

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЕР



ОАО «РЖД»

ОРГАНИЗАТОР



ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ

# Имущество ОАО «РЖД»: сервисы для пассажиров и инфраструктурная основа бизнеса компании

**КРИВОШЕЕВА Екатерина Геннадьевна**

заместитель генерального директора ОАО «РЖД»



Конференция PRO//Движение.  
Год пассажира



# Существующие пассажирские сервисы

## Базовые



- справочные услуги



- билетно-кассовые услуги



- залы ожидания



- санитарно-гигиенические и медицинские услуги



- помощь маломобильным группам населения

## Коммерческие для партнеров



- хранение и транспортировка багажа



- опциональные медицинские и санитарные услуги



- комнаты заботы о ребенке



- залы повышенной комфортности

# Развитие сервисов и привлечение пассажиропотока



## Развитие инфраструктуры

веломаршруты, пешеходные дорожки, зоны отдыха, парковки для велосипедов и самокатов, озеленение, игровые площадки, кинозалы



## Интеграция железнодорожной инфраструктуры в городскую среду

бесшовная пересадка на метро, МЦК, транспортные хабы; проекты создания городской среды



## Создание уникальных туристических маршрутов

создание якорных маршрутов впечатлений: исторические, семейные, кино-туры, маршруты по местам съемок культовых фильмов с развлекательной программой и посещением объектов ОАО «РЖД»



## Привлечение сетевых операторов

организация промоакций и коллабораций с блогерами, инфлюенсерами, спикерами для проведения мероприятий





# Новый уровень ожиданий: как изменился запрос пассажира

## Вокзал конкурирует с лучшими городскими пространствами

- Благоустроенные зоны отдыха
- Торговые галереи
- Современные общественные пространства



Смотровая площадка ж/д вокзала в Адлере

## Пространство, где можно с пользой провести время

- Поесть и поработать
- Посетить выставки
- Пройтись по магазинам
- Купить сувениры
- Отдохнуть с детьми



Выставка фирменных вагонов РЖД  
«Рускеальский экспресс»

## Пассажиру важно не «сколько ждать», а «как ждать»

Элементы комфорта

Что обеспечивают

Тихий коворкинг с  
розетками  
и напитками



Базовые  
удобства

Современные  
цифровые сервисы



Предска-  
зуемость

Акустический  
комфорт



Спокойствие

Чистота  
и порядок



Доверие

# Архитектура сервисов: от базовых к дополнительным

Базовые сервисы —  
обеспечивают перевозку

Дополнительные сервисы —  
формируют качество повседневного обслуживания

## Фундамент доверия

- Чистота и порядок
- Понятная навигация
- Безопасность и информирование
- Ожидание без стресса



## Комфорт и продуктивность

- Коворкинг-зоны для работы в тишине
- Капсульные отели для сна
- Душевые комнаты
- Бизнес-залы нового формата



## Питание и сервисы «на бегу»

- Быстрое питание (вендинг, фуд-корты)
- Кофейни с единым стандартом обслуживания
- Концептуальные гастропространства



## Повседневные задачи в пути

- Пункты выдачи заказов
- Отправка документов курьером



## Цифровая навигация и предсказуемость

- Навигация и электронные табло в мобильном приложении
- Интерактивные арт-объекты



## Семья и забота о попутчиках

- Детские игровые зоны и уголки
- Выделенные зоны для домашних животных

# Сегментация объектов для привлечения бизнеса

## Флагманские объекты:

высокий пассажиропоток, множество сценариев использования

**314** объектов  
(4% от общего числа)

**76%** пассажирских перевозок

Принимают основной поток пассажиров и формируют имидж РЖД

**8**

### Мега-хабы

Вокзалы Москвы и Санкт-Петербурга,  
169 млн чел/год

**Возможности:** фуд-корнеры, капсульные отели, коворкинги, арт пространства

**Партнеры:** крупные сетевые операторы

**60**

### Главные вокзалы

Центральные вокзалы крупнейших городов, 100 млн чел/год

**Возможности:** кофейные станции, аптеки, магазины, умные камеры хранения

**Партнеры:** федеральные и региональные сети, локальный бизнес

**6**

### Маятниковые хабы

Пригородные станции и остановочные пункты в центрах крупных городов, 101 млн чел/год

**Возможности:** вендинги, зарядные станции

**Партнеры:** малый бизнес, вендинговые операторы

**240**

### Маятниковые станции

Пригородные станции и остановочные пункты в агломерациях крупных городов, 528 млн чел/год

**Возможности:** смарт-кофейни

**Партнеры:** локальные операторы



# От качества сервисов – к впечатлениям

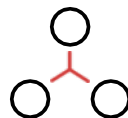
## Базовые сервисы — фундамент доверия

Понятная навигация, цифровые сервисы и чистота



## Дополнительные сервисы и коммерция работают как единая система

Это не выбор между доходом и комфортом, а взаимное усиление



## Баланс узнаваемых и локальных брендов повышает и выручку, и лояльность

Пассажир ценит предсказуемость и возвращается туда, где чувствует идентичность места



## Экономика впечатлений — следующий естественный шаг

На вокзале можно узнать про город, поработать, отдохнуть с детьми или побывать на концерте



## Современный вокзал формирует имидж компании и города

Вокзал — не просто инфраструктурный объект, а визитная карточка РЖД, города и современного сервиса



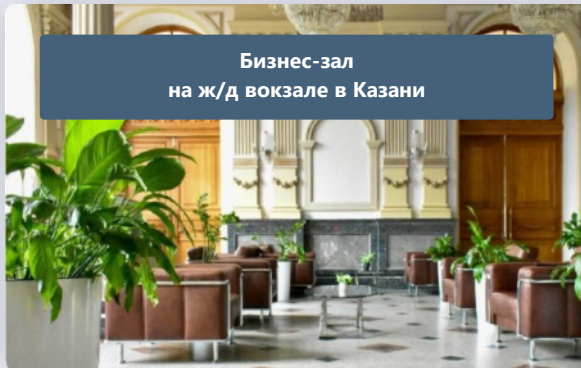


# Экономика впечатлений: как вокзал становится частью жизни города

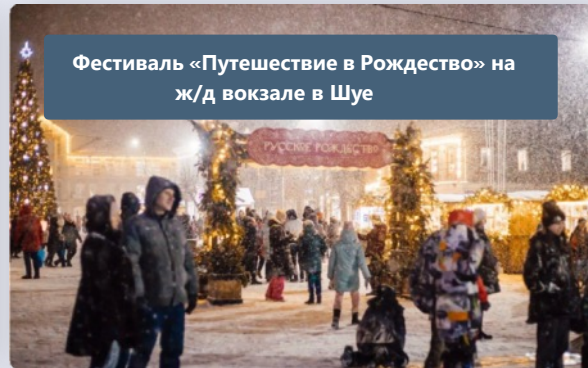
Мультимедийный культурный хаб  
«ТОН-ЦЕНТР»



Бизнес-зал  
на ж/д вокзале в Казани



Фестиваль «Путешествие в Рождество» на  
ж/д вокзале в Шуе



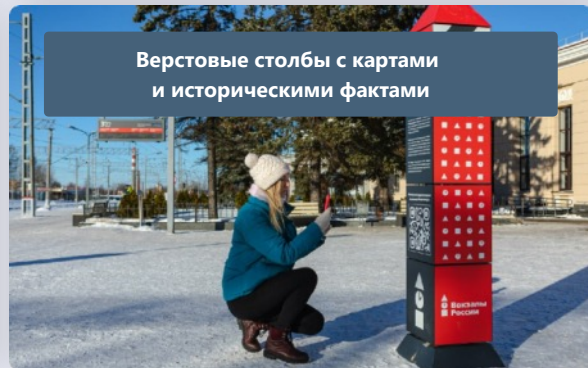
Показ новой коллекции ведущего  
российского бренда Mastersuit  
в пространстве Киевского вокзала



Выставка «Сказочная Русь»  
на ж/д вокзале в Иваново



Верстовые столбы с картами  
и историческими фактами





# Сайт «Недвижимость РЖД»

## property.rzd.ru



Все предложения ОАО «РЖД»  
о продаже и аренде имущества



Личный кабинет пользователя,  
обратная связь, электронное  
подписание договоров



Электронная площадка  
РТС-тендер: прозрачные сделки

