

Корпоративная система менеджмента качества

Политика и цели в области качества

Корпоративная система менеджмента качества (КСМК) Компании выстроена в соответствии со Стратегией управления качеством материнской компании, Стратегией развития АО «ФПК» и в соответствии с требованиями стандарта качества ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

Деятельность в области КСМК осуществляется в соответствии с Политикой в области качества АО «ФПК».

Приоритетные цели АО «ФПК» в области качества:

- максимальное удовлетворение требований и ожиданий потребителей путем постоянного повышения качества оказываемых услуг и обеспечения высокого уровня обслуживания, комфорта и безопасности;
- постоянное повышение результативности и эффективности деятельности Компании посредством совершенствования КСМК, бизнес-процессов, технологий бережливого производства, подготовки подвижного состава и обслуживания пассажиров.

Для достижения поставленных целей и устойчивого развития Компании руководство АО «ФПК» берет на себя следующие обязательства:

- следовать принципу «лидерство руководства» и развивать взаимодействие сотрудников при достижении поставленных целей, их компетентность, мотивацию и корпоративную культуру взаимоотношений;
- поддерживать и развивать взаимовыгодные и долгосрочные отношения с поставщиками, повышать удовлетворенность потребителей и всех заинтересованных сторон Компании;
- управлять потенциальными рисками Компании, предупреждая повторяющиеся и потенциальные несоответствия, и принимать решения на основании объективных свидетельств и требований заинтересованных сторон;
- обеспечивать соответствие КСМК требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 и заинтересованных сторон;
- непрерывно улучшать КСМК, повышая результативность и эффективность деятельности за счет совершенствования процессов, внедрения инноваций и оптимизации затрат;
- организовать работы по реализации Политики в области качества и обеспечить их необходимыми ресурсами.

Сертификация КСМК и соответствие международному стандарту качества ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»

В 2023 году успешно пройден инспекционный контроль КСМК АО «ФПК» на соответствие требованиям ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» в подтверждение действующего сертификата № 210890/A/0001/UK/RUS от 19 апреля 2023 г. со сроком действия до 17 апреля 2026 г. на основные бизнес-процессы Компании:

- перевозка пассажиров, багажа и грузобагажа;
- сопровождение и обслуживание пассажиров/вагонов в поездах дальнего следования;
- оформление и продажа проездных и перевозочных билетов и документов;
- экипировка вагонов в рейс;
- ремонт вагонов в объеме капитально-восстановительного ремонта (КВР);
- ремонт вагонов в объеме деповского ремонта (ДР);
- ремонт вагонов в объеме капитального ремонта КР-1 и КР-2;
- текущий ремонт вагонов (отцепочный, безотцепочный);
- ремонт колесных пар;
- ремонт узлов и деталей вагонов;
- техническое обслуживание вагонов в объеме ТО-1, ТО-2, ТО-3.

Основные преимущества от наличия сертификата соответствия ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»:

- имидж клиентоориентированной компании, подтвержденный нормативными документами на государственном уровне;
- подтверждение соответствия деятельности АО «ФПК» ведущим мировым практикам в области менеджмента качества со стороны независимого органа по сертификации;
- повышение удовлетворенности пассажиров через предоставление услуг, соответствующих мировым стандартам качества;
- повышение результативности и эффективности процессов корпоративной системы управления;
- повышение стоимости акций;
- повышение количества баллов АО «ФПК» при участии в конкурсах (тендерах) материнской компании и других заказчиков в рамках выполнения работ по подсобно-вспомогательной деятельности.

Ключевые проекты 2023 года

Дневные поезда

По итогам 2023 года поездами дальнего следования с дневным режимом пропуска перевезено свыше 19,8 млн пассажиров, что на 9,9 % больше уровня 2022 года.

Доля перевозок пассажиров дневными поездами от общего годового объема перевозок АО «ФПК» составила 18,7 %.

>19,8 млн пассажиров по итогам 2023 года +9,9 % к уровню 2022 года

67 пар дневных поездов

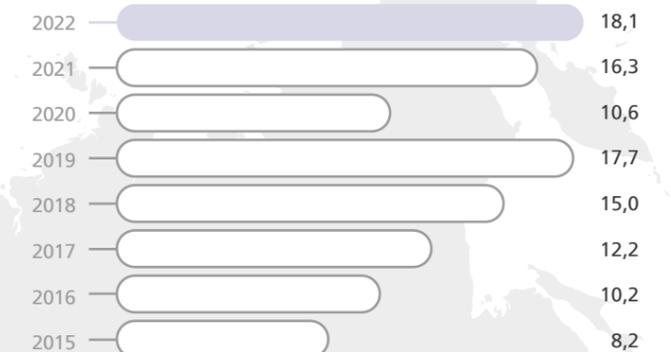
38 маршрутов¹



Количество перевезенных пассажиров, тыс. человек



Динамика объемов перевезенных пассажиров дневными поездами с 2015 года, млн человек



¹ В том числе Москва – Минск, Москва – Тамбов, Москва – Липецк, Москва – Ярославль, Москва – Белгород, Москва – Смоленск, Москва – Курск, Москва – Брянск, Москва – Саранск, Краснодар – Адлер, Краснодар – Имеретинский курорт и другие.