

**ОБЕСПЕЧИМ КОМФОРТ  
ПАССАЖИРАМ**



Сегодня с ростом конкуренции на рынке пассажирских перевозок клиент предъявляет все более высокие требования к перевозчику, и железнодорожники стараются соответствовать этим требованиям, предоставить пассажиру максимальный набор услуг.

Современные тенденции в сфере пассажирского сервиса требуют особого внимания к обновлению и развитию вокзальных комплексов.

Разработана долгосрочная программа обновления платформенного хозяйства, планируется организовать сотрудничество с ведущими операторами в сфере услуг питания и торговли, что позволит предоставлять на вокзалах и платформах сервис, отвечающий требованиям времени и ожиданиям пассажиров.

В настоящее время в работе вокзалов наблюдаются значительные перемены: проводятся работы по реконструкции пассажирских устройств, модернизации оборудования вокзалов, внедрению прогрессивных технологий, расширению перечня услуг, оказываемых пассажирам на вокзале.



В целях создания комфортных условий проезда для пассажиров с ограниченными физическими возможностями в ОАО «РЖД» предъявляют жесткие требования к обеспечению беспрепятственных маршрутов передвижения по пассажирским объектам и утвержден новый отраслевой стандарт доступности объектов инфраструктуры.

Достигнут положительный эффект в развитии безбарьерной среды – маломобильные пассажиры в последнее время стали ездить в поездах дальнего следования гораздо чаще, и стандарт устанавливает требования к обеспечению беспрепятственных маршрутов передвижения по пассажирским объектам, в том числе к организации входных групп, билетных касс, залов ожидания и комнат длительного отдыха, камер хранения и санитарно-гигиенических помещений, пассажирских платформ, визуальной и звуковой информации, других элементов железнодорожной инфраструктуры и подвижного состава.



Сейчас повсеместно реализуется проект «Центр содействия мобильности» (ЦСМ РЖД) по созданию на вокзалах и остановочных пунктах специализированных служб помощи. Необходимую помощь в оформлении билетов, перемещении ручной клади и багажа, а так же в сопровождении по территории вокзала (кассовые залы, залы ожидания, камеры хранения, медпункт, платформы и т.д.) маломобильные пассажиры могут получить на более чем 900 вокзалах и остановочных пунктах. Ежемесячно услуги помощи и сопровождения на вокзалах получают более 18 тыс. пассажиров с нарушением функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения.

ЦСМ РЖД работает в круглосуточном режиме без выходных дней.



Работники железнодорожного транспорта обязаны оказывать помощь маломобильным пассажирам в передвижении по всем функциональным зонам железнодорожных вокзалов, платформам, приобретении билетов, проходе через турникеты, посадке в дальние и пригородные поезда, использовании оборудования подвижного состава при следовании в поездах, руководствоваться местными технологическими процессами, инструкциями другими нормативными документами.

Все задачи, охватывающие основные аспекты деятельности пассажирского комплекса, сформированы в первую очередь для пассажиров.