

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ

Компании удается поддерживать высокий уровень обслуживания пассажиров благодаря постоянной работе над повышением качества предлагаемых услуг. Повышение качества обслуживания пассажиров – один из ключевых приоритетов Компании.

Качество перевозок

Мониторинг удовлетворенности пассажиров качеством предоставляемых услуг регулярно проводится с помощью онлайн-опроса на сайте opros.fpc.ru и путем рассылки по электронной почте. Компания получает актуальные оценки и отзывы о поездке, что позволяет оперативно реагировать на предложения и замечания пассажиров.

Обработка персональных данных клиентов АО «ФПК» осуществляется в строгом соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ

«О персональных данных», а также с требованиями нормативных документов регулирующих органов (Федеральной службы по техническому и экспортному контролю, Роскомнадзора и пр.).

По данным оценки качества обслуживания пассажирами, за 2022 год индекс удовлетворенности пассажиров составил 87,6 балла по стобальной шкале, что соответствует рассчитанному по итогам 2021 года целевому значению на 2022 год, скорректированному с учетом реализовавшихся внешних факторов.

Итоговые показатели CSI¹ и NPS² в 2022 году

Уровень удовлетворенности

CSI = **87,6**

Уровень лояльности к сервису

NPS = **43**

Индекс лояльности пассажиров по итогам 2022 года



Количество респондентов –

240 542

пассажира

Метод исследования –

ОНЛАЙН-ОПРОС

¹ Customer satisfaction index – индекс удовлетворенности.

² Net promoter score – индекс потребительской лояльности.

Замер индекса удовлетворенности пассажиров качеством услуг АО «ФПК» формируется из совокупности оценок по следующим параметрам:

- процедура покупки билета (на сайте, в мобильном приложении и в кассах);
- стоимость проезда;
- обслуживание в пути (уровень комфорта, техническое и санитарное состояние вагонов, безопасность, работа проводников, качество постельных принадлежностей и дорожного набора, поездка с детьми, портал «Попутчик»);
- услуги питания (предоплаченное питание, услуги вагона-ресторана и продукция в пути);
- программа лояльности.

В 2022 году количество респондентов, оценивших качество предоставляемых АО «ФПК» услуг, составило 240 542 пассажира.

С целью развития сервиса и повышения конкурентоспособности Компании, а также определения уровня лояльности пассажиров к Компании и готовности рекомендовать ее услуги регулярно проводится мониторинг индекса NPS.

В 2022 году индекс NPS зафиксирован на уровне 43. Данный показатель снизился на 7 пунктов относительно 2021 года. Пассажиры лояльны к Компании: доля промоутов на 43 п. п. выше доли критиков.

Оценка основных параметров сервисного обслуживания



Новое в сервисе для пассажиров

Предоставление пассажирам постельного белья и постельных принадлежностей, изготовленных из экологически чистых материалов

Экологическая безопасность находится в числе приоритетных направлений деятельности как для всего мира, так и для Компании.

Нарастающий интерес общества к тому, как создан продукт и что будет после его использования, подталкивает к переосмыслению маркетинговых стратегий и зеленому позиционированию.

АО «ФПК» присоединяется к мероприятиям, направленным на обеспечение экологической безопасности.

Чтобы соответствовать «экологическим» трендам, вагоны купе класса люкс фирменного поезда № 9/10 «Саратов» сообщением Саратов – Москва были укомплектованы постельным бельем и постельными принадлежностями, изготовленными из экологически чистых материалов. Проект запущен 15 декабря 2022 года.

Предметы постельного белья, шторы и салфетка для подоконного столика изготовлены из 100 %-го органического хлопка, выращенного без использования синтетических пестицидов и ГМО в соответствии с принципами органического сельского хозяйства.

Подушки и одеяла изготовлены из органического хлопка, экологически чистой крапивы и конопляной костры. Ткань из крапивы – экологически чистый материал, антистатичный, обладает гигроскопичностью, гипоаллергенностью, имеет антибактериальные свойства. Конопляная костра обладает водоотталкивающими и согревающими свойствами.

Качество предметов постельного белья и постельных принадлежностей, изготовленных из экологически чистых материалов, оценено пассажирами на четыре балла из пяти. 70 % пассажиров поддерживают использование в поездах такого постельного белья и постельных принадлежностей.

Организация продажи продовольственных и непродовольственных товаров с использованием устройства контроля электронных билетов

В январе 2022 года в АО «ФПК» стартовал пилотный проект по приему наличных и безналичных платежей с использованием устройства контроля электронных билетов.

Основные цели данного проекта:

- обеспечение приема платежей (наличный и безналичный расчет) за реализуемые в пути следования товары и услуги в каждом вагоне поезда с помощью устройств контроля электронных билетов;
- формирование и направление электронных кассовых чеков на адрес электронной почты или в виде СМС-сообщения на абонентский номер мобильного телефона пассажира;
- применение существующего оборудования без затрат на приобретение дополнительной контрольно-кассовой техники и термоленты к ней.

С 20 января 2023 г. пилотный проект по приему наличных и безналичных платежей посредством устройств контроля электронных билетов внедрен во всех филиалах АО «ФПК», в 38 поездах дальнего следования (все поезда Вагонного участка Санкт-Петербург-Московский Северо-Западного филиала, по одному поезду в каждом структурном подразделении Северо-Западного филиала и по одному поезду в девяти других филиалах).

С момента запуска в поездах, участвующих в пилотном проекте, реализовано свыше 43 тыс. товаров на сумму 3,1 млн руб. с использованием устройств контроля электронных билетов.

В 2023 году планируется внедрить систему приема наличных и безналичных платежей с использованием устройства контроля электронных билетов во всех поездах АО «ФПК».

Развитие Системы идентификации и обслуживания пассажиров

В поездах АО «ФПК» успешно эксплуатируется Система идентификации и обслуживания пассажиров. Персонал поездных бригад в онлайн-режиме получает актуальную информацию о статусах проездных, перевозочных документов, а также дополнительную информацию о поездке пассажира.

В 2022 году выполнены доработки программного обеспечения Системы идентификации и обслуживания пассажиров, направленные на улучшение условий труда и повышение информированности персонала поездных бригад об оказываемых пассажиру услугах.

Совершенствование качества питания

Доставка еды к поезду

85 предприятий

общественного питания на 58 станциях подключено к сервису «Доставка еды к поезду»

Теперь начальнику пассажирского поезда и проводнику пассажирского вагона в мобильном устройстве доступна информация о дополнительных услугах (постельное белье, информация о гарантированном и дополнительном питании), включенных в стоимость проездного документа (билета), об оформленных документах на перевозку домашних (комнатных) животных, на перевозку в багажных купе грузобагажа, о проезде маломобильного пассажира, об элитном статусе пассажира – участника Программы лояльности, а также дополнительная информация о гендерном признаке купе, канале продажи проездного документа (билета) и способе его оплаты.

Развитие данной системы продолжается.

>18,6 тыс. пассажиров

воспользовались сервисом с момента запуска

>13,6 тыс. заказов

на сумму >17,6 млн руб. оформлено пассажирами

+283 % к уровню 2021 года



Сервис по доставке еды к вагону поезда был запущен в декабре 2019 года.

На сегодняшний день услуга доступна как на станциях отправления, так и на транзитных остановках. Заказ доставки еды можно оформить при покупке электронного билета на сайте материнской компании или в мобильном приложении для пассажиров, а также в разделе «Оформление услуг к билетам» к ранее приобретенному проездному документу, в том числе непосредственно в поезде (по ссылке QR-кода, размещенного на информационных «стикерах» в вагонах).

В настоящее время к сервису АО «ФПК» подключено 85 предприятий общественного питания на 58 станциях¹ (Москва, Санкт-Петербург, Ярославль, Новосибирск, Краснодар, Улан-Удэ, Чита, Хабаровск, Саратов, Петрозаводск, Екатеринбург, Воронеж, Тюмень, Сургут, Красноярск, Иваново, Владивосток, Уфа, Минеральные Воды, Нижний Новгород, Смоленск, Адлер, Чебоксары, Ростов-на-Дону, Омск, Анапа, Новороссийск, Таганрог, Ижевск, Микунь, Усурийск, Находка, Артём, Тайшет, Нижнеудинск, Псков, Сочи, Волгоград, Пермь, Киров, Канаш, Арзамас, Сергач, Агрыз, Великий Новгород, Тимашевск, Липецк, Горячий Ключ, Балезино, Белореченск, Красный узел, Ставрополь, Туапсе, Кавказская, Каневская, Волжский, Пенза, Котлас).

Концепция организации общественного питания

С 15 апреля 2021 г. АО «Федеральная пассажирская компания» приступило к реализации Концепции организации общественного питания в поездах дальнего следования формирования АО «ФПК» (далее – Концепция). В 2022 году ее реализация была обеспечена на 14 поездах.

Уже сегодня с обновленными стандартами обслуживания в соответствии с Концепцией можно ознакомиться в 30 вагонах-бистро 19 поездов.

Добиться реализации основной задачи Концепции – сделать питание в вагоне-бистро удобным, доступным по цене и безопасным – удалось на следующих поездах:

- № 1/2 Волгоград – Москва;
- № 103/104 Адлер – Москва;
- № 25/26 Воронеж – Москва;
- № 31/32 Тамбов – Москва;
- № 23/24 Москва – Казань;
- № 737/738 Москва – Брянск;

- № 739/740 Москва – Брянск;
- № 741/742 Москва – Брянск;
- № 71/72 Белгород – Москва;
- № 59/60 Нижний Новгород – Санкт-Петербург;
- № 35/36 Санкт-Петербург – Адлер;
- № 21/22 Санкт-Петербург – Мурманск;
- № 739/740 Москва – Воронеж;
- № 737/738 Москва – Воронеж;
- № 9/10 Самара – Москва;
- № 25/26 Ижевск – Москва;
- № 49/50 Самара – Москва;
- № 51/52 Пенза – Москва;
- № 65/66 Тольятти – Москва.

В 2023 году АО «ФПК» запланировано масштабировать Концепцию на 26 составов поездов. Для этого в настоящее время проводятся мероприятия по закупке профессионального теплового оборудования.

Кроме того, одним из направлений Концепции является реализация нового решения по организации питания пассажиров: им предоставляется возможность по доступной цене заказать питание в поезде, в схему которого включен модернизированный штабной вагон, оснащенный специальным оборудованием для хранения и разогрева блюд высокой степени готовности, мойкой и посудомоечной машиной. Оказание услуг осуществляется через проводников АО «ФПК», которые прошли обучение основам сервиса, оказания услуг питания и устройству вагона.

Запуск пилотного проекта состоялся в декабре 2022 года на полигоне Уральского филиала АО «ФПК».

В настоящее время заказать питание через проводника можно на поезде № 49/50 сообщением Екатеринбург – Сургут, а также в поезде № 59/60 сообщением Сургут – Москва.

С начала запуска пилотного проекта реализовано более 4 тыс. рационов питания.

Осуществляется ежедневный анализ реализации блюд, который показывает ее положительную динамику. Это говорит о востребованности данной услуги среди пассажиров.

В течение 2023 года ожидается поставка очередной партии из шести вагонов, прошедших модернизацию, что позволит в дальнейшем продолжить реализацию проекта на других направлениях.

Улучшение условий труда сотрудников поездных бригад

Внедрение новой форменной одежды

В 2022 году была создана новая коллекция форменной одежды для сотрудников поездных бригад и билетных касс. Для изготовления данной коллекции используются высококачественные износостойкие материалы. Был значительно расширен перечень элементов, входящих в состав комплекта (добавлены плащи, подстежки парок, платья, жилеты, женская обувь, шарфы, перчатки).

Поставки комплектов форменной одежды нового модельного ряда начаты в IV квартале 2022 года. В первую очередь 2,1 тыс. комплектов форменной одежды нового модельного ряда предназначены для сотрудников скоростного отделения Вагонного участка Москва-Ярославская, Пассажирского вагонного депо Самара, Пассажирского вагонного депо Владивосток и Северо-Кавказского железнодорожного агентства.

В 2023 году запланированы поставки 5,8 тыс. комплектов форменной одежды нового модельного ряда для сотрудников Вагонного участка Санкт-Петербург-Московский, Пассажирского вагонного депо Калининград, Вагонного участка Ярославль, Вагонного участка Петрозаводск, Пассажирского вагонного депо Горький-Московский, Вагонного участка Воронеж, Вагонного участка Екатеринбург, Вагонного участка Томск, Вагонного участка Северобайкальск, Северо-Западного и Московского железнодорожных агентств.

Обеспечение сотрудников аксессуарами

С 2022 года в Компании организовано обеспечение сотрудников брендированными аксессуарами как дополнительными элементами форменной одежды.

В перечень аксессуаров входят:

- сумка – ручная кладь – выполнена из современных прочных материалов, имеет возможность крепления к чемодану и предназначена для хранения личных вещей сотрудников поездных бригад;
- чемодан дорожный – вместительный, имеющий прочные колеса, повышающие удобство при транспортировке (переноске), предназначен для хранения личных вещей сотрудников;
- чехол для одежды – предназначен для хранения и перевозки форменной и специальной одежды сотрудников, ее защиты от влаги и загрязнений;



- сумка для документов – выполнена из прочного материала, имеет несколько удобных отсеков для хранения документации начальника пассажирского поезда;
- сумка для инструментов – предназначена для организации хранения и перевозки инструмента поездного электромеханика в пути следования поезда.

В 2022 году данными аксессуарами обеспечены более 2,9 тыс. проводников третьего и четвертого разряда, обслуживающих поезда «Ласточка», в том числе в Московском филиале – более 700 человек, Северо-Западном – более 1,2 тыс. человек, Северо-Кавказском – более 200 человек, Куйбышевском – более 600 человек, Уральском – 28 человек. Также во всех филиалах Компании организована выдача аксессуаров всем начальникам поездов (более 1,5 тыс. человек).

¹ Перечень предприятий и станций постоянно расширяется.

До конца I квартала 2023 года запланировано обеспечение аксессуарами оставшихся проводников четвертого разряда, обслуживающих фирменные поезда (3,2 тыс. человек), а также поездных электромехаников (1,5 тыс. человек).

Улучшение санитарно-бытовых условий

В 2022 году проведена реконструкция зданий и помещений в восьми крупных резервах проводников пассажирских вагонов: в Санкт-Петербурге, Владивостоке, Тюмени, Челябинске, Ульяновске, Воронеже, Волгограде и Кирове.

В целом в 2022 году осуществлен ремонт и произведена закупка оборудования в 49 резервах проводников пассажирских вагонов на общую сумму более 84,6 млн руб., из которых свыше 53 млн руб. освоено на закупку мебели и бытовой техники.

В 2023 году запланировано улучшение санитарно-бытовых условий в 57 резервах проводников пассажирских вагонов, для этого в бюджете Компании предусмотрено более 144 млн руб.

С целью улучшения транспортной доступности резервов проводников пассажирских вагонов в 2022 году закуплено пять микроавтобусов «Газель NEXT» для сотрудников поездных бригад в Нижнем Новгороде, Казани, Самаре, Пензе, Ульяновске.

Для улучшения условий труда поездных бригад в пути следования организовано трехразовое питание сотрудников в вагонах-ресторанах за счет средств работодателя. Такое питание организовано в девяти пассажирских поездах (65 составов), находящихся длительное время в пути.

Для персонала, обслуживающего пассажирские вагоны «автономный сцеп», закуплено свыше 800 стульев в служебные помещения.

ОСНОВНЫЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

В 2022 году на рост объемов пассажирских перевозок АО «ФПК» оказали влияние следующие факторы: улучшение эпидемиологической ситуации в Российской Федерации, временное приостановление работы ряда аэропортов на юге России, а также снижение количества авиарейсов в связи с сокращением числа воздушных судов. Количество отправленных пассажиров в целом составило 95,9 млн человек, в том числе в регулируемом сегменте – 55,5 млн человек, в дерегулированном – 40,5 млн человек. Количество отправленных пассажиров в целом выросло до 118,2 % к уровню 2021 года, до 162,6 % к уровню 2020 года.

По итогам работы за 2022 год пассажирооборот вырос на 20,7 % по сравнению с 2021 годом и составил 81,2 млрд пасс.-км, к уровню 2020 года вырос на 68,5 %. В поездах собственного формирования объем перевозок

вырос до 79,9 млрд пасс.-км (119,9 % к 2021 году, 168,1 % к 2020 году), в том числе в регулируемом сегменте он составил 47,1 млрд пасс.-км (119,0 % к 2021 году, 160,0 % к 2020 году), в дерегулированном – 32,9 млрд пасс.-км (121,2 % к 2021 году, 181,1 % к 2020 году).

За отчетный период пассажирооборот в поездах формирования стран СНГ и Балтии составил 1,2 млрд пасс.-км (217,4 % к уровню 2021 года, 197,3 % к уровню 2020 года).

Рост объема международных перевозок обусловлен восстановлением регулярного пассажирского межгосударственного сообщения с республиками Беларусь, Казахстан, Узбекистан, Таджикистан и Киргизской Республикой. С апреля 2022 года возобновлено пассажирское сообщение с Монголией.

Объемные показатели

Показатель	2020	2021	2022	Изменение 2022/2021, %
Пассажирооборот, всего, млрд пасс.-км	48,2	67,3	81,2	120,7
В поездах формирования АО «ФПК»	47,6	66,7	79,9	119,9
Дерегулированный сегмент, в том числе:	18,1	27,1	32,9	121,2
• внутригосударственное сообщение	17,8	26,1	31,2	119,5
• межгосударственное сообщение	0,3	1,0	1,6	167,3
Регулируемый сегмент	29,4	39,6	47,1	119,0
В поездах формирования стран СНГ и Балтии	0,6	0,6	1,2	217,4
Перевезенные пассажиры, млн человек	59,0	81,2	95,9	118,2
Дерегулированный сегмент	23,3	33,8	40,5	119,7
Регулируемый сегмент	35,7	47,4	55,5	117,1

С ростом пассажирооборота в поездах формирования АО «ФПК» до 79,9 млрд пасс.-км, или 119,9 % к уровню 2021 года, вагонокилометровая работа увеличилась до 2 522,2 млн ваг.-км, или 105,4 % к уровню 2021 года. Таким образом, коэффициент использования вместимости составил 71,9 %, что на 7,7 п. п. выше уровня 2021 года, на 14,7 п. п. выше уровня 2020 года.

95,9

млн человек

количество отправленных пассажиров в 2022 году

+118,2 % к 2021 году

