

БОЛЬШЕ ТАКТА И СКОРОСТИ В ПЕРЕДВИЖЕНИИ

с каждым годом пассажиропоток на пригородном транспорте северо-запада растет. Все дело в удобстве, которое дает внедрение современных технологий и новых форматов, в числе которых ввод тактового движения электропоездов и его интеграция с городским транспортом, увеличение скоростного подвижного транспорта и добавление дополнительных туристических услуг. О новых возможностях комфортного передвижения рассказал корреспонденту **BUSINESS GUIDE** Алле Михеенко генеральный директор Северо-западной пригородной пассажирской компании **АРТЕМ МИРОН**.

BUSINESS GUIDE: Каким стал уходящий год для компании? За счет чего сохраняется тенденция к росту перевозок?

АРТЕМ МИРОН: Сегодня можно с уверенностью сказать, что компания закончит этот год с положительными показателями, так как по всем направлениям деятельности наблюдается стабильный рост. По данным на 1 декабря 2023 года было перевезено более 86 млн пассажиров, что на 10% больше аналогичного периода прошлого года и на 9%, больше, чем в 2019 году (это год с пиковыми показателями). Такой динамики мы достигли благодаря комплексной работе, проводимой совместно с субъектами РФ. Напомню, что компания работает на территории шести субъектов: Мурманская, Псковская, Новгородская и Ленинградская области, Республика Карелия и Санкт-Петербург.

В результате совместного детального мониторинга пассажиропотока выстраиваются логичные маршруты, прорабатываются изменения в расписании. Среди успешных мероприятий можно назвать и решение по вводу тактового движения. Компания придерживается стратегии создать максимально комфортные условия для наших пассажиров, а положительные показатели говорят о том, что мы движемся в верном направлении.

BG: Как сегодня осуществляется процесс интеграции пригородного железнодорожного транспорта и городского пассажирского?

А. М.: Ввод тактового движения — это первый шаг к полноценной интеграции. Сегодня очень удобно организован подъезд электричек в пиковые часы, чтобы человек наиболее комфортно смог добраться из пригорода до станции метро. В декабре прошлого года компания запустила тактовое движение электричек от Витебского вокзала до станции Павловск. В результате мы нарастили пассажиропоток за 11 месяцев на 13%, считая от года к году. В мае 2023 года состоялся запуск до Ораниенбаума. Увеличение пассажиропотока в этом направлении составило 16% к уровню 2022 года. Это красноречивые показатели того, что спрос на данную услугу имеется. Всего по маршрутам тактового движения с начала запуска было перевезено 19,7 млн пассажиров.

С 11 декабря мы ввели тактовое движение на Красное Село по будним дням. Поезда следуют в часы пик с интервалом в 30 и 15 минут утром и 15 минут вечером. В настоящее время совместно с правительством Санкт-Петербурга и Октябрьской железной дорогой будем прорабатывать ввод тактового движения по направлению Санкт-Петербург — Сестрорецк, которое мы хотим реализовать уже в 2024 году. Следующим этапом интеграции будет ввод единого тарифа, комбинированных билетов.

BG: Насколько популярны мультимодальные туристические маршруты? Какие новые маршруты планируется открыть в следующем году?

А. М.: В этом году в рамках мультимодальных перевозок стало доступно сразу пять маршрутов. К уже полюбившимся направлениям прошлого сезона до-



ЕВГЕНИЙ ПАВЛЕНКО

бавились направления до деревни Взвзд от Великого Новгорода, в музей-заповедник «Петергоф» и крепость «Орешек». Более 4,8 тыс. человек воспользовались этой услугой. Для сравнения, в прошлом году их было 3,3 тыс. В следующем году работа в этом направлении будет продолжена.

Есть и другие форматы интеграции туристических услуг. Например, в летний период также курсирует «туристический вагон» в «Ласточке» до Выборга. В этом году добавился новый маршрут до Гатчины. По итогам летнего сезона было перевезено 1259 человек, что на 12% больше, чем в предыдущем году.

Есть формат организации пешеходных экскурсий. В целом довольно большим спросом пользуются и наши аудиогиды, которые можно прослушивать в пути. Уже около 63 тыс. человек воспользовались этим сервисом. На следующий год мы планируем их расширять дополнительными экскурсиями.

С 23 декабря мы запускаем «Ласточку» на Великий Новгород по выходным дням (будет одна остановка в Тосно), время в пути сократится в среднем на час. Вероятнее всего, на этом маршруте будут предусмотрены дополнительные туристические услуги.

BG: Будет ли увеличение подвижного скоростного состава в следующем году?

А. М.: В следующем году мы рассчитываем на получение пяти дополнительных «Ласточек». Одна пяти-

вагонная будет задействована на маршруте Санкт-Петербург — Великий Новгород. Остальные — на Финляндском направлении.

BG: Какие еще новые маршруты появятся в следующем году?

А. М.: Спустя десять лет мы планируем вернуть маршрут в Псковской области от Великих Лук и Новосокольников до Алеши (Витебская область, Белоруссия). Этот маршрут был закрыт в 2014 году. Мы планируем его возродить в следующем году, так как предполагаем большой спрос. Поезд будет доезжать до Алеши, а далее стыкуется с пригородными поездами сообщением Алеши — Полоцк Белорусской железной дороги.

С 13 декабря запущен новый маршрут в Карелии: по средам и пятницам курсирует одна пара поездов по маршруту Лоухи — Пяозеро. Открытие данного маршрута позволит привлечь дополнительных туристов в национальный парк «Паанаярви», средняя посещаемость которого составляет около 30% от всего туристического потока в Лоуховском районе.

С вводом нового графика дополнительно назначены пригородные поезда по маршрутам Санкт-Петербург (Балтийский вокзал) — Петергоф, Санкт-Петербург (Балтийский вокзал) — Красное Село, Санкт-Петербург (Финляндский вокзал) — Мельничный Ручей, Мга — Рыбацкое. Также продлена часть

поездов сообщением Санкт-Петербург (Витебский вокзал) — Павловск до станции Антропшино. С нового года продлеваем часть поездов сообщением Санкт-Петербург (Московский вокзал) — Любань до Чудово (Московское), Санкт-Петербург (Балтийский вокзал) — Гатчина Балтийская до Волосово, Санкт-Петербург (Финляндский вокзал) — Зеленогорск до Рошино, а также назначим дополнительные скоростные пригородные поезда по маршруту Санкт-Петербург (Финляндский вокзал) — Выборг.

BG: Как цифровизация в компании улучшает сервис? Над какими новыми технологиями работаете?

А. М.: Компания старается максимально перевести часть услуг по продаже билетов в цифровой формат. Сегодня 50% билетов в общей массе реализуется безлюдными технологиями. Если взять структуру продаж за ноябрь 2023 года, то мы увидим, что 21% реализуется через мобильные приложения, 13% — в поездах, 29% — через терминалы, 37% — через кассы. Люди пользуются в основном приложением «РЖД пассажирам» (75% из общей массы продаж), 17% покупают билеты через «Яндекс», 8% — в приложении «Пригород». В этом году в сервисе «РЖД Пассажирам» была реализована возможность оплаты билетов через систему быстрых платежей. Данной услугой уже воспользовались 1,7 млн пассажиров.

Мы призываем пассажиров переходить «в цифру», чтобы минимизировать очереди в кассах. Кроме того, теперь через приложение приобрести билеты может льготная категория граждан Ленинградской и Мурманской областей. Следующий шаг — подключить и льготников Псковской области.

Большим подспорьем для компании стала работа виртуального помощника, где по QR-коду можно задать вопрос, оставить обращение или найти нужную информацию. В результате работы сервиса мы заметили снижение числа прямых обращений в компанию.

В целом мы видим точки развития цифровых сервисов и дальше будем проводить работу с РЖД по наращиванию возможностей. Стратегия цифровизации направлена на комфорт пассажира. Мероприятия по внедрению цифровых сервисов также дают снижение обращений и рост благодарностей, поступающих в адрес компании.

BG: Сегодня почти в каждой отрасли наблюдается дефицит персонала. Есть ли такая проблема у компании? Изменилась ли кадровая политика компании?

А. М.: Компания тоже столкнулась с дефицитом кадров. Задача компании сегодня — удержать персонал. Мы разработали программу, рассчитанную на ближайшие два года. В ней предусмотрены комплексные меры по повышению клиентоориентированности и удовлетворенности условиями. Например, с прошлого года введена материальная помощь к отпуску, со следующего года будут проиндексированы региональные надбавки и заработные платы для нашего персонала. Надеюсь, что наш подход даст положительный результат не только по удержанию людей, но и по привлечению новых кадров. ■