

Аналитический доклад
Евразийская экономическая комиссия

**«О предложениях по формированию согласованных подходов по
повышению качества пассажирских перевозок в международном
сообщении»**

Ответственные исполнители:
Евразийская экономическая комиссия
Государства-члены Евразийского экономического союза

Москва, 2019 год

Структура

1. Введение	3
2. Европейский опыт	4
3. О пассажирских перевозках в международном сообщении государств-членов Евразийского экономического союза:	
3.1. Нормативные документы, регламентирующие вопросы пассажирских перевозок в международном сообщении	6
3.2. Разработка графика движения поездов, его сопровождение, обновление парка подвижного состава	7
3.3. Мероприятия по повышению качества сервиса	11
3.4. Предложения по формированию согласованных подходов по повышению качества пассажирских перевозок в международном сообщении	19
4. Заключение	20

Используемые сокращения:

Комиссия – Евразийская экономическая комиссия;

Государства-члены – государства, являющиеся членами Евразийского экономического союза;

Договор о Союзе – Договор о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года;

Союз – Евразийский экономический союз;

ЕС – Европейский союз;

ОНСТП – Основные направления и этапы реализации скоординированной (согласованной) транспортной политики государств - членов Евразийского экономического союза;

Совет – Совет по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества.

Введение

Качество сервиса в пассажирских перевозках - основа для привлечения пассажиров на железнодорожный транспорт и повышения рентабельности перевозок.

Усиление конкуренции между видами транспорта на рынке транспортных услуг требует дальнейшего повышения качества обслуживания пассажиров на железных дорогах.

Высокий показатель конкуренции выдвигает достаточно жесткие требования к качеству обслуживания, основными условиями которого являются:

- доступность услуги для потребителя,
- безопасность в пути следования,
- качество и культура обслуживания, профессионализм.

Выполнение указанных условий имеет важное значение, поскольку позволяет более аргументированно решать вопросы повышения качества обслуживания, как важнейшего фактора обеспечения финансового благополучия железных дорог в рыночных условиях их работы.

Целью настоящего аналитического доклада является подготовка информации о предложениях по формированию согласованных подходов по повышению качества пассажирских перевозок в международном сообщении государств-членов Евразийского экономического союза, в том числе путем совершенствования графика движения поездов, сокращения времени на проведение контрольных операций, обновления парка подвижного состава.

Работа подготовлена Комиссией совместно с государствами-членами Союза и направлена на обеспечение исполнения пункта 57 раздела IV. «Мероприятия, направленные на реализацию скоординированной (согласованной) транспортной политики государств-членов в сфере железнодорожного транспорта» Плана мероприятий («дорожная карта») по реализации Основных направлений и этапов реализации скоординированной (согласованной) транспортной политики на 2018 – 2020 годы, утвержденного Решением Евразийского межправительственного совета № 3 от 25.10.2017 г.

Данный аналитический доклад подготовлен на основе информации, предоставленной государствами-членами Союза.

Европейский опыт

Во всех европейских странах до конца 80-х годов XX века функционировали национальные государственные железнодорожные предприятия, которые монопольно эксплуатировали в пределах страны инфраструктуру и владели собственным подвижным составом. Неэффективность железнодорожных перевозок грузов, потеря доли рынка, высокие запросы на бюджетные средства для развития инфраструктуры подтолкнули власти Евросоюза на реформу отрасли.

В 1991 году была выпущена директива 91/440, потребовавшая отделения железных дорог от государства и давшая старт развитию частной конкуренции на железнодорожном транспорте. Директива предписывала организационно разделить инфраструктуру и перевозочную деятельность, при этом инфраструктура сохранялась в собственности государства либо компаний, контролируемых государством. Конечная цель реформ заключалась в доступе на рынок перевозок нескольких операторских компаний, конкурирующих друг с другом, за счет чего качество предоставляемых услуг и конкурентоспособность железнодорожных перевозок должны были вырасти. Должна вырасти прозрачность государственных расходов на развитие железных дорог, а сама отрасль — стать более привлекательной для частных инвестиций.

Операторская деятельность (включая вагонный парк и локомотивную тягу) выполняется коммерческими перевозчиками, которые за установленную плату имеют доступ к инфраструктуре и осуществляют эксплуатационную работу, в том числе перевозки. Таким образом, инфраструктура и подвижной состав, включая локомотивы, отделены друг от друга и принадлежат разным юридическим лицам. Достоинством такой схемы принято считать возможность развития конкуренции в сфере перевозок. Перевозчики самостоятельно устанавливают тарифы и борются за привлечение пассажиров.

Несмотря на сильную конкуренцию со стороны других видов транспорта, железные дороги стран Европейского содружества (ЕС) добились значительного роста перевозок. Кроме повышения уровня жизни, увеличению подвижности населения Западной Европы способствуют новые формы транспортного обслуживания, открытость и привлекательность транспортных средств для пассажиров, повышение уровня комфорта и сервиса на вокзалах: в поездах, внедрение высокоскоростных перевозок, которые открыли наибольшие возможности в повышении конкурентоспособности железных дорог.

Основной принцип привлечения пассажиропотоков в Западной Европе незыблем - никаких повышений цен на билеты по реконструированным и новым линиям, достижение роста доходности только за счет роста пассажирооборота. Это - первое. Второе - максимальная дифференциация условий поездок пассажиров как в отдельно взятом поезде (наличие в нем вагонов для людей различного достатка), так и в общем поездопотоке (наличие целых поездов для пассажиров различных категорий и достатка). Следует отметить, что пассажиры разных категорий поездов (или вагонов) должны иметь разный статус, заранее им известный, следовательно, разный «стандарт качества» перевозок.

В странах Западной Европы на основе маркетинга устанавливаются реальные цены на транспортные услуги, с одновременным гибким реагированием к ежедневным колебаниям спроса. Цены на пассажирские перевозки устанавливаются, исходя из полного тарифа и снижаются, если спрос на перевозки падает. Следует отметить, что проводятся ежегодные обследования общественного мнения о формах и методах организации пассажирского движения. Эти опросы ведутся с помощью дежурного персонала (проводников, дежурных по вокзалу и т.д.) и поэтому обходятся относительно дешево.

Для маркетингового анализа в области пассажирских перевозок Национальное общество французских железных дорог (SNCF) использует такие виды исследований, как ежедневный подсчет в определенном пункте пассажиров в поездах, анкетирование пассажиров на всех направлениях; ежемесячные опросы 10000 семей по поездкам на всех видах транспорта; наблюдение за качеством услуг, которое является показателем имиджа предприятия.

О пассажирских перевозках в международном сообщении государств-членов Евразийского экономического союза

1. Нормативные документы, регламентирующие вопросы пассажирских перевозок в международном сообщении

В государствах-членах ЕАЭС основные нормативные документы, регламентирующие вопросы пассажирских перевозок в международном сообщении разработаны в рамках Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества, а также на основе двусторонних и многосторонних соглашений, в том числе:

- 1) Соглашение о международном пассажирском сообщении (СМПС);
- 2) Договор о «Правилах пользования пассажирскими вагонами в международном сообщении» (ППВ);
- 3) Договор и Правила «О расчётах в международном пассажирском и грузовом железнодорожном сообщении» (ПРГФ).

В связи с отсутствием у Республики Армения общих границ с государствами-членами Евразийского экономического союза (и сухопутного железнодорожного сообщения в частности), пассажирские перевозки из Республики Армения, в международном сообщении, осуществляются только с Грузией, по маршруту Ереван-Тбилиси-Ереван, который в летний сезон заменяется маршрутом Ереван-Тбилиси-Батуми-Ереван. Все вопросы регламентирующие организацию пассажирских перевозок в международном сообщении регулируются на основе двусторонних соглашений с грузинской стороной, в рамках решений Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества и других международных договоров и соглашений.

Работа по актуализации нормативно-правовых документов проводится на постоянной основе рабочими органами Совета.

В настоящее время актуализируются Соглашение между железнодорожными администрациями государств-участников Содружества Независимых Государств, Грузии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики об особенностях применения отдельных норм Соглашения о международном пассажирском сообщении (ОП СМПС); Соглашение о Межгосударственном пассажирском тарифе (МГПТ); Правила проезда пассажиров в поездах международного сообщения; Положение о пассажирском поезде международного сообщения; Инструкция для

начальника пассажирского поезда международного сообщения; Инструкция для проводника пассажирского вагона международного сообщения; Правила контроля пассажирских поездов и прицепных вагонов международного сообщения; проект Соглашения об экономической ответственности за провоз безбилетного физического лица, излишней ручной клади, неоформленного багажа и (или) грузобагажа в поездах, следующих в международном сообщении и ряд других документов.

В целях облегчения пересечения границ, сокращения времени поездки, роста эффективности пассажирских перевозок и увеличения их объемов ведется работа по совершенствованию договорно-правовой базы, регламентирующей вопросы международного пассажирского сообщения.

В частности, проводится работа над проектами:

1. Конвенции о прямом международном железнодорожном сообщении. Проект учитывает интересы всех систем железнодорожного транспорта: как стран Европейского Союза, так и стран СНГ и Юго-Восточной Азии, объединяет действующие в рамках ОСЖД международные соглашения и договоры, в том числе СМПС и СМГС, и направлен на урегулирование всех вопросов, связанных с беспрепятственными международными железнодорожными перевозками грузов и пассажиров;

2. Конвенции об облегчении условий пересечения государственных границ при международной железнодорожной перевозке пассажиров, багажа, товаробагажа. Данный проект необходим как базовый правовой документ, который на межгосударственном уровне обеспечит общие условия и регламентирует основные направления и современные подходы к пересечению государственных границ в международном железнодорожном сообщении, позволит минимизировать влияние имеющихся барьеров в развитии международных перевозок пассажиров, максимально упростит формальности при пересечении границ за счет сокращения времени проведения контроля и координации действий госорганов на национальном и международном уровнях.

2. Разработка графика движения поездов, его сопровождении, обновление парка подвижного состава

1. График движения поездов является основополагающим нормативно-технологическим документом, регламентирующим организацию эксплуатационной работы во всех звеньях и уровнях управления на железнодорожном транспорте.

Большая работа проводится по совершенствованию графика движения пассажирских поездов и повышению маршрутных скоростей.

При составлении графика движения поездов должны учитываться перспективные технологии организации движения поездов, выполнение показателей работы железных дорог, класс и специализация железнодорожной линии.

Разработка графика движения международных пассажирских поездов в государствах-членах осуществляется в рамках проводимых Дирекцией Совета совещаниях уполномоченных представителей железнодорожных администраций по утвержденному графику. По итогам совещаний формируются Своды: международных поездов, прицепных и беспересадочных вагонов, мотор-вагонного подвижного состава, курсирующего в приграничном сообщении. Своды утверждаются на Совете, а новый график движения вступает в действие ежегодно во второе воскресенье декабря.

Предложение кыргызской Стороны:

В графике движения международных пассажирских поездов в сообщении государств-членов ЕАЭС установить единое время для контрольных операций в пунктах пропуска государственных границ не более 60 минут. Рассмотреть возможность проведения контрольных операций по ходу поезда до и после пункта пропуска, а также проведения совместных контрольных операций на одном пункте пропуска. С учетом применения современного оборудования, компьютерной техники и предварительного обмена информацией данными о пассажирах, багаже, грузобагаже до прибытия поездов в пункты пропуска между органами контроля государств-членов, а также между органами контроля государств-членов и железнодорожными администрациями государств-членов.

В Республике Армения проведении контрольных операций по ходу поезда до и после пункта пропуска уже осуществляется в сообщении Ереван-Тбилиси-Батуми-Ереван, а предложение об установлении единого времени для контрольных операций в пунктах пропуска государственных границ не более 60 минут, хотя и приемлемо, однако требует дополнительного согласования с грузинской Стороной.

2. Реализация мероприятий по обновлению подвижного состава положительно влияет на качество пассажирских перевозок за счет улучшения совокупности таких характеристик, как надежность, безопасность движения, условия (комфортабельность) проезда.

Обновление подвижного состава в государствах-членах обеспечивается

за счет приобретения подвижного состава нового поколения, оборудованного установками кондиционирования воздуха, экологически чистыми туалетными комплексами, системой видеонаблюдения, розетками в пассажирских помещениях для подключения мобильных устройств, обеззараживателями воды и воздуха, а также проведения капитально-восстановительного ремонта с продлением срока службы.

В Республике Армения финансирование мероприятий, в части обновления парка подвижного состава, осуществляется Концессионером Армянской железной дороги - ЗАО «Южно-Кавказская железная дорога», в соответствии с инвестиционной программой концессионного договора, отдельной строкой. В частности, в 2017 году был приобретен и ввезен в Республику Армения новый электропоезд марки ЭП2Д производства Российской Федерации, который пройдя соответствующие этапы тестовых испытаний, с марта 2018 года регулярно эксплуатируется в междугородном сообщении. В текущем году предполагается приобретение еще одного нового электропоезда той же марки. Кроме того, Концессионером было капитально отремонтировано и модернизировано с продлением сроков эксплуатации 18 электровозов марки ВЛ-10, 700 грузовых и 27 пассажирских вагонов.

Белорусской железной дорогой в рамках реализации мероприятий по обновлению подвижного состава, задействованного в международном сообщении с государствами-членами ЕАЭС, приобретено 52 пассажирских вагона, также 94 вагонам выполнен капитально-восстановительный ремонт (всего обновлено 146 вагонов). Указанные вагоны соответствуют современным требованиям предъявляемым к подвижному составу в части оснащения системами жизнеобеспечения, поддержания заданного микроклимата, контроля и диагностики оборудования вагона, розетками для персональных устройств пассажиров, современными решениями в интерьере и пр.

В связи с отсутствием источников финансирования, мероприятия в части обновления подвижного состава в Кыргызской Республике не проводятся.

За период с 2013 г. по октябрь 2018 г. АО «Федеральная пассажирская компания» приобретено 2235 пассажирских вагонов, в том числе 1887 одноэтажных вагонов и 348 двухэтажных вагонов:

Тип вагона	количество вагонов, ед	
	одноэтажных	двухэтажных
Плацкартный	1292	
Купейный	101	250

Купейный штабной	64	24
Вагон-ресторан	32	21
Межобластной	68	30
Люкс	4	
РИЦ	170	
СВ	16	23
Talgo	140	
Всего	1887	348

Дирекцией тяги закупка новых локомотивов пассажирских серий в период с 2014 по 2018 год осуществлялась в следующих размерах:

Локомотивы	2014	2015	2016	2017	2018
Электровозы переменного тока, ед.	5	4	4	4	4
Электровозы постоянного тока, ед.	54	35	35	13	30
Электровозы двойного питания, ед.	12	4	4	4	6
Пассажирские тепловозы, ед.	32	15	15	19	8
Итого	103	58	58	40	48

Акционерным обществом «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» за период с 2013 г. по 2017 г. обновление подвижного состава осуществлялось в следующих размерах:

Завод-изготовитель	2013	2014	2015	2016	2017
ТОО «Тұлпар-Тальго»	160	71	153	116	62
ОАО «ТВЗ»	18	52	-	-	-
ПАО «КВСЗ»	49	-	-	-	-
КНР	1	-	-	-	-
Электро-дизель поезда	10	40	-	24	-
Итого	238	163	153	140	62

Вместе с тем в Республике Казахстан закупленные вагоны за последние 5 лет не курсируют в международном сообщении.

3. Мероприятия по повышению качества сервиса

Усиление конкуренции между видами транспорта на рынке транспортных услуг населению требует дальнейшего повышения качества обслуживания пассажиров на железных дорогах.

Личная безопасность, наличие необходимого уровня комфорта и сервиса, скорость передвижения, удобство расписания и т.д. определяют предпочтения пассажиров в отношении того или иного вида транспорта.

Качество сервиса в пассажирских поездах международного сообщения в государствах-членах соответствует существующим требованиям.

Необходимые требования в обслуживании пассажиров разработаны и утверждены Советом, к ним относятся:

1. Соглашение между железнодорожными администрациями государств-участников Содружества Независимых Государств, Грузии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики об особенностях применения отдельных норм Соглашения о международном пассажирском сообщении (СМПС) - ОП СМПС (61 Совет, 21-22.10.2014 г.);

2. Инструкция для начальника пассажирского поезда международного сообщения (54 Совет, 18-19 мая 2011 г.);

3. Инструкция для проводника пассажирского вагона международного сообщения.(56 Совет, 17-18 мая 2012 г.);

4. Правила резервирования мест и оформления проездных документов в международном сообщении через автоматизированные системы управления пассажирскими перевозками на железных дорогах государств-участников Содружества, Грузии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики (65 Совет, 26-27.10.2016 г.);

5. Положение о пассажирском поезде международного сообщения (61 Совет, 20-21.10.2010 г.);

6. Положение о фирменном поезде и фирменной группе вагонов в международном пассажирском сообщении (61 Совет, 20-21.10.2010 г.);

7. Инструкция о порядке розыска багажа и грузобагажа в международном сообщении на железных дорогах государств-участников Содружества Независимых Государств, Грузии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики (60 Совет, 6-7.05.2014 г.);

8. Инструкция приемосдатчику багажа и грузобагажа в пассажирских поездах международного сообщения между государствами-участниками Содружества Независимых Государств, Грузией, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой (60 Совет, 6-7.05.2014 г.);

9. Санитарные правила пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте в международном сообщении (53 Совет, 20-21.10.2010 г.);

10. Инструкция электромеханику пассажирского поезда международного сообщения (52 Совет, 13-14.05.2010 г.).

Стандарты оснащённости вагонов и требования, предъявляемые к пассажирским вагонам, регламентированы следующими документами:

1. Правила пользования пассажирскими вагонами в международном сообщении (ПППВ);

2. Положение о пассажирском поезде международного сообщения;

3. Положение о фирменном поезде и фирменной группе вагонов в международном пассажирском сообщении;

4. Санитарные правила пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте в международном сообщении;

5. Внедрение новых цифровых технологий.

Ключевые инициативы в пассажирском комплексе неразрывно связаны с информационными технологиями, так как взаимодействие с пассажирами переходит на новый уровень – электронные каналы продаж и взаимодействия.

Учитывая важность вопроса по внедрению цифровых технологий в сфере услуг железнодорожного транспорта и на объектах инфраструктуры железнодорожного транспорта в государствах-членах необходимо отметить следующее:

В Республике Армения функционирует автоматизированная программа продажи билетов на поезда международного сообщения «Орион». Планируется оснащение всего пассажирского состава вагонов системой беспроводной связи Wi-Fi (в настоящее время система беспроводной связи Wi-Fi установлена в штабном вагоне).

В Республике Беларусь реализуются мероприятия по разработке программного обеспечения мобильных терминалов контроля документов, используемых в автоматизированной системе контроля посадки пассажиров Белорусской железной дороги. Решение данной задачи позволит снять ограничения по продаже билетов с электронной регистрацией на поезда с нумерованными местами и исключить «бумажную» технологию при контроле посадки пассажиров.

С учетом опыта сопредельных железных дорог в целях повышения качества информационного обслуживания пассажиров и поддержки сервисов и услуг Белорусской железной дороги реализован проект по созданию Контакт-центра Белорусской железной дороги.

На все поезда в Кыргызской Республике организована продажа электронных проездных документов через веб-порталы «РЖД» и Казахстана, по которым посадка производится по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

Вместе с тем в Российской Федерации электронные каналы продаж и способ взаимодействия с клиентом – это существующий портал и мобильное приложение.

Внедрение информационных технологий в пассажирском комплексе предусматривает:

1. Дальнейшее развитие Единого клиентского мобильного приложения для реализации услуг на поезда дальнего следования, скоростного и пригородного сообщения; проекта «Инновационная мобильность»; мультимедийного портала «Попутчик».

2. Улучшение качества предоставляемых услуг за счет повышения удобства пассажирской инфраструктуры и развития информационных сервисов.

Мобильное приложение «РЖД Пассажирам» опубликовано в открытом доступе в апреле прошлого года и поддерживается на всех мобильных платформах. Доля продажи электронных билетов неуклонно растет. В 1-ом полугодии текущего года доля электронных продаж уже превысила 54%, а по поездам Дирекции скоростного сообщения – 79%, из них через мобильное приложение оформлено 11% билетов от общего объема электронных продаж.

Значительно расширен функционал мобильного приложения:

- реализована возможность оплаты билетов с помощью современных технологий - Apple Pay и Master Pass;
- реализована возможность добавления купленного билета на устройствах Apple в приложение Wallet;
- реализован сервис «Ближайшие даты», который позволяет сравнить минимальные цены по каждому типу вагона на 5-ть ближайших дней;
- добавлена возможность покупки абонемента «Деловой проездной» и оформление билетов по нему;
- реализована возможность оформления билетов для работников Холдинга по виртуальным транспортным требованиям;
- реализовано сканирование документов с камеры мобильного устройства для быстрого заполнения данных пассажира;
- реализован оффлайн режим работы мобильного приложения.

Кроме того внесено большое количество улучшений для оптимизации процесса оформления билетов.

В 2018 году продолжается дальнейшее развитие мобильного приложения, которое включает в себя:

- расширение полигонов продажи билетов в пригородном сообщении, продажа абонементов и льготных билетов;
- реализацию оплаты билетов с помощью сервисов оплаты Google Pay, Samsung Pay и Android Pay;
- реализацию возможности покупки билетов без авторизации в приложении;
- реализацию возможности переоформления электронных билетов;
- реализацию сервиса поиска забытых вещей.

Большое внимание при развитии мобильного приложения уделяется маломобильным пассажирам. Приложение будет адаптировано для инвалидов с нарушениями зрения, будет реализована поддержка специальных голосовых сервисов.

Запланировано расширение сервисов push-уведомлений. Пользователю будут направляться напоминания о доступных услугах в вагонах, отображение предупреждений в зависимости от оформленных билетов на поезд.

Будет расширен функционал листа ожидания до возможности автоматического бронирования требуемого места при его появлении в продаже.

Работы по улучшению и оптимизации мобильного приложения проводятся непрерывно на основании анализа других сервисов и обратной связи от пассажира.

Холдинг «РЖД», как крупнейший транспортный игрок, реализует проект «Инновационная мобильность».

Инновационная мобильность – это, прежде всего, интеграция на одной платформе услуг различных транспортных операторов, а также поставщиков дополнительных сервисов до, во время и после поездки.

Платформа предполагает интеграцию четырех видов транспорта и услуг страхования пассажиров.

Электронные билеты на все виды транспорта и дополнительные услуги планируется продавать на Портале для пассажиров и Площадке для агентов.

В текущем году продолжается работа по развитию платформы, в рамках которой будут реализованы следующие задачи.

На Портале для пассажиров:

- интеграция сервисов по продаже билетов на авиаперевозки, Аэроэкспресс, полисов страхования и заказа такси;
- реализация и запуск конструктора мультимодальных перевозок;

На Площадке для агентов:

- интеграция платформы с авиационными дистрибутивными системами и провайдером услуг страхования;
- доработка модулей статистики и отчетности.

Планируемый к реализации в 2018 году функционал продаж мультимодальных перевозок позволит его развивать через прямые каналы продаж Холдинга «РЖД», а так же через каналы прямых продаж в агентской сети.

Целью разработки портала является создание платформы для оказания пассажирам унифицированного набора мультимедийных услуг как в поездах, так и на железнодорожных вокзалах.

В 2018 году услуга доступа к мультимедийному portalу «Попутчик» с возможностью доступа к сети Интернет, а также широкими возможностями развлекательного контента в условиях отсутствия подключения к сети Интернет, будет предоставляться пассажирам во всех составах фирменных поездов АО «ФПК» на всем пути следования.

На 31 вокзале Дирекции железнодорожных вокзалов в рамках подготовки к Чемпионату мира по футболу разработана вокзальная версия портала «Попутчик», позволяющая предоставить посетителю, имеющему билет на поезд, доступ в Интернет на вокзале через сеть WiFi и доступ к мультимедийному контенту и услугам компании.

В рамках единой системы авторизации и идентификации пользователей в сетях WiFi «РЖД» на вокзалах обеспечивается «бесшовный» переход между WiFi сетями вокзала и поезда без прохождения повторной авторизации.

В целях повышения оперативности и своевременности предоставляемой пассажирам информации, снижения влияния человеческого фактора и повышения качества обслуживания пассажиров на вокзалах Дирекции железнодорожных вокзалов внедряется Централизованная система информирования пассажиров (ЦСИП).

ЦСИП обеспечивает централизованное удалённое управление системами информирования пассажиров, взаимодействие с автоматизированными системами управления движением «РЖД», а также удалённый мониторинг работоспособности информационно-справочных систем.

В настоящий момент данная система внедрена на 23 вокзалах.

Одним из важных элементов информационно-справочной системы вокзала также может выступать навигация по зонам посадки и высадки

пассажирам на платформах. Система позволит ориентироваться пассажирам, заранее определяя место нахождения нужного вагона поезда.

Взаимодействие с автоматизированными системами управления движением компании, для получения необходимой информации, будет производиться через программное обеспечение ЦСИП.

Запуск новой системы навигации на железнодорожных вокзалах планируется на пилотном полигоне - Ленинградском вокзале города Москвы и Московском вокзале города Санкт-Петербург с дальнейшим тиражированием технологии на других направлениях.

Помимо внедрения и развития интеллектуальных и мобильных решений в пассажирском комплексе постоянно совершенствуются автоматизированные системы, используемые в обслуживании пассажиров и позволяющие повысить эффективность работы.

Реализация на вокзалах Электронной системы управления очередью позволяет значительно снизить социальную напряжённость в процессе приобретения билетов на поезда, а также повысить качество оказываемых услуг на вокзалах. Пилотный проект данной системы был реализован на Ленинградском вокзале в 2017 году. В этом же году монтаж систем был произведён ещё на 14 вокзалах. Система управления очередью реализована на всех вокзалах в рамках подготовки к Чемпионату мира по футболу. Всего в текущем году запланировано оснащение ещё 18 вокзалов.

В настоящее время на вокзале Волгоград в тестовом режиме установлен Интерактивный терминал, предназначен для автоматизации процесса предоставления справочной информации пассажирам на вокзалах

В целях повышения контроля качества работы подрядных организаций, занятых в эксплуатации вокзалов, в Дирекции железнодорожных вокзалов разработана и внедрена система контроля качества уборки, которая позволяет обеспечить многоступенчатый контроль, формировать фотоотчёты о выполненной работе, производить фиксацию нарушений исполнения условий договора.

В настоящее время пилотный проект реализован на Ленинградском вокзале. До конца текущего года планируется развернуть подобную систему на 7 вокзалах Москвы, в Нижнем Новгороде и Волгограде.

Понимание предпочтений пассажиров в использовании сервисов и услуг формирует требования к выстраиванию коммуникации с клиентом, применению различных современных информационных систем и мобильных решений.

Основной задачей современных реалий становится переход от оказания единообразной услуги по перевозке к оказанию полного комплекса услуг на

базе сервисных платформ, создание пассажирам в пути следования и на вокзалах привычной среды обитания – Интернет, сервисы электронной коммерции, мультимедийные сервисы.

Железными дорогами постоянно проводится работа по повышению качества обслуживания пассажиров в пути следования. Одним из путей решения этой проблемы является формирование фирменных поездов, состоящих из вагонов последних лет постройки, отвечающих современным требованиям комфорта и надежности, снабженных съемным инвентарем и постельными принадлежностями повышенного качества. Оформление внутреннего интерьера этих вагонов создает атмосферу домашнего уюта. Тщательный подбор на конкурсной основе поездных бригад из числа лучших работников транспорта, увеличение видов предоставляемых в пути следования услуг позволили значительно улучшить условия проезда и повысить уровень обслуживания пассажиров в таких поездах. В этих поездах пассажирам предлагается расширенный ассортимент чайной торговли (кофе, чай, прохладительные напитки, вафли, печенье и др.), периодическая печать и художественная литература, предметы гигиены и сопутствующие товары. Пассажирам также предоставляется возможность заказать завтраки и горячие обеды из вагона-ресторана с доставкой на место в вагон.

Достижение данной цели означает удовлетворение в полном объеме растущих потребностей населения в перевозках, а также специальных требований, в частности со стороны граждан с ограниченными возможностями, обеспечение устойчивой связи населенных пунктов с магистральной сетью транспортных коммуникаций, а также обеспечение ценовой доступности услуг транспорта, имеющих социальную значимость.

Государственная политика в области обеспечения доступности и качества транспортных услуг для населения предполагает закрепление минимальных социальных транспортных стандартов на законодательном уровне и использование механизмов компенсации потерь в доходах транспортных компаний, возникающих в результате государственного регулирования тарифов на пассажирские перевозки.

Реализация мероприятий в части повышения качества сервиса в Республике Казахстан осуществляется по следующим направлениям:

1. Обучение сервисного персонала.

Для повышения квалификации, личностных качеств и переориентации сервисного персонала на клиентоориентированное мышление, в рамках договора с АО «Эйр Астана» проводится обучение персонала поездных бригад в количестве 1524 чел.

В настоящее время в рамках обучающих Программ, разработанных АО «Эйр Астана» подготовлены коучи (инструкторы) в количестве 10 человек, которые будут проводить предрейсовые тренинги.

2. Организация обслуживания пассажиров.

В рамках реализации продовольственных и непродовольственных товаров в пассажирских поездах создаются условия для предоставления продукции быстрого приготовления бутилированной воды, безалкогольных напитков и другой продукции.

Планируется 100% охват пассажирских поездов формирования АО «Пассажирские перевозки» с предоставлением продукции быстрого приготовления для пассажиров по доступной цене.

3. Внедрение Стандарта оснащённости вагонов АО «Пассажирские перевозки «Требования к оснащённости пассажирских вагонов мягким съёмным инвентарем».

В рамках проводимой работы по улучшению качества сервиса и организации услуг по экипировке постельными принадлежностями и мягко-съёмным инвентарем в пассажирских поездах формирования АО «Пассажирские перевозки», разработан Стандарт оснащённости вагонов АО «Пассажирские перевозки» «Требования к оснащённости пассажирских вагонов мягким съёмным инвентарем» (далее - Стандарт), что предусматривает:

- улучшенные характеристики и свойства постельных принадлежностей и мягкого съёмного инвентаря, а также увеличение сроков их эксплуатации;
- оснащённость постельными принадлежностями и мягким съёмным инвентарем по типам и класса вагонов пассажирского поезда по категориям;
- улучшение способов обработки мягкого съёмного инвентаря, с учетом международных технологий обработки текстиля;
- нормы выдачи и сроки эксплуатации постельных принадлежностей и мягкого съёмного инвентаря по категории оснащённости вагонов пассажирских поездов.

Начало внедрения Стандарта запланировано в 2019 году.

Разработан и внедрен Регламент действий поездных бригад пассажирских поездов в нестандартных ситуациях для обеспечения четких действий и регулирующих действия работников поездных бригад и причастных структур Общества при нестандартных ситуациях.

Для повышения уровня обслуживания пассажиров в пассажирских поездах планируется:

- разработать и внедрить для работников поездных бригад требования по отбору персонала с вводом психологических тестов и требований по физической подготовке;
- аттестация действующих работников поездных бригад;
- автоматизация процессов, связанных с учетом и формированием поездных бригад; работы с клиентами;
- использование современных гаджетов (вместо МТП), позволяющих повысить качество обслуживания пассажиров, контроль за работой проводников в пути следования.

4. Предложения по формированию согласованных подходов по повышению качества пассажирских перевозок в международном сообщении:

Анализ поступивших от государств-членов предложений по повышению качества пассажирских перевозок в международном сообщении, изучение существующих практик осуществления пассажирских перевозок в государствах-членах, а также международного опыта позволяет сделать вывод о необходимости дальнейшего совершенствования как непосредственно нормативно-правового регулирования пассажирских перевозок, так и транспортной инфраструктуры, подвижного состава.

Кроме того, при формировании совместных планов развития международных железнодорожных пассажирских перевозок необходимо учитывать положения статьей Резолюций № 264 Комитета по внутреннему транспорту в отношении международных железнодорожных пассажирских перевозок по маршруту Восток - Запад, которая поддерживается странами – членами ОСЖД.

В качестве предложений по формированию согласованных подходов по повышению качества пассажирских перевозок в международном сообщении необходимо отметить:

- применение железнодорожными администрациями в соответствии с Соглашением о межгосударственном пассажирском тарифе тарифов на перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа по своей территории в вагонах своей принадлежности, исходя из экономически обоснованных затрат, анализа пассажиропотоков, уровня инфляции и экономической ситуации;
- формирование согласованной позиции и активное участие государств-членов в продвижении принятия проекта Конвенции об облегчении условий пересечения границ при международной железнодорожной перевозке пассажиров, багажа, товаробагажа, разрабатываемый под эгидой Комитета по

внутреннему транспорту Европейской экономической комиссии Организации Объединённых Наций (КВТ ЕЭК ООН);

- координация позиций и организация консультаций государств-членов для участия в сессиях Международной конференции по принятию текста Конвенции о прямом международном железнодорожном сообщении в рамках ОСЖД;

- согласование и подписание Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Беларусь о взаимном признании виз и по иным вопросам, связанным с въездом иностранных граждан и лиц без гражданства на территории государств-участников Договора о создании Союзного государства;

- сокращение времени проведения контрольных операций в пунктах пересечения государственных границ, путем совместного проведения контрольных операций на одной станции, с учетом контроля и оформления по ходу поезда;

- упразднение всех видов контроля (пограничного, таможенного и других видов контроля) на внутренних участках границ государств-членов, что сократит время в пути следования поездов международного сообщения;

- обмен опытом, проведение сравнительного анализа в государствах-членах, а также анализ лучшей мировой практики;

- обновление пассажирского вагонного парка.

Заключение

В государствах-членах ЕАЭС основные нормативные документы (более 80-ти), регламентирующие вопросы пассажирских перевозок в международном сообщении, в том числе подготовки графика движения международных пассажирских поездов, качества сервиса в пассажирских поездах международного сообщения, разработаны в рамках Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества.

Повышение качества транспортных услуг на едином пространстве Союза является одним из важных направлений транспортной политики государств-членов.

Для достижения целей по указанному направлению в сфере железнодорожных перевозок пассажиров необходимы:

- внедрение успешного передового опыта и наилучших международных практик в области пассажирских перевозок, обеспечении транспортной доступности, регулярности и комфорта для пассажиров;

- создание условий для обновления подвижного состава;
- развитие систем информационного обеспечения потребителей услуг пассажирских перевозок;
- устранение барьеров и упрощение процедур, влияющих на перемещение пассажиров;
- обеспечение безопасности на железнодорожном транспорте;
- привлечение высокопрофессионального сервисного персонала, а также развитие конкурентоспособных центров, обеспечивающих подготовку кадров и повышение квалификации персонала и т.д.

В 2019 году Планом мероприятий («дорожной картой») по реализации Основных направлений и этапов реализации скоординированной (согласованной) транспортной политики государств - членов Евразийского экономического союза на 2018 – 2020 годы предусмотрена подготовка и принятие рекомендации по повышению качества пассажирских перевозок в международном сообщении, в том числе путем оптимизации графика движения поездов, сокращения времени проведения контрольных операций в пути следования, обновления парка подвижного состава.