

Р. Г. КОРОБИЙОВА, Н. В. РУДЕНКО (Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна)

СЕРВІС ДЛЯ ПАСАЖИРІВ НА ЗАЛІЗНИЦЯХ УКРАЇНИ

В статті виконано аналіз факторів, що впливають на рівень обслуговування пасажирів на залізничному транспорті України. Розглянуто асортимент послуг, що надаються пасажиром, з метою створення комфортних умов для подорожі.

Ключові слова: сервісне обслуговування, залізничний транспорт, пасажирські перевезення.

В статье выполнен анализ факторов, влияющих на уровень обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте Украины. Рассмотрен ассортимент услуг пассажирам, с целью создания комфортных условий для путешествия.

Ключевые слова: сервисное обслуживание, железнодорожный транспорт, пассажирские перевозки.

The paper has evaluated the factors that affect the level of passenger service on the railway transport of Ukraine. Considered range of services offered to passengers in order to create favorable conditions for travel.

Key words: service, railway transport, passenger transportations.

Останнім часом велике значення на залізничному транспорті України приділяється розширенню асортименту послуг, що надаються пасажиром, з метою створення комфортних умов для подорожі, щоб вона не здавалася пасажирові занадто стомлюючою. Фактори, що впливають на рівень обслуговування мандрівників, різноманітні. Можна виділити наступні складові, які визначають якість обслуговування залізничних перевезень: технологічні, технічні, соціальні, культурно-розважальні і харчування.

До технологічних факторів, в першу чергу, відносяться умови перевезення пасажирів окремих категорій, спрямовані на надання спеціальних послуг подорожуючим, які мають певний суспільний статус або проблеми, пов'язані зі здоров'ям, метою поїздки та ін (VIP-пасажир, трансферні пасажир, діти, хворі, інваліди і т.д.).

Обслуговування громадян залізничним транспортом України регулюється Законами України «Про транспорт» [1], «Про залізничний транспорт» [2], «Про підприємництво» [3], «Про захист прав споживачів» [4], «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення» [5], Статутом залізниць України [6], Порядком обслуговування громадян залізничним транспортом Правила перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом [7] та іншими актами законодавства України. Згідно з цими документами кожен пасажир зобов'язаний мати при собі проїзний документ (квиток); зберігати його протягом усього часу поїздки і пред'являти на вимогу осіб, які контролюють (за винятком випадків, коли квиток зберігається у провідника вагона або у супроводжуючого групу, якщо це

груповий квиток). Безквитковий проїзд пасажирів тягне за собою накладення штрафу.

Останнім часом велика увага на залізницях приділяють прискоренню процесу придбання квитка на поїзд.

Аналіз роботи квиткових кас, проведений авторами роботи [8], показав, що оцінки якості надання послуг касирами, становить 4,1 бали (з 5 балів). При цьому, серед критеріїв, що знижують даний показник є, по-перше, доброзичливість у розмові та посмішка на обличчі й, по-друге, швидкість обслуговування, зосередженість на своїй роботі та правильність надання задачі.

Для усунення цих недоліків та збереження часу пасажирів з 2008 року введена послуга бронювання та продажу квитків на потяги через мережу Internet. З початку впровадження послуги придбано понад 2,2 млн. залізничних квитків [9]. Сьогодні через мережу Internet оформляється понад 3,8 % залізничних квитків від загального продажу, на авіаперевезення цей показник по країні становить 7-10 %.

У Німеччині на залізничний транспорт оформляється через Internet 42 % проїзних документів, Росії – 8 %, Польщі – 5,3 %, Казахстані – 4,2 %, Угорщині – 1,09 %, Чехії – 0,7 %, Білорусі – 0,5 %.

Для поліпшення обслуговування пасажирів на вокзалах у спеціально виділених касах, що здійснюють друк проїзних документів, оформлених та оплачених через Інтернет, встановлені сканери штрих-коду. Таке нововведення дозволяє значно зменшити час обслуговування в квитковій касі пасажирів, що оформив проїзд через Internet. Роздрукований бланк-замовлення пред'являється касиру, штрих-код з бланка-

замовлення зчитується сканером та передається безпосередньо до автоматизованої системи. Друк проїзного документа при зчитуванні пристроєм здійснюється за умови не пошкодженого роздрукованого штрих-коду.

Наразі на вокзалах країни встановлено 89 сканерів зчитування штрих-кодів. Зокрема, на станції Київ-Пасажирський – 15, Львів – 5, Одеса-Головна – 5, Донецьк – 4, Харків-Пасажирський – 4, Дніпропетровськ – 4. А також 10 – у касах попереднього продажу квитків.

Для залучення клієнтів в цьому році з настанням літнього сезону на ВАТ «РЖД» введена знижки при купівлі залізничних квитків через Internet у розмірі 5 % [10]. Це стало можливим через скорочення кількості касирів, а, отже і витрат залізниці. Також наприкінці травня, в тестовому режимі, почали продавати залізничні квитки в кредит. Пасажир може оформити квиток на будь-який напрямок в кредит з 55-денним періодом безвідсоткового погашення. З липня ВАТ «РЖД» запускає програму лояльності для пасажирів. За кожен поїздку учасникам програми будуть нараховуватися преміальні бали, накопичивши які, вони зможуть отримати безкоштовний квиток. Чим далі поїздка і чим вище клас обслуговування по квитку, тим більше балів отримує пасажир. В середньому десять оплачених поїздок дадуть можливість накопичити на одну безкоштовну аналогічної тривалості і класу.

З метою розширення можливостей для пасажирів Укзалізниця ввела послуга попереднього резервування проїзних документів за 60 діб на 8 поїздів, які користуються найбільшим попитом при цьому послуга бронювання проїзних документів за 90 діб призупинена оскільки на нею відсутній попит.

Для заохочення пасажирів в цьому році на залізницях України вступив у дію календарний коефіцієнт індексації вартості проїзду у пасажирських поїздах. Крім того, величина вартості квитка і плацкарти коригується на коефіцієнти по календарних періодах і днях тижня. Так, на четвер і суботу встановлено зниження вартості проїзду на 10 % від базової вартості, а на п'ятницю і неділю – підвищення на 10 %. Під зазначену індексацію підпадають квитки на усі категорії вагонів крім приміських поїздів.

Згідно з [6] кожний пасажир має право займати при проїзді одне місце. При наявності вільних місць при придбанні проїзного документа пасажирів можуть бути надані додаткові місця з оплатою їх повної вартості.

Як відомо, «господарем» вагону пасажирсь-

кого поїзда дальнього сполучення є провідник. Рівень сервісу, який надається пасажирів у вагоні залізничного поїзда, залежить від кваліфікації провідника та рівня комфортності у вагоні. Обов'язки провідника, як представника залізничного перевізника, безпосередньо контактувати зі своїми клієнтами під час подорожі та викладені в «Інструкції провіднику пасажирського вагона» [11]. У цьому документі наведені основні обов'язки і права провідників при обслуговуванні пасажирів, які користуються залізничним транспортом.

На посаду провідника призначаються особи віком не молодше 18 років, які пройшли навчання з відривом від виробництва в професійно-технічному навчальному закладі (професійно-технічному училищі, технічній школі залізничного транспорту, навчально-курсівому комбінаті, тощо) і отримали кваліфікацію «провідник пасажирського вагона», пройшли перевірку знань з питань охорони праці, пожежно-технічного та санітарного мінімумів та склали іспити із знання нормативних документів. Для обслуговування вагонів міжнародних, фірмових, швидкісних поїздів, вагонів СВ, штабних та хвостових вагонів призначаються найбільш досвідчені провідники зі стажем роботи відповідно до вимог Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників.

Провідник зобов'язаний знати загальний устрій і забезпечувати правильну експлуатацію опалення, електрообладнання, вентиляції, установок примусової вентиляції і кондиціонування повітря, пожежної сигналізації, кип'ятильників та інших пристроїв пасажирських вагонів. Крім того, провідники повинні знати всі види проїзних документів та квитанцій доплат; документи, що дають право ревізії комісійної перевірки пасажирського поїзду, а також розташування залізничних станцій і пунктів пересадок на напрямку що обслуговується.

Провідник повинен вимагати від пасажирів дотримання правил проїзду, бути ввічливим і уважним, не допускати виникнення конфліктних ситуацій з пасажирами. При виникненні конфліктної ситуації поводитись коректно, тактовно, при необхідності залучати начальника поїзда.

У вагонах фірмових поїздів, вагонах СВ та вагонах міжнародного сполучення на прохання пасажирів забезпечувати їх чаєм, кавою та кондитерською продукцією цілодобово, у вагонах пасажирських поїздів – не менше 3-х разів на добу, а при наявності технічних можливостей – цілодобово.

У вагонах зі спальними місцями за окрему

плату забезпечувати пасажирів комплектом постільних речей, який складається із матраца з чохлом, подушки, ковдри літньої (покривала) або ковдри зимової і окремо у заплombованому чохлі комплекту постільної білизни. З початку 2012 року Придніпровська залізниця надала своїм пасажирам близько 5 мільйонів комплектів постільної білизни [12]. З них: 4 млн. 835,6 тис. – у плацкартних і купейних вагонах та 67 тис. 124 комплекти – у СВ. Також за цей період для потреб пасажирів магістраль закупила 88,5 тис. комплектів звичайної постільної білизни та 2,3 тис. комплектів – для СВ.

Певний рівень сервісу досягнутий в технології обслуговування такої категорії пасажирів, як інваліди. З цією метою вагони обладнуються спеціальними купе для людей з обмеженими можливостями самостійного пересування. Такі вагони мають скати або механічні підйомники для інвалідних колясок, розширені двері купе, більш широкі постільні полки, кнопки виклику провідників. Для пасажирів зі слабким зором і слухом передбачені світлові і звукові табло в туалетах. Аналогічні інформаційні табло встановлюються і в самих купе для інвалідів.

Вагони з купе для людей з обмеженими фізичними можливостями вже входять до складу трьох фірмових поїздів Придніпровської залізниці. При необхідності існує можливість включити спеціальні вагони і до складу інших поїздів залізниці. Ця послуга безкоштовна, однак замовлення слід зробити не пізніше ніж за 5 діб до поїздки. В 2011 рік було перевезено 819 осіб з особливими потребами, що на 108 пасажирів більше порівняно з 2010 роком.

В цілому на станціях і вокзалах Придніпровської залізниці є 151 місце відпочинку для пасажирів з обмеженими фізичними можливостями, 2 кімнати відпочинку, 9 туалетних кімнат, 13 візків, 14 кнопок виклику касира та чергових, 31 пандус, а також пересувна установка, для посадки-висадки інвалідів-колясочників. В 2012 році заплановано і надалі покращувати умови для цієї категорії пасажирів.

Для створення більш зручних умов для пасажирів, що зазнають дискомфорт у «змішаних» купе з'явилися вагони, в яких квитки для чоловіків і жінок продаються в різні купе. Ціни на квитки в ці вагони не відрізняються від інших.

Останнім часом перевізники стали приділяти велику увагу самопочуттю пасажирів під час поїздки. Для надання термінової медичної допомоги в поїздах є аптечки, що містять досить широкий асортимент лікарських препаратів.

Велика увага приділяється і безпеки паса-

жирів на вокзалах. З цією метою на перонах і в залах очікування встановлюють відеокамери, що дозволяють стежити за обстановкою на території вокзального комплексу, що сприяє попередженню протиправних дій.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Про транспорт: Законами України № 233/94-ВР від 10.11.94, зі змінами та доповненнями № 2608-VI від 19.10.2010 [Текст] // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 11. – Ст. 69.

2. Про залізничний транспорт: Законами України № 273/96-ВР від 04.07.96, зі змінами та доповненнями № 5099-VI від 05.07.2012 [Електрон. ресурс] / Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/273/96-вр>.

3. Про підприємництво: Законами України № 698-12 від 07.02.1991, зі змінами та доповненнями № 4970-VI від 19.06.2012 [Електрон. ресурс] / Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/698-12>.

4. Про захист прав споживачів: Законами України № 1024-XII від 12.05.91, зі змінами та доповненнями № 3795-VI від 22.09.2011 [Текст] // Відомості Верховної Ради України. – 2012. – № 21. – Ст. 197.

5. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення: Законами України № 4004-XII від 24.02.94, зі змінами та доповненнями № 4565-VI від 22.03.2012 [Електрон. ресурс] / Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4004-12>.

6. Статут залізниць України [Текст]: Затв.: постановою Кабінету Міністрів України від 06.04.98 № 457. – К.: Транспорт, 1998. – 83 с.

7. Правила перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом [Текст]: Затв.: Наказ Мінтрансу та зв'язку України 27.12.2006 № 1196. – К.: Наш друк, 2007 – 152 с.

8. Наумова, О. Е. Удосконалення системи сервісного обслуговування пасажирів на південній залізниці на підставі результатів маркетингового дослідження [Електрон. ресурс] / О. Е.Наумова, О. І. Антонова, Л. В. Головань

9. Офіційний веб-сайт Укрзалізниці [Електрон. ресурс]: З початку 2012 року через мережу Інтернет реалізовано близько 1,3 млн залізничних квитків / Режим доступу: http://www.uz.gov.ua/press_center/up_to_date_topic/321817/

10. Блог Володимира Якунина [Електрон. ресурс]: Новые сервисы для пассажиров / Режим доступу: <http://v-yakunin.livejournal.com/54701.html>.

11. Інструкції провіднику пасажирського вагона № ЦЛ – 0011 [Електрон. ресурс]: Затв.: Наказ Укрзалізниці від 01.09.2003 № 234-Ц / Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07>

12. Офіційний веб-сайт Придніпровської залізниці [Електрон. ресурс] / Режим доступу: <http://www.dp.uz.gov.ua/>

Надійшла до редколегії 18.09.2012.

Прийнята до друку 19.09.2012.