

ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

Уважаемые акционеры, партнеры, коллеги!

2020 год стал для акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» годом испытаний и ограничений в связи с пандемией коронавирусной инфекции и, как следствие, ухудшением социально-экономической ситуации в стране.

Ключевыми задачами для АО «ФПК» в этом году являлись сохранение здоровья и санитарно-эпидемиологического благополучия пассажиров и сотрудников, бесперебойное функционирование сети региональных маршрутов, повышение эффективности деятельности и дальнейшее поступательное развитие.

В течение 2020 года Компания применяла комплексные и своевременные меры для выполнения этих задач.

В поездах была организована обязательная санитарная обработка всех поверхностей вагонов с использованием специальных дезинфицирующих средств, увеличена периодичность уборки в пути следования.

Для работников поездных бригад предусмотрена ежедневная термометрия, а также регулярное тестирование на выявление новой коронавирусной инфекции. В условиях вынужденных ограничений освоены дистанционные формы взаимодействия: в онлайн-режим переводились совещания, встречи и конференции, организован удаленный режим работы.

В целях поддержания стабильной деятельности сохранена численность трудового коллектива, обеспечена своевременная выплата заработной платы.

В течение года приоритетное внимание уделялось поддержанию транспортной подвижности населения. Учитывая возрастающий спрос на пассажирские перевозки, с середины июня 2020 года Компания подготовила поэтапный план восстановления графика

движения поездов дальнего следования во внутригосударственном сообщении. На фоне постепенного снятия ограничений количество курсирующих поездов увеличивалось, в том числе за счет восстановления сезонных поездов в сообщении с Черноморским побережьем России и курортами Северного Кавказа. Работа в этом направлении продолжается с учетом потребностей населения в развитии внутрироссийского туризма.

Для привлечения пассажиров на железнодорожный транспорт АО «ФПК» осуществляло планомерную работу по формированию оптимальных ценовых предложений в зависимости от изменения эпидемиологической ситуации: в 2020 году реализовано свыше 260 маркетинговых акций (из них 59 общесетевых), которыми воспользовались более 10 млн человек.

С апреля 2020 года стартовали маркетинговые акции, направленные на обеспечение более высокого уровня социального дистанцирования: при выкупе всего купе целиком в купейных вагонах и вагонах СВ предоставлялись скидки. В летний период в связи с ростом заинтересованности пассажиров



В этот сложный период Компания сосредоточила усилия на укреплении экономической устойчивости, включая обеспечение доступности поездок, улучшение качества предоставляемых сервисов и услуг.

в поездках АО «ФПК» успешно реализовывало традиционные маркетинговые мероприятия: скидки и специальные тарифы на верхние места купейных вагонов, специальные тарифы в вагоны с местами для сидения, скидки при выкупе билетов «туда и обратно». На фоне улучшения санитарно-эпидемиологической обстановки в III квартале 2020 года предложено максимальное количество маркетинговых инициатив.

Впервые стала осуществляться адресная рассылка специального предложения для разных сегментов потребителей услуг пассажирских перевозок с использованием промокодов на предоставление скидки. Так, в октябре 2020 года в знак благодарности и признательности за профессионализм и благородный труд запущена акция в поддержку медицинских работников, ведущих борьбу с COVID-19, предусматривающая приобретение билетов по промокоду со скидкой 50 % в купейные вагоны поездов АО «ФПК» до места назначения и обратно.

Активно развивались и онлайн-сервисы: по итогам 2020 года увеличена доля электронных продаж билетов, которая составила 63 % от общего количества реализуемых проездных документов.

Расширились возможности пассажиров при заказе доставки еды непосредственно к вагону с предприятий общественного питания. Теперь это можно сделать не только через сайт ОАО «РЖД», но и через приложение «РЖД Пассажирам», устанавливаемое на мобильные устройства систем iOS и Android. В 2020 году к сервису подключились 36 ресторанов и кафе в 21 городе Российской Федерации.

Несмотря на вызовы 2020 года, Федеральной пассажирской компании удалось сохранить персонал, перестроиться на новый режим работы, оперативно реагировать на ограничительные меры, сократить собственные издержки для обеспечения доступности железнодорожного транспорта, поддерживать высокий уровень сервиса.

С учетом приобретенного опыта Компания и в дальнейшем будет осуществлять мероприятия, направленные на повышение качества обслуживания и увеличение спроса пассажиров на перевозки в поездах формирования АО «ФПК».

Генеральный директор АО «ФПК»

**Владимир Геннадьевич
ПЯСТОЛОВ**

