

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 холдинга «РЖД» охватывают 77 регионов Российской Федерации в дальнем следовании и 66 регионов в пригородном сообщении.

В число приоритетов Компании входят постоянное улучшение качества обслуживания, развитие новых продуктов и услуг, внедрение цифровых сервисов, создание комфортной транспортной среды, доступной для всех категорий пассажиров. А основными акцентами 2020 года стали безопасность и защита жизни и здоровья пассажиров и сотрудников Холдинга, обеспечивающих перевозки.

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:

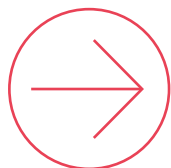
- формирование оптимальной маршрутной сети и расписания поездов;
- развитие скоростного движения поездами «Ласточка», «Стриж» и поездами с двухэтажными вагонами;
- предоставление высококачественного продуктового предложения;
- цифровизация клиентских сервисов и бизнес-процессов;
- предоставление инновационного 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 железнодорожных вокзалов (в том числе за счет синергии и кооперации с автовокзалами).





« Многие из решений, которые были приняты в 2020 году в качестве мер защиты от распространения новой коронавирусной инфекции, стали неотъемлемой частью наших производственных и управленческих процессов и позволили в полной мере обеспечить устойчивость работы пассажирского комплекса. »

Дмитрий Пегов

Заместитель генерального директора ОАО «РЖД»

Главные достижения в 2020 году

В 2020 году перевезено 872 млн пассажиров.

Московские центральные диаметры были признаны лучшим инфраструктурным проектом регионального уровня и получили VII Национальную премию «Формула движения» за достижения в области транспорта и транспортной инфраструктуры.

Новый подвижной состав в пригородном сообщении начал курсировать на территории 21 субъекта Российской Федерации. На острове Сахалин весь подвижной состав полностью обновлен.

Запущено 20 новых маршрутов пригородного сообщения.

В рамках обновления парка пассажирского подвижного состава в 2020 году был приобретен 1 051 вагон, в том числе за счет средств ОАО «РЖД» — 371 вагон, за счет средств АО «ФПК» — 648 пассажирских вагонов, из них 175 двухэтажных, за счет средств ППК — 32 вагона, в том числе восемь вагонов РА-3 и 24 вагона локомотивной тяги.

Для повышения комфорта пассажиров разработана концепция нового плацкартного вагона.

Продолжилось развитие сети скоростного дальнего следования. Были запущены новые маршруты, осуществляемые комфортабельными электропоездами «Ласточка».

В рамках программы развития вокзалов обновлено и отремонтировано 184 объекта.

В 25 вокзальных комплексах открыты новые отели Smart Hotel. На шести вокзалах открыты бизнес-залы нового формата, включенные в программу Priority Pass.

Мобильное приложение «РЖД Пассажирам» загружено более 5 млн раз и получило высокие оценки в магазинах приложений Apple Store и Google Play (4,9 и 4,5 соответственно). В декабре 2020 года приложение вышло на первое место среди каналов продаж, в отдельные дни продавая до 50 % электронных билетов на поезда перевозчиков Холдинга.

Итоги работы пассажирского комплекса в 2020 году

На показатели пассажирского комплекса в 2020 году повлияли эпидемиологическая обстановка в стране, закрытие государственных границ, отмена всех международных рейсов и последствия режима ограничений и самоизоляции.

В апреле — начале мая перевозки пассажиров по отношению к 2019 году упали более чем на 75 % (в том числе в пригородном сообщении — на 65 %, а в дальнем следовании — на 79,8 %). В октябре пассажирооборот снизился на 36,2 % (в том числе в пригородном сообщении — на 24,4 %, в дальнем следовании — на 41,1 %). В целом по итогам работы в 2020 году пассажирооборот снизился на 41,4 % к уровню 2019 года

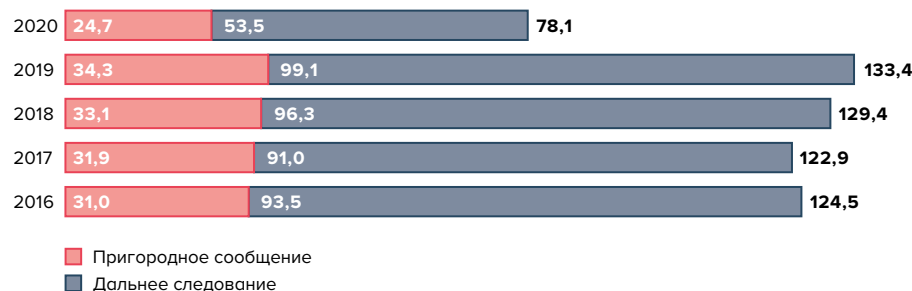
до 78,1 млрд пасс.-км, в том числе в дальнем следовании — на 46,0 %, в пригородном сообщении — на 28,1 %.

За 2020 год отправлено 872 млн пассажиров, что на 27,2 % меньше уровня 2019 года. В дальнем следовании отправление пассажиров сократилось на 42,1 %, в пригородном сообщении — на 25,6 %.

Основные показатели пассажирских перевозок по инфраструктуре ОАО «РЖД»

	2016	2017	2018	2019	2020	Изменение 2020/2019, %
Пассажирооборот, млрд пасс.-км	124,5	122,9	129,4	133,4	78,1	-41,4
Дальнее следование	93,5	91,0	96,3	99,1	53,5	-46,0
Пригородное сообщение	31,0	31,9	33,1	34,3	24,7	-28,1
Отправление пассажиров, млн пасс.	1 037,0	1 117,9	1 157,2	1 197,8	872,0	-27,2
Дальнее следование	101,4	102,2	110,3	116,5	67,4	-42,1
Пригородное сообщение	935,6	1 015,7	1 046,9	1 081,3	804,5	-25,6

Пассажирооборот железнодорожного транспорта, млрд пасс.-км



Пассажирские перевозки в пригородном сообщении

В пригородном сообщении работают 24 пригородные пассажирские компании (ППК), учрежденные с участием ОАО «РЖД», органов исполнительной власти регионов, частных инвесторов, а также ООО «Аэроэкспресс», АО «Центральная ППК». Доля ОАО «РЖД» в уставном капитале 19 пригородных пассажирских компаний составляет более 50 %. В графике 2020/2021 года размеры пригородного движения составляют 3 963 пары поездов в сутки (+2,3 % к 2019 году).

Большинство регионов в 2020 году приняло решение не повышать тарифы на перевозку пассажиров.

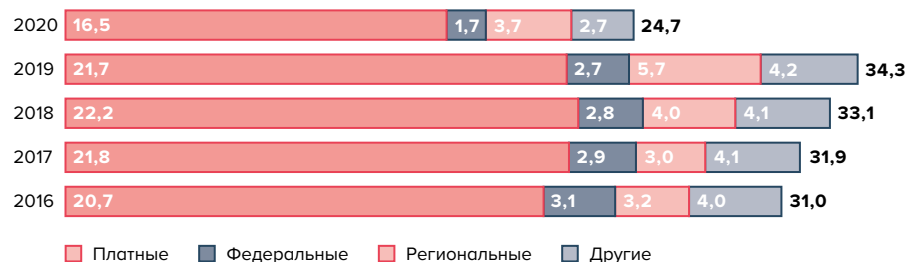
Развитие мультимодальных маршрутов и пересадочных узлов

Согласно мировому опыту, самая успешная модель интегрирования систем пассажирского транспорта — создание транспортно-пересадочных

Количество пассажиров, отправленных железнодорожным транспортом, млн пасс.



Пассажирооборот в пригородном сообщении по категориям перевозок, млрд пасс.-км



узлов (ТПУ), объединяющих разные виды транспорта, в том числе железнодорожный, метро и наземный городской пассажирский транспорт. Цель создания интермодальной транспортной системы — максимальное удобство для пассажиров и повышение технико-экономической эффективности транспортной системы. Мульти-модальные перевозки в холдинге «РЖД» сейчас реализованы на полигонах 14 ППК¹.

Московские центральные диаметры (МЦД)

Московские центральные диаметры (МЦД) — это крупнейший транспортный проект Центрального транспортного узла, предусматривающий развитие маршрутов высокоинтенсивного движения пригородных поездов между городами Московской области через центр Москвы. Это совместный проект ОАО «РЖД», Министерства транспорта Российской Федерации, Правительств Москвы и Московской области, объединяющий формат пригородных электричек и метро.

Первые два диаметра (Одинцово — Лобня и Нахабино — Подольск) были запущены в конце 2019 года. Запуск других двух диаметров Зеленоград — Раменское и Апрелевка — Железнодорожный предусмотрен до конца 2025 года.

Особенности проекта МЦД:

- время работы — с 5:30 до 1:00 без дневного перерыва;
- интервал движения — 5–6 мин в часы пик;
- интеграция билетного меню городского и пригородного транспорта;
- бесплатная пересадка на метро и МЦК в течение 90 мин;
- новые комфортабельные поезда «Иволга 2.0»;
- новая инфраструктура — бесстыковые пути для «бархатного» хода поездов;
- новые платформы с безбарьерной средой, теплыми пешеходными переходами, торговыми автоматами, лифтами и эскалаторами;
- новый уровень комфорта для пассажиров (климат-контроль в вагонах, бесплатный Wi-Fi, зарядки для гаджетов, информационно-развлекательные сервисы, детские игровые зоны и т. д.).

Открытие МЦД-1 и МЦД-2 улучшило транспортное обслуживание более 4 млн жителей Москвы и Московской области за счет новых тарифов, современных поездов, тактового графика и дополнительных возможностей для пересадки.

На данный момент сформирован новый федеральный проект «Развитие железнодорожной инфраструктуры Центрального транспортного

узла» (ЦТУ). По итогам проекта пассажиропоток Центрального транспортного узла должен вырасти к 2030 году до 850 млн пассажиров в год (в 2020 году — 578,7 млн пассажиров).

В 2020 году в рамках федерального проекта ЦТУ:

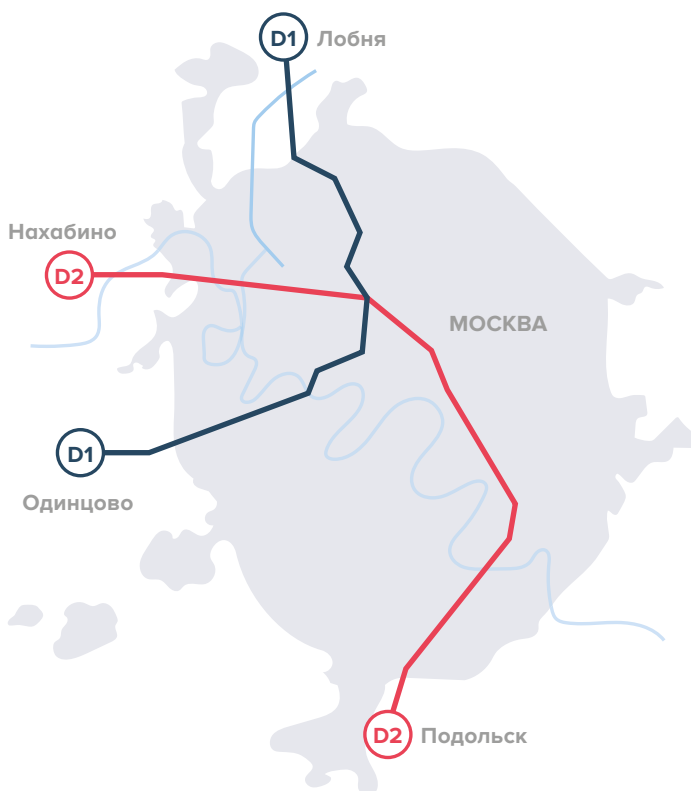
- осуществлен запуск пяти новых остановочных пунктов на МЦД-1, МЦД-2, Киевском направлении, Октябрьской железной дороге и завершена реконструкция девяти остановочных пунктов на МЦД-1 и МЦД-2;
- запущено движение поездов по путепроводной развязке Реутово — Балашиха, а также по второму главному пути на участке Реутово — Стройка Горьковского направления;
- завершились работы по развитию инфраструктуры Ярославского направления, позволившие запустить движение пригородных поездов по пятому главному пути на участке Москва — Мытищи, четвертому главному пути Мытищи — Пушкино и третьему главному пути Мытищи — Подлипки-Дачные;
- открыт для эксплуатации новый железнодорожный мост через реку Москву на участке Тестовская — Фили, который был построен для обеспечения надежной работы МЦД-1 и последующего развития улично-дорожной сети в районе Москва-Сити.

Московское центральное кольцо (МЦК)

МЦК — маршрутная линия железнодорожного пассажирского транспорта в Москве, частично интегрированная с метрополитеном по системе оплаты проезда и пересадкам. Это совместный проект ГУП «Московский метрополитен», ОАО «РЖД» и АО «МКЖД», запущенный в 2016 году.

¹ АО «Алтай-пригород», АО «Байкальская ППК», АО «Башкортостанская ППК», АО «ВВППК», АО «Кузбасс-пригород», АО «МТ ППК», АО «ПКС», АО «ППК «Черноземье», АО «СЗППК», АО «Самарская ППК», АО «Содружество», АО «СПК», АО «КППК», АО «ППК».

Московские центральные диаметры



МЦД-1

Одинцово — Лобня
(Белорусско-Савеловский диаметр)

Протяженность

52 км

Время в пути

1 ч 27 мин

Количество станций

24

(к 2024 году — 28)

Количество пересадок
на метро и железную
дорогу

8

(к 2024 году — 12)

МЦД-2

Нахабино — Подольск
(Курско-Рижский диаметр)

Протяженность

80 км

Время в пути

2 ч

Количество станций

33

(к 2024 году — 28)

Количество пересадок
на метро и железную
дорогу

11

(к 2024 году — 15)

В рамках проведения
Транспортной недели — 2020¹
Московские центральные
диаметры были признаны

**лучшим инфра-
структурным
проектом регио-
нального уровня**

и получили
VII Национальную премию

**«Формула
движения»**

за достижения в области
транспорта и транспортной
инфраструктуры.

В октябре 2020 года на МЦК был отправлен 500-миллионный пассажир. За 2020 год по МЦК перевезено 115,3 млн пассажиров, с начала эксплуатации — 530,4 млн пассажиров. Среднесуточное количество отправленных по МЦК пассажиров за 2020 год составляло 314,9 тыс. пассажиров. В будние дни этот показатель вырос до 464,7 тыс. пассажиров. На момент подготовки отчета интервал между поездами на МЦК составляет 4 мин. В 2020 году развернуты работы по выполнению комплекса научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ для реализации трехминутного интервала движения поездов.

Пассажирские перевозки в дальнем следовании

Перевозочную деятельность в дальнем следовании на инфраструктуре ОАО «РЖД» осуществляют семь перевозчиков:

- АО «ФПК»;
- ЗАО ТК «Гранд Сервис Экспресс»;
- ООО «Тверской экспресс»;
- ЗАО «ТрансКласс Сервис»;
- ОАО «Пассажирская компания Сахалин»;
- АО «Кузбасс-Пригород»;
- Дирекция скоростного сообщения — филиал ОАО «РЖД».

В 2020 году в структуре пассажирооборота в дальнем следовании доля дочерних и зависимых обществ ОАО «РЖД» и частных перевозчиков составила 94,3 % (из них доля частных — 4,1 %), доля Дирекции скоростного сообщения — филиала ОАО «РЖД» составила 5,7 %.

¹ Ежегодное деловое событие, которое проводится Министерством транспорта Российской Федерации и включает серию общероссийских и международных мероприятий по проблематике транспорта.

Выполнение расписания пассажирских поездов в 2020 году выросло на 0,79 п. п. в сравнении с прошлым годом, до 98,8 %.

Итоги работы АО «ФПК»

Акционерное общество «Федеральная пассажирская компания» — дочернее общество ОАО «РЖД», предоставляющее услуги по перевозке пассажиров и груза багажа железнодорожным транспортом в дальнем сообщении. Из-за ограничений передвижения, связанных с пандемией COVID-19, по итогам 2020 года пассажирооборот АО «ФПК» составил 48,2 млрд пасс.-км, что на 48,5 % ниже уровня 2019 года. В течение года компания перевезла 59 млн пассажиров (на 44,2 % меньше, чем в 2019 году), в том числе в поездах собственного формирования — 58,2 млн пассажиров (-44,2 %), в поездах формирования стран СНГ и Балтии — 0,8 млн пассажиров (-82 %).

За 2020 год доходы АО «ФПК» от основной деятельности составили 130,9 млрд руб. (-44,7 % к 2019 году), в том числе от пассажирских перевозок — 114,6 млрд руб. (-46,3 %). Ключевой фактор снижения доходов — снижение пассажирооборота в связи с ухудшением транспортной мобильности населения и поэтапной отменой поездов в международном сообщении в связи с пандемией, начиная с марта 2020 года. Убыток по итогам 2020 года составил 33,6 млрд руб. (против прибыли 8,5 млрд руб. в 2019 году).

Международное сообщение

В 2020 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.

С февраля по март 2020 года в связи с угрозой распространения COVID-19 правительства Российской Федерации и зарубежных стран были приняты меры национальной эпидемиологической безопасности. В марте были

приостановлены все международные пассажирские железнодорожные перевозки¹.

Всего по итогам 2020 года в международном сообщении было перевезено 1,2 млн пассажиров, что составило 19 % от объема перевозок 2019 года.

Скоростные пассажирские перевозки

Скоростные перевозки осуществляют АО «ФПК» и филиал ОАО «РЖД» — Дирекция скоростного сообщения. Скоростные поезда формирования АО «ФПК» курсируют по маршрутам Москва — Нижний Новгород, Смоленск, Воронеж, Белгород, Санкт-Петербург и др. Основные направления скоростных перевозок ОАО «РЖД»: Москва — Санкт-Петербург, Нижний Новгород — Москва — Санкт-Петербург, Санкт-Петербург — Бологое, Москва — Иваново.

В 2020 году пассажирооборот в скоростном и высокоскоростном сообщениях составил 5,01 млрд пасс.-км, что на 36,2 % меньше, чем в 2019 году. Количество пассажиров, отправленных скоростными и высокоскоростными поездами, снизилось на 35,3 %, до 11,08 млн пассажиров. В том числе скоростными поездами формирования АО «ФПК» перевезено порядка 6,6 млн пассажиров (-35,8 % к уровню 2019 года). Перевозки пассажиров Дирекцией скоростного сообщения — филиалом ОАО «РЖД» снизились на 28,6 %.

В отчетном году продолжилось развитие сети скоростного дальнего следования. Были запущены новые маршруты комфортабельными электропоездами «Ласточка»: Ростов — Анапа, Ростов — Имеретинский Курорт, Санкт-Петербург — Валдай — Ст. Русса, Москва — Кострома, Москва — Парк Патриот.

Программа реновации подвижного состава

В рамках мероприятий по обновлению парка пассажирского подвижного состава в 2020 году был приобретен 1 051 вагон:

- за счет средств ОАО «РЖД» — 371 вагон, в том числе 196 вагонов «Ласточка», 20 вагонов ЭПЗД, 34 вагона ЭП2Д, 92 вагона локомотивной тяги, 29 вагонов рельсовых автобусов РА-3;
- за счет средств АО «ФПК» — 648 пассажирских вагонов, из них 175 двухэтажных;
- за счет средств ППК — 32 вагона, в том числе 8 вагонов РА-3 и 24 вагона локомотивной тяги.

Развитие вокзальной инфраструктуры

В 2020 году обновлено и отремонтировано 184 объекта вокзальной инфраструктуры, в том числе были реконструированы вокзалы Иваново, Петрозаводск, Улан-Удэ, Чаны, Татарская, Сосногорск. Вокзал города Иваново уникален: он является седьмым по размеру



¹ Распоряжение Правительства Российской Федерации № 763-р от 27 марта 2020 года.

в России и самый крупным из вокзалов — памятников конструктивизма. Главной задачей при реконструкции этого вокзала было сохранить архитектурные элементы. После проведенных работ он стал технологичным и комфортным, доступным для всех граждан, включая маломобильных пассажиров.

Новое здание вокзала Сосногорск — первое в России здание железнодорожного пассажирского комплекса, возведенное с использованием технологии модульного строительства. Проектирование велось с использованием BIM-технологии — созданием цифровой модели объекта с детализацией архитектурных, конструкторских, технологических данных о нем.

В новом здании разместился комфортный зал ожидания с зонами отдыха и продажи билетов, а также комнатами отдыха для пассажиров с детьми.

Доступность вокзалов и поездов для маломобильных граждан

Все больше вокзалов и подвижного состава становятся адаптированными для маломобильных пассажиров. По состоянию на конец 2020 года достигнуты следующие результаты:

- полностью адаптировано для маломобильных пассажиров 103 вокзальных комплекса, что составляет 8 % от общего числа вокзалов. Остальные вокзалы адаптированы частично;
- в состав поездов дальнего следования включаются штабные вагоны локомотивной тяги для перевозки пассажиров с инвалидностью. Доля доступных для людей с инвалидностью штабных вагонов составляет 88 % от общего количества штабных вагонов;
- до 20 % увеличена доля электропоездов, приспособленных для перевозки маломобильных пассажиров в пригородном сообщении;
- 100 % скоростных и высокоскоростных пассажирских поездов доступно 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 Единый информационно-сервисный центр ОАО «РЖД» (ЕИСЦ). За 2020 год пассажиры обратились

в ЕИСЦ 9,8 млн раз (на 7 % меньше, чем в 2019 году).

Преимущества ЕИСЦ:

- единая точка входа по всей сети дорог;
- единые стандарты обслуживания на уровне мировых показателей;
- автоматизация основных каналов коммуникаций;
- дистанционное оформление возврата билетов для пассажиров старше 65 лет.

В 2020 году большое внимание уделялось развитию **бесконтактных цифровых сервисов и расширению каналов оформления проездных документов.**

В Санкт-Петербурге, Ростове-на-Дону, Уфе, Самаре, Нижнем Новгороде и Москве системы продаж пригородных пассажирских компаний интегрированы с городским транспортом.

В связи с ростом спроса на внутрироссийский туризм в 2020 году сформированы новые туристические предложения, включающие в себя проезд по железной дороге и экскурсионную программу. Создаются круизные железнодорожные туры в формате «поезд-отель». Всего сейчас холдинг «РЖД» предлагает более 50 туристических программ, включая путешествие в горный парк «Рускеала», поездки по Транссибу, туры выходного дня на ретропоездах из Москвы, Санкт-Петербурга и Иркутска, новогодние путешествия в Великий Устюг и Кострому и многое другое.

Оценка качества услуг пассажирского комплекса холдинга «РЖД» осуществляется при помощи исследования индекса удовлетворенности пассажиров (CSI). Индекс рассчитывается на основе опросов общественного мнения о деятельности пассажирского комплекса холдинга «РЖД» как с использованием внутренних возможностей Компании на основе утвержденной методики исследования¹, так и с привлечением ВЦИОМ, что позволяет получить всестороннюю оценку.



¹ Единая методика оценки уровня удовлетворенности пассажиров качеством услуг железнодорожного транспорта (утверждена распоряжением ОАО «РЖД» от 7 февраля 2018 года № 227/р).

В 2020 году в связи с пандемией проведено три волны исследований уровня удовлетворенности. Значение сводного индекса удовлетворенности по восьми блокам услуг в IV квартале 2020 года выросло до 83,2 балла в дальнем следовании (плановый показатель — 81,3 балла) и до 81,3 балла в пригородном сообщении (плановый показатель — 75,3 балла).

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. На данный момент программа охватывает 6 млн пользователей.

В 2020 году сформирована обновленная концепция развития программы, предусматривающая ее расширение на пригородные перевозки, а также прочие услуги пассажирского комплекса холдинга «РЖД».

Сайт программы «РЖД-Бонус»

Мобильное приложение ОАО «РЖД» для пассажиров

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

- расписание движения поездов дальнего и пригородного сообщения;
- покупка билетов на поезда дальнего 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 5 млн раз и имеет высокие оценки в магазинах приложений Apple и Google (4,9 и 4,5 соответственно). В декабре 2020 года приложение «РЖД Пассажирам» вышло на первое место среди каналов продаж, в отдельные дни продавая до 50 % электронных билетов на поезда перевозчиков Холдинга.

Приложение «РЖД Пассажирам» в Apple Store

Приложение «РЖД Пассажирам» в Google Play

