

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПИТАНИЯ

В 2018 году Компания реализовала ряд запланированных мероприятий по совершенствованию качества питания в пассажирских поездах:

- Внедрена услуга предоставления дополнительного питания пассажирам на всем маршруте следования поездов, в составе которых курсируют вагоны-рестораны, при заказе в момент оформления проездного документа в билетной кассе или на интернет-сайте.
- В августе пассажирам предоставлена возможность заказать дополнительное питание непосредственно в поезде, через проводника пассажирского вагона. Завершающим этапом стало предоставление возможности оформить услугу дополнительного питания для пассажиров, следующих в вагонах с местами для сидения.
- Во II квартале существенно улучшен по показателям качества и выхода готовых блюд Унифицированный перечень рационов питания, предоставляемых пассажирам вагонов повышенной комфортности в поездах формирования АО «ФПК», за счет чего достигнуто существенное снижение количества жалоб пассажиров. Впервые в целях определения профессиональной компетенции участников торгов в сфере качества приготовляемой продукции к оценке их заявок были привлечены профессиональные гезустаторы готовых блюд.
- В июле в период Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 в России пассажирам, оформляющим проездные документы на поезда «Стриж» сообщением Москва – Нижний Новгород впервые предоставлена возможность выбора типа питания – кошерных или халяльных блюд, приготовленных по всем правилам и стандартам религиозного питания. За 2018 год в поездах «Стриж» оформлено 852 кошерных и 750 халяльных рационов.
- Для усиления контроля за персоналом операторов питания во вновь заключаемые договоры аренды вагонов-ресторанов с 1 мая 2018 г. было включено требование о проведении собеседований с сотрудниками вагонов-ресторанов на право допуска к предоставлению услуг питания пассажирам. С бригадами проводится собеседование на знание действующего законодательства Российской Федерации, нормативных документов профильных министерств Российской Федерации и Компании, регламентирующих порядок обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте и оказания услуг общественного питания. Утвержден Регламент по ведению в единой комплексной автоматизированной системе управления трудовыми ресурсами базы данных сотрудников вагонов-ресторанов, позволяющий усилить контроль за уровнем профессионализма сотрудников.
- В период массовых летних перевозок в 2018 году горячим питанием были обеспечены 251 тыс. детей, следующих в составе организованных групп.
- В период проведения Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 в России для поездов, назначенных для перевозки болельщиков, было разработано специальное меню.

Продажа услуг дополнительного питания

Статистика продаж дополнительного питания при оформлении проездных документов:

- за 12 месяцев реализовано 343 тыс. рационов питания 163 тыс. пассажиров;
- вознаграждение, причитающееся АО «ФПК», составило 30,2 млн руб.

Реализация рационов проводниками пассажирских вагонов (с 15 февраля по 21 декабря 2018 г.)

94

тыс. рационов

26,7

млн руб.

8

млн руб.

Реализация услуги дополнительного питания

67,7

млн руб.

через Интернет

32,3

млн руб.

в билетных кассах

О Компании

Стратегия развития

Обзор результатов

Корпоративное управление

Устойчивое развитие

Приложения

КОЛИЧЕСТВО ДЕТЕЙ (В СОСТАВЕ ОРГАНИЗОВАННЫХ ГРУПП), ОБЕСПЕЧЕННЫХ ГОРЯЧИМ ПИТАНИЕМ В ЛЕТНИЙ ПЕРИОД 2018 ГОДА

