного размещения пассажиров с признаками инфекционного заболевания.

• На всех объектах нанесена разметка для соблюдения социальной дистанции. Разработаны схемы разделения пассажиропотоков по территории вокзальных комплексов.

• Дезинфекция помещений проводится до восьми раз в сутки, контактные поверхности обеззараживаются каждые два часа. Проведены ревизии вентиляционных систем, введены режимы проветривания залов ожидания, проверена укомплектованность бактерицидными лампами, фильтрами и установками обеззараживания воздуха.

• При оказании услуг пассажирам и посетителям приоритетными являются безналичная (бесконтактная) оплата и онлайн-сервисы.

• Снижен сбор за возврат неиспользованных проездных документов в 100 раз (до 2,1 руб.).

• Реализован сервис быстрого реагирования на обращения клиентов. Ответ заявителю предоставляется в день обращения.

• Пользователям мобильного приложения «РЖД Пассажирам» предоставлена возможность получить помощь по любому вопросу в чате в режиме реального времени.

## Поддержка грузоотправителей

С начала пандемии ОАО «РЖД» оказывало максимальную поддержку перевозчикам. Компания предоставила грузоотправителям широкий перечень скидок и льгот.

### Ключевые принятые меры

• Запущен сервис юридически значимого электронного документооборота. Им воспользовались более 21 тыс. контрагентов, оформлено более 3,8 млн электронных документов.

• С марта 2020 года по 31 марта 2021 года клиентам предоставлена возможность бесплатного хранения контейнеров для накопления контейнерных поездов до 30 суток на шести контейнерных терминалах.

• С мая по август 2020 года предоставлялась скидка в размере 5 % от действующего прейскуранта на услуги погрузочно-разгрузочных работ и хранения, заказанные через ЭТП «Грузовые перевозки».

• Внедрена программа лояльности «Жаркое лето», предложения которой распространяются на широкую линейку перевозимых грузов и действуют на внутренних, экспортных и транзитных направлениях. По результатам действия программы лояльности Компания возобновила работу с 34 клиентами и привлекла 93 новых партнера.

• В период действия режима повышенной готовности АО «ФГК» предоставлены крытые вагоны для перевозок сборных грузов по сниженным тарифам. Транспортные затраты грузоотправителей были сокращены до уровня тарифа на перевозку груза в вагоне общего парка.

• С мая 2020 года и до конца марта 2021 года клиентам предоставлялась преференция по льготному хранению щебня со скидкой 90 % на 71 грузовом дворе Калининградской, Московской, Северной, Горьковской, Приволжской, Западно-Сибирской железных дорог. Основные потребители услуги — дорожные организации, занимающиеся ремонтом и строительством автомобильных дорог.