

# «У них - обычная болезнь роста»

## В ближайшее время кардинальных улучшений в работе аэропорта ждать не придется

МНЕНИЕ  
ЭКСПЕРТА



Роман Захаров: «Аэропорту не стоит идти на поводу у авиакомпаний»

- Получается, что в погоне за прибылью аэропорт пытается обслужить такое количество пассажиров, которое обслужить физически невозможно?

- Между авиакомпаниями сегодня серьезная конкуренция, а «Пулково» пытается угодить всем. Договаривается с перевозчиками, а обслуживает рейсы с трудом. Это такая болезнь роста: похоже, руководство аэропорта тихо радуется тому, что услугами «Пулково» пользуется все больше и больше людей. А с другой стороны, оно в ужасе - сложно избежать недовольства со стороны пассажиров. И я боюсь, что кардинальных улучшений не будет до той поры, пока мы не построим новый терминал. Слава богу, этот момент не за горами.

- «Пулково-3» планирует-

чество пассажиров.

- Может быть, нашему аэропорту следовало бы увеличить количество стоек паспортного контроля?

- Паспортный и таможенный контроль аэропорту, увы, не подчиняется. Они, конечно, находятся в рабочих отношениях, но не более того... Я знаю примеры, когда аэропорт за свой счет оборудовал такие стойки, однако пограничники не могли обеспечить их персоналом, решение вопроса затягивалось. Так что я не считаю, что во всем виноват исключительно аэропорт. Но мне бы очень хотелось, чтобы до открытия нового терминала руководство «Пулково» действовало более активно. В противном случае, когда у аэропорта появятся новые мощности, он может потерять старых клиентов.

VIP-  
ОПРОС



Рядовые петербуржцы все чаще и чаще жалуются на низкий уровень культуры обслуживания пассажиров в «Пулково». Но, может быть, к знаменитостям в аэропорту отношение другое?

## Довольны ли вы работой «Пулково»?

- спросила «Смена»  
у известных петербуржцев

**Елена БАДМАЕВА,**  
модельер:

- Уверена, что довольных «Пулково» нет и быть не может! Сервис ощутимо хуже, чем в любом европейском городе-миллионнике! Причем иногда я пользуюсь бизнес-классом, но разницы практически не ощущаю. Удовольствие «всегда чем-нибудь омрачено. Мне кажется, что «Пулково» - это такая наглядная модель нашего общества. Чтобы понять, как мы живем, достаточно прибыть в этот аэропорт - и можно улетать обратно.

**Илья СТОГОВ,**  
писатель:

- Этот маленький окраинный аэропортик с лондонским и парижским, конечно, и сравнивать нечего. Поэтому я бы даже его и не критиковал: работают как могут в данных реалиях условиях. Если бы не одно огромное «но»: безграничное хамство тех, кто проверяет прибывающих. Воз-

**Роман Захаров: «Аэропорту не стоит идти на поводу у авиакомпаний»**

**РОМАН Захаров, главный редактор отраслевого журнала «Линия полета», один из ведущих экспертов в области авиаперевозок, уже десять лет наблюдает за тем, как развивается аэропорт «Пулково». О том, что мешает улучшить качество обслуживания пассажиров, он рассказал в интервью «Смене».**

**- Как вы знаете, этим летом количество жалоб на работу «Пулково» резко увеличилось. В чем, на ваш взгляд, главная причина?**

- За последние годы резко вырос пассажиропоток аэропорта. Мы превзошли статистику советских времен. В прошлом году было перевезено более 9,6 миллиона пассажиров, в этом году ожидается 11 миллионов. Но проблема «Пулково» не только в том, что оно не во всем отвечает современным требованиям. Помимо этого аэропорт идет на поводу у авиакомпаний и не отказывает им совершать рейсы в удобное для них время. Если бы вылеты можно было более плавно распределить в течение суток, тогда, наверное, удалось бы снизить нагрузку в пиковые часы. Что мы видим сейчас? В утренние часы не улететь, а в вечерние часы - проблемы по прилету. Что в этой ситуации делают другие аэропорты? В «Шереметьево», например, пока там не построили новый терминал для «Аэрофлота», ограничивали время вылета чартеров - их пускали лишь тогда, когда нет пика на регулярных рейсах. Ведь именно последний всегда должен отдаваться приоритет.

...терминала руководителем «Пулково» действовало более активно. В противном случае, когда у аэропорта появятся новые мощности, он может потерять старых клиентов. Люди будут выбирать для полета Москву или Финляндию, добираясь туда поездами и автотранспортом.

**- «Пулково-3» планируется ввести в строй примерно через полтора года. Как вы думаете, ситуация сразу улучшится?**

- Я бы не строил воздушных замков, ведь очереди, к сожалению, есть во многих зарубежных и российских аэропортах. Например, в Дубае, чей аэропорт входит в пятерку лучших в мире. Или в Москве. Помню, как 9 мая 2010 года я прилетел в аэропорт «Шереметьево». На День Победы в Москву прибыли ветераны из Европы. И мы простояли на паспортном контроле 3,5 часа! В этом смысле выгодно отличается «Домодедово» - это один из лучших терминалов в стране. Там действуют жесткие нормативы, сколько должно работать регистрационных стоек и стоек спецконтроля на определенное коли-

чество. В противном случае, когда у аэропорта появятся новые мощности, он может потерять старых клиентов. Люди будут выбирать для полета Москву или Финляндию, добираясь туда поездами и автотранспортом.

**- Невысокое качество обслуживания пассажиров связано с тем, что «Пулково» - монополист?**

- То, что пятимиллионный город имеет лишь один аэропорт, - это нонсенс. Проблема в том, что сравнимого по мощности аэровокзала нет в других крупных городах Северо-Запада - Новгороде, Пскове, Петрозаводске, не говоря уже о Ленинградской области. Сравните с Финляндией: там помимо Хельсинки аэропорты есть в Турку, в крошечной Лапеенранте. У нас, увы, гражданская авиация пока слишком централизована.

**Ольга РЯБИНИНА**  
Фото Интерпресс



**«То, что пятимиллионный город имеет лишь один аэропорт, - это нонсенс»**

писатель:

- Этот маленький окраинный аэропорт с лондонским и парижским, конечно, и сравнивать нечего. Поэтому я бы даже его и не критиковал: работают как могут в данных реалиях условий. Если бы не одно огромное «но»: безграничное хамство тех, кто проверяет прилетевших. Возможно, они выработали определенную манеру общения во время массового прибытия самолетов из Средней Азии и менять ее для россиян не собираются. Прибывших могут задержать на несколько часов, будь ты хоть трижды гражданин России. Меня с кричащим грудным ребенком на руках и вовсе не стали пропускать: закрыли окно и ушли на сорок минут. Когда вернулись, пришлось им долго объяснять, что проверка нам не нужна: мы, граждане России, прилетели из одного города нашей страны в другой. Не смог их убедить: не настолько силен в противоборстве с хамами, особенно когда младенец на руках...

**Виктор БОГОРАД,**  
художник-карикатурист:

- Я, видимо, везучий человек: недавно летал и от нашего аэропорта отрицательных эмоций не получил. Все было в норме. Правда, знакомые шутят, что я - лишь то исключение, которое подтверждает правило.

**Иван АРЦИШЕВСКИЙ,**  
представитель Ассоциации членов рода Романовых в России:

- Хорошее обслуживание - только в правительственной и VIP-зонах. Обычным же пассажирам приходится несладко. Дело в том, что организовать сервис на уровне мировых стандартов для всех пассажиров практически невозможно из-за ограниченности площади «Пулково». Надо строить новый современный аэропорт.

**Оксана КАЗАКОВА,**  
олимпийская чемпионка по фигурному катанию:

- Самое неприятное в «Пулково» - пренебрежительное отношение к пассажирам. Чувствуется резкий контраст по сравнению со многими другими аэропортами мира. Как правило, там заботятся о пассажирах, стараются всячески помочь, встречают и провожают приветливо, с улыбкой. Даже личный досмотр или досмотр багажа можно, уверяю вас, проводить быстро и корректно. В «Пулково» эти процедуры перед каменными лицами обслуживающего персонала носят оттенок унижения.

**Ирина БОГАЧЕВА,**  
певица:

- Я настолько всегда опаздываю, что приходится буквально бежать через все сервисные службы - что в «Пулково», что в других аэропортах мира. Поэтому все аэропорты для меня на одно лицо - что наш, петербургский, что заграничные.

**Вопрос задавала**  
**Людмила АНДРЕЕВА**