

РЕСПУБЛИКАЛЫҚ ҚОҒАМДЫҚ-САЯСИ ГАЗЕТ
1990 ЖЫЛҒЫ 13 ҚАЗАННАН БАСТАП ШЫҒАДЫ

Адастана

Ақшамы

25 ЖЫЛ

ОҚЫРМАН
ОЛЖАЛАҒАН

Қаланың бас қақпасы

Талапқа сай қызмет

Ауыл баласына бәрі таңсық. Алғаш Ақмолаға табан тіреп, пойыздан түскенде алдымен теміржол вокзалын көріп, аузым ашылып қалды. Бұрын мұндай ғимарат көрген жоқ едім. Еңселі, тұрқы мен тұрпаты бөлек. Іші-сырты айнадай жалтырап жатыр. Ығы-жығы адам. Көлемі біздің Арқалықтың вокзалын он орап алады. Құдды бір Анкараға келгендей күй кештім. Бұл 1995 жылдың шілдесі еді. Дәм жазып, оқуға да түстім. Ақмоладағы (ол кезде солай аталатын) білдей бір оқу ордасының студенті атандым. Қызығы мен шыжығы мол күндер басталды. Сонда да ауылды аңсап, қаланы бөтенсіп жүрдім. Сондай шақтарда вокзалға барып, ауылға деген сағынышымды басып қайтатынмын.

Одан бері де қаншама жылдар өтті. Сонда да осы бір құтты орын маған қатты ыстық көрінеді. Елордаға келген адам алдымен вокзалға ат басын тірейді. Сондықтан, бірінші кезекте ғимараттың ішкі-сыртқы сипаты, аумағының көріктілігі, жолаушыларға қызмет көрсету деңгейі мен автокөліктердің тәртіпті жүріп-тұруының өзі бас қалаға тән үлкен мәдениеттілікті үлгі етеді.

Бүгінгі таңда Астана вокзалы жолаушыларға халықаралық деңгейде қызмет көрсетеді. Уақыт талабына сай электрондық касса залы жұмыс істейді. Вокзалда бірнеше көрсеткіш таблолар орнатылған, экраннан жаңа бейнематериалдарды көруге болады, сондай-ақ, күн мен ай, жыл, уақытты көрсететін, ауа райынан мағлұмат беретін таблолар әртүрлі түсте көрсетіледі. Қысқасы, жолаушыларға барлық жайдан ақпарат беріп тұрады. Жолаушыларға арналған жоғары талапты бизнес-класс дәрежесіндегі VIP-зал бар. Ғимарат интернет жүйесіне қосылған. Вокзалда экспресс пошта іске қосылған. Бұрын елдегі жақын туысқанға хат немесе зат жіберу үшін жолсерікті жағалайтын едік. Енді кез келген дүниені экспресс пошта арқылы жіберуге мүмкіндік туған. Қызметі де қарапайым. Арнайы тариф бойынша поштаны жөнелту бағасын төлесеніз болды, конверт дер кезінде алушының қолына тиеді. Сондай-ақ, бұл поштамен ауыр жүктерді де жіберуге болады. Ол үшін арнайы агенттер жұмыс істейді. Диспетчер арқылы хабарлассаңыз, агенттер үйіңізге барып, барлық заттарыңызды қабылдап алып, вагонға тиеп жібереді. Ол жүктер қолды болмау үшін сақтандыру жүйесі іске қосылған.

– Астана вокзалын халықаралық стандарттарға сәйкестендіру үшін айтарлықтай жұмыстар атқарылды. Сервистік қызметтің деңгейі өсті. Заманауи құралдармен жабдықталды. Жолаушылар пойызының саны өсті. Бүгінгі күнде біздің вокзал арқылы 95 жолаушылар пойызы өтеді. Оның ішінде халықаралық, аймақтар арасында жүретіндері бар. Қала маңында жүретін пойыздар да солардың қатарына кіреді. Тәулігіне 20-25 пойызды күтіп алып, шығарып саламыз. Біздің мамандар ауысыммен жұмыс істейді.

Бір тәулікте 20 маман қызмет көрсетеді. Вокзалда қонақ үй, ана мен балаға арналған бөлме есігі қашанда ашық. Транзиттік жолаушылар келесі пойызы келгенше, сол бөлмеге барып баласымен демалуға болады. Мүгедектерге арналған ақысыз бөлме есігі қашанда ашық. Одан бөлек, арнайы медпункт, полиция бөлімшесі жұмыс істейді. Әскерилендірілген теміржол күзеті қызметкерлері тәртіпті қадағалайды. Билет сататын кассалар да уақыт талабына сай жаңартылған. Айта берсе, жақсылықтар көп. Мен өзім осы салаға 23 жасымда келдім. Содан бері 38 жыл өтті. Барлық ғұмырым елорда вокзалымен тығыз байланысты. Сондықтан, бұл мен үшін құтты орын, – дейді Астана вокзалы басшысының орынбасары Орынбасар Ынтықбаева.

Кезекшілер міндеті – қырағылық

Біз вокзалға келгенде ақшам уақыты болғанмен, иін тірескен адамнан аяқ алып жүру мүмкін емес. Әуірімдеп, ғимараттың екінші қабатындағы транзиттік залға көтерілдік. Онда 300-дей адам орналасқан. Шағын дүңгіршектер жұмыс істейді. Ғимараттың кез келген нүктесінде кезекшілер жүр. Мүмкіндігі шектеулі жандарға арналған 4 қоларба мен арнайы 2 лифт қосылған. Бұл жұмыстарды осындағы вокзал кезекшілері атқарады. Вокзалдағы барлық 10 эскалатор түгел жұмыс істейді, олар тұрып қалған жағдайда мамандар дереу іске қосып отырады. Әр эскалаторды кезекшілер қадағалайды.

– Біздің жұмысымыз таңғы 8.30-да басталады. Алдымен лездеме болады. Содан кейін әр кезекші өз қызметін қабылдап алады. Бір ауысымға 11 қызметкер шығамыз. Мен өзім пойыздарды күтіп алып, шығарып саламын. Пойыздан кешігіп қалған жолаушылар болса, оларға көмек көрсетеміз. Әр кезекші өз міндетін мұқият атқаруы қажет. Теміржол бойындағы қауіпсіздікті қадағалаймыз. Жолаушылар өткелге шығып кетпеуі керек. Сондықтан, кезекші алдымен қырағы болуы қажет, – дейді вокзал кезекшісі Роза Қалиханқызы.

Ғимараттың әр бұрышына бейнебақылау қондырғысы орнатылған. Ол қызметкерлер үшін де, жолаушылар үшін де өте тиімді. Бір келеңсіз жағдай болғанда соған жүгінеді. Вокзалдың барлық бейнесі бір оператордың көз алдында тұрады. Ғимаратта бір жағдай орын алғанда оператор тәртіп сақшылары мен кезекшілерге баяндайды.

Вокзалдағы анықтама беру мамандарының қызметі де ауқымды. Біз осы салада он жылдан аса жемісті жұмыс істеп келе жатқан Ләззат Иманғалиеваны сөзге тарттық.

– Бір қарағанда, біздің жұмыс оңай көрінуі мүмкін. Негізі, жолаушылармен жұмыс істеу жеңіл емес. Әр адамның түрлі мінезі бар. Әсіресе, үлкен кісілер көп мазалайды. Күніне шамамен 1000-ға жуық адамға қызмет көрсетемін. Үйге барғанда сөйлеуге шамам келмейді. Тыныштықты қалап тұрамын.

Кейде жолаушылар алғыс айтып жатқанда, барлық шаршағаным ұмытылып кетеді, – деп ағынан жарыла жауап берді ол.

Диктордың жағымды дауысы

Диктор дегенде көбінесе ойымызға алдымен телеарнада жұмыс істейтін әріптестеріміз келеді. Сөйтсек, вокзалдың да дауысы әуезді өз дикторлары бар. Бірақ, оларға қойылатын

міндет өте жауапты. Үш тілде еркін сөйлеу керек. Мұқият, ұқыпты болу қажет.

– Осы қызметті 12 жылдан бері атқарып келемін. Өз мамандығымды мақтан тұтамын. Өте ұнайды. Міндетіміз: пойыздарды қабылдап, олар қандай торапқа тоқтайды, қандай жолдан жүреді... барлығын жолаушыларға жеткізіп отырамыз. Үш тілде хабарлап отырамын. Біздің кабинетке бөтен адам кірмейді. Жалғыз отырамыз. Өйткені, бөгде шаруаға ойымыз бөлінбеу керек. Әр минутымыз есептеулі. Астана вокзалында 4 диктор жұмыс істейді. Әсіресе, түнгі уақыттарда ептеп шаршаймыз. Сондай кездерде мұқияттылық қажет. Қателік деген капелімде. Уақыттан шатасып кетпеу керек. Біз үшін әрбір минут есептеулі, – дейді дауысы жағымды диктор Назгүл Байбекова.

Қазіргі таңда Астана вокзалында түрлі төлем жасайтын электрондық құрылғылар, ақша айырбастау пункттері мен медпункттер, дәріхана, газет-журнал киоскілері, тамақтану нүктелері мен жүк-багаж сақтау камералары, санитарлық-тұрмыстық қажеттіліктерді өтейтін барлық қызмет түрлері жұмыс істейді. Тіпті, телефон, смартфон, ноутбук сынды ақпараттық-байланыс құралдарын да жалға беру қызметтері бар. Соңғы жылдары вокзалдағы көп өзгерістер орын алған. Соның барлығы жолаушылардың жайлылығы үшін іске асып жатқанын көріп қуандық.

А. Есенжол, astana-akshamy.kz