

АНАЛИЗ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ ПАССАЖИРАМ В ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДАХ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ КЛАССА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Целоусова К. В., Никифорова К.А. (tka-1991@mail.ru)

ГАПОУ ТО «Тюменский колледж транспортных технологий и сервиса», Россия, Тюмень.

Пассажирский комплекс железнодорожного транспорта выполняет наиболее важную функцию, обеспечивающую конституционные права граждан на передвижение. На протяжении многих лет он является основным видом транспорта, перевозящего пассажиров в пригородном и дальнем сообщении. В настоящее время из всех видов транспорта этот комплекс занимает второе место по количеству перевезенных пассажиров и пассажирообороту.

Ключевые слова: сервис, пассажирские перевозки, транспорт, услуги.

ANALYSIS OF SERVICE PROVIDERS FOR PASSENGERS ON SUBURBAN TRAINS DEPENDING ON THE CLASS OF SERVICE

Tselousova K.V., Nikiforova K.A. (tka-1991@mail.ru)

GAPOU TO "Tyumen College of Transport Technologies and Service", Russia, Tyumen.

The passenger complex of railway transport performs the most important function that ensures the constitutional rights of citizens to travel. For many years, it has been the main mode of transport carrying passengers in commuter and long-distance traffic. Currently, of all modes of transport, this complex ranks second in terms of the number of passengers carried and passenger turnover.

Key words: service, passenger transportation, transport, services

Актуальность темы – заключается в том, что пригородный пассажирский железнодорожный транспорт, является одним из самых популярных и доступных для населения видов транспорта, в качестве средства передвижения на короткие расстояния.

Целью данной работы является анализ предоставления услуг пассажирам железнодорожным транспортом (перевозки) и анализ проектов по улучшению качества обслуживания пассажиров.

В пригородном сообщении ежедневно перевозится до 3,5 млн. пассажиров, или до 90 % всех пассажиров железнодорожного транспорта. Перевозка пассажиров железнодорожным транспортом в пригородном сообщении осуществляется в 72 субъектах Российской

Федерации 25 пригородными пассажирскими компаниями. Пригородные перевозки имеют важное значение для пригородов крупных городов, 80% пассажирского железнодорожного транспорта составляют именно пригородные пассажиры, лишь 10% - прямые и местные.

Первые пригородные электропоезда в столице появились еще в 1929 году. 29 августа был пущен первый электрифицированный состав серии С на линии Москва – Мытищи. Буква "С" означала, что эксплуатировать поезда этой серии предполагали на Северных железных дорогах. Поначалу они состояли из одной-двух секций, однако с ростом пассажиропотока их число возросло до трех, то есть девяти вагонов. Лишь в 1938 году была выпущена опытная секция (один моторный и один прицепной вагоны) для работы на постоянном напряжении 3000 В. После 1945 года было принято решение дополнить подвижной состав электрифицированных линий секциями, которые могли бы работать как при напряжении 1500 В, так и при 3000 В. Переключение электрооборудования на другое напряжение происходило на специальных станциях стыкования. Массовое исключение из инвентаря моторвагонных секций серии С началось только в конце 1980-х годов. В 1957 году на смену поездов серии С Рижский вагоностроительный завод начал создавать новый электропоезд постоянного тока, получивший обозначение ЭР – (электропоезд Рижский). Из-за простоты конструкции ЭР2 и его массовости, на поездах этой серии проводилось довольно много экспериментов. Устройство данной модели послужило основой для новых электричек. В 1993 году был создан первый опытный образец серии ЭД (электропоезд Демиховский). Кузов вагона изготовили по аналогии с поездом ЭР29 и почти на два метра превосходил по длине стандартный кузов ЭР2.

«Ласточка» — скоростные электропоезда ЭС1 и ЭС2Г, которые используются для пригородных, городских и региональных пассажирских перевозок. Данное семейство пассажирских электропоездов было специально создано по заказу ОАО «Российские железные дороги» немецкой компанией «Siemens AG». В частности, ЭС1 были произведены в г. Крефельд (Германия) на одноименном заводе конгломерата, а ЭС2Г — в г. Верхняя Пышма (Свердловская область) на заводе «Уральские локомотивы». Серии ЭС1П и ЭС2ГП также собирались в России по лицензии Siemens.

Проектировались «Ласточки» на основе модели 5-вагонных электропоездов Siemens Desiro ML. Когда в декабре 2009 года ОАО «Российские железные дороги» подписали контракт с «Siemens AG» на производство и поставку 54 составов, они вошли в специальную линейку Siemens Desiro RUS и получили обозначение ЭС1 (электропоезд Сименс, 1-й тип). Обошлись они в 410 млн. евро. Обслуживают «Ласточек» не только Российские железные дороги. Наряду с поставкой, наша компания также заключила с «Siemens AG» 40-летний контракт на техническое обслуживание созданных в Германии 54 электропоездов.

Благодаря плодотворной совместной работе немецкой компании и ОАО «Российские железные дороги», уже насчитывается около 220 составов «Ласточки» всех типов. Значительная их часть эксплуатируется как городские и межрегиональные экспрессы, часть составов используется в качестве пригородных поездов.

Данный электропоезд насчитывает пять вагонов в составе, включая сдвоенный. Длина 5-вагонного поезда «Ласточка» от головного вагона до «хвоста» составляет 126 метров. Максимальная скорость, которую развивает «Ласточка», — 160 км в час. Однако их эксплуатация возможна только на железнодорожных линиях колеи 1520 мм, которые оборудованы низкими или высокими платформами.

Надежная и продуманная конструкция электропоезда «Ласточка» позволяет разместить все необходимое оборудование в пространстве на крыше и под вагонами. Благодаря такому решению, внутренняя зона используется по максимуму, делая каждую поездку пассажиров комфортной. Этому способствует и удачный дизайн салона, выполненный в спокойных светлых тонах, встроенное освещение, система кондиционирования и громкоговорителя для быстрого оповещения пассажиров.

Абсолютно все вагоны электропоезда «Ласточка» имеют сидячие места. Кресла хорошо зафиксированы и наклон как в воздушном судне — не предусмотрен. Помимо обычных кресел, вагоны оборудованы более дешевыми откидными местами. Как правило, это не доставляет неудобств, так как электрички обслуживают короткие маршруты и время в пути составляет всего несколько часов.

Классы обслуживания в вагонах пригородных поездов различных типов:

– базовый класс – сиденье не имеет откидной спинки, но оборудовано подлокотниками. В этой же категории продаются билеты для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья;

– эконом класс – у сиденья есть розетка, возможен выбор сиденья с откидной спинкой. В этой категории продаются билеты для пассажиров с животными (стоимость перевозки животного уже включена в цену билета);

– бизнес-класс – отгороженная часть вагона. Сиденья сделаны из кожи, спинки регулируются, у каждого сиденья – розетка. Предоставляется дорожный гигиенический набор, свежая пресса, питание.

На поезд можно купить билеты различных классов: базовый, эконом и бизнес-класс, они будут различаться удобствами, но могут находиться в одном вагоне.

В пригородных поездах всех категорий пассажирам не менее трех раз в день с 8 до 10, с 15 до 17 и с 20 до 22 часов по местному времени проводники должны предлагать чай, а в

фирменных и международных поездах - дополнительно по просьбе пассажиров в любое время суток. Заваривается чай в специальном заварном чайнике кипятком из кипятильника, имеющегося в вагоне.

В пригородных поездах предусматривается торговля сувенирами, бытовыми и промышленными товарами, которую должны вести проводники вагонов.

Для пассажиров, следующих на местах бизнес-класса доступен предварительный выбор питания, автомат для чистки обуви, детский набор (при покупке детского билета) и свежая пресса.

За дополнительную плату для всех типов мест доступна услуга мобильного бара, а также покупка товаров в поезде.

В поезде действует сервис по поиску забытых вещей. Выдача вещей осуществляется на основании паспорта и билета.

«Аллегро» – высокоскоростной и современный поезд, запуск которого состоялся в 2010 году. Поезд связывает два города: Санкт-Петербург и Хельсинки. "Аллегро" - это совместный проект двух национальных перевозчиков - ОАО "Российские железные дороги" и VR-Group железные дороги Финляндии.

С началом скоростного сообщения время в пути по железной дороге между Санкт-Петербургом и Хельсинки сократилось с 6 часов 18 минут до чуть более трех с половиной часов (3 ч 36 мин.). Сокращение времени в пути достигнуто за счет технически более современного состава, ускорения проведения пограничных формальностей, и повышения скорости движения поездов. Сегодня время в пути поездов «Аллегро» составляет 3 часа 27 минут.

У поезда «Аллегро» необычная компоновка вагонов, благодаря чему поездка на этих поездах достаточно комфортная.

Все вагоны в поезде - общие, с удобными креслами. При покупке билета можно выбрать места как в доступный второй класс, так и в более дорогой первый класс. В «Аллегро» также предусмотрены дополнительные места для маломобильных граждан и инвалидов. По причине движения из России в Финляндию поезд соответствует как российским, так и финским требованиям к перевозке пассажиров и мерам безопасности, принятым в обеих странах.

Первый класс. В составе поезда 1 вагон первого класса, рассчитанный на 48 мест. В вагоне имеется переговорная комната, вмещающая до 6 пассажиров. Пассажирам предоставляется питание. С одной стороны вагона сдвоенные места, напротив – одиночные. Все сидения выполнены из кожи, оснащены откидываемым столиком, розеткой, крючком для одежды, опорой для ног и освещением, спинка кресла – регулируется. В вагоне расположена зона самообслуживания с горячими напитками (чаем и кофе).

Второй класс. В составе поезда 5 вагонов второго класса, каждый вагон рассчитан на разное количество мест. Сиденья расположены по 2, некоторые места имеют большой стол на блок из 4 мест. Все сиденья оснащены откидываемым столиком, розеткой, крючком для одежды, опорой для ног и освещением, спинка кресла – регулируется. В вагоне №7 расположена детская игровая зона и столик для пеленания. Вагон №2 оборудован для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. В вагонах №6, 5, 4, 2 расположены кулеры с питьевой водой.

Для пересечения государственной границы России и Финляндии у пассажира должны быть действующий загранпаспорт и виза.

До начала пограничного контроля на территории России не гражданам Российской Федерации нужно заполнить миграционную карточку прибывающего и таможенную декларацию РФ (при необходимости). Документы предоставляются в поезде.

По прибытии в Финляндию до проверки паспортов пассажир заполняет U-карточку, за исключением тех граждан, от которых не требуется виза (в соответствии с существующим перечнем АО "Железные дороги Финляндии").

В 2020 - 2022 году все поезда «Аллегро» были отменены по причине сложной эпидемиологической ситуации из-за вируса COVID-19.

Удобства в поезде «Аллегро»:

–пассажирам первого класса в поездке предложат холодные закуски, которые входят в стоимость билета, кроме того, здесь есть зона самообслуживания с безлимитным чаем и кофе;

–за дополнительную плату возможна доставка напитков и блюд из вагона-ресторана к указанному месту;

–на территории Финляндии возможен обмен валюты, а также возврат НДС по форме Tax Free;

–в поезде действует сервис по поиску забытых вещей;

–все пассажиры поезда «Аллегро», следующие из Санкт-Петербурга в Хельсинки, имеют возможность совершить бесплатную пересадку на станции Тиккурила и проследовать в аэропорт Хельсинки-Ванта, билеты действуют 80 минут со времени прибытия поезда на станцию пересадки;

–бесплатный Wi-Fi. Рассчитывать на идеальную работу Интернета в дороге не стоит: проверить социальные сети и почту вам, скорее всего, удастся, а вот фильм лучше скачать заранее;

–каждое место оборудовано электрической розеткой, есть кондиционеры;

–во всех вагонах есть кулеры с родниковой водой;

– крючки для одежды есть рядом с каждым сиденьем, вешалки для верхней одежды можно найти в середине вагона;

– все объявления делают на трех языках (русский, финский и английский);

– есть вагон-ресторан.

В вагоне № 7 находится небольшая детская игровая зона. Также оборудовано место для детских колясок, а для ухода за грудными детьми в просторной туалетной комнате есть пеленальный столик, душ для подмывания, детский горшок и даже аппарат для разогревания молочной смеси.

В вагоне 1 класса есть отдельное купе для частных переговоров. Чтобы воспользоваться переговорной, нужно купить групповой билет на шесть человек не позднее, чем за неделю до отправления.

В вагоне № 2 для пассажиров с ограниченными возможностями предусмотрены отдельные места и специальная туалетная комната. Вагон также оборудован специальным подъемником.

Для обеспечения комфортных условий для работы и отдыха пассажиров в пути следования вагоны класса люкс и бизнес-класса высокоскоростных поездов должны быть оборудованы устройствами, обеспечивающими возможность беспроводного соединения с сетью Интернет.

Льготы и скидки предоставляются:

– детям до 6 лет без отдельного места ездят в Финляндию на поезде бесплатно;

– детям в возрасте от 6 до 17 лет полагается скидка в 30% (возраст определяется на день отъезда).;

– группам от шести человек предоставляется скидка в 20%.

Таможенный и пограничный контроль осуществляется прямо во время движения поезда.

Анализ предоставляемых услуг пассажирам в пригородных поездах представлены в таблице

Таблица - Анализ предоставляемых услуг пассажирам в пригородных поездах

Услуги	Поезд	
	Ласточка	Аллегро
Печатная продукция	+	+
Розетки для зарядки мобильных устройств	+	+
Кожаные кресла с регулируемыми спинками, откидной или приоконный	+	+

столлик		
Питание и напитки	+	+
Wi-Fi	+	+
Дорожный набор и тапочки	+	+
Обмен валюты	-	+
Детский набор (при покупке детского билета)	+	+
Климатическая установка	+	-
Автомат для чистки обуви	+	+
Бронирование гостиниц, экскурсий	-	+
Заказ такси	-	+
Детское игровое пространство	-	+
Плед	+	+
Перевозка домашних животных	+	+
Вагон-ресторан	+	+
Услуги мобильного бара	+	-
Переговорное купе	-	+
Товары на борту	+	-

По выбранным критериям в поезде «Ласточка», как и «Аллегро» особых различий по услугам нет. Если сравнить, то в поезде «Аллегро» есть пару услуг, которые не предусмотрены на территории Российской Федерации, к примеру, заранее находясь в поездке можно забронировать гостиницу или экскурсию, на такие услуги был бы большой спрос в России.

Как в «Ласточка», так и в «Аллегро» есть удобные парные кресла. Имеются откидные удобные столики.

Несмотря на одинаковые услуги в «Аллегро» наиболее улучшено качество обслуживания пассажиров, а также хорошо оборудованы сами вагоны. Особенно хорошо оборудованы детские игровые вагоны.

Некоторые наши поезда отличаются по виду как внешне, так и внутренне, но стоят они дешевле, чем в Европе.

Если сравнивать правила РЖД с правилами европейских перевозчиков, то в России разрешено многое.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ (ред. от 18.07.2017) "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации"

2. Электропоезда советских и российских железных дорог [Электронный ресурс] - URL: свободное посещение

https://wiki2.org/ru/Электропоезда_советских_и_российских_железных_дорог (дата обращения 30.01.2023)

3. Особенности и основы организации пригородных перевозок [Электронный ресурс] - URL: свободное посещение https://studopedia.ru/17_19852_v-d-t-sch--materiali.html (дата обращения 30.01.2023)

4. Характеристика поезда ласточка и его описание [Электронный ресурс] - URL: свободное посещение <https://lastochka.tutu.ru/content/kharakteristiki/> (дата обращения 31.01.2023)

5. Скоростной поезд «Аллегро» [Электронный ресурс] - URL: свободное посещение https://turbobilet.ru/infos/poezd_Allegro.html (дата обращения 02.02.2023)

6. Услуги в поезде ласточка [Электронный ресурс] - URL: свободное посещение <https://l.zhdpoezd.ru/uslugi-v-poezde> (дата обращения 02.02.2023)