

Обслуживание пассажиров

Компания постоянно работает над повышением качества услуг, чтобы поддерживать высокий уровень обслуживания пассажиров. Это один из приоритетов АО «ФПК».

Качество перевозок

АО «ФПК» постоянно стремится улучшить расписания пассажирских поездов. Корректировки расписания позволяют устанавливать более удобное для пассажиров время прибытия на станции назначения и отправления, а также ускорять поездку на маршрутах следования (в рамках возможностей инфраструктуры материнской компании).

Мониторинг удовлетворенности пассажиров регулярно проводится при помощи онлайн-опроса, приглашение к которому высылается по электронной почте пассажирам дальнего следования не моложе 18 лет. Компания получает актуальные оценки и отзывы о поездке, что позволяет оперативно реагировать на предложения и замечания пассажиров¹.

Значение индекса удовлетворенности пассажиров (CSI²) формируется из совокупности взвешенных оценок по следующим параметрам:

- процедура покупки билета (на сайте, в мобильном приложении и в кассах);
- стоимость поездки;
- обслуживание в пути:
 - уровень комфорта;
 - техническое состояние;
 - санитарное состояние;
 - безопасность;
 - работа проводников;
 - постельные принадлежности;
 - дорожный набор;
 - поездка с детьми;
 - портал «Попутчик»;

- услуги питания (предоплаченное питание, услуги вагона-ресторана);
- Программа лояльности.

В 2023 году количество респондентов, оценивших качество предоставляемых АО «ФПК» услуг, составило 533 653 пассажира (в 2,2 раза больше, чем в 2022 году). Количество ответов заметно выросло благодаря автоматизации рассылки, заполнения анкеты и ее персонализации.

Индекс удовлетворенности по итогам года составил 89,6 балла из 100, что выше рассчитанного по итогам 2022 года целевого значения на 2,1 балла.

Все параметры CSI по блоку обслуживания пассажиров выше целевых значений на 2023 год. В лидерах по параметрам работа проводников и покупка билетов. В зоне роста остаются стоимость поездки и услуги вагона-ресторана.

Для развития сервиса и повышения конкурентоспособности, а также определения уровня лояльности пассажиров и готовности рекомендовать Компанию регулярно проводится также мониторинг индекса NPS³. В 2023 году он составил 50, что на 7 пунктов выше по сравнению с 2022 годом. Пассажиры проявили более высокий уровень лояльности к Компании: доля промоутеров на 50 п. п. выше доли критиков (в 2022 году доля промоутеров была выше только на 43 п. п.).

Итоговые показатели CSI и NPS в 2023 году

Уровень удовлетворенности

CSI =
89,6

Уровень лояльности к сервису

NPS =
50

Индекс лояльности пассажиров по итогам 2023 года



Количество респондентов –

>530 тыс. пассажиров

Метод исследования — онлайн-опрос

По итогам работы за 2023 год достигнуто снижение количества негативных обращений граждан в связи с некачественным сервисом в поездах формирования АО «ФПК» в расчете на 100 тыс. перевезенных пассажиров с 1,8 обращения в 2022 году до 1,7 обращения в 2023 году.

Для улучшения качества обслуживания пассажиров в Компании внедрена система CRM – целевые предложения клиентам. Благодаря созданию единой клиентской базы в рамках продуктового анализа оптимизирован процесс сбора жалоб, унифицированы стандарты предоставления сервисов пассажирам.

В 2023 году при помощи CRM-системы была реализована автоматическая отправка писем пассажирам с предложением пройти анкету «Отзыв о поездке». Письмо направлялось через два дня после прибытия пассажира на станцию

Оценка параметров индекса удовлетворенности пассажиров, %



○ План 2023 ● Факт 2023

назначения. Также обеспечена передача информации о поездке в анкету без участия клиента. Таким образом сокращено время прохождения анкеты и сведена к минимуму возможность ошибки при вводе реквизитов поездки. Реализована передача ответов анкеты «Отзыв о поездке» в CRM-систему с возможностью привязать конкретный ответ к пассажиру, поезду и билету.

Кроме того, разработан отчет, позволяющий анализировать поездки пассажиров, совершенные с пересадкой в поездах и вагонах формирования АО «ФПК». Данная информация используется при запуске новых маршрутов. Реализована автоматическая отправка персональных предложений с информацией о скидках пассажирам, не совершавшим поездки в поездах и вагонах формирования АО «ФПК» более 365 дней. Доработаны автоматические отчеты (дашборды) на портале «ФПК Статс».

¹ Обработка персональных данных клиентов АО «ФПК» осуществляется в строгом соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», а также с требованиями нормативных документов регулирующих органов (Федеральной службы по техническому и экспортному контролю, Роскомнадзора и пр.). Организационно-технические меры, принятые в отношении информационных систем, обрабатывающих персональные данные, исключают возможность несанкционированного изменения, копирования, блокирования и иных деструктивных воздействий, влекущих за собой нарушения целостности, конфиденциальности и доступности персональных данных.

² Customer satisfaction index – индекс удовлетворенности.

³ Net promoter score – индекс потребительской лояльности.

Новое в сервисе для пассажиров

Совершенствование качества питания

В 2023 году АО «ФПК» реализовало новую Концепцию организации общественного питания на 26 поездах, в 47 вагонах-бистро. Компания стала лауреатом XIV Ежегодной премии «Качество обслуживания и права потребителей» в номинации «Сервис года по организации питания на транспорте. Железнодорожный транспорт» в категории «Розничные услуги» за реализацию новой концепции.

Кроме того, Компания запустила проект по заказу горячего питания для пассажиров. Для этого используются модернизированные штабные вагоны с кухней, оснащенные специальным оборудованием для хранения и разогрева блюд высокой степени готовности, мойкой и посудомоечной машиной.

Также с марта 2023 года стартовал проект по предоставлению услуг питания собственными силами АО «ФПК». Его реализуют работники трех дирекций питания, созданных на базе Московского, Куйбышевского и Приволжского филиалов.

Работает и сервис «Доставка еды к поезду». С момента запуска (декабрь 2019 года) им воспользовались свыше 40 тыс. пассажиров. Более 21 тыс. пассажиров воспользовались сервисом в 2023 году на сумму более 33 млн руб., что на 89 % больше, чем за аналогичный период прошлого года. На текущий момент к сервису подключено 100 предприятий общественного питания на 67 станциях, в том числе крупные сетевые проекты: сеть ресторанов быстрого питания «Бургер Кинг», сети ресторанов «Сицилия» и «Тануки», сеть кафе быстрого питания «БлинБери», «Милти», АО «Вкусвилл» и др.

Повышение доступности железнодорожных перевозок для различных категорий пассажиров

Улучшение условий для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья

По состоянию на 31 декабря 2023 г. в парке АО «ФПК» имеется 1 129 вагонов, оборудованных специализированным купе для инвалидов-колясочников, что составляет 94 % от общего количества графических поездов.

Конструктивные особенности таких вагонов:

- наличие с нектловой стороны вагона увеличенной ширины наружных дверей;
- наличие подъемников для инвалида-колясочника;
- увеличенная площадь тамбура;
- увеличенная ширина входной двери из тамбура в коридор, дверей в специализированное купе для инвалида-колясочника и в туалет;
- расширенный коридор до специализированного купе.

Ширина всех перечисленных проемов и помещений позволяет пассажиру передвигаться в инвалидной коляске стандартных размеров.

Если маломобильный пассажир оформляет проезд в вагоне со спальными местами, то Система бронирования билетов сообщает об этом проводнику пассажирского вагона. Проводник заблаговременно застилает его место постельным бельем, помогает маломобильному пассажиру при посадке в вагон. Для посадки инвалида-колясочника

в вагон с инвалидным купе используется специальный подъемник. Если вагон не оборудован таким подъемником, посадку пассажира с нарушениями опорно-двигательного аппарата организует начальник пассажирского поезда силами работников поезда бригады.

После посадки маломобильного пассажира в купе для инвалидов проводник пассажирского вагона знакомит его с оборудованием купе и оборудованием туалета, доступного для инвалидов-колясочников.

При проезде маломобильного пассажира с нарушением опорно-двигательного аппарата не в инвалидном купе ему для передвижения по вагону предоставляется кресло-коляска, в которой проводник вагона перемещает его до мест общего пользования (кипятильника, туалета).

Помощь при посадке маломобильных пассажиров из вагона оказывается в том же порядке, как и при посадке.

Кроме того, купе для инвалидов оборудовано информационными табличками, выполненными с использованием шрифта Брайля для незрячих пассажиров. После посадки незрячего пассажира в купе для инвалидов проводник вагона также знакомит его с оборудованием данного купе.

Улучшение условий для пассажиров с детьми

Для пассажиров с детьми предусмотрены следующие удобства:

- детская игровая зона с мягкими диванами, развивающими игрушками, столом и стульями для детского творчества, телевизором (в двухэтажных поездах Москва – Воронеж и Москва – Брянск);
- манеж для самых маленьких (в вагонах с детскими купе или по предварительному заказу);
- «Библиотека юного путешественника» (в ряде поездов);
- детское меню (при наличии в составе поезда вагона-ресторана или вагона-бистро);
- услуга по перевозке детей в возрасте от 10 до 16 лет без сопровождения взрослых под контролем персонала (в ряде поездов).

Улучшение условий для пассажиров с животными

Чтобы обеспечить безопасность домашних животных, в начале 2024 года Компания изменила правила их перевозки.

Теперь в случае обнаружения в вагоне животного без владельца проводник пассажирского вагона проверяет наличие контактной информации о владельце, а при ее наличии связывается с ним по телефону. При отсутствии информации о владельце проводник опрашивает всех пассажиров обслуживаемого вагона, начиная с тех, кто перевозит животных по перевозочным документам.

Если владельца животного в вагоне найти не удалось, проводник докладывает об этом начальнику пассажирского поезда, который организует поиск в других вагонах. Если и в этом случае владелец не будет найден, то животное передадут работникам вокзала, которые доставят его в приют для животных, а при невозможности – в специализированную организацию, занимающуюся безнадзорными животными.

Новые дорожные наборы

С 2024 года в поездах АО «ФПК» обновлены дорожные наборы, выдаваемые пассажирам вагонов повышенной комфортности. Новая линейка дорожных наборов разработана на основе обратной связи о качестве и периодичности обновления услуг, предпочтениях и пожеланиях пассажиров. Все наборы соответствуют улучшенным потребительским характеристикам.

Кроме того, во II квартале 2024 года пассажирам начнут выдаваться детские дорожные наборы и наборы для туристических поездов.

