

Обслуживание пассажиров

Компания непрерывно работает над повышением качества услуг, чтобы поддерживать высокий уровень обслуживания пассажиров. Это один из приоритетов АО «ФПК».

Качество перевозок

Мониторинг удовлетворенности пассажиров качеством предоставляемых услуг регулярно проводится при помощи онлайн-опроса, приглашение к которому высылается по электронной почте пассажирам дальнего следования. 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.).

Значение индекса удовлетворенности пассажиров качеством услуг (CSI)¹ формируется из совокупности взвешенных оценок по следующим параметрам:

- процедура покупки билета (на сайте, в мобильном приложении и 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);
- программа лояльности.

В 2024 году количество респондентов, оценивших качество предоставляемых АО «ФПК» услуг, составило 1,2 млн пассажиров, что в два раза больше, чем в 2023 году (542,9 тыс. человек), во многом заметное увеличение количества ответов пассажиров произошло благодаря автоматизации рассылки, заполнения анкеты и ее персонализации.

По данным оценки качества обслуживания пассажиров за 2024 год, индекс удовлетворенности пассажиров составил 88,2 балла по 100-балльной шкале, что выше рассчитанного по итогам 2023 года целевого значения на 0,3 балла².

Для развития сервиса и повышения конкурентоспособности Компании, определения уровня лояльности пассажиров и готовности рекомендовать ее услуги регулярно проводится мониторинг индекса NPS³.

В 2024 году индекс NPS составил 47 и не изменился по сравнению с 2023 годом. Доли «промоутеров» и «критиков» уменьшились, а доля «нейтралов» увеличилась.

В лидерах параметров оценки удовлетворенности пассажиров находится работа проводников, дорожный набор и покупка билетов, в зоне роста – уровень комфорта, техническое состояние и поездка с детьми.

Итоговые показатели CSI и NPS в 2024 году

Уровень удовлетворенности CSI

88,2 (+0,3)

Уровень лояльности к сервису (NPS)

47 (0)

Индекс лояльности пассажиров по итогам 2024 года



Количество респондентов:
1,2 млн пассажиров

Метод исследования:
онлайн-опрос

Оценка основных параметров удовлетворенности пассажиров (CSI) в 2024 году, %



Для улучшения качества обслуживания изменен алгоритм рассылки анкет пассажирам, совершившим поездку. Теперь большинство анкет направляется не позднее, чем через три часа после совершения поездки, также ответы на ряд вопросов, связанных с реквизитами билета, передаются в анкету автоматически. Это позволило сократить время прохождения опроса. На основе данных исследования «Отзыв о поездке» рассчитываются рейтинги персонала, вагонов и поездов, а также индексы удовлетворенности и лояльности пассажиров.

¹ Customer satisfaction index – индекс удовлетворенности.
² В декабре 2023 года актуализирована методика определения индекса удовлетворенности пассажиров.
³ Net promoter score – индекс потребительской лояльности.

Новое в управлении качеством услуг

В целях повышения качества обслуживания в структуре Компании был создан центр компетенций по совершенствованию, реализации и контролю за технологическими процессами, формирующими конечную услугу для пассажира. Также была внедрена новая модель организации контроля качества подготовки пассажирских поездов перед отправлением в рейс, обеспечивающая непрерывную оценку 100 % составов на всем жизненном цикле.

В отчетном году Компания продолжила разработку и внедрение цифровых инструментов в области контроля качества обслуживания. В частности, была создана цифровая система контроля качества подготовки составов в рейс – АРМ «Предрейсовый контроль». Она позволяет накапливать аналитику по отклонениям в качестве, анализировать и устранять коренные причины несоответствий. Кроме того, были завершены работы по установке систем управления очередью (СУО)

на пяти вокзалах по всей территории Российской Федерации. В настоящее время СУО внедрены на 68 вокзалах страны.

Непрерывно растет доля электронных продаж проездных документов и услуг. Так, электронные продажи выросли с 5,5 % в 2010 году до 80,8 % в 2024 году.



Новое в сервисе для пассажиров

Совершенствование качества питания

В рамках применения новой организационной модели предоставления услуг питания в пассажирских поездах дальнего следования АО «ФПК» реализует концепцию организации общественного питания в 45 поездах, в 76 вагонах-бистро. Это новый формат предоставления питания пассажирам в поездах АО «ФПК», основным принципом которого является приготовление блюд на фабриках, что позволяет стандартизировать их качество и сократить время предоставления пассажирам. Концепция внедряется силами АО «ФПК» и ООО «НТС».

Расширен перечень модернизированных штабных вагонов с интегрированным кухонным модулем для реализации блюд высокой степени готовности. 11 таких вагонов включены в состав пяти поездов формирования АО «ФПК».

Расширен стартовавший в марте 2023 года проект по предоставлению услуг питания в вагонах-бистро силами Московской, Куйбышевской и Приволжской дирекций по организации питания пассажиров. В апреле 2024 года создано две дирекции на базе Северо-Западного и Горьковского филиалов АО «ФПК». В рамках проекта персонал дирекций оказывает услуги питания в 58 вагонах-бистро и 11 модернизированных штабных вагонах, включенных в состав 36 поездов.

С момента запуска сервиса «Доставка еды к поезду» (декабрь 2019 года) им воспользовались свыше 50 тыс. пассажиров. К сервису подключено 112 предприятий в 74 населенных пунктах (+20 % и +12 % в сравнении с 2023 годом соответственно). Дополнительная выручка составляет 37 млн руб., что на 24 % больше, чем годом ранее, а средний чек вырос на 25 % и составил 1 716 руб.

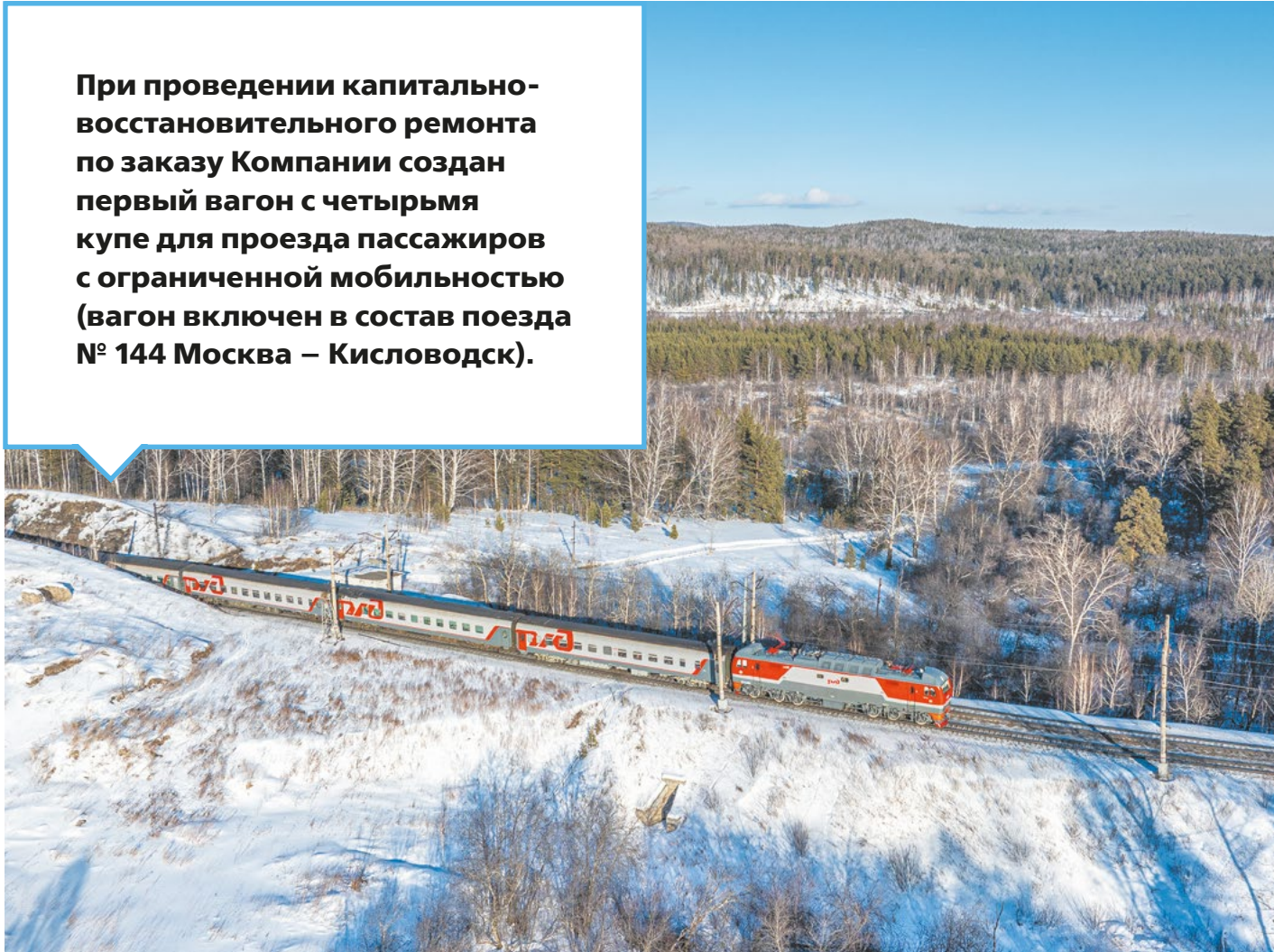


Повышение доступности железнодорожных перевозок для различных категорий пассажиров

В 2024 году были улучшены условия проезда мало-мобильных пассажиров. В частности, для повышения качества обслуживания слабовидящих пассажиров разработан и размещен во всех купе для перевозки маломобильных пассажиров каталог товаров, выполненный шрифтом Брайля. Кроме того, была доработана Система идентификации и обслуживания пассажиров (СИОП) по взаимодействию с Центром содействия мобильности ОАО «РЖД» – теперь персоналу поездных бригад в мобильном устройстве доступна информация о заявках на проезд маломобильных пассажиров для оказания им ситуационной помощи.

- В отчетном году были приняты меры по улучшению условий проезда пассажиров с животными¹:
- доработан сайт ОАО «РЖД» по оформлению перевозки не сопровождаемых животных, что позволило в 2024 году увеличить количество перевезенных животных до 80 тыс. (в 2023 году – 57,5 тыс.);
 - упрощены правила перевозки домашних животных в поездах:
 - разрешен провоз питомцев без выкупа всего купе,
 - стало обязательным наличие перевозочного документа вне зависимости от вида перевозки (за плату / безденежно),
 - при подсчете максимально разрешенного количества проезжающих в купе людей и животных перестал вестись учет количества пассажиров.

При проведении капитально-восстановительного ремонта по заказу Компании создан первый вагон с четырьмя купе для проезда пассажиров с ограниченной мобильностью (вагон включен в состав поезда № 144 Москва – Кисловодск).



Повышение уровня комфорта для пассажиров

- В 2024 году были запущены новые комфортабельные поезда:
- организовано обслуживание пассажиров в новом скоростном двухэтажном поезде «Аврора» сообщением Санкт-Петербург – Москва. В составе поезда 15 вагонов, оборудованных местами для сидения стандартной и улучшенной компоновки. Кресла снабжены подножками и откидными столиками, наклон спинки регулируется. Также есть купейный вагон с местом для маломобильного пассажира, СВ и вагон-бистро. В обновленном подвижном составе поезда отдельное внимание уделено дизайну интерьера и экстерьера, присутствуют брендированные сувениры. В СВ используется сервис с кобальтовой сеткой, изготовленный специально для «Авроры» на Императорском фарфоровом заводе;
 - полностью обновлен и брендирован по индивидуальному дизайн-проекту туристический поезд «Жемчужина Кавказа». Для сотрудников поездных бригад разработана и пошита форменная одежда. В состав поезда включены специализированные вагоны: два вагона-ресторана, бар, зал, душ, спа, электростанция. В вагоне-баре проходят анимационные мероприятия, работает караоке. В вагоне-зале проводятся детские мероприятия и завтраки для пассажиров купейных вагонов. В вагоне-душе расположены семь душевых кабин. Вагон-электростанция позволяет поддерживать комфортные условия проезда в любых ситуациях. Впервые в истории железных дорог России курсирует вагон-спа, в котором имеются инфракрасная сауна, душевые кабины, барная стойка, специальные зоны для отдыха, а также оборудование для стирки и глажки одежды.

Кроме того, в отчетном году была улучшена сервисная услуга «Дорожный набор». Компания полностью обновила линейку санитарно-гигиенических и детских дорожных наборов, предоставляемых пассажирам вагонов повышенной комфортности. Впервые в истории Компании разработана специальная линейка дорожных наборов для туристических поездов «Путешествуй с РЖД!». Всего в 2024 году пассажирам было предоставлено более 10,5 млн дорожных наборов.

Информационно-развлекательная система «Попутчик» получила новый функциональный дизайн и электронные книги в современном удобном формате EPUB, была дополнена интерактивной картой Российской Федерации с несколькими тысячами туристических объектов по маршрутам следования поездов. Количество

поездов с «Попутчиком» достигло 115. В новых вагонах СВ доступен просмотр фильмов онлайн-кинотеатра Okko прямо на встроенных экранах.

В рамках седьмого ежегодного конкурса лучшего проекта с применением инструментов процессного управления «BPM-проект года»¹ в 2024 году Компания одержала победу в номинации «Специальный приз жюри» за системный подход к повышению качества обслуживания пассажиров.

115 поездов
с информационно-развлекательной системой «Попутчик»



¹ Новые правила вступили в действие с 1 января 2025 г.

¹ BPM – Business Process Management.