Вокзальный комплекс

Суммарные инвестиции на развитие вокзального комплекса в 2013 году составили

6 805,6

Доходы от сервисного обслуживания пассажиров выросли за 2013 год к 2012 году на

9 %

На вокзалах ОАО «РЖД» постоянно проводится работа по повышению качества предоставляемых услуг пассажирам и обеспечению комфортного и безопасного пребывания на вокзалах.

Внедрение типовых решений и осуществление постоянного контроля качества услуг являются теми инструментами, которые позволяют заметно сократить влияние субъективного человеческого фактора на уровень сервиса, обеспечить высокий уровень конкурентоспособности и должное качество услуг, одновременно способствуя оптимизации расходов на их оказание.

В 2013 году с целью повышения качеств обслуживания пассажиров продолжался переход на новые автоматические камеры хранения багажа и ручной клади, с применением в качестве ключа доступа и средства платежа бесконтактных смарт-карт. В течение года на вокзалах было установлено 4 287 автоматических камер, что позволило увеличить их общее количество до 5 666 штук.

Доходы от сервисного обслуживания пассажиров на вокзалах составили 1,9 млрд руб. с ростом к уровню 2012 года на 9 %.

Расширяется внедрение сети Wi-Fi: в настоящее время она функционирует на 60 крупнейших вокзалах России. До конца 2014 года число вокзальных комплексов, подключённых к Интернету, планируется увеличить до 100.

В целях повышения качества предоставляемых услуг и повышения рентабельности с 2011 года начался процесс перевода услуг на аутсорсинг. К настоящему времени на аутсорсинг переданы услуги 167 вокзалов (145 вокзалов в 2012 году).

Компанией продолжают приниматься системные меры по формированию на вокзальной инфраструктуре доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения. В рамках повышения качества обслуживания данных групп населения в 2013 году на вокзалах установлено 33 единицы специализированного оборудования (лифты, эскалаторы, подъемники, рампы). Количество санитарных комнат, приспособленных для посещения лиц с ограниченными возможностями, возросло с 3 до 34 единиц.

В 2013 году Компания продолжала работы, направленные на проведение реконструкции, модернизации и строительства инфраструктуры вокзальных комплексов. При этом стоит выделить завершение проектов по подготовке к Олимпийским и Паралимпийским зимним играм в Сочи, в ходе которых была проведена масштабная реконструкция существующих станций и вокзалов, а также осуществлено строительство новых. В частности, был возведен новый мультимодальный терминал вокзала в Адлере, а также осуществлена реконструкция пассажирских терминалов ст. Сочи, Дагомыс, Хоста и Мацеста для использования лицами с ограниченными физическими возможностями.

Суммарные инвестиции на развитие вокзального комплекса в 2013 году составили 6 805,6 млн руб. В рамках инвестиционной программы в 2013 году после реконструкций введены в эксплуатацию вокзалы Рыбинск, Аткарск, Саранск, Новокузнецк, 6 вокзалов г. Москвы (Савеловский, Ленинградский, Павелецкий, Рижский, Ярославский, Белорусский), Пенза-1, Ладожский (I этап).