

Пассажирские сервисы — сервисы для повышения качества обслуживания городской транспортной инфраструктуры

ГУП «Московский метрополитен»

Январь 2019 г.



Московский
Транспорт



Московский
Метрополитен



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.

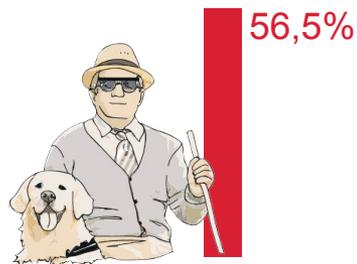
> **3** тыс. пассажиров
на инвалидных креслах

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

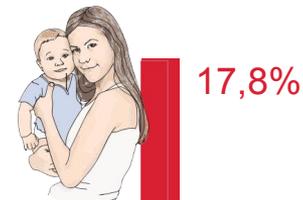
12 подъемников
для обслуживания пассажиров
в инвалидных колясках



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



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



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



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



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



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



«Музыка в метро». Ежедневно на 32 площадках метрополитена



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



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

