



Значимые события 2016 года

Год пассажира

2016 год был объявлен в холдинге «РЖД» Годом пассажира. В Год пассажира Компания стала более открытой для своих клиентов, расширив каналы обратной связи: «открытые встречи» с пассажирами, интернет-приемная Генерального директора, возможность оставить онлайн-отзыв о поездке.



Развитие маршрутной сети и обновление подвижного состава

«Дневной экспресс»

В 2016 году были назначены три новых дневных поезда:

- 120/119 Москва – Саранск с 30 мая 2016 г.;
- 103/104 Уфа – Самара – Саратов с 10 июня 2016 г.;
- 250/249 Иркутск – Улан-Удэ с 20 декабря 2016 г.

На уже существующих маршрутах 801/802 Адлер – Краснодар со 2 мая 2016 г. и 721/724 Москва – Курск с 11 декабря 2016 г. запущены вторые составы «Ласточка». На маршруте Москва – Белгород три поезда переведены в категорию скоростных.

В 2016 году «дневные экспрессы» перевезли более 10 млн пассажиров.

Двухэтажные поезда

Расширена маршрутная сеть курсирования двухэтажных поездов:

- запущен новый поезд Санкт-Петербург – Адлер;
- увеличено количество двухэтажных составов на маршрутах



Москва – Санкт-Петербург
и Москва – Воронеж.

С 27 декабря 2016 г. в составе двухэтажных поездов 69/70 и 45/46 Москва – Воронеж начали курсировать новые штабные вагоны с зонами отдыха для пассажиров с детьми. Такие «игровые» зоны оборудованы детской мебелью, телевизором, мягкими и развивающими игрушками (пазлами, кубиками, мозаиками, конструкторами), приспособлениями для рисования.

Международный поезд «Стриж»/ Strizh

С 17 декабря 2016 г. в сообщении Москва – Берлин начал курсировать новый поезд 13/14 «Стриж»/Strizh, вагоны которого оборудованы уникальной для России системой автоматического перехода на европейскую колею.

Инновационная технология позволила сократить время в пути следования: расстояние от Москвы до Берлина поезд преодолевает за 20 ч. 14 мин. Поезд совершает остановки на станциях Смоленск, Орша, Минск, Брест,



Специальные проекты

Тересполь, Варшава, Познань, Жепин, Франкфурт-на-Одере.

В составе каждого поезда – вагоны различных классов производства испанской компании Patentes Talgo S.L. Внедрение технических инноваций в конструкцию поезда позволило повысить комфорт пассажиров в пути следования, в частности снижено воздействие центробежной силы на пассажиров при прохождении кривых малого радиуса.

В поезде «Стриж»/Strizh пассажирам предоставляется Wi-Fi-доступ к мультимедийному portalу с возможностью выхода в Интернет. На portalе можно посмотреть расписание, меню вагона-ресторана и новости для пассажиров, получить информацию о маршруте, купить билет на поезд, а также посмотреть кинофильмы. Кроме того, пассажирам вагонов с местами для сидения 1-го класса по запросу выдаются планшеты для просмотра мультимедийного контента.

В 2016 году поезда АО «ФПК» стали площадками для крупнейших общегосударственных социальных и просветительских проектов.

В рамках Года российского кино 12 двухэтажных составов были оформлены в честь великих сценаристов, режиссеров, актеров и операторов; в поездах транслировались шедевры отечественного кинематографа.

К 100-летию окончания строительства Транссибирской магистрали и 50-летию поезда «Россия» следованием Москва – Владивосток стартовал совместный с Русским географическим обществом (РГО) научно-просветительский проект «Дорога открытий». В интерьере поезда «Россия» были использованы постеры с визуальной информацией о Транссибирской магистрали: карты и схемы, фотографии, посвященные строительству и запуску дороги, пейзажные снимки, а также интересные факты

о магистрали. На крупнейших вокзалах страны организовывались лекции и мастер-классы исследователей, ученых, путешественников, фотографов и членов РГО, посвященных истории Транссибирской магистрали, особенностям географии Российской Федерации, охране окружающей среды, историческим и современным экспедициям РГО.

Компания также поддержала всероссийский проект по сохранению амурского тигра и дальневосточного леопарда, оформив агитационный поезд, курсирующий через всю страну.

9 июня 2016 г. исполнилось 85 лет с начала курсирования исторического поезда 1/2 «Красная стрела» сообщением Санкт-Петербург – Москва. 14 декабря свое пятилетие отметил поезд 23/24 Москва – Берлин – Париж.





Значимые события 2016 года

Развитие электронных каналов продаж

В 2016 году активно развивались электронные пассажирские сервисы, в том числе каналы продаж проездных документов. Глубина продажи билетов увеличена с 45 до 60 суток; процедура покупки билетов на сайте ОАО «РЖД» сокращена с семи до трех шагов.

На сайте ОАО «РЖД» открыта продажа электронных билетов на международные поезда, курсирующие в страны дальнего зарубежья, по тарифам, объявленным для проезда в купе 1-го класса категории Single.

Компанией выпущено приложение для мобильных устройств на операционной системе Android для покупки билетов на поезда дальнего следования.

На сайте АО «ФПК» размещена страница для корпоративных клиентов, где юридические лица имеют возможность оставить онлайн-заявку на перевозку организованных групп пассажиров и детей.

С 6 сентября 2016 г. на сайте ОАО «РЖД» стартовала продажа электронных билетов школьникам и воспитанникам общеобразовательных учреждений со скидкой 50 % на проезд в общих, плацкартных вагонах и вагонах с местами для сидения скорых и пассажирских поездов дальнего следования АО «ФПК» во внутригосударственном сообщении.

В 2016 году доля продаж электронных билетов составила 40,2 % от общего количества мест, реализованных в целом по сети железных дорог.

Улучшение сервиса в пути

К концу 2016 года Wi-Fi-доступом к развлекательной платформе и Интернету был оборудован 51 состав.

Все поезда формирования АО «ФПК» были оснащены терминалами для безналичной оплаты в пути следования товаров и услуг.

Также пассажирам поездов дальнего следования АО «ФПК» теперь предоставляется услуга «Душ в поезде»: сервис доступен в 266 составах поездов.

Более 1,6 тыс. вагонов в 2016 году были оборудованы дополнительными розетками для зарядки мобильных устройств.

Росла популярность услуги перевозки автомобилей в вагонах-автомобилевозах. За 2016 год в поездах формирования АО «ФПК» перевезено 4 703 автомобиля, что на 44 % больше, чем в 2015 году. В 2016 году в тестовом режиме заработала услуга перевозки мотоциклов в специализированных вагонах-автомобилевозах в составе пассажирских поездов на направлениях Москва – Санкт-Петербург, Москва – Петрозаводск, Москва – Астрахань,

Санкт-Петербург – Астрахань. Весной 2017 года услугу планируется запустить на постоянной основе, а также начать перевозку мотоциклов на направлениях Санкт-Петербург – Адлер и Москва – Адлер.

Компания стремится обеспечить доступную среду для всех категорий пассажиров. Так, в 2016 году было приобретено 565 инвалидных кресел-колясок, благодаря которым пассажиры с ограниченными возможностями могут не только совершать поездку в специализированном купе штабного вагона, но и воспользоваться нижними полками во всех купе вагона данного типа. Приобретено 18 штабных вагонов, оснащенных купе для инвалидов, проведен капитально-восстановительный ремонт с оборудованием купе для инвалидов 40 штабных вагонов. Проведена паспортизация 16 моделей пассажирских вагонов для перевозки инвалидов.



Ценовая политика и маркетинговые акции

В 2016 году впервые была предоставлена скидка в размере 50 % на проезд детей в возрасте от 10 до 17 лет в период с 1 июня по 31 августа. Ранее право льготного проезда предоставлялось только в учебный период – с 1 сентября по 31 мая. В результате летом 2016 года перевозки данной группы пассажиров выросли на 16 %. Всего за июнь – август число пассажиров в возрасте от 10 до 17 лет составило около 2,5 млн.

В декабре 2016 года системой динамического ценообразования обеспечен 100 %-ный охват дерегулированного сегмента внутригосударственного сообщения за исключением отдельных поездов социально значимого сегмента.

14 января 2017 г. отправились в рейс еще 150 регулярных поездов, в которых впервые начал действовать механизм гибкого тарифообразования. Система динамического ценообразования, применяемая с 2013 года на поездах дальнего следования, является наиболее гибким тарифным инструментом АО «ФПК».



Программа лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД»

19 ноября 2016 г. на вокзале города Казань АО «ФПК» поздравило двухмиллионного участника Программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД».

В прошлом году расширились привилегии для участников Программы. В рамках «РЖД Бонус» пассажиры пенсионного возраста получили возможность оформлять билеты со скидкой в размере 5 % на проезд в купейных вагонах. Скидка действует при оформлении проездных документов на поезда, курсирующие во внутрироссийском сообщении, отправлением с 1 сентября 2016 по 31 мая 2017 г.

С сентября АО «ФПК» совместно с «Газпромбанк» (АО) и Mastercard в рамках развития Программы лояльности запустили первый совместный проект по выпуску кобрендинговых банковских карт для студентов с бесконтактной технологией оплаты. Держатели карт могут воспользоваться круглогодичной скидкой в размере 25 % на проезд в купейных вагонах поездов Компании во внутригосударственном сообщении, что является уникальным предложением на российском банковском рынке.

Также в 2016 году к Программе лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД» смогли присоединиться пассажиры скоростных поездов «АлLEGRO».

Победы в конкурсах

В 2016 году Программа лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД» в очередной раз стала победителем Национального конкурса в области маркетинга лояльности Loyalty Awards Russia – 2016 в номинации «Лучшая программа лояльности транспортной компании».

В рамках премии «Лучший работодатель для молодежи – 2016» АО «ФПК» одержало победу в номинации «За надежные партнерские отношения».

В декабре 2016 года АО «ФПК» как эмитент рублевых облигаций одержало победу в номинации «Дебют года» на конкурсе Cbonds Awards.

Годовой отчет АО «ФПК» за 2015 год признан «Лучшим годовым отчетом непубличной компании» в конкурсе годовых отчетов Московской биржи.

