



# Обслуживание пассажиров

## Политика в области качества

В ноябре 2016 года в АО «ФПК» завершился процесс сертификации корпоративной системы менеджмента качества на соответствие требованиям национального стандарта ГОСТ Р ISO 9001:2015 «Системы менеджмента

качества. Требования». 28 ноября 2016 г. АО «ФПК» получен сертификат № 16.1779.026.

В целях развития корпоративной системы менеджмента качества АО «ФПК»

в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015 в ноябре 2016 года утверждена новая Политика в области качества.

## Приоритетные цели в области качества

- Максимальное удовлетворение требований и ожиданий потребителей посредством постоянного повышения качества оказываемых услуг и обеспечения высокого уровня обслуживания,

- комфорта и безопасности;
- постоянное повышение результативности и эффективности деятельности Компании посредством совершенствования корпоративной системы

- менеджмента качества, бизнес-процессов, технологий бережливого производства, подготовки подвижного состава и обслуживания пассажиров.

## Принципы управления качеством

- Следование принципу «Лидерство руководства», развитие взаимодействия сотрудников при достижении поставленных целей, их компетентности, мотивации и корпоративной культуры взаимоотношений;
- поддержка и развитие взаимовыгодных и долгосрочных отношений с поставщиками, повышение удовлетворенности потребителей и всех заинтересованных сторон Компании;

- управление потенциальными рисками Компании, предупреждение повторяющихся потенциальных несоответствий и принятие решений на основании объективных свидетельств и требований заинтересованных сторон;
- обеспечение соответствия корпоративной системы менеджмента качества требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 и заинтересованных сторон;

- непрерывное улучшение корпоративной системы менеджмента качества, повышение результативности и эффективности деятельности за счет совершенствования процессов, внедрения инноваций и оптимизации затрат.

Руководство АО «ФПК» принимает на себя ответственность за организацию работ по реализации и обеспечению необходимыми ресурсами Политики в области качества.

## Мониторинг качества

С 2008 и до III квартала 2016 года качество обслуживания оценивалось на базе широкомасштабного ежеквартального опроса непосредственно во время поездки методом анкетирования пассажиров. С IV квартала 2016 года Компания

перешла на более современную методику онлайн-мониторинга качества предоставляемых услуг на сайте <http://www.opros.fpc.ru>. Такой мониторинг уже показал положительные результаты, поскольку он позволяет получать

актуальную информацию в еженедельном и даже ежедневном режиме и при необходимости оперативно реагировать на жалобы и предложения пассажиров.

## ДИНАМИКА ИЗМЕНЕНИЯ ПАРАМЕТРОВ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ (SCI, МЕТОДОЛОГИЯ АО «ФПК»)<sup>1</sup>

Параметры	2014	2015	I–II квартал 2016 года
Общая оценка путешествия	4,45	4,56	4,75

<sup>1</sup> Высокий уровень потребительской удовлетворенности соответствует оценкам в диапазоне от 4,5 до 5 баллов. Средний уровень удовлетворенности потребителей соответствует оценкам от 4 до 4,4 балла. Низкий уровень удовлетворенности потребителей соответствует оценкам от 3,9 балла и ниже.

Кроме того, в соответствии с передовой отраслевой практикой, в том числе международной, с 2017 года впервые в практике АО «ФПК» будет рассчитан индекс потребительской лояльности с использованием методики NPS (Net

Promoter Score – индекс готовности рекомендовать), позволяющий оценить готовность совершать повторные поездки и рекомендовать услуги Компании с учетом всех компонентов: процедуры покупки билетов, обслуживания

в поездах, дополнительных услуг, безопасности.

## СРАВНЕНИЕ МЕТОДОЛОГИЙ ОЦЕНКИ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

Параметры	Методология АО «ФПК», (CSI) 2008–2016 годов (I–II квартал)	Мониторинг качества обслуживания CSI с IV квартала 2016 года	Индекс лояльности NPS с 2017 года
Метод сбора информации	Заполнение анкет пассажирами во время поездки	Онлайн-опрос на сайте <a href="http://opros.fpc.ru">opros.fpc.ru</a>	Телефонный опрос
Выборка, респондентов	40 000	2 000	40 000
Периодичность	4 раза в год	Еженедельно	4 раза в год
Инструментарий	Анкета в печатной форме, 37 вопросов	Анкета в электронной форме, 28 вопросов	Анкета для телефонного/онлайн опроса. Содержит по 3 вопроса по следующим блокам: «Информационный», «Бронирование и продажи», «Продукты и услуги», «Постобслуживание»

С помощью индекса лояльности NPS станет возможным определять позицию АО «ФПК» на рынке пассажирского транспорта, оценивать качество отдельных составляющих услуги (процедура покупки билетов, услуги во время поездки, Программа лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД», работа Единого информационно-сервисного центра (ЕИСЦ)), работу причастных подразделений (КПЭ), а также определять пути повышения конкурентоспособности Компании.

Также впервые в практике АО «ФПК» в рамках повышения качества транспортного обслуживания пассажиров (Года пассажира) планируется публиковать на сайте обобщенные результаты мониторинга качества – в формате счетчика средней оценки Компании и индекса лояльности NPS.

По итогам результатов исследований предусматривается составление комплексных рейтингов поездов и объектов пассажирской инфраструктуры и – в конечном

итоге – разработка корректирующих мероприятий по результатам обратной связи с пассажирами.

Кроме того, будут установлены персональные ответственность и контроль исполнения должностными лицами требований качества обслуживания, сформированы соответствующие системы мотивации и стимулирования, основанные на клиентоориентированном стиле работы, прямых отзывах и оценках клиентов.