2–23 августа 2017 года, №15(103) Тираж 137 000 экземпляров 12+

2> **Первый профессиональный**

День железнодорожника в этом году исполняется 121 год. Праздник возобновлён в 1936 году

14-15> **Доска почёта «Экспресс-пригорода»**

Лучшие работники пригородной компании в текущем году

УВАЖАЕМЫЕ ПАССАЖИРЫ

ГАЗЕТА ВАШЕЙ ЭЛЕКТРИЧКИ

>4-5 **Счастливого пути на работе и в жизни**

Пассажиры поздравили железнодорожников с профессиональным праздником

ПОЗДРАВЛЕНИЕ

Путь к истинному призванию – любовь к своей работе

От себя лично и от коллектива пригородной компании «Экспресс-пригород» поздравляю всех железнодорожников с профессиональным праздником!

День железнодорожника – один из самых любимых праздников в году. Профессия «железнодорожник» объединяет тысячи неравнодушных, увлечённых и любящих жизнь людей, каждый из которых привносит частичку себя в общее дело.

Многие, кто приходит работать на железную дорогу, навсегда остаются связаны с ней сердцем.

Этот номер газеты «Уважаемые пассажиры» праздничный. Посвящён нашим работникам, ежедневный труд и душевный отклик которых находит отражение в признании каждого пассажира.

Сегодня мы говорим слова благодарности вам: коллегам, партнёрам, всем, кто работает с нами на общий результат; уважаемым пассажирам за то, что для путешествий по Новосибирской области вы выбираете пригородные поезда.

Искренне желаем неиссякаемой творческой энергии, вдохновения, новых идей и замыслов!

Здоровья, счастья, благополучия вам и вашим близким.

Генеральный директор
Екатерина Куфарева
и коллектив АО «Экспресс-пригород»

ДАТА

Первый профессиональный

Любимый праздник тружеников магистрали – День железнодорожника – был установлен в России 28 июня (9 июля по новому стилю) 1896 года приказом министра путей сообщения князя Михаила Хилкова. Новый праздничный день стал первым профессиональным праздником не только в России, но и в Европе. День железнодорожника регулярно отмечался в нашей стране вплоть до 25 июня 1917 года. После Октябрьской революции были отменены все царские праздники.

Традиция празднования Дня железнодорожника была возобновлена лишь в 1936 году. Связано это с тем, что в 1935 году, впервые за много лет, был перевыполнен план перевозок. Во время приёма в Кремле передовики-железнодорожники обратились к правительству страны с просьбой отмечать ежегодно трудовые успехи работников стальных магистралей. И 28 июля 1936 года Центральный Исполнительный Комитет СССР постановил: установить Всесоюзный день железнодорожного транспорта и отмечать его ежегодно 30 июля. Постановлением Совета Народных Комиссаров от 9 июля 1940 года решено «установить празднование Всесоюзного дня железнодорожника в первый выходной день (воскресенье) августа».

Указом Президиума Верховного Совета СССР от 1 октября 1980 года было официально возвращено историческое название празднику работников железной дороги – «День железнодорожника».

Все праздники проходили организованно, на каждом железнодорожном узле. Труженики и ветераны магистрали обязательно приходили на них вместе с семьями.

Своими силами проводили концерты, привлекали для этого самодеятельные таланты из числа железнодорожников. Также приглашали известных артистов.

Постоянной главной площадкой для проведения профессионального праздника западносибирских железнодорожников с 1997 года стал Заельцовский парк культуры и отдыха Новосибирска.

АДМИНИСТРАЦИЯ

Властелин маршрутов

Человек, ответственный за координацию служб железной дороги и Министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области по формированию пригородной маршрутной сети

Знакомьтесь: заместитель генерального директора по пассажирским перевозкам АО «Экспресс-пригород» Константин Руденко. Отработав 5 лет начальником станции Иня-Восточная, Константин Сергеевич разобрался во всех тонкостях перевозочного процесса. Во всех, кроме одной – психологии пассажира. И в «Экспресс-пригороде» перед ним стала непривычная для него задача: как совместить потребности пассажиров, технические возможности железной дороги. Поначалу Руденко пришлось нелегко на этом посту, однако вскоре он крепко взял нити маршрутов в свои руки.

– Даже интересы самих пассажиров никогда не были едины: они садятся на разных платформах, ездят в разное время, и угодить всем невозможно даже теоретически, – говорит Константин Сергеевич. – Тем не менее, мы стараемся услышать каждого пассажира и пойти ему навстречу.

СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

Будни председателя профкома

Понятие «профсоюз» для большинства россиян осталось в далёком советском прошлом. Но не для железнодорожников. Есть своя профсоюзная организация и в «Экспресс-пригороде», возглавляет которую Анна Малыхина.

На хрупкие плечи председателя первичной профсоюзной организации ложится множество разных забот. Отследить, например, соблюдаются ли пункты коллективного договора, заключённого между работниками и пригородной компанией: все ли работники обеспечены льготами, отдохнули их дети на каникулах по льготным путевкам и т.д.

На хрупких плечах Анны Малыхиной – множество разных забот социальной направленности

Из работников различных участков сформировать и подготовить команду для участия в спортивных турнирах. Организовать праздничные мероприятия в честь 8 Марта, Дня Победы, Дня железнодорожника, Нового года. Принять участие в аттестации работников основных профессий АО «Экспресс-пригород». И многое-много другое.

– Отдельно строкой в этом списке стоит участие в жизни Барышевского детского дома, – говорит Анна Анатольевна. – Мы регулярно ездим к детишкам в гости, организуем для них поездки на развлекательные мероприятия, участие в творческих конкурсах. Накануне учебного года работники участков пригородного сообщения приобретают канцелярские принадлежности для ребят.

Кстати говоря: все сотрудники АО «Экспресс-пригород» – члены профсоюза.

Счастливого пути

Пассажиры АО «Экспресс-пригород» рассказали о том, какие изменения, на их взгляд, произошли

Олеся Филиппенко, жительница Новосибирска:

– Сегодня еду в деревню Кокошино к родственникам. Хотя услугами пригородного железнодорожного транспорта пользуюсь не часто – 2–3 раза в месяц, считаю себя полноценным пассажиром.

В отношении сервиса в электричках могу сказать за себя и своих знакомых, что нас всё устраивает. В вагонах комфортно настолько, что 2 часа, проведённые в дороге, вовсе не выбрасываются из жизни, их можно провести с пользой – и поспать, и почитать, и с интересными людьми поговорить.

От всей души желаю работникам «Экспресс-пригорода», в преддверии профессионального праздника, доброго пути на работе и в жизни, а также поездок без аварий!

Александр Пименов, мастер по ремонту бытовой техники:

– Больше года я отработал электромехаником на железной дороге, поэтому знаю некоторые особенности труда железнодорожников. Услугами пригородных электричек пользуюсь каждый день. Сейчас вот купил билет в Коченёво, не прибегая к помощи кассиров, через мобильное приложение в телефоне. Поднёс «мобильник» к аппарату по продаже билетов, и он в две секунды скачал деньги с моей карты, а мне выдал готовый билет. Очень удобно и быстро.

Вообще обслуживание у «Экспресс-пригорода» год от года становиться выше классом, так что и в дальнейшем работникам компании – процветания и здоровья! Живите в согласии сами с собой и с окружающим миром.

Николай Николаев, житель Барнаула:

– Частенько приезжаю по делам в Новосибирск. Раньше добирался исключительно автобусами, теперь пересел на железнодорожный транспорт. Причём, речь идёт не о поездах, а о пригородных электричках, запущенных, по-моему, пару лет назад, с пересадкой в Черепаново. По мне, это очень удобно, гораздо быстрее, а главное – дешевле, чем на автобусе, Есть кондиционирование воздуха, а зимой – хороший обогрев. В общем, удовлетворён условиями обслуживания на все 100%. Пусть так будет и дальше. Успехов всем работникам пригородной компании на службе и в семьях, чтобы не было недостатка в хорошем настроении и средствах: производственных и финансовых.

Галина Никифорова, жительница города Чебоксары:

– Много лет живу в Чувашии, хотя я – уроженка Сибири, родилась и выросла в Новосибирске. Приехала в родной город в отпуск. Сейчас направляюсь в Тогучин к сёстрам. Каждый мой визит в Новосибирск всегда вызывает у меня множество положительных эмоций, вижу, как в лучшую сторону меняется родной город. Изменения есть и на железной дороге, к примеру, появилось новое информационное табло, теперь можно прямо на вокзале подзарядить севший «мобильник» или перекусить перед дорогой.

Сотрудникам новосибирской пригородной компании желаю, в первую очередь, терпения, успехов в работе и, конечно, крепкого здоровья.

на работе и в жизни

в пригородном сообщении, и поздравили железнодорожников с профессиональным праздником

Алексей Гризенко, житель Новосибирской области:

– Купил билет до Курундуса, возвращаюсь домой. Радует, что сейчас в новосибирских электричках днём с огнём не сыщешь так называемых музыкантов – тех, кто ходит по вагонам и буквально вымогает деньги у пассажиров. Против того, что люди поют, скажем, от избытка чувств, я ничего против не имею, но вот петь и играть за деньги – совсем другое дело. В прежние времена, в лихие 90-е годы, чего только не было в электричках – и торгаши разномастные, и «музыканты». А теперь – любо-дорого проехать.

Желаю всем представителям большого коллектива «Экспресс-пригорода» жить дружно, добиваться поставленных целей, хранить и приумножать всё лучшее, что есть в их работе.

Галина Карасенко, пенсионерка:

– Как пассажир пригородного железнодорожного транспорта с многолетним стажем отмечу, что уровень обслуживания в электропоездах каждый год неизменно растёт. И это не пустые слова. Посмотрите, сколько нового появилось хотя бы за последние 2–3 года: и машины, которые сами печатают билеты, и рамки металлоискателей для нашей же безопасности, и многое другое. Уютнее стало и в вагонах, и на пригородном вокзале. Приятно путешествовать под стук колёс, особенно в новых электричках.

Всем сотрудникам компании «Экспресс-пригород» желаю успехов в труде, добрых отношений с руководством и прибавки к заработной плате.

Елена Завьялова, жительница Новосибирской области:

– Обслуживание в электричках нынче не в пример лучше, чем было лет 20 назад. Особенно, на мой взгляд, изменились контролёры-кассиры – очень вежливые, учтивые, всегда одеты «с иголочки». Да и оснащены они теперь по последнему слову техники: и видеокамеры у них, и кассовые аппараты. Бывает, в вагоне подберётся творческая компания: кто-то из пенсионеров запоёт какую-нибудь народную песню, и все пассажиры подпевают. Выходишь из вагона с улыбкой и хорошим настроением.

Железнодорожникам желаю удачи, чтобы вас не коснулись сокращения, чтобы вы всегда могли найти общий язык с пассажирами.

Владимир Пугачёв, строитель:

– По роду своей деятельности мне часто приходится ездить по Новосибирской области, в том числе и на электричках. Нареканий к работникам пригородной компании нет никаких – график движения очень удобный, в вагонах тепло зимой и прохладно летом, они всегда чистые, а сервис в них и на пригородном вокзале такой, что лучше и не придумаешь.

Так что, уважаемые железнодорожники, от души примите мои поздравления с наступающим вашим профессиональным праздником! Всего вам доброго, здоровья и счастья. Пусть всё намеченное у вас сбудется. И не забывайте после напряжённых трудовых будней хорошенько отдохнуть.

БИЛЕТНЫЙ КАССИР

Быть нужной людям

Билетного кассира Ларису Дмитриенко знают едва ли не все жители города Обь

Столь широкая известность неудивительна: расположение людей она завоевала высочайшим профессионализмом, ответственностью, отзывчивостью и трудолюбием.

– Бывает, пассажир знает только адрес, куда ему надо доехать, а станцию мы находим для него сами: листаем справочники, изучаем карту города, – говорит Лариса Петровна.

Кстати говоря: в 2012 году на конкурсе «Лучший билетный кассир компании «Экспресс-пригород» Лариса Дмитриенко получила приз в номинации «Мисс Оптимизм».

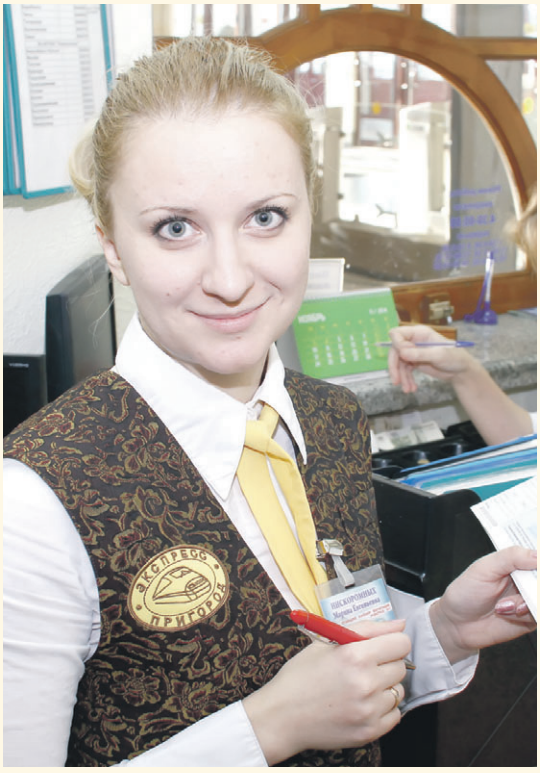
Старший билетный кассир

Просит бури

Старшему билетному кассиру остановочной платформы Речной вокзал Марине Нискоромных не позавидуешь – она в ответе за участок с самым интенсивным в компании «Экспресс-пригород» пассажиропотоком.

Но сама Марина признаётся, что свой тяжёлый пост не променяет ни на что.

Помимо собственно Речного вокзала, она ответственна также за станцию Новосибирск-Южный, о.п. Инструментальный, Камышенская и разъезд Иня. Суммарный поток пассажиров на всех этих весьма оживлённых платформах – один из самых высоких в компании, и каждый из них должен остаться довольным обслуживанием – такова задача старшего билетного кассира.



Участки поспокойнее Марине Нискоромных не интересны

– Как я сама оцениваю свою работу? Если в книгах отзывов моих остановочных пунктов появляются благодарности – значит, работаю не зря, – считает Марина Нискоромных.

По словам Марины Евгеньевны, участки попроще, поспокойнее ей неинтересны. Напротив, когда к каждому из 47 подчинённых нужно найти свой подход, когда с утра до позднего вечера вокруг пестрят тысячи пассажиров, когда постоянно нужно срываться с места и ехать на другую станцию, и рабочий день проходит быстрее! Как писал классик, «а он, мятежный, просит бури...»

Кстати говоря: на остановочной платформе Речной вокзал больше 10-ти лет постоянно проживает кот Василий, которого знают в лицо (а точнее, в мордочку) многие пассажиры.

Ревизор по контролю доходов

Команда поработала качественно

Главное, чтобы клиенты были довольны

Чем занимается ревизор по контролю доходов Наталья Кулибанова?

Как говорится, ответ в вопросе: инструктирует ревизоров «Экспресс-пригорода» и контролирует их работу.

Поскольку текущим обучением ревизоров пригородной компании (а таковых больше 100) занимается тоже Наталья Кулибанова, то оценивая, насколько они вежливы с пассажирами, верно ли оформляют билеты, не ошибаются ли в расчётах, она, по сути, даёт оценку результатам своей же работы.

– Если наши пассажиры не остались недовольны работой контролёров-кассиров пригородной компании, значит, и наша команда поработала качественно, – полагает Наталья Кулибанова.

ИНЖЕНЕР

Вас услышат

Инженер по пассажирским перевозкам АО «Экспресс-пригород» Лилия Скокова знает о насущных потребностях и проблемах пассажиров, возможно, больше, чем любой другой в компании, ведь это она общается с ними напрямую по телефону «Экспресс-пригорода».

Те, кто уверен в бесполезности каких бы то ни было обращений «наверх», кардинально поменяли бы свою точку зрения, увидев работу Лилии Викторовны со стороны.

– Ни один вопрос, жалоба или пожелание пассажира, поступившее в компанию, не останется без рассмотрения и ответа, – заявляет Лилия Скокова. – По закону мы имеем право готовить ответ до 30 дней, однако компания старается решать проблемы пассажиров максимально оперативно. И не важно, сколько специалистов придётся привлечь.

В день на телефон компании поступает в среднем около 40 звонков. Вопросы самые разные. Но Лилия Скокова не предлагает пассажирам самостоятельно разбираться в хитросплетениях железнодорожных служб и сама перенаправляет соответствующие просьбы.

Многие звонки касаются утерянных вещей. Вы удивитесь, но 90% из них возвращают владельцам. Многоступенчатые поиски, в которых Лилия Викторовна выступает главным «следопытом», для пассажиров-растерях остаются за кадром.

– Я обожаю свою работу! – поделилась инженер.

– Да, первое время я, бывало, нервничала, поскольку собеседники попадаются разные, но культурных адекватных людей всё же большинство, и слышать их благодарность – это ли не лучшая награда за мою работу?

Социальный полиглот

На вопрос «Как проходит ваш рабочий день?», контролёр-кассир Вячеслав Бешевец пожимает плечами: «Да у меня одинаковых дней не бывает».

В этом главная прелесть и главная сложность ревизорской работы. По признанию Вячеслава Юрьевича, будни контролёра тяжелы и физически, и морально, однако работа с людьми – это каскад ежедневных историй, курьёзов, интересных знакомств.

– За 13 лет в должности я пришёл к мысли, что с каждым пассажиром нужно разговаривать на его языке, – утверждает Вячеслав Бешевец.

– Поэтому я стал неким «социальным полиглотом».

РУКОВОДИТЕЛЬ УЧАСТКА

«Я люблю деятельное общение»

Оксана Рензяева достигает каждой из поставленных перед собой целей

Оксана Рензяева работает на железной дороге 26 лет, последние 6 лет возглавляет западный участок пригородной компании – от о.п. Западная площадка до станции Чулымская. У неё большое хозяйство: 24 остановочных пункта и 12 билетных касс. Кажется, что Оксана Юрьевна с лёгкостью справляется со всеми задачами да ещё успевает заниматься общественной деятельностью. В чём её секрет?

– Я люблю общение, причём общение деятельное, когда можно ставить перед собой цели и их достигать, – говорит Оксана Рензяева. – Любой результат зависит от вклада каждого работника.

Начальник пригородного вокзала

Почётно, но ответственно

Пассажиры, отправляющиеся на электропоезде с остановочной платформы Плехановская, прибывающие на о.п. Жилмассив или приобретающие билет на разъезде Иня, и не подозревают, что находятся в зоне обслуживания одного человека – начальника пригородного вокзала Новосибирск-Главный Алексея Рябкова. В ведении молодого, но уже весьма опытного руководителя, помимо «ворот в город», находятся 12 основных остановочных платформ, расположенных в черте Новосибирска. Миссия почётная, но одновременно крайне ответственная. Как же удаётся держать столь масштабный и наиболее оживлённый узловой участок в одних руках? И не просто держать, но и поддерживать идеальный порядок и чутко реагировать на каждое обращение пассажира? Сам начальник вокзала признаётся: его опора – сплочённый коллектив.

«Дни пассажира» с участием Алексея Рябкова на пригородном вокзале летом проходят по четвергам

– За десять лет моей работы в должности у нас сформировалась надёжная команда, – говорит Алексей Рябков. – Более 200 сотрудников участка самых разных профессий сегодня работают как единый механизм, и цель у нас одна – комфорт пассажира.

Любой желающий может высказать свои предложения относительно пассажирского комплекса, вверенного Алексею, напрямую ему по телефону 229-20-94. Обратиться к начальнику вокзала можно и в рамках акции «День пассажира», которые проходят на пригородном вокзале с участием Алексея Рябкова в летний период 1 раз в неделю, в зимний – 1 раз в 2 недели.

Кстати говоря: каждый третий билет АО «Экспресс-пригород» оформляется на участке Алексея Рябкова.

Начальник сектора

Отзывчивый человек

У Натальи Ануфриевой редкое сочетание лучших человеческих качеств

Так говорят в пригородной компании о начальнике сектора по обслуживанию пассажиров на вокзалах и в электропоездах Наталье Ануфриевой.

– Спокойная и знающая! – добавляют те люди, кто хоть раз соприкасался с ней в профессиональной деятельности.

Наталья Владимировна заслужила уважение пассажиров в первую очередь результатами своего труда, который на виду у всех. Это работа билетных кассиров и контролёров-ревизоров. Это этика обслуживания пассажиров. Это контроль работы касс и автоматов по продаже билетов, быстрое реагирование на обращения граждан.

– Отзывчивый человек, – характеризует Наталью Ануфриеву пенсионерка из Бердска Нина Петровна. – Сама к ней обращалась, о температурном режиме в электричках интересовалась. Видела, как Наталья Владимировна помогла мужчине. Прилично одетый, уже в годах, он к ней обратился за помощью, говорит, в городе обворовали, денег нет. Его в «Экспресс-пригороде» обедом накормили. Потом оказалось, что мужчина этот – ветеран боевых действий.

Кстати говоря: настоящему профессионалу мало быть знающим специалистом. Как поётся в песне, «надо быть спокойным и упрямым...» Точь-в-точь про Наталью Ануфриеву.

КОНТРОЛЁР АПП

Не жизнь без пассажиров

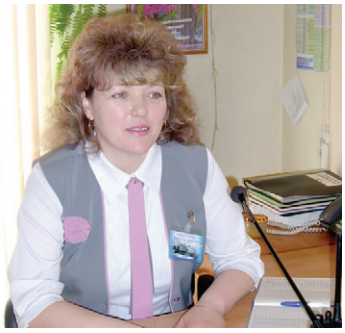
Очередной электропоезд прибыл на станцию Новосибирск-Главный – и нескончаемый поток людей хлынул на пешеходный мост, а затем и в пригородный вокзал. Здесь у турникетов их с улыбкой ожидает контролёр автоматического пропускного пункта Светлана Хребтова.

Она много лет проработала дежурным по вагону на «Ласточках» – междугородних электропоездах. В какой-то момент решила резко изменить сферу деятельности... и не смогла. Через месяц вернулась в пригородную компанию.

– Пусть теперь у меня «оседлая» должность, но всё равно я в прямом контакте с пассажирами, а без них мне не жизнь, – откровенничает Светлана.

ДИКТОР

Голос вокзала



Диктор пригородного вокзала Новосибирск-Главный Вера Сенаторова – боец невидимого фронта: её голос давно знаком десяткам тысяч пассажиров, однако в лицо женщину знают лишь близкие.

На хрупкие плечи женщин-дикторов ложится куда бóльшая ответственность, нежели просто делать объявления красивым голосом. Диктorская сплошь уставлена мониторами и приборами. Прибыла электричка – отследи, на каком она пути, внеси информацию в вокзальные табло и объяви. Произошло что-то на вокзале или привокзальной площади – сообщи работникам вокзала и на пост полиции. Найдены документы – сделай объявление.

И в любой ситуации нужно сохранять спокойный, размеренный и хорошо поставленный голос.

– В одном из ящиков стола у меня всегда стоит баночка с мёдом, – делится профессиональным секретом Вера Сенаторова. – При малейших признаках простуды и хрипоты начинаю немедленное лечение чаем с мёдом.

Кстати говоря: название нашей газеты в летний период Вера Сенаторова произносит более 200 раз за рабочий день.

На магистрали все

Корреспондент УП поинтересовался у пригородных пассажиров, какие ассоциации у них вызывает

Богдан Матвеев о билетных кассирах:

– Я хоть и пользуюсь билетопечатающими автоматами, о работе билетных кассиров определённое представление всё же имею. Это сейчас прогресс шагнул далеко вперёд, а в прежние времена симпатичных отзывчивых женщин в окошках билетных касс заменить никто не мог. Так что это профессия, можно сказать, «вечная». Пенсионеры с работой автоматов вряд ли когда-нибудь совладают, так что потребность в работе кассиров никогда не пропадёт. Лично для меня они всегда были образцами вежливости, корректного поведения и большого уважения к людям преклонного возраста. Надеюсь, что бы не переменилось в нашей стране, эти качества билетных кассиров останутся неизменными.

Яков Картавский о контролёрах-кассирах:

– Езжу в направлении Сокура не один десяток лет и могу уверенно сказать – деловой уровень контролёров-кассиров ощутимо вырос. Все, как один, опрятны и аккуратны, в поведении – корректны, в общении – вежливы. По-моему, налицо некое единообразие, в хорошем понимании этого слова, в их профессиональной подготовке. За этим чувствуется чья-то сильная воля. Это очень хорошо, что общение с пассажирами этой категории работников железнодорожного транспорта являет собой пример, достойный подражания для иных сфер обслуживания в нашей стране. Кроме всего прочего, они неплохие психологи, умеющие находить контакт с людьми в кризисных ситуациях.

Людмила Боровских о контролёрах автоматического пропускного пункта:

– Это люди с одной ярко выраженной чертой характера – терпением. Это только со стороны может показаться, что работа у них «не бей лежачего». На самом деле терпеливо разговаривать, информировать и разъяснять пассажирам, особенно пенсионерам, как и что им нужно делать на этом пункте – работа не для слабонервных. По себе знаю, что понять что-то пожилым людям гораздо сложнее, чем молодым, а объяснить им что-то – ещё тяжелее. Так что порой даже удивление берёт, когда видишь, как контролёры этих пунктов легко и быстро снабжают информацией бабушку или дедушку. А ещё им присущи отзывчивость и воспитанность.

Любовь Лапина о дикторе:

– Чтобы быть хорошим диктором, нужно иметь запоминающийся голос, который все будут узнавать. Мало говорить красиво и звучно, надо, чтобы в твоём голосе были все нужные интонации, которые пробуждают доверие в пассажирах. По-моему, это очень важно, чтобы человек полностью доверял всему услышанному и вовремя реагировал.

Признаться, недавно меня, а вернее мой голос, отобрали после голосового кастинга всех сотрудниц нашей компании. Выбирали идеальный голос на автоответчик. В итоге я победила, что было очень приятно, так что я лучше других понимаю, что требуется от диктора на пригородном железнодорожном вокзале.

профессии важны

та или иная железнодорожная профессия, какие качества важны для её представителей

Карина Ветрова о дежурном по выдаче справок:

– Мне представляется, что работа дежурного по выдаче справок на железнодорожном вокзале сопряжена, в первую очередь, с таким качеством, как ответственность. Естественно, нерадивых сотрудников увольняют, но редко кто из современных клерков относится с душой к выполняемым обязанностям, радеет за конечный результат. В этом отношении дежурные по выдаче справок, впрочем, как и многие работники пригородной компании, исключение из правил – они делают свою работу так, что у пассажиров потом не остаётся ни малейшего повода обратиться к ним повторно или пожаловаться на их работу. По-моему, это знак высшего качества, на который надо равняться многим из нас.

Юлия Куян о мойщиках-уборщиках электропоездов:

– Нас в детстве учили, что «все профессии нужны, все профессии важны». Считаю, что нет ничего зазорного в профессии мойщика-уборщика. Сама в студенческие годы помогала маме мыть подъезды. Любому пассажиру приятно оказаться в чисто вымытом, проветренном вагоне. Причём вагон ведь чист не только изнутри, но и снаружи.

Работа мойщиков хоть и не видна на первый взгляд, однако же представляет собой «лицо» всей компании. В каких условиях пассажир путешествует, такое впечатление у него и останется о всех электричках. Наверняка, у многих пассажиров очень уважительное отношение к труду железнодорожных мойщиков-уборщиков.

Михаил Червячков о старшем билетном кассире:

– Есть три вида труда: физический, умственный и труд по управлению коллективом. Наверное, последний – самый сложный, ведь суметь организовать людей для выполнения единой задачи так, чтобы все работали как единый механизм, – задача сверхсложная.

На мой взгляд, именно этим занимаются старшие билетные кассиры. Так что честь им и хвала, по-другому не скажешь. Они выполняют по-настоящему важное дело, прилагают все силы и знания для того, чтобы вся система обслуживания пассажиров работала без сбоев, что само по себе заслуживает самого пристального внимания и слов благодарности.

Елена Гусева о поварах:

– Конечно, знаю, что у компании «Экспресс-пригород» есть свои повара – доводилось бывать в привокзальном кафе «У фонтана» и кушать очень вкусные блюда, приготовленные там.

По-моему, железнодорожный повар должен быть творческой, увлекающейся натурой, способной по вдохновению «родить» новый рецепт всем известных блюд. Безусловно, без таланта и искренней любви к профессии и своим клиентам это сделать невозможно. Вот и получился «психологический портрет» повара железнодорожного профиля. Впрочем, если человек пошёл в повара, то он сразу же должен быть настроен дарить людям вкусные блюда, ведь это его призвание.

БИЛЕТНЫЙ КАССИР

Бросила якорь

Книга отзывов станции Разъезд Иня буквально испещрена благодарностями в адрес билетного кассира

Светлана Квитко начала свою карьеру в пригородном движении почти 17 лет назад в качестве дежурного по вагону в межгородских «Ласточках». Спустя 10 лет «бросила якорь», став билетным кассиром станции Разъезд Иня.

– Однажды пассажир опоздал на электричку до станции Новосибирск-Главный, где он должен был сесть на поезд до Екатеринбурга, – вспоминает Светлана. – Я посадила его на ближайшую электричку, связалась с дежурным по вокзалу, чтобы тот встретил его и проводила прямо до купе. Пассажир благополучно уехал в Екатеринбург.

Дежурный помощник начальника вокзала

Одна за всех

Потерялась сумка? Запутались в расписании движения электропоездов? Хотите высказать просьбу или предложение?
Куда со всеми этими вопросами обращаются пассажиры?
Конечно же, в кабинет дежурного помощника начальника пригородного вокзала Новосибирск-Главный. И Наталья Гевко в помощи никогда не откажет.
– Случается даже, что люди, редко бывающие в Новосибирске, обращаются с просьбой подсказать, как проехать от вокзала в ту или иную точку города, – рассказывает Наталья Викторовна. – Стараюсь помочь и им: захожу в справочник на компьютере, ищу способ проезда.

Наталья Гевко несёт ответственность за всё на вокзале

Если Натальи Гевко вдруг не окажется на рабочем месте, пассажиры могут смело звонить ей на мобильный телефон – его номер указан на двери кабинета дежурного помощника.
А покидать свой кабинет ей приходится частенько.
Ещё бы, на дежурном помощнике начальника вокзала лежит ответственность за бытовое содержание практически всего вокзала: от бесперебойной работы турникетов и эскалаторов до чистоты полов и порядка на автопарковке.
– Ответственность несу за всё и за всех, но за это я и люблю свою работу! – признаётся Наталья Викторовна.
Кстати говоря: кабинет дежурного помощника начальника пригородного вокзала Новосибирск-Главный находится рядом с билетными кассами, с торца.

ЛУЧШИЕ

С пассажиром, как с учеником

Педагогические навыки Галина Плотникова успешно применяет в работе

Старший билетный кассир участка восточного направления Галина Плотникова – учитель по образованию. Волею судеб она оказалась на железной дороге, но свои педагогические навыки успешно применяет в работе с клиентами компании.

– Пассажиры, особенно пожилого возраста, – это в хорошем смысле те же дети, поэтому, вспомнив, чему меня учили в вузе, я могу урегулировать любой вопрос, – говорит она.

За несколько лет работы Галине удалось сделать из работников огромного по протяжённости участка единую дружную команду. А позитив, который «курсирует» внутри участка, передаётся и пассажирам.

Мой до дыр

Едва ли не наибольшее число благодарностей, поступающих в адрес «Экспресс-пригорода», касается чистоты в электропоездах. Это достижение может занести себе в актив бригадир мойщиков-уборщиков Надежда Буркова.

Надежда Михайловна не понаслышке знает, сколь тяжёлая работа у её подопечных – сама в своё время трудилась мойщицей электропоездов. Поэтому и с мойщиками-уборщиками она общается на равных, без высокомерия и излишней строгости, а зачастую и сама подключается к помывке. В свою очередь, и девушки чувствуют всё это и не подводят своего руководителя. Чистота – залог здоровья, а залог чистоты – единство коллектива.

– Пассажиры благодарят нас не только за чистоту и порядок в электричках, – рассказывает Надежда Буркова. – У нашего отдела есть неофициальное название «Бюро находок». Каких только ценностей не находили мои девчонки: мобильные телефоны, ноутбуки, видеокамеры.

Кстати говоря: Надежда Буркова награждена именными часами начальника Западно-Сибирской железной дороги и Почётной грамотой губернатора Новосибирской области.

В каждом блюде – изюминка

Несмотря на то, что на кухне кафе «У фонтана» трудятся порядка 15 человек, за каждое блюдо повар-бригадир отдела общественного питания АО «Экспресс-пригород» Елена Шанина несёт персональную ответственность перед гостями. Впрочем, нареканий на качество и вкус еды от них не поступает. Зато благодарностей в книге предложений кафе «У фонтана» – масса. Это неудивительно, ведь у Елены Геннадьевны более 30 лет стажа в общепите.

– Наш принцип – в каждом блюде непременно должна быть «изюминка», которая приятно удивит наших гостей, – говорит повар-бригадир.

Доска Почёта–2017

Адонина Алена Николаевна
Бригадир мойщиков-уборщиков участка по обслуживанию пригородных электропоездов

Бабич Ирина Борисовна
Бухгалтер

Дедов Роман Сергеевич
Электрогазосварщик стройцеха

Дятлова Ольга Николаевна
Ветеран

Ковренникова Ирина Александровна
Кассир билетный ст. Мошково

Козырева Тамара Леонидовна
Кассир билетный о.п. Барышево

Кочеткова Юлия Леонидовна
Кассир билетный о.п. Монолитная

Кулибанова Наталья Валерьевна
Ревизор-инструктор по контролю доходов Ревизорского участка

«Экспресс-пригород»

Кутасова Ольга Михайловна
Начальник участка № 3

Ларина Татьяна Васильевна
Кассир билетный о.п. Речной вокзал

Нискоромных Марина Евгеньевна
Старший кассир билетный участка № 1

Ющенко Татьяна Сергеевна
Контролер-кассир Ревизорского участка

Газизова Елена Викторовна
Инженер-ревизор по пассажирским перевозкам

Лобачев Сергей Георгиевич
Тракторист стройцеха

Сапурина Наталья Александровна
Кассир билетный ст. Чик

Шафрановская Елена Петровна
Повар-бригадир отдела общественного питания

ПОРАЖЕНИЕ
ДЕТСТВО, ОТРОЧЕСТВО, ...
БОРЬБА НА ТАТАМИ
"МАДАМ" ПО-ШВЕДСКИ
ЖЕНСКОЕ ПАЛЬТО
ПРОДАЖА ВАГОНАМИ
ТЮРКСКАЯ СЕМЬЯ
НИЗКОРОСЛЫЙ ЖИРАФ
ЗАЖИМ НА ВЕРСТАКЕ
ЦАРСКОЕ ЗАСТОЛЬЕ
ПУТЬ САМОЛЕТА
ЕМУ ЗАКОН НЕ ПИСАН
ФЕРМА КОВБОЯ
ПРИТОК АНГАРЫ
ЯСЕЛЬНАЯ КАША
ВАЛЮТА КИТАЯ
ТОЧКА НЕБЕСНОЙ СФЕРЫ
СЕДЬМАЯ ОТ СОЛНЦА ПЛАНЕТА
ТЮЛЕНЬ
ГРУППА ПОВОЗОК
ОПРЕДЕЛЯЕТ СОЗНАНИЕ
ДОМ ЗАГОРОДОМ
ЗВАНИЕ
ГЛАС БУРЛАКОВ
ОБРАЩЕНИЕ К КОРОЛЮ ЛЮДОВИКУ
ФИЛОСОФ ЖАН ЖАК ...
ПЛОЩАДКА ДЛЯ БОКСА
НОСИТЕЛЬ НАСЛЕДСТВЕННОСТИ
"НАС ... ВСТРЕЧАЕТ ПРОХЛАДОЙ"
ПРОБНОЕ ИСПЫТАНИЕ
ТОЛПА
ШАХМАТНЫЙ ОФИЦЕР
ЛЕБЕДИНОЕ ИЛИ ЛАДОЖСКОЕ
"РАКУШКА" ДЛЯ АВТОМОБИЛЯ
ОТРЕШЕННОСТЬ ШАМАНА
АНГЛИЙСКИЙ ДВОРЯНИН
ХОККЕИСТ ЯРОМИР ...
С НЕГО СЫТЫЙ БЕСИТСЯ
СУПЕРРОМАН
ГОЛЛИВУДСКАЯ СТАТУЭТКА
У ГРУЗИНА В РОГЕ
ПОЛИСМЕН В США
СВЯЗКА, ОХАПКА
ЕДИНИЦА РАБОТЫ
ОППОНЕНТ АДВОКАТА В СУДЕ

Рекламный отдел газеты:
Адрес редакции:
630004, г.Новосибирск,
Вокзальная магистраль, 12
Телефон:
(383) 229-46-19; 229-91-47
Факс:
(383) 229-42-01
E-mail:
ZAMRED-ZSIB@GUDOK.RU

12+

«УВАЖАЕМЫЕ ПАССАЖИРЫ» – газета. Адрес редакции: 105066 Москва, ул. Старая Басманная, д. 38/2, стр. 3.
Газета «Уважаемые пассажиры» зарегистрирована в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. Свидетельство ПИ № ФС77-53860.
Главный редактор газеты «Гудок»: Алексей Харнас, арт-директор: Кирилл Левченко; шеф-редактор: Александр Годин.
Издатель: АО «Издательский дом «Гудок». Генеральный директор: Екатерина Мельникова; заместитель генерального директора: Сергей Шатковский.
По вопросам размещения рекламы обращаться в редакцию газеты «Транссиб» – филиал АО «Издательский дом «Гудок», 630004, г. Новосибирск, Вокзальная магистраль, 12, телефон: (383) 229-46-19; 229-91-47, e-mail: zamred-zsib@gudok.ru
Подписано в печать 01.08.2017 г. Тираж 10000 экз. Отпечатано в ОАО «Советская Сибирь», Россия, 630048, г. Новосибирск, ул.Немировича-Данченко, 104.
Распространяется бесплатно.