

ДВИЖЕНИЕ В БУДУЩЕЕ

От оператора вагонов до поставщика интегрированной мобильности

- АО «ФПК» начало свою самостоятельную деятельность.
- Компания включена в реестр естественных монополий.
- Утверждена Стратегия развития АО «ФПК» до 2030 года.
- Создана логистическая компания в сфере перевозки грузов, багажа и почты АО «ФПК-Логистика».
- Стартовала программа лояльности «РЖД Бонус».
- АО «ФПК» присвоен кредитный рейтинг ведущими рейтинговыми агентствами.
- Реализован пилотный проект по организации мультимодальных перевозок.
- Организовано курсирование электропоездов «Ласточка».

2010 — 2011 — 2012 — 2013 — 2014 — 2015

- Расширение присутствия АО «ФПК» на туристическом рынке – приобретение контрольного пакета акций ООО «РЖД-Трэвел».
- Реализована Программа повышения скоростного движения.
- Запущен скоростной поезд «Стриж», сформированный из вагонов Talgo.
- Начал курсировать двухэтажный поезд с местами для сидения.



Мероприятия Компании в период пандемии COVID-19,

направленные на повышение доступности железнодорожных перевозок и сохранение здоровья пассажиров



Адресная рассылка специального предложения для разных сегментов пассажиров с использованием промокодов на скидку. Например, в октябре 2020 года запущена акция по поддержке медицинских работников, ведущих борьбу с COVID-19, позволяющая медицинскому персоналу приобрести билет по промокоду со скидкой 50 % в купейные вагоны поездов АО «ФПК» до места назначения и обратно до 1 апреля 2021 г.



Пассажирам была предоставлена возможность отменять свои поездки дистанционно. При этом всем пассажирам Компания возвращала денежные средства, не взирая сбор за возврат неиспользованных проездных документов. Временное установление особого порядка продажи проездных документов, отсутствие сбора за возврат неиспользованных проездных документов, возможность возврата стоимости «невозвратных» билетов.



В поездах временно действовала система рассадки с учетом социальной дистанции. Ежедневно проводилась дезинфекция поездов. Пассажирам и поездной бригаде измерялась температура тела, была обеспечена непрерывная координация с органами Роспотребнадзора.

- Компании удалось переломить тенденцию падения пассажирооборота и добиться его прироста на 4 %.
- Запущен новый международный поезд «Стриж». Ускорены поезда, следующие в курортных направлениях.
- Зафиксирован максимальный рост пассажирооборота (на 6 %) и количества перевезенных пассажиров (на 8 %) с момента создания АО «ФПК».
- Проведено рекордное обновление парка пассажирских вагонов (приобретено 724 вагона, что на 70 % больше уровня закупки 2017 года).
- Зарегистрировано более 4 млн участников программы лояльности «РЖД Бонус».

2016 — 2017 — 2018 — 2019

2020

- Зарегистрировано более 3 млн участников программы лояльности «РЖД Бонус».
- Впервые проведен мониторинг индекса потребительской лояльности: оценка на уровне 4,1 балла (по пятибалльной шкале).
- Утверждена Стратегия развития АО «ФПК» на период до 2030 года. Заключен долгосрочный договор с ОАО «ТВЗ» на разработку, проектирование, изготовление, проведение испытаний, сертификацию и поставку пассажирского подвижного состава на период до 2025 года. Введены в эксплуатацию одноэтажные двухвагонные сцепы нового модельного ряда.
- В сложных условиях пандемии COVID-19 Компания предприняла усилия, чтобы сохранить транспортную доступность в полном объеме, обеспечить безопасность и здоровье пассажиров и сотрудников, продолжить обновление вагонного парка, сохранить квалифицированные кадры.



В апреле 2020 года в целях недопущения роста тарифов зафиксирована стоимость проезда в дерегулированном сегменте.



Инициативы, обеспечивающие более высокий уровень самоизоляции: предоставление скидок до 40 % при выкупе целиком двух мест в вагоне СВ и 25 % при выкупе четырех мест в купейном вагоне.



Новая услуга дистанционного оформления электронных билетов для пассажиров, приобретающих билеты по банковским картам.



Создание Единого телефонного сервисного центра по обслуживанию пассажиров при помощи услуги «Облачная АТС» с выделенным круглосуточным номером телефона 8 (800) 250-15-20.



В рамках реализации профилактических мер в поездах проводилось информирование пассажиров о необходимости использования средств индивидуальной защиты (посредством стикеров и памяток в вагонах), о мерах индивидуальной профилактики и о возможности приобретения масок и перчаток у поездной бригады.