

گفتگو با سیدرسول میراحمدی مدیرعامل شرکت مسافری ریلی نورالرضا:

با همه امکانات در خدمت مسافران نوروزی هستیم



شرکت نورالرضا از جمله شرکت‌های ریلی مسافری است که جوان‌ترین ناوگان مسافری را در اختیار دارد. قطارهای پنج ستاره نور در حال حاضر در چهار کلاس، عادی، اکونومی، بیزینس و فرست کلاس به مسافران خود خدمات ارائه می‌دهد که با توجه به بلیت خریداری شده توسط مسافران در هر کدام از این کلاس‌ها سطح متنوعی از خدمات در طول سفر ارائه می‌شود. قطارهای شرکت نور از مدرن‌ترین و جوان‌ترین اعضای ناوگان ریلی کشور به شمار می‌روند به طوری که میانگین سن این قطارها حدود ۶ سال است و به صورت کاملاً اختصاصی با هدف راحتی بیشتر مسافر توسعه داده شده‌اند. برای آشنایی بیشتر با امکانات جدید قطارهای این شرکت و نیز خدمات جدیدی که برای مسافران نوروزی از طرف این شرکت در نظر گرفته شده است با مهندس میراحمدی، مدیرعامل این شرکت به گفت‌وگو نشستیم که در ادامه می‌خوانید.

احتمالی را شناسایی و برطرف کنیم. بحث نظارت‌ها هم جزو برنامه‌هایی است که در نوروز بیشتر از زمان‌های دیگر از طرف شرکت در ناوگان اعمال خواهد شد. بین واحدهای مختلف هم هماهنگی‌های بیشتری برقرار کرده‌ایم و پرسنل را برای سفرهای نوروزی آموزش‌های ویژه همانند کمک‌های اولیه و هتلینگ و آموزش‌های مقابله با بیمارهای واگیر (نظیر کرونا) انجام داده‌ایم و نیز کلیه ناوگان و سرویس‌های سالن قطارهای شرکت را ضدعفونی نموده، و مواد ضدعفونی کننده و ماسک در دسترس مسافران قرار داده‌ایم و اقداماتی ازین دست هم اکنون در حال انجام است تا به هدفمان که همان رضایت مشتری است برسیم. همچنین ۳۸ نفر نیروی جدید و جوان به‌عنوان میهماندار استخدام کرده‌ایم و آموزش‌های لازم را به آن‌ها داده‌ایم تا خدمات مورد نیاز مسافران را در طول سفر ارائه کنند.

برای واگن‌های پنج ستاره تهران-مشهد و چند دیگر بخش زنده برنامه‌های تلویزیونی را اجرایی کرده‌ایم و مسافران در واگن‌ها می‌توانند از این برنامه‌ها به صورت زنده استفاده کنند. از دیگر برنامه‌های نوروزی، مشارکت در آذین‌بندی و سفره هفت‌سین در ایستگاه‌ها و همچنین رستوران قطارهایمان است. همچنین انیمیشن‌های جامع و کاملی تهیه کرده‌ایم که در مورد واگن‌های جدید آموزش‌های لازم را به همه مسافران می‌دهد. در خصوص برندسازی، تمامی پرسنل و کارکنان با یونیفرم‌ها و آرایش جدیدی در خدمت هموطنان‌مان خواهند بود.

در ضمن برای هماهنگی و یکسان‌سازی بدنه واگن‌ها طرح‌های جدیدی را آماده کرده‌ایم که در حال اجرا روی واگن‌ها هستند و به راه‌آهن پیشنهاد داده‌ایم که مسیر تهران-شیراز را نیز به صورت پنج‌ستاره مانند ۲ رام قطار تهران-مشهد خدمات ارائه نمایند که منتظر دریافت تاییدیه و مجوز از سوی راه‌آهن ج.ا. هستیم.

نکته دیگر که برای سفرهای نوروزی انجام شده طراحی نرم‌افزار ارائه خدمات آنلاین است که توسط خود شرکت در حال تست و آزمایش می‌باشد و مسافران می‌توانند از طریق آن درخواست‌هایشان را ارائه کنند و میهمان‌داران هم به صورت آنلاین این زمینه دچار مشکل نشویم.

با استفاده از تسهیلات تبصره ۱۸ قانون بودجه کشور هستیم.

تعداد ناوگان مسافری شما چه میزان و در چه کلاس‌هایی است؟

در حال حاضر ۶۴ واگن مسافری در سیر داریم که ۵۴ واگنی که از قبل داشتیم در سطح چهارستاره و پنج‌ستاره تقسیم‌بندی می‌شوند و ۱۰ واگن جدید سه ستاره نوساز است. با این تقسیم‌بندی مخاطبان شرکت، همه اقشار جامعه را شامل می‌شود.

چه تمهیدات ویژه‌ای برای سفرهای نوروزی اندیشیده‌اید؟

ما اقدامات عملیاتی و پشتیبانی مناسبی را برنامه‌ریزی کرده‌ایم. در زمینه ایمنی واگن‌ها، برنامه‌هایی را در نظر گرفته‌ایم زیرا یکی از مسایل مهم و حیاتی برای ما است. همچنین واگن‌ها را از لحاظ فنی اقدامات ویژه ای انجام داده ایم، تا در هنگام سیر دچار توقف نشوند. در طول سفر هم از مسافران نظرسنجی انجام می‌گیرد تا میزان رضایت مسافران را بسنجیم و کاستی‌های

آیا شرکت نورالرضا نوسازی ناوگان داشته است؟

با توجه به این‌که شرکت نورالرضا جوان‌ترین ناوگان کشور را در اختیار دارد در حال حاضر نیازی به نوسازی ناوگان نداریم. البته یک رام قطار با ۱۰ واگن که در سطح A نوسازی کردیم و با برند «مه‌دیس» به ناوگان‌مان اضافه گردیده است و در مسیر بستان‌آباد - مشهد و قم - مشهد سیر می‌کند. با توجه به این‌که در این قطار خدمات ویژه مثل وای‌فای، سرگرمی، پذیرایی و... دارد، استقبال مردم از این قطار بسیار خوب بوده و از قطارهای ۶ تخته مناسب در کشور است.

آیا برای خرید و نوسازی این تعداد واگن مسافری از محل تبصره ۱۸ وام گرفته‌اید یا از طریق خود شرکت تامین مالی شده است؟

خیر، از طریق تبصره ۱۸ در خرید و نوسازی این رام استفاده نشده است و همه هزینه‌های خرید و نوسازی از طریق خود شرکت تامین شده است. لکن درصدد توسعه ناوگان شرکت



با دریافت درخواست‌های مسافران خدمات مورد نیاز آن‌ها را ارائه خواهند کرد. البته این سرویس در قطارهای پنج ستاره ارائه می‌شود که به تدریج در همه قطارها قابل ارائه خواهد بود.

قطارهای نورالرضا در چه مسیرهایی سیر می‌کند؟

قطار سه ستاره مهدیس در مسیرهای بستان‌آباد - مشهد و قم - مشهد سیر می‌کند. قطارهای دیگر ما در مسیرهای تهران - مشهد، تهران - شیراز، کرج - مشهد و اصفهان - مشهد و بالعکس سیر می‌کنند.

آیا فروش بلیت‌های نوروزی آغاز شده است؟

بله، فروش بلیت‌های نوروزی آغاز شده است ضمن این‌که مسافران می‌توانند به‌صورت مستقیم از سامانه شرکت نور بلیت‌هایشان را خریداری کنند و آیت‌م جدیدی هم امسال اضافه کرده‌ایم که مسافران می‌توانند علاوه بر بلیت، هتل مورد نظرشان را نیز هم‌زمان رزرو کنند. ضمن این‌که بلیت‌های نوروزی با همان قیمت فعلی فروخته می‌شوند و افزایش قیمتی نداشته‌ایم و اگر هم تغییری در نرخ بلیت رخ دهد معمولاً از اردیبهشت‌ماه به بعد صورت می‌گیرد.

همچنین با توجه به ورود ویروس H5N6 و بیماری COVID-19 (کرونا) به کشور و اثر آن بر لغو سفر و استرداد بلیت مسافران، سفرهای نوروزی شرکت تحت‌الشعاع قرار گرفته است که امیدواریم سریعاً این وضعیت بهبود یابد.

در رابطه با کمبود لکوموتیو اقداماتی انجام داده‌اید؟

کمبود لکوموتیو روی عملکرد و ارائه خدمات ما اثر مستقیم دارد و این کمبود باعث می‌شود تا مسافران چندین ساعت در ایستگاه‌ها منتظر بمانند و موجب می‌شود تمام اقداماتی که برای رضایت مسافر انجام داده‌ایم دیده نشود. این اواخر توقف‌های زیادی را شاهد بوده‌ایم که امیدواریم راه‌آهن ج.ا. بتواند بزودی مشکل

کمبود لکوموتیو را مرتفع نماید.

با توجه به افزایش نرخ بنزین بخشی از مسافران به سمت استفاده از قطار روی آورده‌اند آیا تعداد واگن‌های موجود جوابگوی مسافران است؟

با این‌که چند سالی است اقبال مردم به استفاده از قطار افزایش پیدا کرده است اما صندلی‌ها به‌صورت کامل پر نمی‌شدند و همیشه ظرفیت خالی داشتیم. لکن امسال در ۱۱ ماهه نخست ضریب اشغال قطارهای نور بهبود داشت که امیداست با بازگشت شرایط عادی که بر اثر ویروس کرونا برهم خورده است، به روند عادی رشد عملکرد شرکت بازگردیم.

با توجه به هزینه بالای نگهداری و تعمیر واگن‌ها آیا با نرخ فعلی قیمت بلیت، این هزینه‌ها جبران می‌شوند؟

قیمت بلیت تابعی از هزینه‌هاست و اگر بازار ارز (با توجه به خرید خارج بودن قطعات اصلی موردنیاز ناوگان) و تورم ثابت داشته باشند ما هم می‌توانیم قیمت را ثابت نگه داریم و یا با برنامه‌ریزی درست، با استفاده از مکانیزم افزایش یا کاهش قیمت بلیت، روند فوق را حفظ کنیم. اما با توجه به شرایط اقتصادی امروز و نوسانات قیمت‌ها چون تغییری در نرخ بلیت نداشتیم با مشکلات عدیده‌ای مواجه هستیم. اما با مدیریت و سیاست‌هایی که داشتیم نگذاشتیم این مشکلات روی خدماتی که ارائه می‌کنیم تاثیر بسزایی داشته باشد.

در مورد تعمیرات ناوگان، شرکت‌ها گلايه‌مند هستند، وقتی واگنی به تعمیرات فرستاده می‌شود برخی قطعات سرقت می‌شوند. شما هم با چنین مشکلی تا به حال مواجه بوده‌اید؟

خیلی محدود با چنین مشکلی مواجه بودیم اما چون واگن‌های ما در ایستگاه‌ها مکان مناسبی دارند حراست خوبی را شاهد هستیم ضمن این‌که واگن‌های ما به دوربین‌های مداربسته مجهز هستند و از این

طریق کنترل ۲۴ ساعته روی واگن‌ها داریم. البته در پارکینگ‌هایی که واگن‌های اوراقی هستند یا واگن‌هایی که قرار است بازسازی شود تا جایی که شنیده‌ام از این اتفاقات رخ داده و راه‌آهن هم تعدادی از کسانی را که اقدام به سرقت می‌کردند را دستگیر و به مراجع قضایی تحویل داده‌اند.

سرعت سیر قطارهای نور چقدر است و چه اقداماتی باید صورت گیرد تا سرعت سیر در راه‌آهن افزایش پیدا کند؟

زمانی که توربوترن‌ها وارد کشور شدند افزایش سرعت، آن هم در مسیر تهران - مشهد اتفاق افتاد اما در حال حاضر به خاطر افزایش تعداد ناوگان و ترافیک خط سخت است. البته آن زمان هم این افزایش سرعت به‌صورت محدود اجرا شد. واگن‌های ما تا سرعت ۲۲۰ کیلومتر در ساعت امکان سیر دارند و حتی ما سرعت ۱۸۰ کیلومتر را تست کرده‌ایم اما در همه خطوط این امکان وجود ندارد و باید ریل‌گذاری برای سرعت‌های بالاتر انجام شود و تغییری در خطوط داده شود. در حال حاضر قطارهای ما در مسیرهای مستقیم با سرعت ۱۴۰ کیلومتر در ساعت سیر می‌کنند.

آیا با چالشی قبل از شروع سفر مواجه بوده‌اید؟

چالش در هر کاری اتفاق می‌افتد. قوانینی که در راه‌آهن مصوب و ابلاغ می‌شود خیلی قابل دسترس نیست. به‌عنوان مثال برای قطارهای پنج ستاره آیت‌م‌هایی در نظر گرفته‌اند که هنوز نمی‌دانیم به ما هم تعلق می‌گیرد یا خیر مثل هزینه دیزل که قرار بود برای ما ۵۰ درصد محاسبه شود که هنوز در این مورد اقدامی نشده است. راه‌آهن به قطارهایی که ارتقا داده شده باشند یک‌سری تسهیلات می‌دهد تا اقبال عمومی به سمت خدمات بهتر سوق داده شود ولی هنگامی که این را تفسیر می‌کنند به چیزهای دیگری می‌رسند. یا در سوانحی که در راه‌آهن اتفاق می‌افتد اگر راه‌آهن مقصر باشد باید

خسارت‌های وارده را جبران کند اما وقتی سانحه‌ای اتفاق می‌افتد و خواب واگن پیش می‌آید و درآمد شرکت‌ها پایین می‌آید، شرکت‌ها را به بیمه ارجاع می‌دهد در حالی که بحث بیمه یک مسئله است و خواب واگن‌ها نیز مقوله‌ای دیگر است. البته انجمن صنفی حمل و نقل ریلی هم پیگیر این موضوعات می‌باشد است که این کار را اجرایی کند اما هنوز به جمع‌بندی نهایی نرسیده است.

به نظر شما انجمن صنفی تا چه میزان توانسته مشکلات اعضا را به راه‌آهن انتقال دهد و در رفع مشکلات تا چه حد موفق بوده است؟

انجمن صنفی بازوی اجرایی خوبی برای اعضا است. چون شرکت‌ها به‌طور مستقل و جداگانه این امکان را ندارند که به همه آیین‌نامه و قوانینی که در راه‌آهن در درست بررسی است نظارت داشته باشند و تک‌تک شرکت‌ها در آن زمان حضور ندارند، تا از حقوق خودشان دفاع کنند، این‌جا انجمن صنفی می‌تواند به‌عنوان نماینده اعضا این موارد را بررسی کند و پیشنهادهای و ایرادات را به راه‌آهن منتقل کند تا بتوانیم نتیجه نهایی را که به سود همه است دریافت کنیم. امیدوارم اعضای هیأت مدیره بتوانند بیش از پیش در اجرای مهم موفق باشند.

سخن آخر

امیدوارم با یاری خداوند، دغدغه‌هایی که طبق فرمایشات مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) و عموم مسئولین و خدمت‌گزاران میهن، جهت بهبود وضعیت جامعه در موضوع‌های مختلف مثل محیط‌زیست، آلودگی، کاهش تصادفات، اپیدمی‌های بیماری (نظیر ویروس جدید)، ایمنی و... وجود دارد، بتوانیم در مقوله‌هایی که امکان‌ش را داریم، ورود کنیم و آن‌شاء...! بتوانیم در جهت رفع مشکلات گام نهاده و در اندازه‌ای که درخور هم‌وطنان عزیزمان است، خدمت‌گزار همه آحاد جامعه باشیم.