

Максим Дьяконов: "Все жалобы пассажиров на электрички обоснованы"

22.09.2016 00:00



Фото:
m24.ru/
Александр Авилов

В 2017 году Центральная пригородная пассажирская компания (ЦППК) закупит более 20 новых поездов, у которых на дверях будут звуковые оповещения на открытие и закрытие, а также цветные кресла, системы климат-контроля, видеокамеры и информационные строки. О том, зачем для торговцев в электричках хотят ввести специальную лицензию, почему контролеры будут ходить с видеорегистраторами и как оплатить проезд, приложив к терминалу мобильный телефон, в интервью m24.ru рассказал исполнительный директор ЦППК Максим Дьяконов.

- Максим Юрьевич, расскажите подробнее о закупках новых поездов. Какие планы у компании?

- Сейчас компания эксплуатирует 45 собственных поездов (44 электропоезда и один дизель-поезд). В этом году мы уже запустили семь новых электропоездов серии ЭД4М, два поезда серии ЭП2Д и один дизель-поезд серии ДП-М. До конца 2016 года мы планируем запустить еще восемь поездов новой серии ЭП2Д и два электропоезда серии ЭГ2ТВ "Иволга". То есть в совокупности за этот год - 20 новых поездов.

- Что будет в 2017 году?

- Мы планируем также запустить примерно 20-25 новых поездов. Мы смотрим, где наиболее трудная ситуация с подвижным составом, и туда направляем новые поезда.

НА СТАНЦИЯХ УЖЕ УСТАНОВИЛИ 57 ТУАЛЕТОВ

- Какие будут нововведения в новых поездах?

- Во всех новых поездах системы климат-контроля, видеокамеры, информационные строки, поручни и держатели для велосипедов. Туалеты есть во всех новых электричках. На станциях мы также уже установили 57 туалетов. Еще 15 штук установим в

этом году на основных станциях Московской области. Надеемся, что этих 72 туалетов пока будет достаточно. Если понадобятся - поставим еще. В них регулярно наши сотрудники проводят уборку, хотя у нас часто бывают вопросы и к недостатку аккуратности у пассажиров.

Из нововведений в поездах, например, появится звуковой сигнал на дверях, сейчас такой сервис есть в новых вагонах в метро. По звуку пассажиры смогут сориентироваться и понять, что двери поезда сейчас будут закрываться. Еще в поездах ЭП2Д, в третьем классе, появятся разноцветные кресла, мы будем использовать оранжевый, зеленый и синий цвета.

- Для чего нужны разноцветные сиденья?

- Цветные сиденья повышают позитивность восприятия поезда пассажирами, создают веселую обстановку, радуют глаз. Таким образом, мы пытаемся сделать имидж компании более дружелюбным и клиентоориентированным.



Фото: m24.ru/Александр Авилов

- ЦППК запустила приложение "Народный контроль" для жалоб пассажиров. Расскажите, на что чаще всего жалуются? С каких направлений поступают заявки?

- В "Народный контроль" уже поступило 3,7 тысячи заявок от 2,7 тысячи пользователей. Сервис работает с 2014 года. Наибольшее количество жалоб по Горьковскому, Киевскому и Казанскому направлениям. В 29 процентах случаев жалуются на санитарно-техническое состояние поездов и работу локомотивных бригад, в 22 процентах случаев на работу билетных кассиров и кассиров-контролеров, которые непосредственно проверяют билеты в поездах. Есть заявки по работе сотрудников ЧОО (охраны - m24.ru),

опозданиям поездов или недостаткам расписания. Если вы пользуетесь электричками, то знаете, что в этих жалобах ничего нового и особенного нет. Все заявки обоснованы, мы понимаем требования пассажиров к улучшению уровня комфорта во время поездки и желание, чтобы персонал общался корректно, вежливо и с улыбкой.

- Кто пользуется этим приложением?

- "Народный контроль" рассчитан на тех людей, которые пользуются мобильными гаджетами и могут оперативно сообщить о нарушении. Мы просим, чтобы жалобы содержали подробную информацию, из них было ясно: что, где и когда произошло. Желательно, чтобы были указаны конкретные имена и фамилии нарушителей, например, если заявка касается работы кассира или сотрудника ЧОО. Тогда мы можем детально разобрать случай. Иначе нам крайне сложно реагировать на жалобы.

- Как вы разбираете жалобу?

- Возьмем для примера жалобу на работу кассира. Мы опрашиваем нашего сотрудника по этому инциденту. Если нужно, связываемся с пассажиром, а также общаемся с другими кассирами, которые работали в эту смену. Мы серьезно относимся к каждой заявке, нам важно, чтобы персонал вел себя корректно с пассажирами.

- Понятно, что кассир в день общается с сотнями пассажиров. Кто-то из покупателей может быть груб с персоналом, потому что не выспался или перед выходом на работу поссорился с женой. Есть у вас психологическая поддержка для сотрудников, чтобы они не срывались на покупателей?

- Это вопрос к психологической устойчивости нашего персонала. Мы прекрасно понимаем, что работа разъездного кассира - постоянный стресс. Внутри компании есть специальная программа по стрессоустойчивости, а также есть деловая этика и должностные инструкции. Но мы всегда повторяем: вне зависимости от того, в каком настроении пассажир, вы должны быть максимально корректны в общении с ним. По видеороликам, которые выкладываются в сеть пассажирами, понятно, что персонал не всегда соблюдает эти правила. В практике есть много примеров, когда именно сдержанность в поведении кассиров позволяла найти общий язык даже с очень сложными людьми. У нас сейчас в штате 7 тысяч сотрудников, все люди разные, поэтому и ситуации могут быть непредсказуемыми. Но мы пытаемся искоренить все негативные факторы и поддерживать сотрудников, которые добросовестно выполняют свою работу.

- Как вы искореняете негативные факторы - увольняете, штрафуете сотрудников?

- Да, вплоть до увольнения.

КОНТРОЛЕРЫ ПОЛУЧАТ 140 ВИДЕОРЕГИСТРАТОРОВ ДО КОНЦА СЕНТЯБРЯ

- Видеорегистраторы могут помочь в разрешении конфликтных ситуаций с пассажирами?
- Видеорегистраторы дают возможность увидеть и услышать, что произошло. Мы также снимаем информацию с камер, установленных в вагонах и тамбурах. Наша задача - увеличить количество видеорегистраторов, оснастить ими весь наш персонал, работающий в электропоездах.
- Сколько их будет, на каких направлениях появятся контролеры с записывающими устройствами?
- Около 140 видеорегистраторов мы должны получить уже до конца сентября. У видеорегистратора есть только одна проблема - сложность организации мониторинга той информации, которая с них поступает. В частности, нужно хранить записанное видео определенное время, чтобы потом иметь возможность его просматривать.

- На каких направлениях будут использоваться видеорегистраторы?

- Видеорегистраторы важны и необходимы, в первую очередь, в московском транспортном узле. В субъектах, которые находятся вне московской области, они менее востребованы. Те 140 видеорегистраторов, которые мы получим, будут использовать бригады, работающие на Ярославском, Казанском, Горьковском, Курском и Савеловском направлениях. У нас около тысячи разъездных билетных кассиров. Ежедневно на рейсах работают около четырехсот, то есть можно сказать, что примерно треть персонала будет оснащена видеорегистраторами.

- Планируете в будущем раздать видеорегистраторы всем кассирам в поездах?

- Посмотрим, как покажет себя пилотный проект. В принципе, не собираемся останавливаться. Я думаю, что за 2017 год мы оснастим видеорегистраторами каждого нашего кассира-контролера.

ДОЛЯ БЕЗБИЛЕТНИКОВ СОКРАТИЛАСЬ С 30 ПРОЦЕНТОВ ДО 12–16 ПРОЦЕНТОВ

- С безбилетниками какая сейчас ситуация? Видеорегистраторы помогут проследить, чтобы "зайцы" не платили за проезд мимо кассы.
- Честно говоря, проблема взяток билетным кассирам для нас неактуальна. Бывают случаи, но это редкость. У нас четкая позиция по отношению к этой проблеме: за подобное нарушение кассир будет мгновенно уволен.
- Сколько сейчас ездит безбилетников? Какая динамика?
- Года три-четыре назад их было около 30 процентов, а сейчас их - 12-16 процентов. Меняется отношение пассажиров к "зайцам", если раньше бегать от контролеров считалось нормально, то сейчас пассажиры понимают, что безбилетники ездят за их счет. Мы, конечно, планируем снижать количество безбилетников. Для этого постоянно меняем технологию проверок, усиливаем контроль, вводим новые тарифные решения, который позволяют людям комфортно платить за проезд.

ПАССАЖИР СМОЖЕТ КУПИТЬ БИЛЕТ НА МОБИЛЬНЫЙ ТЕЛЕФОН

- Какие можно ждать новые тарифные решения?
- Мы работаем над возможностью покупки билета на телефон. Это план на 2017 год. В следующем году мы реализуем технологию, по которой человек мог бы купить билет на мобильный телефон, получить QR-код, а затем просто приложить гаджет к турникету и пройти на станцию. И если в поезде к пассажиру подойдет кассир, то проверить билет можно также: просто приложив телефон к аппарату.
- Что нужно сделать, чтобы технология работала?
- Нам нужно знать, на какой станции пассажир зашел и где вышел. Это происходит с помощью валидации билета при входе и на выходе. Сложность в том, что сейчас далеко не на всех станциях есть турникеты на выход. Эти юридические и технологические вопросы мы пытаемся сейчас решить. Поэтому технология покупки электронного билета на телефон сначала будет тестироваться на тех маршрутах, где есть турникеты. Кроме того, должна быть полностью проработана технология безопасности, чтобы электронный билет нельзя было скопировать или использовать повторно.

- Вы уже выбрали пилотное направление, где будет тестироваться технология?
- Первым направлением планируем сделать Павелецкое. Хотим начать "пилотировать" там в первом квартале 2017 года. Повторюсь, тестировать будем только на тех станциях, где есть турникеты на вход и на выход.
- Чтобы купить электронный билет на телефон, нужно будет скачать специальное приложение?
- Да, приложение сейчас разрабатывается.
- Многих пассажиров раздражают музыканты в электричках. Вы с ними работаете?
- Музыканты мешают свободному проходу в поезде пассажирам, но если у них есть билет, то запретить им петь мы не можем.
- А что с торговцами?

МЫ НЕ МОЖЕМ ЗАПРЕТИТЬ МУЗЫКАНТАМ ПЕТЬ В ЭЛЕКТРИЧКАХ

- В поездах повышенной комфортности мы выдаем разрешения специализированным компаниям, которые предлагают услуги: чай, кофе и печатную продукцию. В остальных поездах действует запрет на торговлю.

- Но торговля в поездах все равно есть?

- Есть, и искоренить ее крайне сложно. Мнения пассажиров насчет торговли и музыкантов делятся примерно пятьдесят на пятьдесят: кто-то доволен, а кто-то категорически против. Мы пытаемся бороться с торговлей, но у продавцов билеты на проезд есть, поэтому формально они правила проезда не нарушают. Еще проблема: если у пассажира есть разрешение на торговлю, то в документе не прописано, что с ним он не может продавать продукцию в электропоезде. Мы хотим внести изменения в закон, где надо прописать, что для торговли в электричках надо получать отдельное, специальное разрешение. Мы сейчас готовим наши предложения для внесения в Кодекс об административных правонарушениях о введении ответственности за осуществление торговли в электропоездах с нарушением установленного порядка.

- Какие еще у вас есть законодательные инициативы?

- Мы предлагаем установить административную ответственность за нарушение правил безопасности: незаконное хождение по железнодорожным путям, спрыгивание с платформы на пути. Штраф должен быть существенный - в размере от 3 до 5 тысяч рублей, либо административный арест на пять суток.

- Каким образом вы планируете вносить эти изменения?

- Мы работаем над этими вопросам с Общественной палатой РФ и с Главным управлением на транспорте Министерства внутренних дел РФ, участвуем в рабочих совещаниях Комитета по безопасности и противодействию коррупции ГД РФ.

- Кто будет ловить и штрафовать пассажиров, которые ходят по путям?

- Это может делать только полиция. Сотрудники силового ведомства должны инспектировать так называемые "народные тропы", где пассажиры ходят по путям. Все эти места хорошо известны, специально искать их не надо.

- Как вы работаете с зацеперами?

- По отношению к зацеперам мы занимаем очень жесткую позицию. Мы предлагаем увеличить штраф за зацепинг до 5 тысяч рублей. Сейчас по статье 11.17 КоАП РФ он составляет 100 рублей. Ясно, что платить штраф будут в основном родители, так как подросткам, которые катаются на поездах обычно 12-16 лет, а до 14 лет дети не могут самостоятельно отвечать за себя перед законом.

20 ЗАЦЕПЕРОВ ПОГИБЛИ В ЭТОМ ГОДУ

Кроме того, мы постоянно проводим профилактику, ходим в школы и рассказываем, как это увлечение опасно. Необходимо также делать социальную рекламу, где будет показано: "Зацепинг - не круто". Важно, чтобы дети не могли за счет такого экстрима повышать свой социальный статус среди сверстников. В рекламе надо объяснить, что дети рискуют жизнью, катаясь на поездах, и не понимают, что их жизнь бесценна.

- Сколько человек погибло в этом году?

- В этом году погибло уже 20 человек. Самая частая причина смерти - поражение человека электрическим разрядом. Наши сотрудники проинструктированы: если они видят зацепера, они должны остановиться на ближайшей станции, вызвать полицию, вывести человека из опасной зоны.

Беседовали Анастасия Мальцева и Светлана Казанцева