



Обращение Генерального директора

Уважаемые акционеры, партнеры, коллеги!

Для холдинга «РЖД» 2016 год прошел под девизом «Год пассажира» и стал ключевым этапом в дальнейшем развитии всего железнодорожного пассажирского комплекса. Значительная часть общих для Холдинга мероприятий находилась в зоне ответственности АО «ФПК». Важно, что все запланированные проекты нам удалось реализовать на 100 %. В результате пассажиры позитивно оценили проделанную нами работу: в 2016 году АО «ФПК» удалось переломить тенденцию падения пассажирооборота и добиться его прироста на 4 %.

Основной вектор деятельности Компании в 2016 году был направлен на развитие клиентоориентированного подхода к обслуживанию пассажиров, особенно маломобильных групп граждан, на повышение комфорта в пути и улучшение ценовой доступности перевозок, а также на совершенствование взаимодействия с органами власти.

Мы стремились услышать каждого пассажира и для этого повысили эффективность механизма обратной связи с помощью открытых встреч на вокзалах, электронной приемной Генерального директора и онлайн-анкет для отзывов о поездках. Качественная и оперативная обратная связь сыграла не последнюю роль в существенном улучшении качества сервиса на всем пути клиента, начиная с планирования поездки.

В Год пассажира поездки на поездах дальнего следования стали более

доступными. Впервые в летний период для детей от 10 до 17 лет на проезд в плацкартных и общих вагонах действовала 50 %-ная скидка. В результате по специальным тарифам было перевезено более 2,5 млн детей, что на 16 % больше уровня предыдущего года. Завершено внедрение гибкого тарифообразования: в декабре 2016 года системой динамического ценообразования охвачено практически 100 % перевозок в дерегулированном сегменте. Специальные проекты для студентов и пенсионеров реализованы в рамках Программы лояльности «РЖД Бонус».

В отчетном году увеличена глубина продажи билетов на поезда во внутригосударственном сообщении с 45 до 60 суток. Дальнейшее развитие получили электронные сервисы по продаже проездных документов. Заметно ускорен ряд поездов, в первую очередь в сообщении с российскими курортами.

Проведена масштабная работа по обновлению и модернизации подвижного состава. На эти цели было направлено более 90 % инвестиций Компании. Новые вагоны включены в составы фирменных поездов. В 2016 году расширена география маршрутов двухэтажных поездов. Именно в них появились первые вагоны с детскими игровыми комнатами, где есть все необходимое для досуга маленьких пассажиров: развивающие игры, мягкие игрушки, книжки-раскраски и мультфильмы из золотой коллекции «Союзмультфильма».

Улучшены предложения и в международном сообщении. С 17 декабря между Москвой и Берлином курсирует поезд «Стриж»/Strizh производства компании Patentes Talgo, S.L. Его вагоны оборудованы уникальной для России системой автоматического перехода на европейскую колею. Данная инновационная технология позволила значительно



Петр Валерьевич Иванов

сократить время в пути следования. Новый поезд, безусловно, создал более комфортные условия для путешествия всех пассажиров, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, так как в нем предусмотрено большее количество купе для инвалидов.

Обеспечение доступной среды в поездах дальнего следования остается одним из приоритетов деятельности Компании: приобретены новые штабные вагоны, оснащенные купе для инвалидов, закуплены инвалидные кресла-коляски, проведена паспортизация различных моделей пассажирских вагонов для перевозки инвалидов.

В 2016 году был расширен перечень услуг, предоставляемых пассажирам во время поездки, в том числе предлагаются новые услуги. Так, впервые пассажиры могут оплатить товар банковской картой во всех поездах АО «ФПК». В ряде поездов теперь предоставляется

услуга «Душевая кабина в поезде». Еще больше составов оборудованы Wi-Fi-доступом в Интернет, свыше 1,6 тыс. вагонов оснащены дополнительными источниками питания для зарядки мобильных устройств. В тестовом режиме заработала услуга перевозки мотоциклов в специализированных вагонах-автомобилевозах в составе ряда пассажирских поездов. Весной 2017 года планируется запустить услугу на постоянной основе и расширить список маршрутов.

Стоит также отметить, что поезда Компании стали площадками для крупнейших общегосударственных социальных и просветительских проектов. К 100-летию окончания строительства Транссибирской магистрали и 50-летию поезда «Россия», следующего по маршруту Москва – Владивосток, стартовал совместный с РГО научно-просветительский проект «Дорога открытий». Мы поддержали всероссийский проект по сохранению амурского тигра

и дальневосточного леопарда: с сентября агитационный поезд курсирует через всю страну. В рамках Года российского кино 12 двухэтажных составов получили тематическое оформление; в поездах транслировались шедевры отечественного кинематографа.

Подводя итог проделанной в 2016 году работы, можно с уверенностью сказать, что Год пассажира стал для нас годом коренных изменений и преобразований. Но нельзя останавливаться на достигнутом: перед Компанией стоит задача дальнейшего повышения комфорта поездок, качества услуг и расширения продуктового портфеля. Каждый год для АО «ФПК» теперь является Годом пассажира.