

- Петрачков Сергей Александрович, г. Гомель, УО «Белорусский государственный университет транспорта», заведующий НИЛ «Грузовая, коммерческая работа и тарифы», gkrt@inbox.ru;
- Потылкин Евгений Николаевич, г. Гомель, УО «Белорусский государственный университет транспорта», научный сотрудник НИЛ «Грузовая, коммерческая работа и тарифы», gkrt@inbox.ru.

УДК 656.072.6

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ВОКЗАЛЕ ГОМЕЛЬ

И. А. ЕМЕЛЬЯНОВА

РУП «Гомельское отделение Белорусской железной дороги»

А. А. АКСЁНЧИКОВ

УО «Белорусский государственный университет транспорта», г. Гомель

Вокзал железнодорожной станции Гомель (далее – вокзал станции Гомель) является обособленным структурным подразделением (филиалом) транспортного республиканского унитарного предприятия «Гомельское отделение Белорусской железной дороги». Вокзал станции Гомель как самостоятельная хозяйственная единица действует с 1970 года, не обладая правом юридического лица, имея в хозяйственном ведении обособленное имущество, самостоятельный счет в банке и печать со своим наименованием. По объему выполняемой работы вокзал станции Гомель относится к категории внеклассных вокзалов.

Движение пассажирских поездов на железнодорожном участке Бобруйск – Гомель Ландваро-Роменской железной дороги было открыто 17 ноября 1873 года. С этого времени началась история пассажирского вокзала станции Гомель. За годы существования вокзал станции Гомель трижды подвергался разрушению и восстановлению. Современное здание вокзала было практически заново построено в 1948 году на месте бывшего одноэтажного здания 1890 года постройки. В 1995 году произведен капитальный ремонт здания вокзала, а в 1996 году построено и принято в эксплуатацию новое здание пригородного вокзала на 800 пассажиров (проект «Киевгипротранс», главный архитектор Гоер Л. И.). Постановлением Министерства культуры Республики Беларусь от 10.04.2003 № 11 здание вокзала включено в список историко-культурных ценностей.

Вокзал станции Гомель расположен на пересечении железнодорожных направлений на Брест, Киев, Харьков, Минск, Москву и Санкт-Петербург. Вокзал станции Гомель является современным, технически оснащенным вокзальным комплексом для транспортного обслуживания Гомельского региона

и пассажиров поездов международного, межрегионального и регионального сообщений.

Вокзальный комплекс Гомель имеет: здание вокзала на станции Гомель и здание пригородного вокзала на 800 пассажиров со всеми необходимыми обустройствами; семь приемо-отправочных путей, пять из которых специализированы для приема и отправления пассажирских поездов, два – для пропуска грузовых поездов, а также два тупиковых приемо-отправочных пути. Пассажирский парк имеет четыре платформы для посадки-высадки пассажиров, две из которых имеют навес. Для прохода пассажиров к поездам построены два тоннеля (первый был построен в 1965 году, второй – в 2002 году) и пешеходный мост, построенный в 1991 году. На вокзале станции Гомель установлена система видеонаблюдения, обзор которой охватывает территорию вокзала как в самом здании вокзала (кассовые залы, залы ожидания и др.), так и на посадочных платформах и привокзальной площади.

Количество потребителей и пассажиров, которые воспользовались услугами вокзала Гомель, постоянно увеличивается. Так, отправленных пассажиров в международном сообщении увеличилось в 2021 году по отношению к 2020 году на 416,7 % и составило 57,5 тыс. человек; в межрегиональном сообщении – на 126,8 % и составило 714,2 тыс. человек; с учетом всех сообщений увеличилось на 101,6 % и составило 2660,5 тыс. человек.

Платные транспортные услуги увеличились в 2021 году по отношению к 2020 году на 160,0 % и составили 9642,0 тыс. рублей.

Для качественного обслуживания пассажиров и потребителей на вокзале станции Гомель предоставляется необходимый пакет услуг [1], в т. ч. услуги по оформлению и оплате проездных документов (билетов) (в том числе с использованием банковских карточек и по безналичному расчету), временному хранению ручной клади, в т. ч. с использованием автоматических камер хранения самообслуживания (14 секций по 9 ячеек в каждой секции), оказанию первой медицинской помощи и иные сопутствующие пассажирским перевозкам услуги.

Вокзал станции Гомель в соответствии с Общегосударственным классификатором Республики Беларусь осуществляет следующие виды экономической деятельности [2]:

- организация пассажирского железнодорожного транспорта в межрегиональном, региональном и международном сообщении (услуги по продаже билетов, услуги камер хранения, справочно-информационные услуги, прочие услуги транспортной инфраструктуры);

- деятельность страховых агентов и брокеров (добровольное страхование пассажиров);

- сдача внаем собственного недвижимого имущества;

- управление недвижимым имуществом (компенсация арендаторами части фактических затрат арендодателя по содержанию и эксплуатации объектов аренды);

– рекламная деятельность (предоставление рекламного пространства внутри зданий вокзального комплекса и деятельность по размещению рекламы в средствах массовой информации).

На вокзале станции Гомель круглосуточно работают билетные кассы по продаже билетов: на поезда международных, межрегиональных и региональных линий бизнес-класса (1-й этаж здания вокзала). Ежедневно работает в дневную смену – 7–8 билетных касс, из них одна специализированная касса для оформления проездных документов (билетов) по групповым заявкам и по безналичному расчету, и в ночную смену – 2 билетные кассы. Для обслуживания пассажиров регионального сообщения экономкласса ежедневно работают 1–2 билетные кассы, в выходные дни при увеличении пассажиропотока дополнительно открывается еще одна билетная касса. Все билетные кассы вокзала оборудованы платежными терминалами для приема платежей за проездные документы (билеты) с использованием банковских платежных карт.

На вокзале станции Гомель установлено 8 терминалов самообслуживания для реализации проездных документов (билетов) на поезда региональных линий экономкласса как за наличный расчет, так и с использованием платежных банковских карт (1-й этаж вокзала дальнего следования и 1-й этаж здания пригородного вокзала).

Для повышения качества обслуживания пассажиров на вокзале станции Гомель выполнены различные мероприятия, одно из них – это создание безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями. Для этого тоннель, прилегающий к зданию пригородного вокзала, оборудован пандусами на входе в тоннель и на выходе на 2-ю и на 3-ю платформу. Для подъема в здание вокзала используется специальный подъемник для инвалидов-колясочников. В здании общественного туалета с южной стороны вокзала оборудованы специальные кабины для людей с ограниченными возможностями. Входы в здание пригородного вокзала, переход с Привокзальной площади к северной стороне платформы № 1, на 15-й и 16-й путь, проход в медпункт оборудован пандусными сходами. Крыльцо центрального входа в здание пригородного вокзала и ступеньки оборудованы поручнями.

При обращении к дежурному помощнику начальника вокзала лиц, которые нуждаются в помощи при передвижении по территории вокзала, можно получить ситуативную помощь и воспользоваться инвалидной коляской и подъемной платформой.

Технические средства ориентирования, предназначенные для пассажиров, приведены в соответствии с Единой системой информационных носителей, предназначенных для информирования пассажиров на вокзалах, линейных станциях и остановочных пунктах Белорусской железной дороги (СТП БЧ 20.344-2016) [3].

Для справочно-информационного обслуживания пассажиров на вокзале станции Гомель работает справочно-информационный терминал (1-й этаж здания вокзала). Предусмотрена услуга для объявления по вокзальному радио. Система ориентирования пассажиров дополнена информацией на китайском языке путем нанесения надписей без изменения компоновки указателей существующих стендов.

К услугам пассажиров и потребителей на 2-м и 3-м этажах здания пригородного вокзала предоставляются 19 номеров комнат отдыха (9 одноместных двухкомнатных номеров повышенной комфортности, 1 одноместный номер повышенной комфортности, 8 одноместных и 1 двухместный номер без удобств).

Для предоставления бесплатной услуги по зарядке мобильных устройств на вокзале Гомель установлены два аппарата, один из которых находится на 2-м этаже в зале ожидания пригородного вокзала на 800 пассажиров, второй – в зале ожидания здания вокзала.

Разъездными билетными кассирами вокзала станции Гомель обслуживаются 40 поездов региональных линий экономкласса.

Для повышения комфортности нахождения пассажиров и повышения рентабельности пассажирских перевозок на вокзале станции Гомель сдаются площади сторонним организациям для предоставления ими различных услуг: банковских – ОАО «Сбер Банк» и ОАО «АСБ Беларусбанк» (3 банкомата и 3 банковских платежных терминала); розничной торговли; Авиакасса «БелАвиа»; аптечных – Гомельское УП «Фармация» и РУП «Гомельоблсоюзпечать»; парикмахерской; платных санитарных узлов (туалеты); медпункта и ремонта телефонов. Площадь вокзала, сдаваемая в аренду на 1 августа 2022 года, составляет 1774,89 кв. м, площадь, переданная в безвозмездное пользование – 219,84 кв. м.

Вокзал станции Гомель имеет целевую стратегию достижения результатов по качеству обслуживания потребителей и предоставления им необходимого пакета услуг. Для повышения качества обслуживания пассажиров на вокзале станции Гомель планируется в ближайшей перспективе реализовать ряд мероприятий:

- для повышения имиджа пассажирского комплекса, идеологического воспитания молодежи на 3-м этаже здания пригородного вокзала планируется открытие музея «Помним, гордимся, не забудем»;

- для популяризации услуг железнодорожного транспорта и к 160-летию Белорусской железной дороги на вокзале станции Гомель начинает свою работу выставочный комплекс, посвященный становлению и развитию железной дороги в Республике Беларусь (место расположения – 1-й этаж здания вокзала);

- для удобства и привлечения пассажиров на вокзале будет установлена современная велопарковка на 20 мест;

– на вокзале планируется продолжение работы по благоустройству и приданию первоначального облика здания вокзала (капитальный ремонт и реставрация крыши);

– совместно с пассажирской службой Управления Белорусской железной дороги планируется внедрение системы продаж проездных документов (билетов) на поезда с нумерованными местами с использованием билето-печатающих машин (БПМ).

Планомерная реализация системы мер по развитию объектов и технологии обслуживания пассажиров на вокзале станции Гомель позволяет обеспечивать современный уровень качества пассажирских услуг.

Список литературы

1 Кузнецов, В. Г. Организация работы железнодорожных вокзалов / В. Г. Кузнецов, Л. А. Редько, И. М. Литвинова. – Гомель : БелГУТ, 2015. – 248 с.

2 Классификатор продукции по видам экономической деятельности. Ч. 1. – Минск, 2016. – 448 с.

3 СТП БЧ 20.344–2016 Единая система информационных носителей, предназначенных для информирования пассажиров на вокзалах, линейных станциях и остановочных пунктах Белорусской железной дороги. – Минск : Бел. ж. д., 2016.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ:

■ Емельянова Инесса Анатольевна, г. Гомель, РУП «Гомельское отделение Белорусской железной дороги, заместитель начальника вокзала станции Гомель, lvok@gomel.rw.by;

■ Аксёничков Александр Александрович, г. Гомель, УО «Белорусский государственный университет транспорта», старший преподаватель кафедры «Управление эксплуатационной работой и охрана труда», aksenchikov72@mail.ru.

УДК 656.212:658.512

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ГОРОЧНОГО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ЦИКЛА

А. А. ЕРОФЕЕВ

УО «Белорусский государственный университет транспорта», г. Гомель

С. Ю. ЧАПСКИЙ

УП «Витебское отделение Белорусской железной дороги»

Оперативное планирование маневровой работы на технических станциях является одной из важнейших эксплуатационных задач. При этом особую сложность представляет объективное определение продолжительности выполнения операций с составами и вагонами.