

ОБЗОР РЕЗУЛЬТАТОВ

ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

Уважаемые акционеры, партнеры, коллеги!

Ключевыми ориентирами, определяющими деятельность АО «ФПК», всегда остаются качество, скорость и доступность перевозок. Сохраняя лучшие традиции отечественного железнодорожного пассажирского комплекса, АО «ФПК» уверенно движется вперед.

В 2018 году мы продолжили масштабную работу по обновлению парка вагонов и оптимизации маршрутной сети, существенно повысили качество обслуживания пассажиров. Мы предложили нашим постоянным клиентам «Деловой проездной» на маршруте Москва – Нижний Новгород, запустили услугу «ФПК-Маркет», ввели услугу по перевозке домашних животных без сопровождения их владельцев, продолжили развивать культурно-просветительские проекты «Библиотека путешественника» и «Вагон знаний».

С июля 2018 года в скоростном поезде № 747/748 «Невский экспресс» сообщением Москва – Санкт-Петербург стала доступна услуга по организации перевозки детей (от 10 до 16 лет) без сопровождения взрослых.

В 2018 году в фирменных поездах АО «ФПК» дальнейшее развитие получил поездной мультимедийный портал «Попутчик». В базовые сервисы портала включены интерактивная карта маршрута поезда с информацией о достопримечательностях по всему пути следования, сведения о поезде, магазин и ресторан на борту, обратная связь в пути следования, новости и игры, а также журнал «Лучше поездом» и познавательные фильмы от Русского географического общества.

Компания гордится причастностью к крупнейшим спортивным мероприятиям, проводимым в нашей стране. В 2018 году АО «ФПК» успешно справилось с перевозкой болельщиков и волонтеров чемпионата мира по футболу 2018 года. В период его проведения было отправлено 734 рейса дополнительных поездов, которыми воспользовались около 300 тыс. человек. Персонал Компании основательно готовился к этому масштабному спортивному событию. Более 2,3 тыс. сотрудников поездных бригад прошли специальную подготовку, которая включала основы футбольной культуры.

Совершенствуется система электронных продаж. Благодаря успешно реализованным нововведениям почти половина пассажиров приобретает билеты на поезда через электронные сервисы. В 2018 году продано 64 млн электронных билетов. Доля электронных билетов составила 52 % от общего количества мест, реализованных в целом по сети железных дорог. Билеты в специализированные купе для маломобильных пассажиров, передвигающихся в креслах-колясках, также оформляются онлайн.

АО «ФПК» придает большое значение развитию программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД». К концу 2018 года к программе присоединились

О Компании

Стратегия
развития

Обзор
результатов

Корпоративное
управление

Устойчивое
развитие

Приложения

4 млн пассажиров. Участник программы может оформить за баллы каждую шестую поездку. Существенно ускорить накопление баллов позволяет участие в совместных программах с банками. Среди наших партнеров такие крупнейшие российские банки, как Сбербанк, «Альфа-Банк», Росбанк, Банк «Открытие» и «Райффайзенбанк». В ближайших планах – расширение списка привилегий участников программы и развитие партнерской сети.

Важные тенденции рынка пассажирских перевозок – развитие информационно-коммуникационных технологий и переход от работы с клиентскими группами к работе с каждым конкретным пассажиром. Для обратной связи у нас есть множество каналов – от страниц в основных социальных сетях до электронной приемной Генерального директора. Постоянный контакт с пассажирами и оперативное рассмотрение поступающих обращений дают отличный результат – за 2018 год количество негативных отзывов существенно снизилось. Безусловно, работа в данном направлении будет продолжена.

Перед АО «ФПК» стоят новые задачи, выполнение которых позволит повысить качество и доступность услуг для наших пассажиров. Уверен, что 2019 год станет годом активного развития Компании, внедрения передовых технологий, инновационных подходов и методов управления.

**Петр Валерьевич
Иванов**

