

# Сервис для пассажиров

## КЛАССЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВО ВНУТРИГОСУДАРСТВЕННОМ СООБЩЕНИИ

Тип вагона	Класс обслуживания	Иконки	Примечание
<b>Вагоны класса люкс (VIP)</b>			
<b>Люкс</b> Двухместные купе с местами для лежания. В вагоне от 8 до 12 мест	1А (4 купе и бар), 1И (5 купе), 1М (6 купе)		<b>Душ, биотуалет, умывальник, кондиционер в купе.</b> Раскладной диван шириной 120 см и верхнее место шириной 90 см, кресло. Тариф указан за все купе. Продается только целое купе (в купе возможно оформить проезд на одного или двух взрослых пассажиров). Провоз ребенка до 10 лет во внутригосударственном сообщении бесплатно. Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, пресса, белье). Вагон с услугой перевозки животных.
<b>Вагоны СВ или RIC (двухместные)</b>			
<b>СВ</b> Двухместные купе с местами для лежания. В вагоне от 10 до 20 мест	1Б (с возможностью проезда не более одного пассажира), 1Э		<b>Кондиционер, биотуалет в вагоне.</b> Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, пресса, белье). Вагон с услугой перевозки животных.
	1У		<b>Кондиционер, биотуалет в вагоне.</b> Белье входит в стоимость проезда. Вагон с услугой перевозки животных.
	1Л		<b>Кондиционер в вагоне.</b> <b>Наличие биотуалета не гарантировано.</b> Белье входит в стоимость проезда. Вагон с услугой перевозки животных.
	1Д (турист)		<b>Кондиционер в вагоне.</b> <b>Наличие биотуалета не гарантировано.</b> Белье входит в стоимость проезда.
<b>Поезд «Стриж»</b>			
	1Э		<b>Душ, умывальник, биотуалет в купе. Кондиционер в вагоне.</b> Два спальных места. Нижнее спальное место трансформируется в два сидения. Вагон с услугой перевозки животных. Телевизор с возможностью выбора фильмов. Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, пресса, белье входят в стоимость проезда).





Тип вагона	Класс обслуживания		Примечание
<b>Купейные вагоны (К)</b>			
<b>К (купейный)</b> Четырехместные купе с местами для лежания. В вагоне от 32 до 40 мест	2Э		Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, пресса, белье). <b>Кондиционер, биотуалет в вагоне.</b> Вагон с услугой перевозки животных.
	2Б		Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, пресса, белье). <b>Кондиционер в вагоне.</b> <b>Наличие биотуалета не гарантировано.</b> Вагон с услугой перевозки животных.
	2К		<b>Кондиционер, биотуалет в вагоне.</b> Белье входит в стоимость проезда. Вагон с услугой перевозки животных.
	2У		<b>Кондиционер в вагоне.</b> <b>Наличие биотуалета не гарантировано</b> Белье входит в стоимость проезда. Вагон с услугой перевозки животных.
	2Л		<b>Наличие кондиционера, биотуалета не гарантировано.</b> Белье входит в стоимость проезда. Вагон с услугой перевозки животных.
	2Д (турист)		<b>Наличие кондиционера, биотуалета не гарантировано.</b> Белье входит в стоимость проезда.
<b>Плацкартные вагоны (П)</b>			
<b>П (Плацкартный)</b> Вагон открытого типа с местами для лежания. В вагоне от 52 до 54 мест	3Э		<b>Кондиционер, биотуалет в вагоне.</b>
	3Т		<b>Кондиционер в вагоне.</b> <b>Наличие биотуалета не гарантировано.</b>
	3Д		<b>Кондиционер в вагоне.</b> <b>Наличие биотуалета не гарантировано.</b> Вагон с услугой перевозки животных.
	3У		<b>Наличие кондиционера, биотуалета не гарантировано.</b> Вагон с услугой перевозки животных.
	3Л		<b>Наличие кондиционера, биотуалета не гарантировано.</b>
	3П (для перевозки организованных групп детей на базе купейного вагона)		<b>Кондиционер, биотуалет в вагоне.</b>



Тип вагона	Класс обслуживания		Примечание
<b>Вагоны с местами для сидения (С)</b>			
Вагон с местами для сидения улучшенной компоновки мест	1Р		Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, плед). <b>Кондиционер, биотуалет в вагоне.</b>
	1Р (поезд «Стриж»)		Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, пресса). <b>Кондиционер, биотуалет в вагоне.</b>
	1Р (двухэтажные поезда)		Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, пресса, плед). <b>Кондиционер, биотуалет в вагоне.</b>
	1В (с индивидуальным размещением и обязательным выкупом всех мест)		Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, пресса, плед). Вагон с услугой перевозки животных.
Вагон с местами для сидения на базе спального пассажирского вагона с четырехместным купе	3Р		Вагон повышенной комфортности (рацион питания, санитарно-гигиенический набор, плед). <b>Кондиционер, биотуалет в вагоне.</b>
Вагон с местами для сидения стандартной компоновки	2Р		Вагон повышенной комфортности (санитарно-гигиенический набор). <b>Кондиционер, биотуалет в вагоне.</b>
	2С		<b>Кондиционер, биотуалет в вагоне.</b>
	2В		<b>Кондиционер в вагоне.</b> <b>Наличие биотуалета не гарантировано.</b> Вагон с услугой перевозки животных.
	2Е		<b>Кондиционер в вагоне.</b> <b>Наличие биотуалета не гарантировано.</b>
	3Ж		<b>Наличие кондиционера, биотуалета не гарантировано.</b> Вагон с услугой перевозки животных.
	3С		<b>Наличие кондиционера, биотуалета не гарантировано.</b>



Тип вагона	Класс обслуживания	Примечание
<b>Мотор-вагонный подвижной состав</b>		
Вагон с местами для сидения улучшенной компоновки мест	1С 	Кондиционер, биотуалет в вагоне.
	2С 	Кондиционер, биотуалет в вагоне.
Вагон с местами для сидения стандартной компоновки	2В 	Кондиционер в вагоне. Наличие биотуалета не гарантировано. Вагон с услугой перевозки животных.
	2М	Наличие кондиционера, биотуалета не гарантировано.
	3Ж 	Наличие кондиционера, биотуалета не гарантировано. Вагон с услугой перевозки животных.
	3С	Наличие кондиционера, биотуалета не гарантировано.
<b>Общие вагоны</b>		
<b>О (Общий)</b> Вагон открытого типа с местами для сидения	3О 	Наличие кондиционера, биотуалета не гарантировано. Вагон с услугой перевозки животных.
	3В (без указания номеров)	Наличие кондиционера, биотуалета не гарантировано.

## Качественный билетный сервис

В 2016 году запущено мобильное приложение для покупки билетов на поезд дальнего следования, которое установили более 505 тыс. пользователей. С помощью приложения оформлено более 526 тыс. электронных билетов.

Доля электронных продаж составила 40 % от общего количества оформленных проездных документов и увеличилась к 2015 году на 7 %. В поездах «Стриж» (Москва – Нижний Новгород) доля электронных билетов достигла 79 %.

Организовано оформление школьников на сайте и в билетных кассах без предъявления справки из школы. Справка обязательна при посадке в поезд.

На сети железных дорог проведена активная работа по оснащению билетных касс интегрированными платежными терминалами (далее – ИПТ). Всего в билетных кассах установлено 1 862 ИПТ.

На сайте АО «ФПК» размещена страница корпоративных клиентов, где юридические лица имеют возможность онлайн оставить заявку на перевозку

организованных групп пассажиров и детей. В 2016 году поступило 1 162 заявки.

Все пункты продажи оснащены регистраторами переговоров, которые позволят улучшить качество обслуживания пассажиров.

## Новые вагоны и поезда

Комплексная долгосрочная программа организации движения двухэтажных пассажирских вагонов на сети железных дорог ОАО «РЖД» (утвержденной распоряжением ОАО «РЖД» № 2822р от 30 декабря 2016 г.) реализуется в целях сохранения конкурентоспособности железнодорожного транспорта на рынке пассажирских перевозок, увеличения экономической эффективности эксплуатации пассажирского подвижного состава, рационального использования пропускной способности сети железных

дорог ОАО «РЖД». Практическая реализация Программы предусмотрена на 12 маршрутах (490 вагонов на сумму свыше 40 млрд руб.), в том числе:

**I этап (2017–2018 годы)** – организация курсирования двухэтажных поездов по маршрутам Москва – Кисловодск (август 2017 года), Ростов – Адлер (сентябрь 2017 года) и Москва – Ижевск (декабрь 2018 года). Для реализации данного этапа потребуются приобрести 119 вагонов;

**II этап (2019–2020 годы)** – организация курсирования двухэтажных поездов в декабре 2019 года по маршрутам Москва – Ростов, Москва – Казань, Москва – Новороссийск, Москва – Адлер, Москва – Петрозаводск, Санкт-Петербург – Мурманск, Москва – Пенза, Москва – Анапа, Москва – Самара. Для реализации данного этапа необходимо закупить 371 вагон.

## Пример реализованных проектов: новые транспортные продукты

Программа «Дневной экспресс»

**10,2**  
млн пассажиров  
перевезено  
+22,5 % к 2015 году



Услуга «вагон-автомобилевоз»

**4,6**  
тыс. перевезенных  
автомобилей  
в 2016 году  
+42 % к 2015 году



Курсирование двухэтажного подвижного состава

около **2,8**  
млн пассажиров  
перевезено  
рост в 2 раза к 2015 году



Увеличение спроса на поезда «Стриж»

**1,2**  
млн пассажиров  
перевезено в 2016 году  
1,9 млн пасс. с начала  
курсирования



Запуск поездов Talgo 17 декабря 2016 г.  
Запуск поездов Talgo на маршруте Москва – Берлин



Мультимодальные перевозки

**8**  
маршрутов  
свыше **75**  
тыс. пассажиров  
в 1,5 раза выше 2015 года

