

НОВОЕ В СЕРВИСЕ ДЛЯ ПассаЖИРОВ

ПЕРЕВОЗКА ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ В КУПЕ ДЛЯ ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА

В 2019 году продолжила свое успешное развитие услуга по перевозке домашних животных в купе для перевозки багажа без сопровождения пассажирами. За год в 237 поездах формирования АО «ФПК» было перевезено более 10 тыс. животных.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДЕТСКИХ ДОРОЖНЫХ НАБОРОВ

В период с 15 июля по 31 декабря 2019 г. для пассажиров вагонов повышенной комфортности, которые в основном курсируют в фирменных поездах, АО «ФПК» организована маркетинговая акция «Увлекательное железнодорожное путешествие!». В рамках акции для двух возрастных групп детей (до пяти лет и от пяти до десяти лет) при совершении поездки в вагоне, участвующем в акции, вручаются детские наборы. Всего подарки от АО «ФПК» получили более 300 тыс. детей.

СЕРВИС «ПОИСК ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ» НА САЙТЕ ОАО «РЖД»

На сайте pass.rzd.ru 1 марта 2019 г. запущен автоматизированный канал обратной связи, позволяющий пассажиру, забывшему личные вещи в поезде, в кратчайшие сроки получить информацию об их местонахождении.

За десять месяцев работы сервиса около 12 тыс. забытых вещей возвращены пассажирам.

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТОВ В ПОЕЗДЕ

С 1 июля 2019 г. все поезда АО «ФПК» обеспечены новым программным комплексом, с помощью которого пассажиры могут оформлять проездные документы (билеты) у начальника поезда. Также для удобства пассажиров реализованы функции по регистрации электронных билетов, внесению изменений в персональные данные пассажира, оформлению перехода в вагон более высокой категории и дубликатов проездных документов.

Программный комплекс позволил минимизировать случаи отказов пассажирам при посадке в поезде при выявлении несоответствий в оформленных проездных документах.

В 2019 ГОДУ В ПОЕЗДАХ
ПРИБРЕТЕНО

> 43

ТЫС. БИЛЕТОВ

НА СУММУ БОЛЕЕ 6,4 МЛН РУБ.

ДЕЗИНФЕКЦИОННАЯ ОБРАБОТКА ПассаЖИРСКИХ ВАГОНОВ

В начале 2020 года проблема распространения коронавирусной инфекции стала наиболее острой. Мы понимаем, что пассажиры, отправляясь в путешествие, хотят быть спокойными за свое здоровье. В этой непростой ситуации мы четко осознаем свою ответственность как крупнейшего в стране перевозчика и поэтому хотим рассказать, какие меры мы предпринимаем для повышения безопасности поездов.

В соответствии с Санитарными правилами по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03 (далее – Санитарные правила) в пунктах подготовки пассажирских вагонов в рейс проводится профилактическая дезинфекционная обработка вагонов, включающая в себя дезинфекционную обработку туалетов и мусоросборников в каждом вагоне пассажирского состава по прибытии в пункт формирования и оборота.

Дезинфекция проводится медицинскими дезинфекторами Центров гигиены и эпидемиологии Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Роспотребнадзор).

О Компании

Стратегия
развития

Обзор
результатов

Корпоративное
управление

Устойчивое
развитие

Приложения

Начиная с 23 января 2020 г. в соответствии с рекомендацией Роспотребнадзора после каждого рейса в поездах проводится более интенсивная по сравнению с обычной дезинфекция, обеззараживаются все поверхности в вагонах. Особое внимание уделяется дверным ручкам, столикам, стенам вагонов и другим поверхностям, с которыми наиболее часто контактируют пассажиры. Используются дезинфицирующие средства, активные в отношении коронавирусов.

После проведения дезинфекции в пунктах формирования и оборота осуществляется уборка внутренних помещений вагонов силами проводников или аутсорсинговой компании. После уборки вагонов уборочный инвентарь и ветошь обеззараживаются в растворе дезинфицирующего средства с последующим ополаскиванием и просушиванием.

В пути следования проводится уборка вагонов с применением моюще-дезинфицирующих средств. В ходе уборки не реже четырех раз в сутки обеспечивается протирка раствором дезинфицирующего средства всех ручек в вагоне; не реже четырех раз в сутки производится уборка туалетов с обязательным мытьем полов и стен на высоту 1,5 м с применением моюще-дезинфицирующих средств. По окончании уборки проводники обрабатывают руки кожным антисептиком.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПИТАНИЯ

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПИТАНИЕ

В 2019 году продолжила свое успешное развитие услуга по предоставлению дополнительного питания пассажирам. Оформление данной услуги возможно при покупке билета в билетных кассах и на сайте, а также непосредственно у проводника вагона во время поездки.

УСЛУГА ПИТАНИЯ ОРГАНИЗОВАННЫМ ДЕТСКИМ ГРУППАМ

В целях улучшения качества обслуживания организованных детских групп, а также упрощения процедуры оформления услуги питания для них в июле 2019 года организаторам перевозки указанных групп предоставлена возможность при оформлении проездных документов дополнительно к билету приобрести услугу питания для детских групп в соответствии с требованиями Санитарных правил.

ДОСТАВКА ЕДЫ К ВАГОНУ ПОЕЗДА

В середине декабря 2019 года Компанией запущен сервис по доставке пассажирам блюд и сопутствующих товаров из предприятий общественного питания, расположенных в городах по маршруту следования поездов формирования АО «ФПК» к вагону поезда.

Уже во второй половине декабря пассажиры через официальный сайт ОАО «РЖД» воспользовались услугой оформления заказа доставки еды из первого подключенного к сервису ресторана «Папа Джонс» к вагонам поездов, отправляющихся с четырех вокзалов Москвы (Ленинградский, Курский, Ярославский и Казанский).

~210

ТЫС. ПАССАЖИРОВ

ВОСПОЛЬЗОВАЛИСЬ УСЛУГОЙ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПИТАНИЯ

>27

ТЫС. РАЦИОНОВ

ДЕТСКОГО ПИТАНИЯ БЫЛО
РЕАЛИЗОВАНО ЗА 2019 ГОД¹

¹ Услуга предоставлена для 6,5 тыс. пассажиров дошкольного и школьного возраста.