

# آمادگی کامل قطارهای پنج ستاره‌ی فدک برای سفرهای نوروزی

محمدرضا عطارزاده  
مدیر عامل قطارهای پنج ستاره‌ی فدک

به رغم شرایط نه چندان مطلوب اقتصادی و تورم روبه رشد، شرکت‌های مسافری ریلی انتظار دارند نوروز ۱۴۰۲ برای آن‌ها پررونق‌تر از سال‌های قبل باشد. چرا که کرونا عقب‌نشینی کرده و با افزایش سفرها، متقاضیان سفر با قطار هم افزایش خواهند داشت. «محمدرضا عطارزاده» مدیر عامل قطارهای پنج ستاره‌ی فدک، در گفتگو با ندای حمل و نقل ریلی تمهیدات این شرکت را برای استقبال از مسافران نوروزی بازگو کرده و برخی چالش‌ها همچون اصرار بر سقف قیمت بلیت از سوی شرکت راه‌آهن، بدون در نظر گرفتن افزایش هزینه‌ها را مورد اشاره قرار داده است.

شرکت‌های مسافری ریلی قادر به حفظ سطح فعلی خدمات و یا ارتقاء خدمات خود مطابق انتظار مسافران نبوده و ثابت نگاه داشتن سقف قیمت در عمل منجر به ضرر و زیان شرکت‌های ریلی شده است و نهایتاً افزایش نیافتن نرخ بلیت متناسب با هزینه‌ی تمام‌شده‌ی خدمات، کاهش سطح خدمات در قطارهای پنج ستاره و در نتیجه، کاهش میزان رضایت مشتریان و رویگردانی از صنعت ریلی خواهد شد.



## انتقادی به سیاست‌گذاری‌ها در حوزه‌ی سفرهای نوروزی ریلی دارید؟

اصلی‌ترین مسأله‌ی قطارهای پنج ستاره، سقف تعیین‌شده‌ی قیمت برای این قطارها است که این امر منجر به کاهش خدمات و ناراضی‌ی مسافران شده است. از طرفی، تعیین ساعت حرکت قطارهای مسافری و تخصیص ساعت مناسب و مسیر مناسب، می‌بایست بر اساس عملکرد شرکت‌های ریلی و میزان رضایت مسافران از خدمات این شرکت‌ها صورت گیرد. که متأسفانه در حال حاضر، این موضوع روبه‌ی مشخص و مدونی ندارد.



## پیشنهادی برای بهبود کیفیت سفرهای ریلی نوروزی دارید؟

پیشنهاد ما برای تمام شرکت‌های ریلی مسافری این است که بهبود کیفیت خدمات در حوزه‌های خدمات پذیرایی، مهمانداری و سرگرمی برای مهمانان نوروزی در نظر گرفته شود و از طرفی، با توجه به در پیش بودن ایام ماه مبارک رمضان در نوروز ۱۴۰۲، شرکت‌های ریلی باید ملاحظات لازم در خصوص وعده‌های پذیرایی بابت افطار و سحر مهمانان را داشته باشند. علاوه بر این؛ ایجاد تمهیدات جذاب و آرامش‌بخش و همچنین معرفی جاذبه‌های گردشگری در ایستگاه‌های راه‌آهن مبدأ و مقصد قطارهای مسافری، می‌تواند بهبود تجربه‌ی مشتری از سفر با قطار و جلب رضایت بیشتر آنان را به دنبال داشته باشد.

به استقبال نوروز می‌رود و آماده‌ی ارائه‌ی خدمات در مسیرهای فوق‌الذکر به مهمانان نوروزی است.



## آیا ناوگان فدک از نظر کمی و کیفی در وضعیت مناسب پاسخگویی به نیاز سفرهای ریلی نوروزی قرار دارد؟

ناوگان قطارهای پنج ستاره‌ی فدک شامل ۹۰ واگن مسافری پنج ستاره، با بهره‌مندی از استانداردهای قطارهای پنج ستاره، از نظر کیفی آمادگی کامل ارائه‌ی خدمات به مهمانان محترم را دارد. از طرفی، بر اساس سرویس مدل طراحی‌شده در قطارهای پنج ستاره‌ی فدک، پذیرایی‌های اصلی، میان وعده و نوشیدنی‌های گرم و سرد با همکاری یک کترینگ بین‌المللی و توسط مهمانداران آموزش دیده و مجرب فدک به مهمانان ارائه خواهد شد. خدمات سرگرمی شامل؛ اینترنت رایگان در قطار، سیستم اختصاصی نمایش فیلم، موسیقی، کتاب صوتی و سرگرمی (IPTV)، سیستم آنلاین تعیین موقعیت، سرعت و زمان رسیدن قطار به مقصد (GPS)، نشریه‌ی اختصاصی قطارهای فدک، تخفیفات ویژه‌ی فیلم و کتاب‌های صوتی طاقچه و ... به تمامی مهمانان گرمی ارائه می‌شود.



## به نظر شما قیمت‌گذاری بلیت سفرهای نوروزی مبنای کارشناسی دارد؟ این شیوه‌ی قیمت‌گذاری چه تأثیری بر کیفیت سفرها خواهد داشت؟

اصولاً رابطه‌ی مستقیمی بین سطح و کیفیت خدمات و قیمت بلیت قطار وجود دارد. به دلیل الزام راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران در خصوص تعیین سقف قیمت برای قطارهای پنج ستاره و افزایش نیافتن نرخ بلیت از ابتدای سال ۱۴۰۱ و همچنین با توجه به افزایش بی‌سابقه‌ی نرخ اقلام پذیرایی، بهداشتی، نظافتی که موجب بالا رفتن بهای تمام‌شده‌ی خدمات می‌شود،



## چه برنامه‌ریزی‌هایی برای قطارهای نوروز ۱۴۰۲ انجام شده و چالش‌ها و مشکلات پیش‌رو چیست؟

بر اساس زمان‌بندی حرکت قطارهای پنج ستاره‌ی فدک، تمامی هماهنگی‌های لازم در بخش‌های بهره‌برداری صورت گرفته و بر اساس تجرب سال‌های گذشته در ایام نوروز، اقدامات و پیش‌بینی‌های لازم انجام شده است. با توجه به شروع ماه مبارک رمضان از ابتدای سال جدید، سرویس مدل پذیرایی برای این ایام طراحی شده و مهمانداران قطارهای فدک، آمادگی لازم برای ارائه‌ی خدمات به مهمانان محترم را خواهند داشت. چالش اصلی شرکت، افزایش بهای تمام‌شده‌ی خدمات، به‌ویژه در بخش پذیرایی است و تعیین سقف قیمت به‌وسیله‌ی راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران، منجر به زیان عملیاتی برای شرکت شده است و محدودیت‌های بسیاری برای بهبود و ارتقای خدمات برای قطارهای پنج ستاره‌ی فدک ایجاد کرده است.



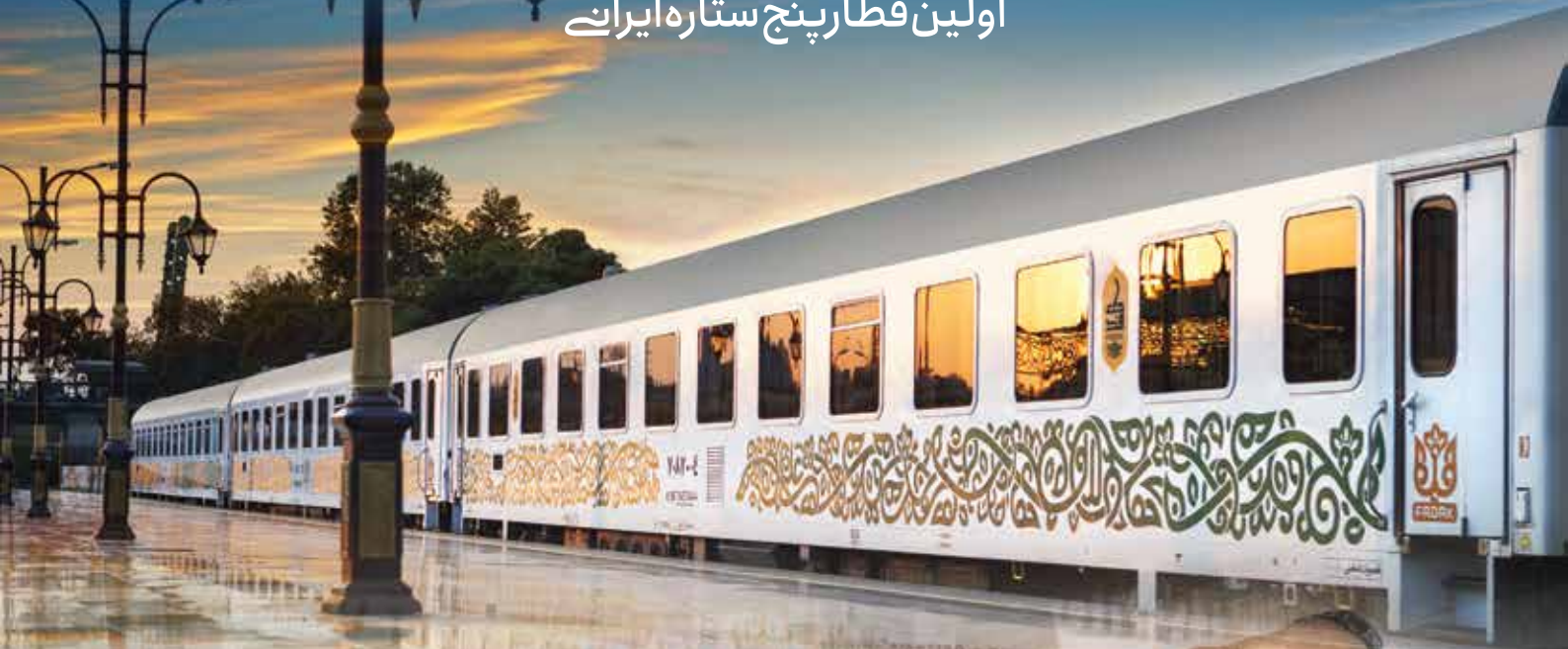
## استقبال از قطارهای نوروزی امسال را چگونه ارزیابی می‌کنید؟ بیشترین تقاضا برای سفر ریلی به کدام مقاصد خواهد بود؟

استقبال از سفرهای نوروزی با قطار، به دلیل امنیت و آسایش مهمانان در قطارهای پنج ستاره‌ی فدک همواره بالا بوده و با توجه به افزایش بی‌رویه‌ی قیمت بلیت هواپیما و خطرات سفر با خودروهای شخصی، نوروز ۱۴۰۲ استقبال بسیار بیشتر خواهد بود.

بدون شک بیشترین تقاضا برای مقصد مشهد خواهد بود و برای پاسخگویی به این تقاضا، قطارهای فدک با اعزام ۷ قطار رفت و برگشت، آمادگی کامل را برای ارائه‌ی خدمات از شهرهای تهران، قم، رشت، کرج و قزوین به مقصد مشهد مقدس را دارند. همچنین؛ استقبال از مسیر جنوب (اندیمشک، اهواز و خرمشهر) و سفر راهیان نور، همواره در ایام نوروز وجود دارد. قطارهای فدک با آمادگی کامل

# FADAK TRAINS قطارہائے فدک

اولین قطار پنج ستارہ ایرانے



فدک را دنبال کنید  
fadak\_trains



خرید اینترنتی بلیت  
fadaktrains.com



خرید تلفنی بلیت  
021(54824)

