

Секция «Сервис и техническая эксплуатация транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (СГУПС)»

Современное состояние и перспективы развития услуг пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте

Зобова Мария Сергеевна

Студент (бакалавр)

Сибирский государственный университет путей сообщения, Новосибирск, Россия

E-mail: mashazobovs2019@gmail.com

Актуальность темы обусловлена необходимостью повышения конкурентоспособности железнодорожных пассажирских перевозок относительно авиационного и автомобильного транспорта. Одной из основных задач пассажирского комплекса ОАО «РЖД» является улучшение качества обслуживания и развитие дополнительных сервисных услуг. Цель исследования – экономический анализ и определение перспектив развития сервиса для роста доходности и привлечения пассажиров. С 2021 года наблюдается устойчивая положительная динамика: доходы от пассажирских перевозок выросли на 51,9 млрд рублей, а доходы от дополнительных (сервисных) продаж – на 6 млрд рублей. Это подтверждает, что развитие сервиса напрямую влияет на финансовые результаты.

ОАО «РЖД» активно расширяет спектр услуг, оказываемых пассажирам до, во время и после поездки. Среди ключевых инноваций: система «Экспресс» нового поколения, которая автоматизирует бронирование билетов, управление расписанием и тарифами, интегрируясь с кассовыми сетями и интернет-каналами продаж. Важным шагом стала интеграция с маркетплейсами (например, с Wildberries) для продажи билетов и совместного продвижения туристических продуктов, включая круизные поезда, отели и экскурсии. Для повышения комфорта на вокзалах внедрены капсулы для сна с шумоизоляцией, розетками и местом для багажа – они доступны в Москве, Адлере, Екатеринбурге, Челябинске, Тюмени, Уфе, Красноярске, Барнауле, Новосибирске, Воронеже и других городах; аренда возможна от одного часа, допускается нахождение родителя с ребёнком до 6 лет. В поездах Федеральной пассажирской компании появились семейные купе, предназначенные исключительно для пассажиров с детьми (по 1–2 купе на поезд), что отмечено специальной пиктограммой при покупке билета.

Активно развиваются и инновационные сервисы. С 2026 года на маршрутах «Ласточек» (Москва – Нижний Новгород, Иваново, Кострома) внедрена биометрическая посадка с использованием подтверждённой биометрии в Единой биометрической системе. Запущена платформа «Инновационная мобильность» – мультимодальный сервис, объединяющий поезда дальнего и пригородного сообщения, автобусы, авиарейсы, аэроэкспрессы, паромы и вертолёты, а также туристические услуги (отели, экскурсии, страхование, навигация). В планах – внедрение искусственного интеллекта для построения маршрутов и персонализации сервисов. Развивается высокоскоростное сообщение: планируются поезда с мультимедийными системами, детскими игровыми зонами, барами в вагонах-бистро. Идёт модернизация вагонов: в 2026 году на маршруте Москва – Санкт-Петербург собираются запустить первые купейные вагоны нового габарита Т (шире на 28 см, длиннее на 73 см), к 2027 году ожидаются вагоны СВ и класса люкс, а к 2028 году – капсульные вагоны с полностью изолированными местами, эргономичными спинками, столиками, розетками и USB-портами.

Однако не все услуги имеют широкое применение. Для выявления реальных проблем был проведён опрос пассажиров на примере поезда №49/50 «Санкт-Петербург – Кисловодск». В мае–июне 2025 года с помощью анкеты опрошено 110 пассажиров купейных

вагонов. Результаты: внешний вид проводников устраивает 90% респондентов, однако информированием в пути недовольны 40% пассажиров – это указывает на необходимость повышения уровня обслуживания. Чистота в купе и вагоне устраивает 66% опрошенных, но 44% (часть респондентов) высказали недовольство. Ассортимент чайной продукции и сувениров устраивает 58%, при этом в комментариях многие просили расширить сувенирную линейку. Что касается питания, 56% пассажиров предпочитают домашнюю еду, однако значительная часть опрошенных отметила необходимость наличия вагона-ресторана или буфета как альтернативы. Только 27% положительно отнеслись к горячему питанию, включённому в стоимость билета. В пожеланиях пассажиров чаще всего звучали: обязательное наличие душа, тумблер для индивидуального регулирования температуры, индивидуальная розетка для зарядки, Wi-Fi, организация детского уголка (особенно от мам). На основе этих пожеланий предложена концепция специализированного вагона для детей до 12 лет в поездах дальнего следования. Такой вагон позволил бы детям безопасно играть, рисовать и развлекаться под присмотром сопровождающего или квалифицированного проводника, а родители могли бы оставить ребёнка на время поездки или находиться рядом.

Прогнозируется, что расширение спектра дополнительных сервисных услуг (капсулы для сна, семейные купе, детские вагоны, биометрическая посадка, мультимодальная платформа, модернизированные вагоны и высокоскоростное сообщение) позволит увеличить доходные поступления в 2026 году на 10% относительно уровня 2024 года. Таким образом, первоочередная задача – обеспечить максимальное удобство пассажиров путём внедрения инноваций и постоянного улучшения сервиса, что укрепит конкурентоспособность железных дорог, повысит лояльность пассажиров и обеспечит устойчивый рост доходов пассажирского комплекса.