

## ПРЕЗЕНТАЦИЯ МАКЕТА ОБНОВЛЕННОГО ПЛАЦКАРТНОГО ВАГОНА НА ФОРУМЕ «ТРАНСПОРТ РОССИИ»

На международной выставке «Транспорт России» АО «ФПК» представило полноразмерный макет фрагмента обновленного плацкартного вагона производства АО «Вагонреммаш».

Проект представляет собой новое интерьерное решение, главное преимущество которого – возможность организации личного пространства для каждого пассажира за счет перегородок со встроенными лестницами и индивидуальными шторок.

В обновленном вагоне предусмотрены широкие и глинные диваны с подголовниками, индивидуальное освещение, электрические

розетки и USB-порты, специальные места для хранения личных вещей в изголовьях кроватей. Столы выполнены из пожаробезопасного пластика и оборудованы встроенными индукционными зарядными устройствами. У пассажиров второго яруса появился дополнительный столик.

## МАРКЕТИНГОВАЯ АКЦИЯ «ВАГОН ЖЕЛАНИЙ»

С 26 по 27 декабря 2018 г. в фирменном поезде № 015 «Урал Премиум» сообщением Екатеринбург – Москва прошла новогодняя маркетинговая акция «Вагон желаний». При посадке пассажирам было предложено заполнить «бланк желаний», в нем они могли указать подарок, который хотели бы получить к Новому году. Во время следования поезда сотрудники АО «ФПК» – «помощники» Деда Мороза

и Снегурочки – подготовили заказанные подарки и доставили их к поезду на одной из промежуточных остановок. Далее Дед Мороз и Снегурочка прошли по составу и вручили пассажирам загаданные ими подарки и сладкие сувениры.

## ЧЕМПИОНАТ МИРА ПО ФУТБОЛУ FIFA 2018

Чемпионат мира по футболу FIFA 2018 охватил 11 городов России.

Впервые в истории чемпионатов мира по футболу болельщики получили возможность бесплатного проезда до места проведения матча<sup>1</sup>.

**Зрителям спортивных соревнований предоставлялся бесплатный проезд в поездах до мест проведения событий при наличии:**

- входного билета на матч или документа, который давал право на получение входного билета на матч;
- документа, удостоверяющего личность;
- персонализированной карты зрителя на бумажном носителе.

В период проведения чемпионата было задействовано 75 составов дополнительных поездов, сформированных девятью филиалами Компании. Для организации перевозки болельщиков 734 рейса совершили бесплатные поезда. Бесплатной услугой воспользовались 318,9 тыс. болельщиков.

Для обслуживания дополнительных поездов был привлечен лучший персонал Компании из числа поездных бригад образцового обслуживания, обладающих Паспортами доверия (корпоративный сертификат качества).



### О Компании

Стратегия развития

Обзор результатов

Корпоративное управление

Устойчивое развитие

Приложения

<sup>1</sup> Издержки перевозчика компенсировались государством.

2 636 сотрудников АО «ФПК» из состава поездных бригад прошли обучение по теме «Обслуживание пассажиров в период проведения чемпионата мира по футболу – 2018». 434 сотрудника поездных бригад приняли участие в интенсивных тренингах по изучению английского языка. Дополнительно для всех поездных бригад была организована внеплановая техническая учеба. В рамках занятия изучались особенности футбольной культуры, правила эффективных коммуникаций, в том числе при взаимодействии с представителями различных культур и «сложными» пассажирами, а также основные принципы стресс-менеджмента.

В поездах АО «ФПК» для пассажиров была запущена услуга предоставления доступа к информационно-развлекательному portalу «Получчик». Portal предназначен для обеспечения доступа к привычным сервисам сети Интернет на борту поезда и мультимедийным ресурсам (пресса, книги, музыка, фильмы, игры и прочее) независимо от наличия покрытия сетями подвижной радиотелефонной связи стандартов 3G/4G сотовых операторов. Услугой доступа к portalу воспользовались 97,7 тыс. перевезенных пассажиров.

Все дополнительные пассажирские поезда, предназначенные для перевозки зрителей спортивных соревнований, сопровождалась сотрудниками подразделений транспортной безопасности.

Организаторы турнира, руководители FIFA и, самое главное, болельщики отметили высокий уровень обслуживания при перевозках.

