

Загадочная станция Староминская

после ее проследования начинает работать «видик»

МНЕНИЕ

Петр Шумаков

Обидно, когда проблемы происходят там, где в целом уровень обслуживания пассажира очень хороший.

Почему скоростные электрички, курсирующие между Ростовом, Краснодаром и Минеральными Водами, нравятся нашим пассажирам?

Ответ на этот вопрос можно найти в тех благодарственных письмах, которые поступают в Ростовскую дирекцию по обслуживанию пассажиров в пригородном сообщении и редакцию нашей газеты.

Удобный график, высокая скорость передвижения и в общем-то неплохой сервис – это устраивает многих. Но именно поэтому все те недостатки и дефекты в качестве обслуживания, которые, к сожалению, порой встречаются и в этих поездах, вызывают у пассажиров особенно острую реакцию.



ФОТО ПЕТРА ШУМАКОВА

Когда «видик» не работает, пассажиры коротают время, кто как может

Например, в пятницу 15 августа пассажиры вагонов первого и второго классов, ехавшие на утренней скоростной электричке Ростов – Краснодар, не смогли посмотреть видеофильмы. В принципе, это мелочь, хотя в вагонах по-

вышенного комфорта такая услуга предусмотрена, а значит, должна иметь место. Кроме того, там не работала и система охлаждения воздуха, что уже хуже, потому что духота создавала дискомфорт для едущих в поезде. Удивляло и то,

что проводницы нечасто появлялись в своих вагонах. Все эти проблемы продолжались до тех пор, пока поезд не миновал станцию Староминская. После этого и в вагоне первого класса телевизоры заработали, и проводники появились. Почему

же, интересно, эта станция оказала столь благотворное влияние?

Понятно, что реальная причина скорей всего в каком-то сбое, а то, что техника начала работать, просто совпало с проследованием станции. Но пассажирам проводники ничего не объяснили, даже не извинились, и едущие в вагоне терялись в догадках.

И еще одно. Люди уже привыкли к рейсам этой скоростной электрички. И все же далеко не все знают, что нумерация вагонов в ней идет с хвоста поезда. А пассажиров об этом не уведомили дикторы ни в Батайске, ни в Староминской.

И вот пассажиры были вынуждены метаться по перрону в поисках своего вагона, чтобы занять место согласно купленному билету. А если учесть, что на станциях у скоростных электричек стоянки весьма ограничены во времени, то можно себе представить, как чувствовали себя люди во время посадки.

В лидерах станция-Анапа

Станция Анапа стала лидером по пассажиропотоку в конце лета на СКЖД.

Отсюда отправлено в августе более 255 тысяч пассажиров – почти на 15 процентов больше, чем в аналогичный период прошлого года.

Общее же число людей, которые в августе были отправлены с вокзалов и станций дороги в дальнем сообщении, превысило более 2,2 миллиона.

До конца сентября

ОАО «РЖД» продлило график движения более 30 «летних» поездов до конца сентября.

Сделано это потому, что пассажиропоток в сентябре остается довольно интенсивным. По крайней мере, это касается поездов, следующих в направлении курортов Черноморского побережья и Северного Кавказа.

Поезда-призраки

могут появиться из-за некомпетентности кассиров

СЕРВИС

Марина Кулакова

Вот он, поезд сообщения Адлер – Смоленск, подходит к сочинскому перрону. Признаться, волновалась, пока не увидела его своими глазами.

И причины были: несколько часов назад кассир пыталась меня убедить, что до Ростова им доехать нельзя – он просто не ходит. Мол, система «Экспресс-3» сведений по нему не выдает вообще. Потерялся, что ли?

И я бы поверила сразу, если бы несколькими минутами раньше не получила совершенно противоположную инфор-

мацию у электронного справочного терминала. Но этот довод на кассира действия не возымел.

Снова подхожу к дисплею – вдруг ошиблась в дате! Нет, все точно: поезд такой есть, и места на него. Однако кассир непреклонна: поезда нет и выдать билеты она не может.

Загадка! Ну, прямо призрак какой-то. То появляется, то исчезает...

Все прояснилось только после вмешательства старшей по смене: злополучный поезд прибывает в Ростов на станцию Первомайскую, так и значится в расписании. Но о том, что эта станция находится в городской черте Ростова, кассир даже и

не подозревала. И упорно набирала при запросе билета лишь код станции Ростов-Главный. А когда выяснилось, в чем проблема, стала упрекать меня, что я ей не подсказала правильный путь...

Как потом оказалось, кассир мне попался временный – женщину приняли на три летних месяца, бросили «на прорыв». Конечно, курсы она окончила, основные операции освоила. Жалоб на ее работу не поступало. Но часть пассажиров за эти три месяца могли не получить билет на нужный поезд!

И это на вокзале Сочи, который должен готовиться принимать гостей со всего мира во время Олимпиады!

Вместе, дружно

ЛЕТО-2008

Александр Пудов

Поездка на дальнее расстояние всегда волнует. Но тревоги оказались напрасными – спасибо железнодорожникам!

Август. Жара стоит невыносимая. А я еду на Урал.

У железнодорожных касс вокзала станции Ростов-Главный очередь небольшая, но билеты на поезд дальнего следования достать проблематично. Уезжает на юг и возвращается по домам масса курортников. Билеты, как судачат пассажиры-очередники, на северное направление проданы еще в июле.

Терминал в зале ожидания тоже выдает сведения об отсутствии мест. Но все равно, без особой надежды, подхожу к одной из касс и прошу билет до Свердловска. Билетный кассир, однако, не произносит: «Мест нет. Следующий!», а вселяет надежду, что не все потеряно: билеты еще могут быть.

Просит дать ей мой паспорт, вносит данные в компьютер, а через несколько минут, когда в

системе появляются самые последние сведения о наличии мест, выдает без проблем проездной билет. Да еще и нижнюю полку, что радует меня и других счастливицов – моих будущих попутчиков. К слову, в соседних окошках касс наблюдается точно такое же вежливое отношение к клиентам, готовность оказать помощь.

И вот к перрону прибывает поезд №335 Новороссийск – Нижний Тагил. У вагона №6 собралась очередь отъезжающих и провожающих. Приветливо, с улыбкой на лице, организует посадку проводник вагона Татьяна Маныч. Окончив курсы проводников пассажирских вагонов при Ростовском резерве в 1991 году, она отдала своему любимому делу более семнадцати лет. Вначале работала в Ростове, затем – в багажном отделении в Москве, а с 2003 года – в Новороссийске.

Вместе с нею вагон обслуживает и ее супруг Сергей Рыбанчук. Он ветеран железнодорожного транспорта, окончил в 1986 году Батайское СПТУ-41, получил профессию помощника машиниста электровоза и

электropоезда. Долгое время работал по специальности, а затем стал проводником.

Бригада в поезде, в большей своей части, состояла на тот момент из студентов РГУПС. Но это не отражалось в худшую сторону на уровне сервиса.

Коллектив оказался дружным, сплоченным, отлично справлялся со своими служебными обязанностями. Взаимовручка была полной. Без сомнения, в этом немалая заслуга и бригадира поезда Николая Шумилова, и Татьяны Маныч, и других старших товарищей – членов бригады.

На всем протяжении пути от Ростова до Свердловска длительностью 54 часа, в вагоне чистота, порядок, представлялись дополнительные услуги, работал кондиционер. Прохлада, уют, внимательное отношение – все это располагало к хорошему настроению.

Можно даже пожалеть, что дружный коллектив поезда уже расформирован – студенты вернулись в аудитории, а тех проводников по зимнему варианту распределяют на другие поезда, в другие бригады.



ФОТО АЛЕКСЕЯ ИВАНОВА