



Особенности обеспечения транспортной безопасности на ж. д. вокзалах Дирекции железнодорожных вокзалов в 2020 г., культура общения при проведении досмотровых мероприятий.

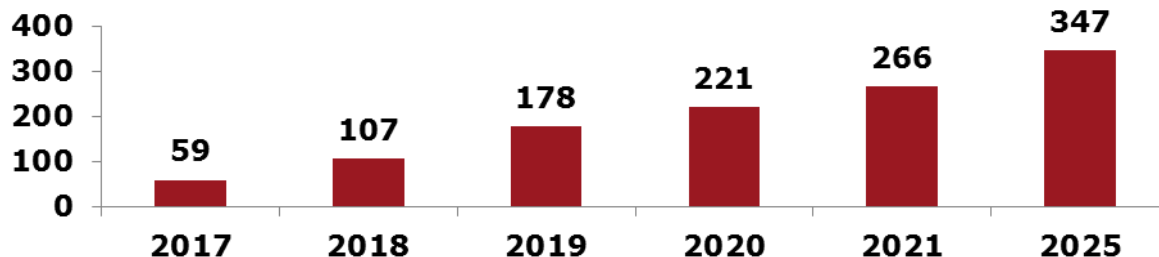
Андрей Владимирович Артёмов
Начальник отдела транспортной безопасности Дирекции железнодорожных вокзалов

Оснащение вокзальных комплексов Дирекции ТС ОТБ

Оснащение ОТИ ДЖВ ТСОТБ

- Стационарные рентгеновские установки – 645 ед.
 - Стационарные многозон. м/детекторы – 1205 ед.
 - Аппаратура обнаружения паров ВВ – 279 ед.
 - Аппаратура радиационного контроля – 340 к-та.
 - Камеры видеонаблюдения – около 27 тыс. ед.
- Стационарными рентгеновскими установками оснащены 175 вокзала ДЖВ.

Планируется оснастить в 2020 г. – 43 вокзала.



В 2017-2020 гг. на вокзальных комплексах ДЖВ проведены следующие мероприятия по ОТБ

	Досмотрено ручной клади и багажа в ед.	Выявлено запрещенных предметов и веществ в ед.	Обнаружено бесхозных и подозрительных предметов в ед.	Поступило сообщений (звонков) об угрозе АНВ
2017 г.	190 млн.	2,53 млн.	411	134
2018 г.	302 млн.	1,89 млн.	248	77
2019 г.	458 млн.	1,77 млн.	264	165
2020 г.	239 млн.	2,42 млн.	140	176

Количество выявленных в 2020 г. на вокзальных комплексах ДЖВ запрещенных предметов и веществ

Категория предметов и веществ	Количество в ед.
Холодное оружие (кортики, стилеты, десантные штык-ножи и т.д.)	53 082
Огнестрельное оружие (пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и т.д.)	27 963
Патроны и боеприпасы	2 150 244
Газовое и травматическое оружие	60 836
Пневматическое оружие	3 035
Взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные	41
Сжатые и сжиженные газы, легковоспламеняющиеся вещества	855
Токсичные, ядовитые и отравляющие вещества	5
Спецсредства (дубинки, электрошокеры, газовые баллончики и т.д.)	1 834
Муляжи оружия и взрывчатых веществ	737
Прочее	176 427
Всего досмотренного багажа:	239 602 605

Анализ мероприятий по транспортной безопасности и обращений граждан



Система получения обратной связи от граждан (QR-коды)



УВАЖАЕМЫЕ ПАССАЖИРЫ!



Если вы хотите получить информацию о порядке прохождения досмотровых мероприятий, правовых основаниях для проведения досмотровых мероприятий, ознакомиться с Перечнем оружия, взрывчатых веществ или других устройств, предметов и веществ, в отношении которых установлен запрет или ограничение на перемещение в зону транспортной безопасности или ее части, отсканируйте QR-код.

Если вы хотите задать вопрос лично – воспользуйтесь услугами колл-центра.

Номера телефонов расположены на информационных стендах, находящихся непосредственно на входных группах.

Написать обращение можно в книге жалоб и предложений, находящейся в досмотровой зоне



УВАЖАЕМЫЕ ПАССАЖИРЫ!

Защиту вокзального комплекса от актов незаконного вмешательства осуществляет подразделение транспортной безопасности

(подпись)

Генеральный директор ПТБ

(ИМ)

e-mail

Телефон дежурной службы

Если вы хотите оставить обращение (жалобу) на действия работников подразделения транспортной безопасности, вы можете обратиться непосредственно в Ассоциацию «ЖЕЛДОРБЕЗОПАСНОСТЬ», членами которой являются подразделения транспортной безопасности.

Ассоциация «ЖЕЛДОРБЕЗОПАСНОСТЬ»
109147, г. Москва, ул. Воронцовская д.21,
стр.1, подъезд 3, этаж 6.
8-800-333-05-48, info@sro-tb.ru



ПО ВОЗНИКАЮЩИМ ВОПРОСАМ
ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ В АССОЦИАЦИЮ
«ЖЕЛДОРБЕЗОПАСНОСТЬ»

Памятка работникам охранных организаций и ПТБ

Памятка работникам подразделений охраны и транспортной безопасности при выполнении служебных обязанностей на объектах пассажирского комплекса



Я ВСЕГДА



- ✓ Вежлив и тактичен с пассажирами и сотрудниками
- ✓ Выгляжу опрятно, ношу форменную одежду
- ✓ Оказываю пассажирам посильную помощь и сообщаю, где можно получить дополнительную информацию
- ✓ Проявляю бдительность на рабочем месте, сообщаю об обнаруженных бесхозных предметах
- ✓ Вызываю полицию в случае угрозы безопасности жизни и здоровью пассажиров по вине прочих лиц

Я НИКОГДА



- ⊘ Не грублю пассажирам и не использую ненормативную лексику
- ⊘ Не курю в поездах и на пассажирских платформах
- ⊘ Не использую мобильные устройства в ситуациях, не связанных с исполнением обязанностей
- ⊘ Не допускаю правонарушений и не превышаю своих полномочий

Памятка для работников пассажирского комплекса

Правила коммуникации с клиентами пассажирами пассажирского комплекса ОАО «РЖД»



Репутация любой компании напрямую зависит от умения общаться с клиентами. Работая с обращениями пассажиров, каждый сотрудник РЖД имеет возможность внести свой личный вклад в улучшение имиджа компании. Для этого нужно знать основные принципы, соблюдать строгие правила и стремиться создавать сервис по-настоящему высокого уровня. При этом важно помнить, что обращение — это готовое руководство к действию и важнейший инструмент, которым нужно уметь правильно пользоваться.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КОММУНИКАЦИИ

1. Уважение.

Ценность и значимость людей, которые пользуются нашими услугами, для нас безусловна — подтвердите это в ответе.

❗ «Ваше обращение было рассмотрено региональным филиалом обслуживаемой инфраструктуры, сообщаем следующее».

✅ «Мы рассмотрели Ваше предложение и считаем их очень важными для нашего сервиса, благодарим Вас за неравнодушное отношение».



3. Умение обходиться без лишнего слова: говорите простым языком, избегайте терминов, понятных только профессионалам отрасли.

❗ «Поиск и оформление билетов осуществляется через АСУ «Экспресс-3», которая имеет ряд технических ограничений».

✅ «К сожалению, система поиска и оформления билетов в настоящее время имеет ограниченный по выбору количество мест в одном заказе».



4. Позитивное мышление. Это умение может менять восприятие клиента — даже если его вопрос нельзя решить здесь и сейчас.

❗ «Назначены остановки на указанном Вами маршруте не представляется возможной ввиду ограничений пропускной способности направления».

✅ «Назначены остановки будут всевозможны после завершения строительства дополнительного пути».



2. Заинтересованность.

Необходимо анализировать вопросы клиентов, учиться видеть не только проблему в целом, но и варианты ее решения. Клиент может жаловаться на мусор на платформе, но маловероятно, что он предложит пересмотреть технологию уборки — этот вывод нужно сделать нам.

❗ «На указанной Вами платформе уборка производится в соответствии с технологией».

✅ «Указанная Вами платформа ежедневно обслуживает более 100 тысяч пассажиров, в ближайшее время ее уборка будет осуществляться чаще».



5. Сопереживание. Наша работа состоит в том, чтобы помочь клиенту, даже когда ему кажется, что из-за нерешенной проблемы рушится мир. Обязательно используйте фразы, которые дают понять, что вам небезразличен вопрос: «Мы искренне сожалеем», «Мы разделяем Ваше беспокойство», «Мы ценим Ваше время», «Нам важно Ваше мнение и пр.»

❗ «Произошла оплата, Вы согласились с условиями приобретения билетов. После согласия с офертой, корректность фактов является ответственностью клиента».

✅ «Мы искренне сожалеем, что Вы столкнулись с проблемой на этапе оформления билета».

6. Умение выделять главное.

Не стоит цитировать полные тексты нормативных документов. Выделите мысль, которую хотите донести, и тогда вас точно поймут.

❗ «В соответствии с Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузоблага железнодорожным транспортом билетов физическим лицам, приобретенных в поезде дальнего следования или пригородного сообщения, обязан приобрести проездной документ (билет) с внесением платы за проезд исходя из действующих тарифов, не предусматривающих условия получения обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного проездного документа (билета), при наличии установленной платы тарифа приобретения, в соответствии с конкретной поездкой, типом и классом вагона, местом в вагоне и маршрутом следования, указанным билетным физическим лицом...».

✅ «В соответствии с Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузоблага железнодорожным транспортом, если пассажир не приобрел билет заблаговременно, то оплата проезда в пути следования является обязательной».

Если считаете, что некоторые положения документа являются крайне важными, то просто укажите в своем ответе слово на название и пункт документа, где пассажир сможет найти интересующую информацию.

Памятка для работников пассажирского комплекса



7. «Выход за рамки»: поступайте нестандартно, старайтесь сделать больше, чем должны.

- ❌ «Сообщение, что оформление справок находится в компетенции старшего билетного кассира».
- ✅ «Мы рады оказать Вам содействие в скорейшем оформлении справки, и уже направили информацию о Вашем вопросе сотрудникам нашей станции. Пожалуйста, обратитесь к старшему билетному кассиру в удобное для Вас время, он обязательно Вам поможет».

8. Адекватное восприятие критики. Мы не боимся ни критики – нам важно спокойно и доброжелательно объяснить ситуацию, не грудея в ответные обвинения.

- ❌ «Вы указали на то, что билетный кассир плохо справляется со своей работой и медленно продает билеты. Обращение Ваше вынуждает, что билеты можно приобрести заранее, а не в часы-пик, пока Вы можете приобрести обновить».
- ✅ «Наш искренне жаль, что Вы долгое время прождали в очереди. Мы работаем над тем, чтобы предоставить клиентам альтернативные способы покупки в текстовом режиме, когда очередь в кассу может занять более 2-х минут: например, вы можете воспользоваться билетными автоматами, расположенными в зале вокзала».



9. Умение обосновать отказ.

Несмотря на наше желание помочь, к сожалению, не каждая просьба выполнима. В этом случае нам остается вежливо и аргументированно обосновать решение, предложить альтернативные варианты.

- ❌ «Назначение дополнительной остановки данному поезду нецелесообразно».
- ✅ «К сожалению, назначение дополнительной остановки экспрессу не представляется возможным, поскольку экспрессы следуют с минимальным количеством остановок, чтобы доставить пассажиров до вокзала в максимально короткое время. На интересующем Вас маршруте есть другие поезда, которыми Вы можете воспользоваться».



10. Пунктуальность.

Вовремя донести информацию не только повышает распределение своего рабочего времени так, чтобы клиенты получали ответы на вопросы в максимально короткий срок. Согласно 59-ФЗ срок рассмотрения обращения с даты регистрации и до отправки ответа заявителю не может превышать 30 дней.

- Клиентские сообщения, которые нам нужно донести до клиента
- ✅ Нам небезразлично каждое обращение,
 - ✅ Мы сделаем все, чтобы помочь,
 - ✅ Мы учитываем мнение клиента, когда принимаем решение.

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ

- ✅ **ВЫРАЗИТЬ ПОНИМАНИЕ:** мы сожалеем, когда что-то идет не так
«Мы понимаем свои изменения и сожалеем, что вы столкнулись с ситуацией».
- ✅ **ПРЕДЛОЖИТЬ РЕШЕНИЕ:** мы хотим помочь
«Мы искренне сожалеем о случившемся и хотим рекомендовать вам воспользоваться нашими абонентскими предложениями, которые позволят вам существенно сэкономить время на приобретение билетов в дальнейшем».
- ✅ **ОБЪЯСНИТЬ:** мы учитываем пожелания
«В ближайшее время на сайте будет размещено специальное интервью с вами фирменного поезда».
- ✅ **ПОБЛАГОДАРИТЬ:** каждое обращение для нас – подарок и возможность стать лучше
«Благодарим вас за обращение – это очень важно для нас и позволяет нам меняться в лучшую сторону».
- ✅ **ИЗВИНИТЬСЯ:** мы признаем свои ошибки
«Приносим Вам искренние извинения за доставленные неудобства, мы принимаем все необходимые меры для Вашего комфорта».

«ЗАПРЕЩЕННЫЕ ПРИЕМЫ»

- ❌ **СПОРИТЬ**
«В здании вокзала уборка осуществляется согласно регламенту. Не допускать споров в отношении уборки – наша ключевая принцип работы».
«Мы принимаем все меры для недопущения подобных ситуаций впредь».
- ❌ **УЧИТЬ**
«Рекомендуем вам в следующий раз внимательно ознакомиться с правилами, прежде чем оплачивать билет».
«При оформлении билета произошла ошибка обслуживания на этапе перед оплатой. В них вы можете найти сроки и порядок сдачи билетов».
- ❌ **СОМНЕТЬСЯ** в компетентности клиента
«Вы неверно поняли работу, поэтому не смогли зайти в свой личный кабинет».
«При затруднениях с открытием «личного кабинета», мы рекомендуем проверить раскладку клавиатуры и регистр символов».

Ваша работа – важнейшая часть сервиса компании. Распечатайте эти правила и пользуйтесь ими для подготовки ответов пассажирами.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!