

Главные события 2024 года

Рекордный объем перевозок

- Количество пассажиров, отправленных поездами формирования АО «ФПК», достигло 110,9 млн человек (+4 % к 2023 году) – это рекордный показатель с момента создания Компании.
- Организованными группами перевезено более 925 тыс. детей (+19,6 % к 2023 году).
- Объем перевозок туристическими поездами составил более 110 тыс. туристов (+16 % к 2023 году).
- Количество перевезенных пассажиров в летний период достигло 55,7 млн пассажиров (+2,5 % к 2023 году). Для обеспечения бесперебойной перевозки в период летних отпусков было назначено около 1,8 тыс. дополнительных поездов, в том числе в сообщении с югом страны – 407 поездов.
- Более 11,5 млн человек (+3,0 % к 2023 году) выбрали для летних путешествий поезда сообщением с городами Черноморского побережья и Северного Кавказа.



Расширение маршрутной сети

- Запущены новые маршруты: Псков – Мурманск, Архангельск – Кисловодск, Москва – Серов, Махачкала – Адлер, Иркутск – Абакан с беспересадочной группой вагонов Иркутск – Барнаул. Также организовано курсирование беспересадочных вагонов по новым маршрутам: Калининград – Мурманск, Брянск – Кисловодск и др.
- Запущен первый двухэтажный поезд, связывающий Москву с Уральским регионом России – поезд № 391/392 Челябинск – Москва.
- Появились новые маршруты поездов в южном направлении: в сообщении с Краснодаром – поезд № 113/114 Москва – Краснодар и поезд «двух морей» № 527/528 Адлер – Махачкала, соединяющий Черноморское и Каспийское побережья.
- Увеличено количество скоростных поездов в международном сообщении – назначена третья пара скоростных поездов «Ласточка» сообщением Москва – Минск.

Развитие туристических поездов

- Запущено пять новых туристических поездов: «Жигулевские выходные», «Жемчужина Кавказа» из Тюмени, «Малахит», «Две губернии» и «Сибирь здесь».
- Туристический поезд «В Сибирь» завоевал Гран-при в номинации «Лучший железнодорожный круиз» в финале XI Всероссийской туристской премии «Маршрут года».
- Круизный туристический поезд «Жемчужина Кавказа» занял третье место в номинации «Лучшее решение в области пассажирского транспорта» XI Национальной премии за достижения в области транспорта и транспортной инфраструктуры «Формула движения».
- Туристический поезд «Цветущая степь» вошел в число финалистов XIII Международной премии в области событийного туризма Russian Event Awards.
- Проект «Круизный туристический поезд «Сочи» победил в конкурсе администрации Краснодарского края в области туризма в номинации «Лучший экскурсионный проект».



- Обновлен состав туристического поезда «Жемчужина Кавказа». Специальное оформление получили интерьер и экстерьер поезда. Именно в его составе впервые в истории железных дорог России появился вагон-спа с инфракрасной сауной.

Развитие бизнеса

- Впервые введен график движения поездов на три года. В расписании движения на 2024–2027 годы предусмотрено курсирование 501 пары поездов (+10 пар к графику на 2023/2024 год).
- 19 декабря 2024 г. скоростной поезд «Аврора» вернулся на исторический маршрут между Москвой и Санкт-Петербургом. Обновленные составы поезда сформированы из специально закупленных двухэтажных вагонов.
- К празднованию 50-летия БАМа обновлено 195 одноэтажных вагонов. Сегодня Дальневосточный филиал Компании обладает самым молодым парком по среднему возрасту¹ – 10,6 года.
- Расширена география курсирования вагонов-автомобилевозов до городов Черноморского побережья, открыты новые маршруты Москва – Анапа и Санкт-Петербург – Анапа.
- Доработана Система идентификации и обслуживания пассажиров по взаимодействию с Центром содействия мобильности ОАО «РЖД». Теперь персоналу поездных бригад в мобильном устройстве доступна информация об оформленных заявках на проезд маломобильных пассажиров для оказания им ситуационной помощи.
- Введена в эксплуатацию автоматизированная система оценки и построения рейтингов персонала, вагонов и поездов на основании мнения клиентов Компании, которая предназначена для получения и анализа оценок клиентами процесса их обслуживания – от момента покупки проездного документа до завершения поездки.
- Внедрена новая услуга «Лист ожидания»: в случае отсутствия мест на поезд по заданному маршруту пассажиру представляется возможность подачи заявки в «Лист ожидания» с автоматическим бронированием мест при появлении таковых в свободной продаже. С июня 2024 года с использованием услуги «Лист ожидания» оплачено более 457 тыс. билетов.
- По итогам 2024 года количество поездов, в которых реализуется новая концепция организации общественного питания, увеличено до 45 (в 76 вагонах-бистро).
- Стартовавший с марта 2023 года проект по предоставлению услуг питания в вагонах-бистро силами Московской, Куйбышевской и Приволжской дирекций по организации питания пассажиров АО «ФПК» расширен: в апреле 2024 созданы две дирекции по организации питания пассажиров на базе Северо-Западного и Горьковского филиалов АО «ФПК».
- При проведении капитально-восстановительного ремонта по заказу АО «ФПК» создан первый вагон с четырьмя купе для проезда пассажиров с ограниченной мобильностью. Данный вагон включен в состав поезда № 144 Москва – Кисловодск.
- Полностью обновлена линейка дорожных наборов, предоставляемых пассажирам вагонов повышенной комфортности. Впервые в истории Компании разработана линейка наборов для пассажиров туристических поездов «Путешествуй с РЖД!». Всего в 2024 году пассажирам было предоставлено более 10,5 млн дорожных наборов.
- Внедрена новая модель организации контроля качества подготовки пассажирских поездов перед отправлением в рейс, обеспечивающая непрерывную оценку 100 % составов на всем жизненном цикле – входной, операционный и приемочный контроль с оперативным реагированием до момента отправления поезда.
- Информационно-развлекательная система «Попутчик» получила новый функциональный дизайн и электронные книги в современном удобном формате EPUB, добавлена интерактивная карта Российской Федерации с несколькими тысячами туристических объектов по маршрутам следования поездов. Количество поездов с «Попутчиком» выросло до 115, в новых вагонах СВ доступен просмотр фильмов онлайн-кинотеатра Okko прямо на встроенных экранах.

Управление качеством услуг

- В структуре Компании образована вертикаль качества – центр компетенций по совершенствованию, реализации и контролю за технологическими процессами, формирующими конечную услугу для пассажира.
- В рамках седьмого ежегодного конкурса лучшего проекта с применением инструментов процессного управления «BPM-проект года'2024» (Business Process Management) АО «ФПК» одержало победу в номинации «Специальный приз жюри» за системный подход к повышению качества обслуживания пассажиров.

Тарифная политика и маркетинговые акции

- Программе лояльности исполнилось 12 лет. Количество ее участников составляет более 10 млн человек.
- В рамках Года семьи, объявленного Указом Президента Российской Федерации, разработана акция «Путешествуй с детьми», в рамках которой пассажирам с детьми в купейных вагонах поездов внутригосударственного сообщения предоставлялась 15%-ная скидка (тариф «Семейный»).
- Реализована маркетинговая акция «15 лет Федеральной пассажирской компании!» с предоставлением скидки в размере 15 % на проезд в купейных вагонах поездов АО «ФПК» во внутригосударственном сообщении, отправлявшихся 3 декабря 2024 г. (тариф «День компании АО «ФПК»).

- Компания продолжала реализовывать тарифную политику для организованных групп пассажиров (ОГП) при проезде во внутригосударственном сообщении. В 2024 году специальный полигон фиксированного тарифа расширен до 31 маршрута (+10 маршрутов), включающего в себя 75 пар регулярных поездов.
- Участниками подпрограммы «Клуб путешественников», позволяющей пассажирам туристических поездов копить туристические баллы и медали туриста, а затем обменивать их на путешествия и сувениры, стали более 55 тыс. человек.

Управление персоналом

- Для улучшения санитарно-бытовых условий сотрудников в структурных подразделениях филиалов АО «ФПК» в 2024 году реконструировано два здания резерва проводников, отремонтировано 31 помещение в зданиях резервов проводников и шесть спортивных залов и площадок.
- В постоянный штат принято рекордное количество проводников – 9 143 человека (+1 361 человек к 2023 году).
- В Компании завершена разработка корпоративного портала «ФПК ИНФО», благодаря которому кадровые сервисы стали доступны онлайн для сотрудников АО «ФПК».
- 14 марта 2024 г. в рамках форума «Развитие потенциала женщин АО «ФПК» подписано соглашение о взаимодействии между АО «РЖД Медицина» и АО «ФПК».

Совершенствование корпоративного управления

- Компании присвоен наивысший класс «AAA+» Антикоррупционного рейтинга российского бизнеса как организации с максимальным уровнем противодействия коррупции.
- По итогам мониторинга за 2024 год Российский институт директоров подтвердил национальный рейтинг корпоративного управления АО «ФПК» на уровне «6++» «Хорошая практика корпоративного управления».
- На XXVII ежегодном Конкурсе годовых отчетов Московской биржи Годовой отчет АО «ФПК» за 2023 год стал призером в номинации «Лучшее раскрытие информации о корпоративном управлении», а также вошел в шорт-лист номинации «Лучшее раскрытие непубличных компаний – эмитентов облигаций» и «Лучший годовой отчет непубличной компании».

Участие в форумах и конференциях

ПМЭФ-2024

В рамках ПМЭФ-2024 Компания:

- представила макет элемента салона нового скоростного поезда «Аврора»;
- подписала с АО «Трансмашхолдинг» меморандум о создании новых пассажирских вагонов для скоростных перевозок;
- заключила соглашение с ООО «Т1» о совместной разработке и развитии цифровых сервисов на базе отечественных технологий искусственного интеллекта (ИИ);
- заключила соглашение о сотрудничестве с S7 Group в целях развития сервиса для пассажиров за счет обмена опытом, а также взаимной интеграции информационных систем;
- заключила соглашение о сотрудничестве с X5 Group для расширения возможностей использования баллов Программы лояльности.

Международная выставка-форум «Россия»

- Совместно с АО «ТМХ» Компания представила два современных двухэтажных вагона – купе и вагон-бистро. Экспозиция получила название «По России лучше поездом!». За время работы выставки ее посетили 45 тыс. человек.



XVIII Международный форум и выставка «Транспорт России»

- Компанией подписано соглашение о взаимодействии с Федеральной службой по надзору в сфере транспорта;
- Генерального директора АО «ФПК» В. Г. Пястолова наградили медалью «За взаимодействие» от Федеральной службы по надзору в сфере транспорта;
- Компания представила интерактивную инсталляцию специального купейного вагона для мало-мобильных пассажиров.

Цифровизация

- Проект «Оснащение всех проводников АО «ФПК» мобильными устройствами на базе операционной системы «Аврора» для проверки документов пассажиров», реализованный по заказу АО «ФПК», получил премию ComNews Awards в номинации «Лучшее цифровое решение на базе мобильной ОС в транспорте».
- Компания получила премию Digital Leaders Awards в категории «Автоматизация внутренних и общекорпоративных бизнес-процессов» номинации «Платформа года» с проектом «Цифровая система управления нештатными ситуациями».
- Совместный проект с компанией «ТрансТелеКом» получил премию «Время инноваций» в категории «VR/AR и мобильные приложения».
- На 100 % выполнены планы Компании по замене операционных систем и офисного программного обеспечения рабочих мест сотрудников аппарата управления и филиалов АО «ФПК» на отечественное программное обеспечение.

