

# Пассажирские сервисы — сервисы для повышения качества обслуживания городской транспортной инфраструктуры

ГУП «Московский метрополитен»

Январь 2019 г.



Московский  
Транспорт



Московский  
Метрополитен



# Пассажирские сервисы — сервисы для повышения качества обслуживания городской транспортной инфраструктуры

На текущий момент в метрополитене:

**259** станции

**14** линий

**410 км** – общая протяженность линий

**2,5 млрд** пассажиров в год



Пассажирские сервисы:

- Стойки «Живое общение» – **18** шт.
- Зарядки для мобильных устройств – **58** шт.
- Стойки с сувенирной продукцией – **13**
- Зеркала – **74** шт.
- Колонны экстренного вызова с интерактивным монитором – **26** шт.
- Элементы навигации – **60** тыс. шт.
- Стикеры «Место встреч» – на **54** станциях
- Склад забытых вещей
- ЦОМП
- Культурные мероприятия

# Поезд «Москва» — создан пассажирами и сотрудниками Московского метрополитена










## Поезд «Москва» (81-765)

Поставлено 498 вагона / 42 состава

К 2020 г. будет 1 620 вагонов.



### Комфорт для пассажиров

-  Бесплатный Wi-Fi
-  Система кондиционирования с системой обеззараживания воздуха
-  Улучшена шумоизоляция
-  Сенсорные информационные мониторы с интерактивной картой и возможностью построения маршрутов
-  Места для инвалидов-колясочников
-  USB зарядки
-  Специальная форма поручней
-  Адаптивное освещение: холодное утром и теплое вечером
-  Сквозные проходы между вагонами

# Сервисы в Московском метрополитене созданы для комфорта и удобства пассажиров



**58** станции метрополитена оборудованы **зарядками** для мобильных устройств.



**74** брендированных **зеркал** установлено на **46** станциях.



На **26** станциях установлена **колонна экстренного вызова** со встроенным интерактивным монитором.



Более **60 тыс.** **элементов навигации** размещены в метрополитене



Более чем на **54** станциях размещены стикеры «Место встречи»



Сервис **бесплатного обмена книгами** на стойках «Живое общение»

# Сервисы в Московском метрополитене созданы для комфорта и удобства пассажиров



**350** павильонов для торговли и сервиса на 42 станциях. Планируется расширение сети до **853** объектов.



**232** вендинговых автоматов на **36** станциях метрополитена размещено. Планируется расширение сети до **490** автоматов.



**320** банкоматов размещено на **145** станциях метрополитена. Планируется расширение сети до **420** банкоматов.

## Планы



**Терминалы по выдаче SIM карт** на 20 станциях с большим потоком туристов и иностранных гостей.



На 100 станциях **установка терминалов** в формате городского смартфона с доступом к городским сервисам, интернету, навигацией по метро и IP телефонией.



В кассах 32 станций **мониторы с функциями информирования и экстренного оповещения пассажиров**, а также таргетированной рекламой на основе технологии распознавания лиц.

# Московский метрополитен обладает уникальной билетной системой



## Транспортная карта «Тройка»

**Карта «Тройка»** открывает доступ к достопримечательностям города и является самым удобным и выгодным способом оплаты проезда на городском общественном транспорте города Москвы.

**Более 21 млн** карт «Тройка» были приобретены пассажирами.

Платежная экосистема карты «Тройка»:

- Проезд на пригородных поездах и в поездах в аэропорт
- Интеграция в билетные системы других городов
- Проход в музеи, планетарий, зоопарк, оплата в парках
- Аренда велосипедов и другие
- Интегрирована в банковские карты 8 крупнейших банков в РФ

В 2017 году мы разработали **новые формы карты «Тройка»**



Брелоки



Браслеты



Кольца

**Более 21 тысячи** брелоков, колец и браслетов с функцией транспортных карт «Тройка» приобрели в 2017 году пассажиры.

Пассажиров Московского метрополитена могут **оплачивать проезд на турникете при помощи:**



# Метро без барьеров



> **280** инспекторов работают на территории метрополитена.

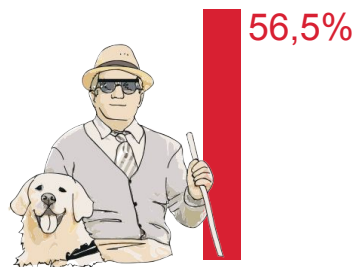
> **3** тыс. пассажиров на инвалидных креслах

> **140** тыс. маломобильных пассажиров обслужено за 2018 год

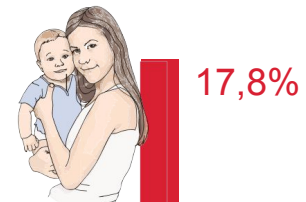
**12** подъемников для обслуживания пассажиров в инвалидных колясках



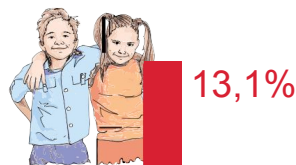
Мы сопровождаем:



людей с ограниченными возможностями



родителей




детские группы



пожилых людей

# Московский метрополитен — не только транспортная компания. Мы — это живое общение и яркие сувениры




 **18** стоек «Живое общение» в Московском метрополитене и на МЦК. В 2019 году будет установлено еще 10 стоек.

На стойках «Живое Общение» можно получить **консультацию на русском и английском языке:**

- тарифы и билеты, стоимость проезда, правила пользования метро;
- подача заявок в Центр Обеспечения Мобильности Пассажирам;
- заказ экскурсий по метро;
- построение оптимальных маршрутов, карты районов, расписания поездов и пригородных электричек.

**220 000** человек обратились за консультацией к специалистам с начала года



 **2016** году в московском метрополитене начали продаваться **брендовые сувениры.**

**13** сувенирных витрин работают рядом со стойками «Живое общение»

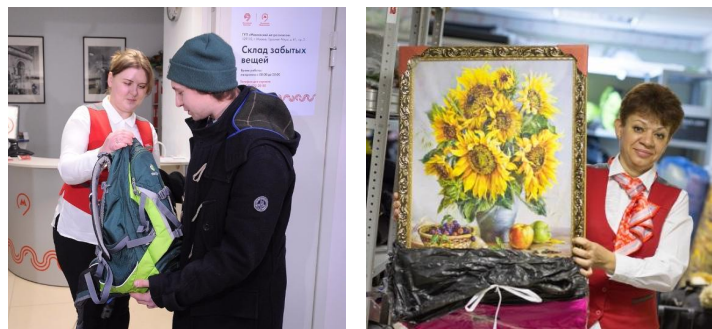
**2** флагманских сувенирных магазина на ст. «Маяковская» и ст. «Трубная»

Более **63** тысяч единиц сувенирной продукции продано в 2017 г.

С момента открытия магазинов ассортимент увеличился с **200** до **572** видов товаров



# Забытые вещи в московском метрополитене



~ **3 600**

вещей на складе



~ **210** вещей, поступающих  
на склад в месяц



~ **800** вещей в месяц,  
выданных со склада



**27%** выданных  
вещей



**180** дней хранится вещь на складе



## Необычные вещи, забытые в метро:

- Одежда священнослужителя
- Аккордеон
- Зубные протезы
- Комплект автомобильных покрышек
- Костыли
- Свадебное платье



## В метро часто забывают:

- Дорожные сумки
- Рюкзаки
- Мобильные телефоны и другие гаджеты
- Зарядные устройства
- Пластиковые карты
- Зонты
- Перчатки и др.

# Московский метрополитен — культурная площадка №1 в Мире среди метрополитенов



Новость о **Балете в метро** попала на страницы The Washington Post



Премьера гимна **«Вся надежда на метро»** на ст. «Деловой центр»



**«Музыка в метро».** Ежедневно на 32 площадках метрополитена



Премьерный показ седьмого сезона сериала **«Игра престолов»**



Запуск поезда **«Сердце России»** в Лондонском метро



Выставка на платформе метрополитена. Ежедневно её видят 12 тыс. пассажиров



Мировая премьера оперы **«Сильмариллион»** в метро



**Каток в метро.** Работал бесплатно 2 недели. Посетило более 2 тыс. чел.



**«Ночь йоги в метро»** на ст. «Новослободская»

