

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

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ

Успешно реализовав мероприятия Программы «Год пассажира» в 2016 году, АО «ФПК» не остановилось на достигнутом.

В 2017 году АО «ФПК» участвовало в разработке и реализации Плана мероприятий, направленных на повышение качества транспортного обслуживания пассажиров в 2017–2019 годах, а также Программы повышения качества транспортного обслуживания пассажиров в 2017–2019 годах.

Целью реализации Программы и Плана является повышение уровня удовлетворенности пассажиров на всех этапах поездки:

- выбор вида транспорта;
- покупка билета;
- ожидание поезда;
- обслуживание в пути следования;
- совершенствование процесса обратной связи с пассажирами.

Финансирование мероприятий составило 17,8 млрд руб.

Компания выделила самые главные категории запросов пассажиров и сконцентрировала большинство мероприятий на этих направлениях:

- обслуживание в поездах;
- техническое состояние поездов;
- билетно-кассовое обслуживание;
- питание.

В результате проведенной работы удалось снизить долю негативных обращений по всем блокам. Максимальные результаты достигнуты по блокам «билетно-кассовое обслуживание» (снижение на 49 %) и «техническое состояние поездов» (снижение на 23 %).

17,8
млрд руб.

бюджет мероприятий по повышению качества обслуживания

ОФОРМЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ НА ПЕРЕВОЗКУ БАГАЖА НА ВЕБ-РЕСУРСАХ И ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Доступность информации, удобство, простота электронных сервисов, к которым так привык современный человек, – одна из важных задач Компании по привлечению пассажира.

В отчетном году был реализован сервис по оформлению через сайт ОАО «РЖД» электронных перевозочных документов для перевозки специальной ручной клади и домашних животных.

Теперь при заказе электронного билета пассажир может оформить электронные перевозочные документы на перевозку:

- мелкого домашнего животного в переноске;
- электронной, бытовой видео- и аудиотехники, спортивного и туристического инвентаря сверх установленной нормы.

Электронные перевозочные документы на багаж формируются и оплачиваются в момент приобретения проездного документа пассажира.

С 11 апреля 2017 г. для лиц с ограниченными возможностями также реализована возможность самостоятельно приобретать электронные билеты на специализированные места в поезда дальнего следования на сайте ОАО «РЖД».

50 % -ная
скидка

для поддержки
маломобильных
пассажигов

ПОДДЕРЖКА ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Для беспрепятственного прохода пассажиров и перемещения багажа с платформы в вагон и обратно, в том числе для заезда в вагон пассажиров в инвалидных колясках, в 2017 году Компания оборудовала съемными переходными устройствами 41 фирменный поезд, 6 международных, а также 7 скорых поездов (всего 1 403 вагона), которые отправляются и прибывают на высокие платформы.

Для поддержки маломобильных пассажиров реализовывалась 50 %-ная скидка к тарифам на проезд, установленным Тарифным руководством для дерегулированного сегмента перевозок. В рамках данной инициативы в 2017 году реализовано более 69 тыс. мест.

ПРОДАЖА ПРОЕЗДНЫХ ДОКУМЕНТОВ В КАЛИНИНГРАДСКУЮ ОБЛАСТЬ

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 декабря 2017 г. № 1486 «О внесении изменений в Правила оформления проездных документов (билетов) пассажирам и посадки их в поезд при следовании в Калининградскую область с остальной территории Российской Федерации транзитом через территорию Литовской Республики и в обратном направлении железнодорожным транспортом»

с 19 декабря 2017 г. на веб-порталах реализовано оформление электронных билетов с электронной регистрацией на поезда формирования АО «ФПК», курсирующие в сообщении с Калининградской областью транзитом через территорию Республики Беларусь и Литовской Республики.



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

ВЫБОР КРАТНОСТИ ПИТАНИЯ, «ФПК-МАРКЕТ»

В 2017 году при оформлении билета в кассе и на сайте ОАО «РЖД» в 48 поездах пассажирам стала доступна услуга заказа дополнительного питания на весь маршрут следования в поезде по разнообразному меню и по доступной цене.

С декабря 2017 года на сайте pass.rzd.ru запущено пилотное тестирование интернет-сервиса продажи товаров пассажирам «ФПК-Маркет».

При заказе билета пассажир имеет возможность дополнительно приобрести детские товары, печатные издания, сувениры, товары в дорогу, а также горячие и прохладительные напитки, десерты и снеки. Товары, приобретенные пассажиром, формируются в отдельный заказ и оплачиваются в момент приобретения билета; заказ выдается сотрудниками поезда бригады.

В 48
поездах

доступна услуга заказа
дополнительного
питания

ЗАБОТА О ДЕТЯХ

С 1 июня по 30 ноября 2017 г. АО «ФПК» дарит каждому ребенку – пассажиру вагонов купе, СВ и люкс фирменных поездов и вагонов повышенной комфортности детские дорожные наборы. Наборы рассчитаны на две возрастные группы: от 0 до 5 лет (рюкзачок с изображением

поезда, настольная игра, пазл, восковые карандаши, книжка с творческими заданиями) и от 5 до 10 лет (сумочка с развивающей игрой, бумажным конструктором, карандашами и раскраской). В рамках акции маленьким пассажирам подарено более 260 тыс. дорожных наборов.

ИНФОРМАЦИОННО-РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫЙ ПОРТАЛ

В 2017 году в 45 фирменных поездах, а также нефирменных поездах «Стриж», поезде № 49/50 Москва – Самара и скоростных поездах

сообщением Брянск – Москва введен в эксплуатацию информационно-развлекательный портал «Попутчик».

16

тыс. автомобилей

перевезено с 2012 года

ВАГОНЫ-АВТОМОБИЛЕВОЗЫ

Открыты новые маршруты курсирования вагона-автомобилевоза на направлениях Москва – Ростов-на-Дону, Москва – Казань, Ростов – Адлер. Количество перевезенных транспортных средств

в 2017 году превысило показатель 2016 года на 10,5 %. Всего Компанией перевезено с 2012 года 16 тыс. автомобилей.

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ «РЖД БОНУС»

В 2017 году запущена семейная Программа лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД», теперь

имеется возможность накопления бонусных баллов всех членов семьи на общий счет.

ЕДИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВИСУ

В целях формирования единых требований к качеству обслуживания и предоставлению услуг с 1 июля 2017 г. введен в действие Стандарт СТО ФПК 1.05.001-2017 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания в вагонах с купе класса люкс. Стандарт подготовлен

с учетом мирового опыта обслуживания VIP-клиентов и устанавливает требования к предоставляемым услугам, оборудованию вагонов и обслуживающему персоналу.



ЗАЛЫ ПОВЫШЕННОЙ КОМФОРТНОСТИ

С 2017 года АО «ФПК» совместно с Дирекцией железнодорожных вокзалов реализует проект по предоставлению пассажирам вагонов класса люкс услуги бесплатного пользования залами повышенной комфортности, расположенными на территории железнодорожных вокзалов. Таким пассажирам предоставляются услуги комнаты личной гигиены, зарядки мобильных

и портативных устройств, беспроводного доступа в сеть Интернет, горячие напитки.

Услугой можно воспользоваться, предъявив на входе в зал повышенной комфортности проездной документ в вагон класса люкс. Услуга предоставляется на 18 железнодорожных вокзалах.

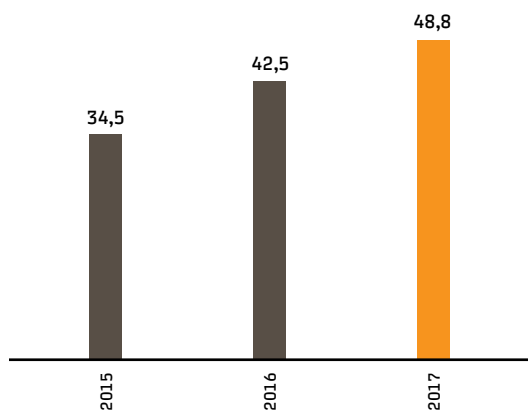
ОСНАЩЕНИЕ ВАГОНОВ

Весь новый подвижной состав оборудуется ЭЧТК и установками кондиционирования воздуха (УКВ).

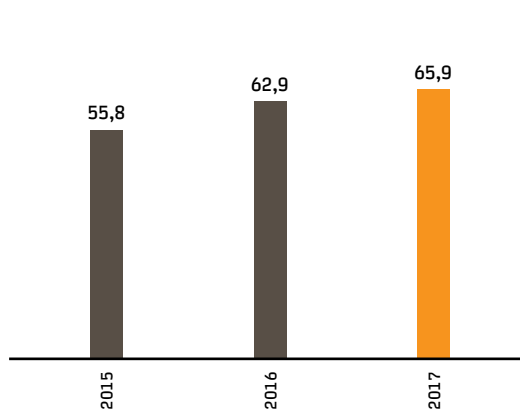
В 2017 году доля вагонов, оборудованных УКВ увеличилась на 3 %, ЭЧТК – на 6,3 % от приписного парка.

Сравнительные данные по наличию вагонов, оборудованных УКВ и ЭЧТК

Доля вагонов с ЭЧТК от приписного парка, %



Доля вагонов с УКВ от приписного парка, %




Для максимального удобства пассажиров в поездке на дальние расстояния вагоны АО «ФПК» оснащаются инновационным съемным мягким имуществом. Большая часть вагонов поездов Северо-Западного филиала Компании уже оснащена синтетическими матрацами, которые имеют внутренний огнебиозащитный чехол, не пропускают влагу и не впитывают запахи, что обеспечивает дополнительный комфорт

и повышает санитарно-гигиенические условия проезда пассажиров.

Компания дооборудовала еще 2 321 вагон розетками для зарядки гаджетов.

С 2017 года все фирменные поезда, включая вагоны-рестораны, принимают банковские карты для безналичной оплаты.

КЛАССЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ВАГОНОВ АО «ФПК»

Тип вагона	Класс обслуживания	Потребительские характеристики и дополнительные сервисы			Возможность провоза животных 
		Сервисные услуги	УКВ	ЭЧТК	
Люкс	1А (4 купе)	+	+	+	Провоз мелких животных бесплатный. Провоз крупных собак не предусмотрен
	1И (5 купе)	+	+	+	
	1М (6 купе)	+	+	+	
СВ	1З	+	+	+	Для провоза мелких животных необходим выкуп всего купе. Провоз мелких животных бесплатный. Для провоза крупной собаки необходим выкуп всего купе. Можно провезти только одну крупную собаку. Провоз крупной собаки бесплатный
	1Б	+	+	+	Провоз мелких животных бесплатный. Можно провезти только одну крупную собаку. Провоз крупной собаки бесплатный
	1Е	+	+	+	Провоз мелких животных бесплатный. Провоз крупных собак не предусмотрен
	1У	-	+	+	Для провоза мелких животных необходим выкуп всего купе. Провоз мелких животных бесплатный.
	1Л	-	+	-	Для провоза крупной собаки необходим выкуп всего купе. Можно провезти только одну крупную собаку. Провоз крупной собаки бесплатный
	1Д (туристический)	-	+	-	Нет
Купе	2З	+	+	+	Для провоза мелких животных необходим выкуп всего купе. Провоз мелких животных бесплатный. Для провоза крупной собаки необходим выкуп всего купе.
	2Б	+	+	-	Можно провезти только одну крупную собаку. Провоз крупной собаки бесплатный
	2К	-	+	+	Для провоза мелких животных не нужен выкуп купе. За провоз животного взимается плата. Разрешен провоз нескольких крупных собак.
	2У	-	+	-	Перевозка крупных собак производится с оплатой полной стоимости проезда на всех местах в купе без дополнительной оплаты провоза, количество провозимых в купе собак и их владельцев или сопровождающих не должно превышать количества мест в купе.
	2Л	-	-	-	Провоз крупной собаки бесплатный
	2Д (туристический)	-	-	-	Нет

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

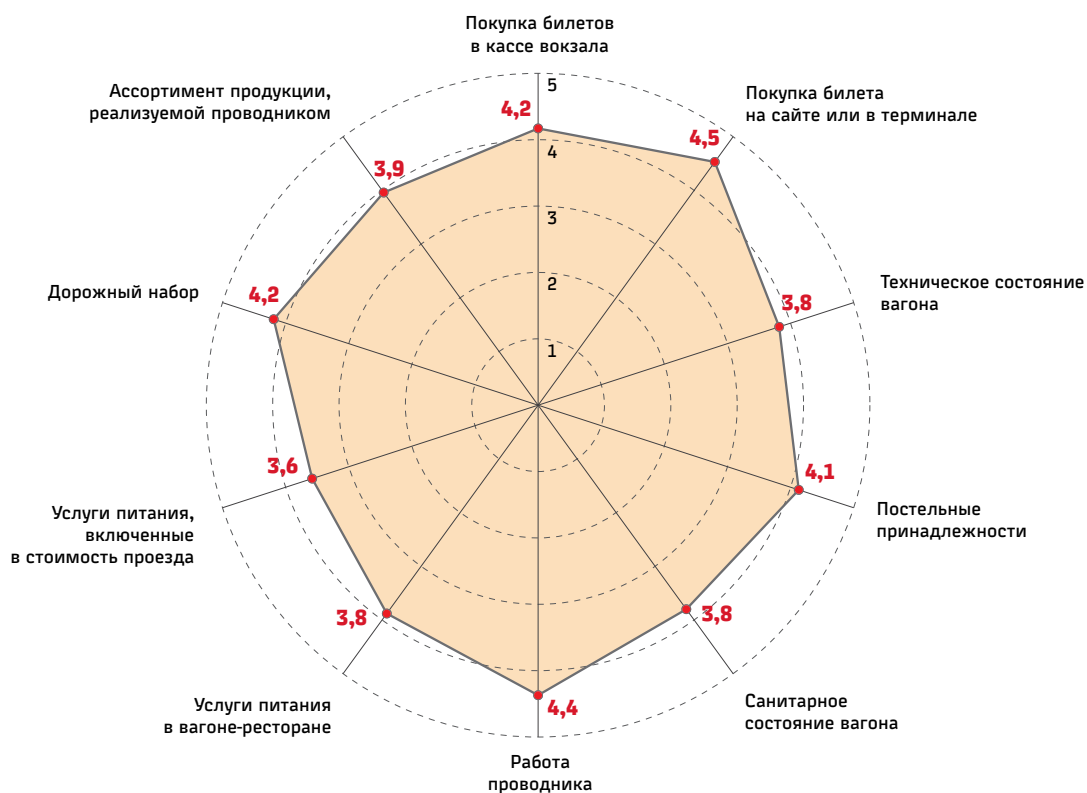
Закупочная деятельность
Международное сотрудничество
Корпоративное управление
Устойчивое развитие
Приложения

Тип вагона	Класс обслуживания	Потребительские характеристики и дополнительные сервисы			
		Сервисные услуги	УКВ	ЭЧТК	Возможность провоза животных
Плацкарт	3Э	-	+	+	Нет
	3Т	-	+	-	Нет
	3Д	-	+	-	Для провоза мелких животных не нужен выкуп дополнительных мест. За провоз животного взимается плата. Провоз крупных собак не предусмотрен
	3У	-	-	-	Провоз крупных собак не предусмотрен
	3Л	-	-	-	Нет
	3П (для ОГД)	-	+	+	Нет
С местами для сидения (локомотивная тяга)	1Р (улучшенная компоновка)	+	+	+	Нет
	2Р (стандартная компоновка)	+	+	+	Нет
	3Р (сидячий на базе купе)	+	+	+	Нет
	1В (сидячий, отдельное купе)	+	+	+	Провоз мелких животных бесплатный. Провоз крупных собак не предусмотрен
	2С	-	+	+	Нет
	2В	-	+	-	Для провоза мелких животных не нужен выкуп дополнительных мест. За провоз животного взимается плата. Провоз крупных собак не предусмотрен
	3Ж	-	-	-	Провоз крупных собак не предусмотрен
	2Е	-	+	-	Нет
3С	-	-	-	Нет	
С местами для сидения (моторвагонный подвижной состав)	1С (улучшенная компоновка)	-	+	+	Нет
	2С (стандартная компоновка)	-	+	+	Нет
	2В	-	+	+	Для провоза мелких животных не нужен выкуп дополнительных мест. За провоз животного взимается плата. Провоз крупных собак не предусмотрен
	3Ж	-	-	-	Провоз крупных собак не предусмотрен
	2М (улучшенная компоновка)	-	-	-	Нет
3С (стандартная компоновка)	-	-	-	Нет	
Общий вагон открытого типа с местами для сидения	3О	-	-	-	Нет
	3В	-	-	-	Нет

Проведение онлайн-опроса с целью оценки качества предоставляемых услуг

Оценка качества предоставляемых услуг
(по 5-балльной шкале, где 5 – отлично, 1 – очень плохо)

В 2018 году проведение мониторинга оценки качества предоставляемых услуг пассажирам АО «ФПК» будет продолжено.



Сайт онлайн-опроса

OPROS.FPK.RU



Январь–декабрь 2017 года



Количество респондентов

25 948
человек



Общая оценка качества услуг

4,1
балла

Внедрение системы оценки качества обслуживания после поездки для пассажиров, купивших электронный билет

Организация канала коммуникации Компания – пассажир



Рассылка адресных сообщений с благодарностью за совершение поездки в поездах формирования АО «ФПК» и предложением оценить качество услуг

Адресные таргетированные предложения на базе ретроспективного анализа транспортной подвижности каждого конкретного пассажира RTDM

Эффект от реализации

- Повышение клиентоориентированности, укрепление имиджа АО «ФПК»
- Повышение лояльности пассажиров (повышение индекса NPS)
- Привлечение дополнительных участников Программы лояльности «РЖД Бонус»
- Формирование базы данных по транспортной подвижности пассажиров, дополнительный инструмент для аналитики

