

НОВОЕ В СЕРВИСЕ ДЛЯ ПАССАЖИРОВ

Развитие сервиса «Электронный билет»

В 2018 году реализован ряд мероприятий для совершенствования и развития одной из приоритетных задач Компании – сервиса «Электронный билет»:

- с 11 января на сайте ОАО «РЖД» стало возможным оформление билетов для перевозки мелких домашних животных и (или) багажа либо к ранее купленным билетам, либо в момент оформления;
- с февраля внегено информирование пассажиров в личном кабинете сайта ОАО «РЖД» о проведенных возвратах с указанием даты перечисления денежных средств, номера карты, на которую они перечислены;
- реализована возможность оформления электронных билетов в мобильном приложении пассажирам, следующим в Калининградскую область с остальной территории Российской Федерации транзитом через территорию Литовской Республики и в обратном направлении;
- актуализированы порядки действий персонала при внештатных ситуациях, связанных с посадкой пассажиров с электронными билетами.

Перечисленные мероприятия позволили увеличить долю продажи электронных билетов от общей продажи до 52 %.

Оформление провоза багажа, животных на сайте ОАО «РЖД»

С начала 2018 года на сайте ОАО «РЖД» при оформлении проездного документа в личном кабинете пассажиры могут оформить перевозку ручной клади за дополнительную плату, негабаритного багажа на особых условиях (коляски, велосипеды, байдарки, охотничье оружие, шесты и т. п.), мелких домашних животных, багажа в специально оборудованных купе пассажирских вагонов, транспортного средства в вагоне-автомобилевозе. Услугой оформления провоза багажа и животных на сайте воспользовались более 102 тыс. пассажиров.

Перевозка домашних животных в купе для перевозки багажа

Начиная с июля 2018 года для пассажиров доступна новая услуга по перевозке домашних (комнатных) животных в купе для перевозки багажа в качестве грузобагажа. Услуга реализована в 237 поездах формирования АО «ФПК». С момента начала оказания услуги перевезено 905 животных.

Перевозка детей без сопровождения взрослых

С 1 июля 2018 г. в поезде «Невский экспресс» для пассажиров доступна новая услуга по перевозке детей в возрасте от 10 до 16 лет без сопровождения взрослых на специально выделенных местах под присмотром сотрудников поезда бригады. Услуга предусматривает встречу ребенка на вокзале и размещение в зале ожидания повышенной комфортности, сопровождение к поезду, обслуживание в пути и передачу родителям (законным представителям) на станции прибытия.

В 2019 году планируется расширение полигона предоставления услуги.

Электронный магазин «ФПК-Маркет»

В октябре 2018 года заказ товаров в электронном магазине «ФПК-маркет» стал доступен для всех пассажирских поездов АО «ФПК». Ассортимент товаров, доступных к заказу в поезд, постоянно расширяется и дополняется различными категориями товаров.

На сегодняшний день в электронном магазине пассажирами оформлено более 2 220 заказов.

Отправка корреспонденции и посылок поездами

Для удобства клиентов АО «ФПК» совместно с компаниями-партнерами запустило сервис перевозки малогабаритных отправок пассажирскими поездами.

Отправления для перевозки принимаются сервисными центрами, расположенными на вокзалах по всей России.

Развитие сервиса позволило в 2018 году перевезти пассажирскими поездами более 70 тыс. отправок.

Предоставление детских дорожных наборов

С 19 марта 2018 г. по 28 февраля 2019 г. для пассажиров вагонов повышенной комфортности, которые в основном курсируют в составе фирменных поездов, АО «ФПК» были организованы маркетинговые акции «Детский дорожный набор» и «С ребенком лучше поездом!». Юным пассажирам двух возрастных групп (до пяти лет и от пяти до десяти лет) при совершении поездки в вагоне, участвующем в акции, вручались детские дорожные наборы. Всего подарки от АО «ФПК» получили порядка 847 тыс. детей.

Оснащение поездов устройствами оповещения

В целях повышения качества обслуживания пассажиров поезда АО «ФПК» оснащаются кнопками вызова, а проводникам выдаются наручные часы.

О Компании

Стратегия развития

Обзор результатов

Корпоративное управление

Устойчивое развитие

Приложения

В 2018 году устройствами оповещения оснащено 83 фирменных поезда, шесть международных и шесть нефирменных поездов (суммарно 214 составов, включающих 2 790 пассажирских вагонов).

Информационные услуги в поездах

В рамках проведения в России Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 в поездах АО «ФПК» для пассажиров была запущена услуга предоставления доступа к информационно-развлекательному portalу «Попутчик».

Предназначение портала – предоставить пассажиру доступ к привычным сервисам сети Интернет (информация и развлечения) на борту поезда независимо от наличия покрытия сетями подвижной радиотелефонной связи стандартов 3G/4G сотовых операторов.

Мультимедийный портал «Попутчик» представляет собой специализированное программное обеспечение, установленное на сервере, который находится в штабном вагоне состава. Программное обеспечение позволяет обеспечить доступ

пассажирам к информационным и мультимедийным ресурсам (пресса, книги, музыка, фильмы, игры и пр.), расположенным непосредственно на поездном сервере. Факультативно через портал «Попутчик» осуществляется выход в сеть Интернет (в зонах покрытия подвижной радиотелефонной связи сотовых операторов).

Услуга доступа к portalу «Попутчик» была запущена в преддверии Чемпионата мира по футболу FIFA 2018. Во время его проведения доступом к portalу воспользовались 97,696 тыс. перевезенных пассажиров, возможностью выхода в Интернет – 16,835 тыс. пассажиров.

На конец 2018 года услуга доступа к portalу «Попутчик» предоставлялась в 64 фирменных поездах АО «ФПК».

