



Центр научно-технической информации и библиотек
– филиал ОАО «РЖД»

Дифференцированное Обеспечение Руководства

19/2024

Лучшие железнодорожные вокзалы Европы в 2023 году

Главные железнодорожные вокзалы в Цюрихе, Вене и Берлине предлагают наилучшие условия для путешественников в Европе. К такому выводу пришли составители рейтинга «European Railway Station Index 2023» («Индекс европейских железнодорожных вокзалов»), оценив в 2023 г. 50 крупных европейских железнодорожных вокзалов (по объему пассажиропотока) по уровню комфорта для пользователей транспортных услуг – пассажиров. Рейтинг формируется ежегодно Центром потребительского выбора Consumer Choice Center (CCC)¹ для того, чтобы предоставить ценную информацию путешественникам, планирующим свои поездки.

Для расчета рейтинга каждая станция оценивалась по 16 категориям, включая регулярные часы работы билетных касс, возможность выбора билетов разного тарифного класса; время ожидания и пунктуальность прибытия поездов; качество информационного обслуживания и навигации; наличие лифтов и эскалаторов для удобного перехода на платформы; создание безбарьерной среды для маломобильных пассажиров, учитывая доступность к входам, платформам, туалетам, залам ожидания, магазинам, местам питания; количество бизнес-залов, магазинов, кафе, ресторанов, обслуживаемых внутренних и международных направлений, а также количества железнодорожных операторов, организующих пассажирские перевозки на вокзале; доступность пересадок на городской общественный транспорт; бесплатный доступ к Интернету, возможность поиска и покупки

¹CCC (Consumer Choice Center) объединяет организации из более, чем 100 стран мира, защищающие права потребителей.

билетов онлайн через приложения для смартфонов. По каждому рассматриваемому критерию начисляется определенное количество баллов (от 1 до 15). Например, вокзал получает 15 баллов, если задержка поездов на 5 мин. составила не более 10%. Пять баллов – за возможность заказать такси через агрегаторов Uber, Bolt и Lyft, чтобы удобнее добраться до станции и обратно. Максимальная полученная оценка – 123 балла.

Топ-10 лучших железнодорожных вокзалов Европы в 2023 г.

| Место в рейтинге | Наименование вокзала | Страна | Баллы |
|------------------|--|------------|-------|
| 1 | Главный вокзал Цюриха (Zurich Hbf) | Швейцария | 102 |
| 2 | Главный вокзал Вены (Vienna Hbf) | Австрия | 94 |
| 3 | Главный вокзал Берлина (Berlin Hbf) | Германия | 90 |
| 3 | Берн (Bern) | Швейцария | 90 |
| 5 | Утрехт Центральный (Utrecht Centraal) | Нидерланды | 89,5 |
| 6 | Главный вокзал Франкфурта (Frankfurt Hbf) | Германия | 87 |
| 7 | Центральный вокзал Неаполя (Napoli Centrale) | Италия | 86 |
| 8 | Центральный Амстердам (Amsterdam Centraal) | Нидерланды | 84,5 |
| 9 | Лионский вокзал (Gare du Lyon) | Франция | 82 |
| 10 | Центральный вокзал Осло (Oslo central station) | Норвегия | 81 |
| 10 | Вена Мейдлинг (Vienna Meidling) | Австрия | 81 |

Лидером рейтинга 2023 г. стал Главный вокзал Цюриха (Швейцария), который второй год подряд признается самым удобным для пассажиров. Транспортный терминал, являясь самым крупным и загруженным в стране (пассажиропоток – более 154 млн пассажиров в год), получил самую высокую оценку (102 балла) благодаря качеству предоставляемого сервиса: удобному графику работы билетных касс, хорошей доступности к платформам и туалетным комнатам, в том числе, для пассажиров с ограниченной мобильностью, комфортные залы ожидания и зоны отдыха, Wi-Fi; прямым сообщениям с аэропортом, со многими швейцарскими городами и другими странами (Испания, Франция, Италия, Австрия,

Германия и др.); удобной пересадке на разные виды общественного транспорта, что обеспечивает хорошую доступность к вокзалу. На высокую позицию в рейтинге также повлияло расположение в вокзальном комплексе торгового центра с 202 магазинами, разнообразный выбор ресторанов и кафе, в том числе знаменитой шоколадной мастерской Sprüngli.

Австрийский вокзал Vienna Hbf (2 место), известный своими современными удобствами и хорошо развитой инфраструктурой, особо отличился в категориях лифтов/эскалаторов, доступности информации, доступности для инвалидов колясок, магазинов, приложений для смартфонов и количеству местных/международных связей. Еще одной австрийской станцией, вошедшей в десятку лучших вокзалов Европы 2023 г., стала венская железнодорожная станция Майдлинг (10 место – 81 балл).

Главный вокзал Берлина, являющийся крупным транспортным узлом, соединяющим различные местные и международные маршруты, продолжает оставаться ключевым игроком в европейской железнодорожной сети, предлагая своим пассажирам удобство и доступность. В 2023 г. он сохранил свое третье место, но разделил его с другим вокзалом из Швейцарии – Берн. Оба набрали по 90 баллов.

Эксперты ССС, по итогам проведенного экспертного анализа в 2023 г., отметили значительные улучшения на железнодорожных вокзалах Европы: предприняты усилия по улучшению доступности для людей, передвигающихся в инвалидных колясках, достигнут прогресс в создании понятных, четких указателей и разметки. Многие европейские станции получили более высокие оценки, чем в предыдущие годы. Например, нидерландский вокзал Центральный Утрехт, получив в 2023 г. 89,5 баллов, поднялся с 29 места (2022 г.) на 5 место. Вокзал, являясь крупнейшим в Нидерландах по путевому развитию (21 станционный путь) и самым загруженным – более 285 тыс. пассажиров в сутки, играет решающую роль в обеспечении беспрепятственных поездок, как для внутренних, так и для международных пассажиров.

В то же время, некоторые европейские железнодорожные вокзалы значительно ухудшили свои позиции в рейтинге 2023 г., получив более низкие оценки. Например, Центральный Амстердам опустился на 8 строчку (84,5 балла), в 2022 г. он был на 2 месте, получив 91 балл. Исследование показало, что серьезно снизились рейтинги ряда немецких вокзалов. Например, Мюнхен и Франкфурт, которые в 2022 г. занимали совместно второе место, опустились на 6 и 22 места соответственно. Гамбург (7 место) и Ганновер (4 место) – на 27 месте. Всего в «European Railway Station Index 2023» вошел 21 вокзал Германии, но в первую десятку рейтинга попали только два из них – Главный вокзал Берлина и Франкфурта. Самым худшим

стал вокзал Бремена, заняв последнюю строчку рейтинга – 50 место (39 баллов). По мнению экспертов ССС, основными причинами низких оценок, полученных немецкими вокзалами в 2023 г., явились огромные задержки движения поездов Deutsche Bahn и более длительное время ожидания. Например, на Бременском вокзале 39% всех поездов опаздывали более чем на 5 мин. Исследование связывает нарушения пунктуальности с введением в 2022 г. недорогого билета на неограниченное количество поездок на поезде за 9 евро в месяц. Эта инициатива, субсидированная правительством Германии, привела к значительному увеличению пассажиропотока в местных сообщениях и перегрузке железнодорожных станций, не справившихся с такими объемами перевозок. А последующее введение более дорогого билета Deutschlandticket стоимостью 49 евро мало помогло исправить ситуацию.

«European Railway Station Index 2023» показал, что в настоящее время современные вокзалы, отвечающие всем функциональным требованиям, ориентированным на пассажиров, становятся важными архитектурными и градостроительными доминантами городов. А продуманный и инклюзивный (доступный) архитектурный дизайн может улучшить качество обслуживания пассажиров, что продемонстрировали Главные вокзалы в Берлине и Цюрихе. В тоже время, красивая архитектура не всегда соответствует хорошему обслуживанию. В эту категорию попали Центральный вокзал Хельсинки, занявший только 41 место в рейтинге, и Главный вокзал Бремена, который представляет собой сводчатый викторианский дворец, украшенный восхитительными фресками 1950-х годов.

В Consumer Choice Center также отметили, что в топ-10 «European Railway Station Index 2023» вошли в основном железнодорожные вокзалы, расположенные в северной части Европы. Экспертная оценка показала, что крупные вокзалы, работающие как узловое пересадочные терминалы и обеспечивающие услуги дальних перевозок, как правило, предлагают более комфортные условия для пассажиров, по сравнению со станциями, обслуживающими только пригородные перевозки.

Consumer Choice Center, используя актуальные данные с веб-сайтов железнодорожных вокзалов Европы и онлайн-статистику, представляет ценную информацию о сильных и слабых сторонах самых загруженных из них, тем самым ориентируя на будущие улучшения в создании комфортной транспортной среды и проектировании инфраструктуры.

Источники: consumerchoicecenter.org, 22.12.2023; tvitoday.com, 22.12.2023; railwaypro.com, 07.12.2023; mknews.de, 05.12.2023; spiegel.de, 05.12.2023