

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ

Компании удается поддерживать высокий уровень обслуживания пассажиров благодаря постоянной работе над повышением качества предлагаемых услуг. Повышение качества обслуживания пассажиров – один из ключевых приоритетов Компании.

КАЧЕСТВО ПЕРЕВОЗОК

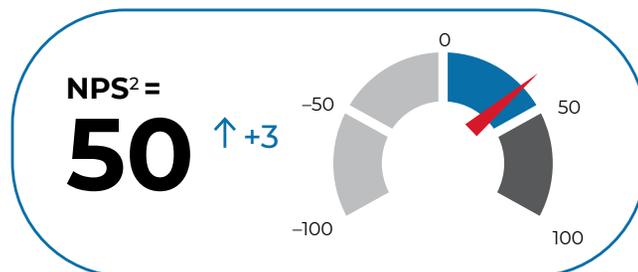
Мониторинг удовлетворенности пассажиров качеством предоставляемых услуг регулярно проводится посредством онлайн-опроса на сайте opros.frc.ru. Компания получает актуальные оценки и отзывы о поездке, что позволяет оперативно реагировать на предложения и замечания пассажиров.

По данным оценки качества обслуживания пассажирами, за 2021 год индекс удовлетворенности пассажиров составил 4,42 балла по пятибалльной шкале, что на 0,03 балла выше показателя 2020 года.

Оценка качества обслуживания



Уровень лояльности к сервису



Индекс лояльности пассажиров по итогам 2021 года



Количество респондентов –

342 209
ЧЕЛОВЕК

Метод исследования –

ОНЛАЙН-ОПРОС

¹ От англ. Customer Satisfaction Index – индекс удовлетворенности пассажиров.

² NPS (от англ. Net Promoter Score – индекс лояльности потребителей к товару/услуге или к компании) = доля промоутеров – доля критиков.

Замер индекса удовлетворенности пассажиров качеством услуг АО «ФПК» формируется из совокупности оценок по следующим параметрам:

- процедура покупки билета (на сайте, в мобильном приложении и в кассах);
- стоимость проезда;
- обслуживание в пути (уровень комфорта, техническое и санитарное состояние вагонов, работа проводников, качество постельных принадлежностей и дорожного набора);
- услуги питания (предоплаченное питание, услуги вагона-ресторана и продукция в пути);
- Программа лояльности.

Оценка основных параметров сервисного обслуживания

Стоимость поездки	4,11
Программа лояльности	4,35
Постельные принадлежности	4,47
Санитарное состояние	4,38
Работа проводников	4,69
Покупка билетов	4,71
Поездка с детьми	4,35
Дорожный набор	4,51
Безопасность	4,51
Услуги вагона-ресторана	4,08
Предоплаченное питание	4,03
Уровень комфорта в поездках	4,37
Техническое состояние вагонов	4,48
Портал «Попутчик»	3,61

С целью развития сервиса и повышения конкурентоспособности Компании, а также определения уровня лояльности пассажиров к Компании и готовности рекомендовать ее услуги регулярно проводится мониторинг индекса NPS.

В 2021 году индекс NPS зафиксирован на уровне 50. Данный показатель вырос на 5 п. относительно 2020 года. Пассажиры лояльны к Компании: доля промоутеров на 49 % выше доли критиков.

