

ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО

ДИРЕКТОРА АО «ФПК»

Уважаемые акционеры, партнеры, коллеги!

В 2017 году железнодорожное сообщество отметило важную дату – 180-летие железных дорог России. История отрасли началась в октябре 1837 года с первого рейса пассажирского поезда. Сегодня сотни поездов ежедневно курсируют по сети стальных магистралей и соединяют города нашей огромной страны. Сохраняя лучшие традиции отечественного железнодорожного пассажирского комплекса, АО «ФПК» уверенно движется вперед. Наши ключевые задачи – это повышение эффективности работы Компании и качественный ответ ожиданиям пассажиров.

>40

Маркетинговых
акций

реализовано
в 2017 году

Все реализуемые мероприятия основаны на мнении клиентов, которое мы получаем по каналам обратной связи. Внедрив такой подход в Год пассажира в 2016 году, Компания продолжает использовать его на постоянной основе.

В результате за два года заметно снизилось количество негативных обращений, а доля благодарностей в адрес Компании и ее сотрудников превысила 90 %. С 2017 года впервые проводится мониторинг индекса потребительской лояльности с использованием международной методики NPS.

Одна из главных составляющих качественного сервиса – это современный подвижной состав. В прошлом году Компания увеличила объем закупки подвижного состава, активными темпами идет модернизация вагонов, которые оснащаются экологически чистыми туалетными комплексами, установками кондиционирования воздуха и дополнительными розетками.

Мы стремимся сделать поездку не только комфортной, но и доступной. В прошлом году во всех сегментах перевозок было реализовано более 40 маркетинговых акций. Специальными тарифными предложениями воспользовались миллионы наших пассажиров. Все больше клиентов

пользуются преимуществами Программы лояльности «РЖД Бонус» – число ее участников превысило 3 млн человек.

В отчетном году глубина продажи билетов на поезда во внутригосударственном сообщении была увеличена с 60 до 90 суток, что позволило не только заранее планировать путешествие, но и экономить на стоимости проезда. На билетах появились специальные пиктограммы, которые содержат информацию о сервисах, доступных в пути следования.

Совершенствуется система электронных продаж. Так, билеты для поездок в Калининград через территорию Литвы теперь можно приобрести на сайте. Билеты в специализированные купе для маломобильных пассажиров, передвигающихся в кресле-коляске, также оформляются онлайн. Внедрена услуга предварительного заказа питания в дорогу, которую можно выбрать во время покупки билета. Благодаря успешно реализованным нововведениям почти половина пассажиров приобретает билеты на поезда через электронные сервисы.

В Компании на постоянной основе организована работа по развитию маршрутной сети поездов, в том числе двухэтажных, и сокращению

>3

млн человек

стали участниками
Программы лояльности
«РЖД Бонус»
холдинга «РЖД»

Кратко о Компании
Стратегия Компании
Бизнес-модель и активы Компании
Обзор рынка

Маркетинговая политика
Взаимодействие с органами
государственной власти
Российской Федерации
Управление рисками

Обслуживание пассажиров
Качество и безопасность
Анализ операционных
результатов
Инвестиционная деятельность

Закупочная деятельность
Международное сотрудничество
Корпоративное управление
Устойчивое развитие
Приложения

времени в пути. Запущены новые маршруты для перевозки автомобилей и мотоциклов в вагонах-автомобилевозах.

Компания гордится причастностью к крупнейшим спортивным мероприятиям, проводимым в нашей стране. В 2017 году АО «ФПК» успешно справилось с перевозкой болельщиков во время проведения матчей Кубка конфедераций, а в 2018 году дополнительные поезда будут курсировать для зрителей и волонтеров Чемпионата мира по футболу.

Мы уверены, что сегодня поезда дальнего следования – это не только популярный вид транспорта, но и мобильные культурные площадки. В 2017 году АО «ФПК» реализовало ряд просветительских проектов и поддержало крупнейшие культурные события в стране. Так, например, пассажиры поездов «Стриж» приняли участие в масштабных образовательных акциях – «Тотальном» и «Географическом» диктантах. В международных и внутрироссийских поездах начали работать «Библиотеки путешественника» для пассажиров всех возрастов. Данный проект получит развитие в 2018 году.

Безусловно, успешное развитие Компании во многом зависит от высококвалифицированных специалистов, которые сегодня работают в АО «ФПК». Коллектив – это самый важный актив Компании. Вместе мы и дальше будем работать над тем, чтобы железнодорожный транспорт становился более доступным, удобным и современным.

**Петр Валерьевич
ИВАНОВ**

