

# НОВОЕ В СЕРВИСЕ ДЛЯ ПАССАЖИРОВ

## ПОСАДКА ПАССАЖИРОВ В ПОЕЗД ПО ПАСПОРТУ

С 1 июля 2021 г. в АО «ФПК» организована посадка в поезд пассажиров только по предъявлению документа, удостоверяющего личность, без предъявления проездного документа. Для этих целей все проводники вагонов обеспечены устройствами контроля легитимности электронных билетов, программное обеспечение которых позволяет получать информацию обо всех операциях с проездными документами.

Новая технология посадки в поезд сделала ее более удобной для пассажиров, позволила повысить рост удовлетворенности поездкой и исключить случаи отказа в посадке пассажирам, забывшим билет на поезд. Это также позволило исключить необходимость сбора и хранения бланковых билетов.





## ВАГОНЫ С ДЕТСКИМ КУПЕ

Для удобства маленьких путешественников с 2021 года в поездах формирования АО «ФПК» начали курсировать специализированные вагоны с купе для проезда пассажиров с детьми.

Особенностью такого купе является яркий и интересный современный дизайн с обновленной цветовой гаммой отделочных материалов.

Нижние спальные места в купе трансформируются из спального положения в сложенное для сидячего размещения днем. Столики выполнены в виде шахматной доски для проведения досуга юных пассажиров. В купе предусмотрены устройства

для беспроводной зарядки мобильных гаджетов, персональные розетки на 220 В, USB-порты, индивидуальные сейфы, имеется возможность регулирования температуры воздуха.

Для обеспечения дополнительной безопасности в пути следования по желанию пассажиров нижние спальные места оборудуются детским манежем, а верхние – страховочной сеткой.

Сейчас новые вагоны курсируют в поезде № 137/138 Оренбург – Самара – Москва. Список поездов, оборудованных специализированным детским купе, будет расширяться.



## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПИТАНИЯ

### Доставка еды к вагону

В 2019 году был разработан и запущен сервис по доставке еды к вагону поезда.

На сегодняшний день услуга доступна как на станциях отправления, так и на транзитных остановках. Заказ доставки еды можно оформить при покупке электронного билета на сайте материнской компании или в мобильном приложении для пассажиров, а также в разделе «Оформление услуг к билетам» к ранее приобретенному проездному документу, в том числе при нахождении пассажира непосредственно в поезде (по ссылке QR-кода, размещенного на информационных «стикерах» в вагонах).

**76** ПРЕДПРИЯТИЙ

общественного питания  
на 51 станции подключено  
к сервису доставки еды к вагону

**>5,2**  
ТЫС. ПАССАЖИРОВ

воспользовалось сервисом  
с момента запуска

К сервису АО «ФПК» подключено 76 предприятий общественного питания на 51 станции (Москва, Санкт-Петербург, Самара, Ярославль, Новосибирск, Краснодар, Улан-Удэ, Иркутск, Чита, Челябинск, Хабаровск, Саратов, Петрозаводск, Екатеринбург, Воронеж, Тюмень, Комсомольск-на-Амуре, Сургут, Вологда, Красноярск, Иваново, Владивосток, Уфа, Минеральные Воды, Нижний Новгород, Смоленск, Казань, Адлер, Пенза, Чебоксары, Ростов-на-Дону, Омск, Анапа, Новороссийск, Таганрог, Ижевск, Микунь, Уссурийск, Находка, Артем, Тайшет, Нижнеудинск, Псков, Сочи, Волгоград, Пермь, Киров, Канаш, Арзамас, Сергач, Агрыз).

## Концепция организации общественного питания

С 15 апреля 2021 г. АО «ФПК» начата реализация тестового этапа Концепции предоставления услуг общественного питания в поездах дальнего следования (далее – Концепция). На текущий момент в реализации тестового этапа Концепции задействовано 11 вагонов-бистро, которые курсируют в составе поездов на четырех маршрутах:

- № 01/02 Москва – Волгоград;
- № 23/24 Москва – Казань;
- № 25/26 Москва – Воронеж;
- № 103/104 Москва – Адлер.

Для обслуживания вагонов-бистро отобран персонал, который прошел обучение по специально разработанной программе.

Разработано новое меню для вагона-бистро с применением блюд высокой степени готовности, отражающее текущие тенденции в сегменте общественного питания и в соответствии с запросами пассажиров.

Все блюда приготовлены на специализированных предприятиях из свежих продуктов. Весь процесс – от приготовления до упаковки блюд – проходит под контролем высококвалифицированных специалистов. Стоит отметить, что все салаты поставляются исключительно свежими.

Заказанные пассажиром блюда из стандартизированного меню будут разогреваться, дополнительно декорироваться и подаваться к столу. Все действия будут

прописаны в индивидуальных технологических картах к каждому блюду. Готовые фабричные блюда, которые разогреваются в пути, используются только в некоторых поездах.

Изменена сервировка столов: используются брендерированные плейсматы, салфетки, приборы подаются в индивидуальном конверте. Новое меню и барная карта вагона-бистро имеют современный дизайн и формируют положительное впечатление у пассажиров.

В ходе реализации тестового этапа Концепции получены положительные отзывы пассажиров вагонов-бистро об улучшении качества обслуживания, сокращении времени ожидания предоставления готового заказа, качественном оформлении и сервировке столов вагона-бистро. В соответствии с пожеланиями пассажиров в меню вагонов-бистро были добавлены новые блюда.

На данный момент в АО «ФПК» ведется работа по подготовке новых маршрутов для тиражирования Концепции.

