

Аэропорт, недоброжелательный к пассажирам

В чем причины ужасного качества работы «Пулково»?

РАЗБОР
ПРОЛЕТОВ

САМЫЕ неприятные впечатления у иностранных туристов, прибывающих в Петербург, обычно связаны с аэропортом «Пулково». Однако сами россияне, активно летающие по миру, теперь тоже имеют возможность сравнить, чей аэровокзал лучше и комфортнее, где как относятся к пассажирам. «Смена» собрала отклики людей, которые не понаслышке знают, как работают лучшие в мире аэропорты.

«Будто попадаешь в маленькую деревушку»

- Не поверите, вы меня как раз застали в аэропорту - только что я прилетела из Варшавы, - заявила нам Ва-

Базыкин тоже недоволен работой «Пулково». Однако он считает, что улучшить работу аэропорта можно уже сегодня - и в первую очередь за счет работы с персоналом.

- Сейчас в «Пулково» действуют неплохие зоны отдыха пассажиров, удалось улучшить работу заведений общепита - разных кофейниц и шоколадниц, - говорит он. - Однако как только начинаешь продвигаться к зоне полета - хоть вообще домой уезжай... Работа службы досмотра - это постоянное унижение пассажиров: ты видишь депрессивные лица сотрудников, которые командуют «развернитесь - повернитесь - снимите обувь - покажите носки»... В маленьком помещении скапливается масса народа, кондиционеры не работают, духота... Насколько я знаю, наши «пулковчане» учились мерам безопасности в израильском аэропорту «Бен-Гурион», где тоже очень строгий досмотр. Но там все это происходит совсем в другой атмосфере - ребята и девчонки очень приветливы, у всех на лицах улыбки. Хочешь



Длинные очереди - одна из главных пулковских примет

тебе устроит досмотр с пристраем, всю сумку выпотрошат...

Казалось бы, что проще - научить сотрудников аэропорта относиться к путешественникам по-доброму. Ведь аэропорт без пассажиров - это уже не аэропорт. И существует он исключительно за счет того, что пассажиры привыкли мириться с такими

альтернативы у них пока нет.

- Несмотря на то что в «Пулково» работают исключительно высокообразованные люди, там нет главного - воспитанности, - продолжает Вадим Базыкин. - Ей надо учить, и это должен быть непрерывный процесс. Если мы в России не можем жить по закону, давайте учиться жить по любви. Как я уже говорил,

«У аэропортов нет стандартов обслуживания»

Сопредседатель Союза потребителей России Анатолий Голов довольно часто получает жалобы от пассажиров на работу аэропорта. Однако, как он признает, реальных возможностей защитить права потребителя в этом случае практически нет. Исключение - лишь серьезные задержки рейсов, в остальном юристы практически бессильны.

- Почему так происходит? Потому что у нас нет стандарта обслуживания в аэропортах, - говорит Анатолий Голов. - В документах должно быть прописано, сколько времени пассажир должен тратить на ту или иную процедуру. А когда стандарта нет - вас могут держать в очередях сколько угодно. «Пулково» не занимается расчетами, сколько рейсов может принять, сколько пассажиров обслужить, сколько для этого нужно стоек регистрации. Наш аэропорт - монополист, альтерна-

«Будто попадаешь в маленькую деревушку»

- Не поверите, вы меня как раз застали в аэропорту - только что я прилетела из Варшавы, - заявила нам Валентина Орлова, председатель правления Всемирного клуба петербуржцев. - Аэропорт в столице Польши - прекрасное большое здание, а прилетаешь к нам - будто попадаешь в маленькую деревушку. Видишь перед собой низкое, приземистое здание, где чувствуешь себя неловко, некомфортно и неуютно. А ведь мы живем в прекрасном городе - имперской столице России. Наш аэропорт мне даже сравнить не с чем. Ни в одной стране я не видела ничего, что так бы не соответствовало статусу города.

Валентина Трофимовна считает, что исправлять ситуацию уже поздно. Стараться как-то отрегулировать деятельность аэропорта - то же самое, что пытаться улучшить быт в коммунальной квартире. Что ни делай - все равно она останется типичной советской коммуналкой, с общим туалетом, кухней и коридором.

«Их нужно хотя бы научить улыбаться»

Однако с Валентиной Орловой согласны не все. Заслуженный пилот России Вадим

носки». В маленьком помещении скапливается масса народа, кондиционеры не работают, духота... Насколько я знаю, наши «пулковчане» учились мерам безопасности в израильском аэропорту «Бен-Гурион», где тоже очень строгий досмотр. Но там все это происходит совсем в другой атмосфере - ребята и девочки очень приветливы, у всех на лицах улыбки. Хочешь не хочешь - сам разденешься! А у нас попробуй сделать кому-либо замечание - так

Длинные очереди - одна из главных пулковских примет тебе устроят досмотр с пристрастием, всю сумку выпотрошат...

Казалось бы, что проще - научить сотрудников аэропорта относиться к путешественникам по-доброму. Ведь аэропорт без пассажиров - это уже не аэропорт. И существует он исключительно за счет того, что пассажиры привыкли мириться с такими неудобствами. Тем более что в Северо-Западном регионе

альтернативы у них пока нет.

- Несмотря на то что в «Пулково» работают исключительно высокообразованные люди, там нет главного - воспитанности, - продолжает Вадим Базыкин. - Ей надо учиться, и это должен быть непрерывный процесс. Если мы в России не можем жить по закону, давайте учиться жить по любви. Как я уже сказал, порой многое решает простая человеческая улыбка...



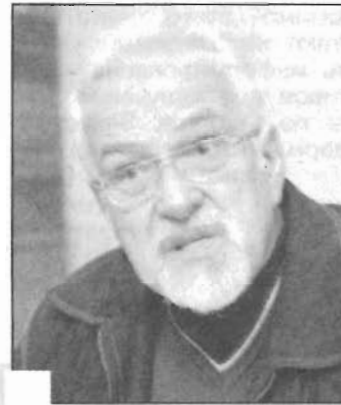
Валентина ОРЛОВА,
председатель
правления Всемирного
клуба петербуржцев:

«Наш аэропорт мне даже сравнить не с чем. Ни в одной стране я не видела ничего, что так бы не соответствовало статусу города».



Вадим БАЗЫКИН,
заслуженный
пилот
России:

«Несмотря на то что в «Пулково» работают исключительно высокообразованные люди, там нет главного - воспитанности. Ей надо учиться, и это должен быть непрерывный процесс».



Анатолий ГОЛОВ,
сопредседатель Союза
потребителей
России:

«Пулково» не занимается расчетами, сколько рейсов может принять, сколько пассажиров обслужить, сколько для этого нужно стоек регистрации. Наш аэропорт - монополист, альтернативы ему нет».

- В документах должно быть прописано, сколько времени пассажир должен тратить на ту или иную процедуру. А когда стандарта нет - вас могут держать в очередях сколько угодно. «Пулково» не занимается расчетами, сколько рейсов может принять, сколько пассажиров обслужить, сколько для этого нужно стоек регистрации. Наш аэропорт - монополист, альтернативы ему нет.

В условиях отсутствия конкуренции он совершенно не заинтересован повышать качество обслуживания пассажиров. Ведь именно внимание к клиенту - лучший способ конкурентной борьбы.

- Недавно я встречал знакомых в «Пулково» и ужаснулся количеству людей, которое там скопилось, - огромная толпа, - говорит Анатолий Голов. - Всех преследует постоянное чувство дискомфорта. Увы, пока я не могу сказать, что «Пулково» - доброжелательный к пассажиру аэропорт.

Да, до идеала «Пулково» очень далеко. Нет доброжелательности, нет уважения к пассажирам, нет порядка. Недавно, например, корреспонденты «Смены» наблюдали, как у аэропорта крутятся бездомные собаки - некоторые даже пытались забежать внутрь. Образцовый порядок - только в зонах дьюти-фри и многочисленных аэропортовских бутиках - ведь они приносят коммерсантам большие деньги. А вот о том, как обеспечить пассажирам комфортные условия перед полетом, в аэропорту, похоже, вообще мало кто задумывается...

Юлия ФРОЛОВА
Фото Интерпресс