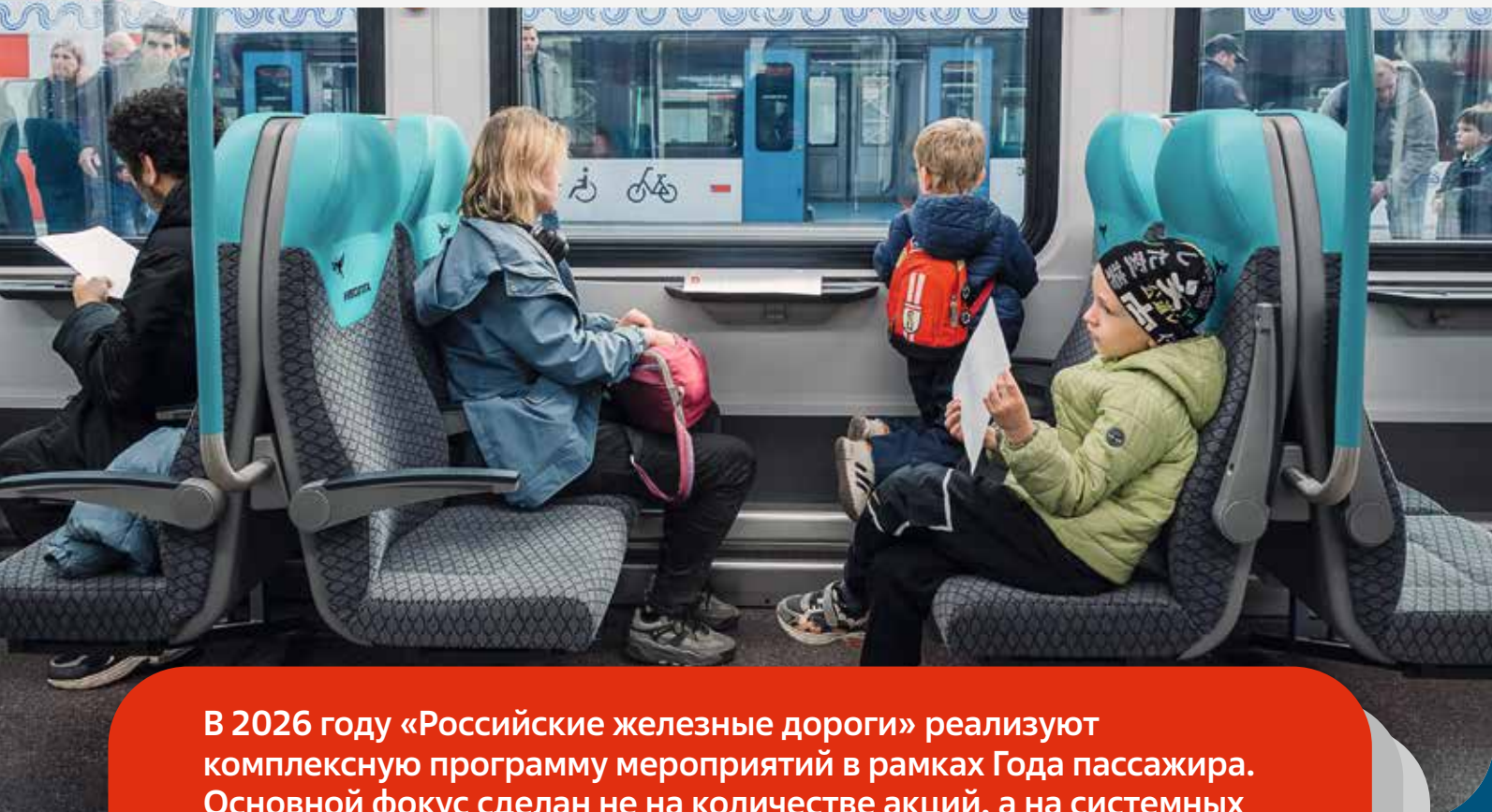


ГОД ПАССАЖИРА – 2026: ТРАНСФОРМАЦИЯ СЕРВИСА



В 2026 году «Российские железные дороги» реализуют комплексную программу мероприятий в рамках Года пассажира. Основной фокус сделан не на количестве акций, а на системных улучшениях: расширении цифровых сервисов, персонализации услуг, повышении уровня комфорта, обновлении инфраструктуры.

Развитие сервисной культуры

Качество сервиса начинается с человека. В 2026 году планируется масштабное обновление подходов к подготовке персонала, контактирующего с пассажиром. Поездные бригады пройдут обучение по обновлённым программам. Для проводников, кассиров, контролёров и дежурных по вокзалу разрабатываются единые ориентиры поведения, направленные на снижение излишней формальности и упрощение взаимодействия с пассажирами.

Развитие коснётся и управленческого звена — реализация данных инициатив будет обеспечена при активном участии социально-кадрового блока ОАО «РЖД».

Для руководителей и специалистов пассажирского блока предусмотрены программы развития кадрового резерва в Корпоративном университете РЖД, стратегические сессии и обмен опытом с предприятиями, демонстрирующими лучшие практики клиентского сервиса. На базе РУТ (МИИТ) планируется дополнить образовательную программу «Пассажирский комплекс» новыми модулями по сервисным компетенциям. Отдельное внимание — вовлечению молодёжи: совместно с «Российскими студенческими отрядами» запланированы профориентационные и волонтёрские инициативы с акцентом на сервисную культуру.

Цифровизация: технологии для пассажиров

Цифровые сервисы станут более гибкими и предсказуемыми для пользователя. В числе планируемых улучшений — расширение

функционала системы ожидания при оформлении билетов («Лист ожидания 2.0»). На 163 вокзалах ожидается модернизация централизованной системы информирования пассажиров, а онлайн-табло в приложении «РЖД Пассажирам» будут оперативнее отражать изменения в расписании.

Особое внимание уделяется проактивной коммуникации. В рамках пилотных проектов будет тестироваться доставка уведомлений об изменениях в расписании через мессенджер MAX. На горячей линии поддержки клиентов планируется запуск обновлённого речевого синтеза виртуального помощника «Аврора». Для владельцев домашних животных рассматривается возможность создания цифрового профиля питомца в личном кабинете на официальном сайте компании. На Ленинградском вокзале Москвы и Московском вокзале Санкт-Петербурга планируется апробация сервиса сопровождения багажа от дома до вагона с привлечением партнёрских такси-сервисов. Запланирована техническая апробация посадки на поезда «Ласточка» дальнего следования с использованием биометрических данных.

Сервис в пути и на вокзалах

Сервисное обслуживание в пути получит развитие в нескольких направлениях. В части общественного питания запланировано расширение концепции общественного питания до 85 поездов (139 вагонов-бистро и 36 модернизированных штабных вагонов): в двухэтажных составах появятся беспроводные кнопки вызова персонала в вагонах-бистро, а также функция предварительного бронирования столиков. Для поездов без вагонов-ресторанов прорабатывается возможность реализации проводниками блюд высокой степени готовности. Также планируется обновление наборов гарантированного питания в классах «Эконом+», «Семейный» и «Комфорт».

Инфраструктура ожидания также станет объектом внимания. На 10 вокзалах, включая Тюмень, Челябинск, Москву (Белорусский вокзал), Пензу, Барнаул, Воронеж, Ессентуки, Улан-Удэ, Санкт-Петербург (Финляндский вокзал) и Ульяновск, планируется открытие специализированных залов ожидания. В крупных транспортных узлах (Москва, Санкт-Петербург, Сочи, Краснодар) рассматривается расширение пространств бизнес-залов, а на 91 вокзале — модернизация систем бесплатного Wi-Fi и контента информационно-развлекательных порталов. На вокзалах также планируется обновление санитарных комнат с созданием отдельных зон для детей и маломобильных пассажиров.

Семьи и путешествия с питомцами: персонализация сервиса

Два сегмента получают повышенное внимание в рамках сервисной трансформации. Для семей с детьми разрабатываются специализированные тарифные предложения, а также предложения, приуроченные

к Дню семьи, любви и верности. В летний период на отдельных маршрутах планируется выдавать детские творческие наборы пассажирам до 10 лет, путешествующим в вагонах без признака повышенной комфортности. Малыши до пяти лет могут рассчитывать на приоритетное обслуживание, включая доставку питания к месту. Прорабатывается также возможность организации перевозки детей без сопровождения взрослых в поездах с дневным следованием.

Для владельцев домашних животных формируется комплексная экосистема. На сайте РЖД запланирован запуск специального раздела «Путешествуй с питомцем» с инструкциями и рекомендациями. На отдельных вокзалах рассматриваются варианты создания первых специализированных пространств для пассажиров с домашними животными. Дополнительно изучается возможность предоставления услуги видеофиксации перевозки животного в багажном купе.

Маршрутная сеть: новые возможности для путешествий

География путешествий может расшириться за счёт запуска пяти туристических поездов: «По Золотому кольцу из Санкт-Петербурга», «Космические выходные», «Белые ночи», «В Долину Нарзанов» и «Вдохновение эпох».

На ряде ключевых направлений (Москва — Санкт-Петербург, Екатеринбург — Санкт-Петербург, Саратов — Москва) рассматривается увеличение количества двухэтажных составов.

Культура и здоровье

Путешествие может стать не только способом перемещения, но и культурным опытом. В партнёрстве с Минкультуры России и Президентским фондом культурных инициатив к 150-летию Союза театральных деятелей РФ планируется запуск проекта «Театральный поезд» по маршрутам Владивосток — Москва и Севастополь — Москва. Совместно с Русским географическим обществом разрабатывается специальный проект «Экспедиция поездом». На вокзалах и в поездах запланированы тематические мероприятия, отражающие культурное многообразие регионов, а также гастрономические рейсы и дегустации. Традиционно пройдёт Всероссийский кулинарный конкурс профессионального мастерства «Готовим в движении».

Здоровье пассажиров также войдёт в фокус внимания: в отдельные периоды на вокзалах пройдут акции «Станция здоровья», а в поездах дальнего следования и пригородных электричках — «Вагон здоровья» и «Электричка здоровья» с участием медицинских специалистов.

Обновление инфраструктуры

За комфортом пассажира стоят системные работы и на объектах инфраструктуры. В планах благоустройство территорий вокзальных комплексов, ремонт пешеходных переходов и мостов. На 635 километрах пути после завершения ремонтно-путевых работ рассматривается возможность повышения допустимых скоростей пассажирских поездов. 📖