«صبح ساحل» سطح خدمت رسانی کشتی والفجر و وضعیت اسکله « خالد» شارجه امارات را بررسی کرد:

کشتی «والفجر» در اسکله نارضایتی مسافران لنگر انداخت

عکس مربوط به کشتی والفجر است.

صبح ساحل// سمیره حنایی :

مسافرت های دریایی در بیشتر نقاط دنیا طرفداران خاص خود را دارد. حرکت با کشتی بر روی امواج دریا ، تماشای طلوع و غروب خورشید بر روی عرشه، بازی نور مهتاب و قطره های آب در شب و همراهی با پرندگان دریایی از جمله زیبایی های مسافرت های دریایی است.

داستان هرمزگان، بدلیل همجواری با دریای عمان و خلیج فارس، مسافرت های دریایی داخلی و بین المللی زیادی انجام می شود. یکی ازین سفرهای بین المللی، از بندرعباس به مقصد بندرشارجه است که از بندرشهید باهنر صورت می گیرد. در این مسیر دو شرکت کشتیرانی فعالیت می کنند.

گزارشی مبنی بر ضعف در سرویس دهی کشتی «والفجر» و وضعیت نامناسب اسکله «خالد» در بندر شارجه دریافت کردیم. آنچه می خوانید، ابتدا شرح سفرازز بان یکی مسافران و سپس گفت و گویی با مدیریت اداره بنادر و دریانوردی شهید باهنر، جهت بررسی موضوع است.

انتظار در اسکله شهید باهنر بندرعباس

همه مسافران در سالن منتظرند تا سوار کشتی شوند. بلاخره، مردی با صدای بلند اعلام می کند که مسافران کارت هایشان را در دست بگیرند و به سمت در خروجی بروند. مرد متوسط قد که لباس خاکستری به تن دارد، با لحنی که نشان از خستگی اش می دهد، مدام تکرار می کند؛ «کارت های سفر تو دست، تو صف از سالن خارج شید.» جمعیت با سرعت وسیله هایشان را جمع و جور می کنند و به سمت در خروجی هجوم می برند. چند مسافر خارجی نیز لابلای جمعیت دیده می شود. آنها متوجه نمی شوند مرد چه می گوید. مرد با اشاره به آنها می فهماند که باید کارت هایشان را از جیبشان بیرون بیاورند. معلوم می شود اصلا کارت نگرفته اند. به سرعت از سالن خارج می شوند و برمی گردند سرخانه اول. به باجه تحویل بار می روند و کارت سفرمی گیرند. جمعیت از انتظار خسته شده است. زنها و مردها در صف های جداگانه مدام همدیگر را هل می دهند تا زودتر از سالن خارج شوند. ماشینی برای انتقال مسافران وجود ندارد. زنها مسیر سالن تا کشتی را، درحالی که کیف و بسته های حاوی بار شکستنی را به دوش می کشند، به زحمت طی می کنند.

خدمت رسانی ضعیف در کشتی

به کشتی که می رسند، وسیله هایشان را در گوشه ای از کشتی جای می دهند. خانم مسنی زیر پله های فلزی کشتی توقف می کند. با ناامیدی به پله ها خیره می نگرد. از مرد بلند قدی که بی سیم در دست دارد می پرسد: «بالا بر برای مسافرانی که زانو درد دارند دارید؟» مرد می خندد و پاسخ می دهد: «اینجا کشتی درجه سه است.» زنی دیگر دستانش را می گیرد و به او کمک می کند تا از پله ها بالا رود. به آرم «والفجر» کشتی نگاه می کند و از پله های کوچک و سبزرنگ کشتی بالا می رود. کشتی بزرگ و باابهت است. آدم به یاد کشتی های حامل ناوهای جنگی میفتد. بلاخره به سالن کشتی می رسند. سالنی مملو از صندلی که هرردیف با فاصله های کمی در کنار هم قرار گرفته اند. دو مانیتور بزرگ و چند کولر نیز در سالن دیده می شود. وسط سالن کیوسک کوچکی قرار دارد که شام و صبحانه سرو می کند. طبق بلیت حرکت، کشتی باید ساعت ۹ شب حرکت کند. اما یک ساعت و نیم از سوار شدن به کشتی می گذرد و همه منتظرند تا کشتی اسکله شهید باهنر را به مقصد شارجه ترک کند. مسافرانی که پیش ازین با کشتی مسافرت کرده اند به این تاخیرها عادت دارند. برای خیلی ها عجیب است که کشتی به این بزرگی نه آسانسوری برای رفت وآمد دارد و نه نظمی برای حرکتش. درمیان انتظار حرکت، بلاخره شام سرو می شود. ابتدا با صدای بلند از مسافران خواسته می شود تا در قسمت جلو کشتی در ردیف هایی پشت سرهم بنشینند تا غذا توزیع شود. خبری از بلندگو برای ارتباط با مسافرین نیست. مهمانداری در وسط کشتی با صدای بلند و گوش خراش نام مسافرانی را پشت سرهم می خواند. او از آنها می خواهد که به باجه وسط کشتی بروند و شامشان را تحویل بگیرند. مسافران دیگر به این حرکت اعتراض می کنند. یکی از مسافران می گوید: «مگر اینجا سربازخانه است؟» دیگری می گوید: «با این کار مسافرین را تحقیر می کنید.» مهماندار شاکی می شود و می گوید :« پیشنهاد بهتری دارید بفرمائید! بجای یک صندلی، پنج صندلی در اختیارت است باز هم شاکی هستی؟ اگر کسی مشکلی دارد با مرد دیگری که در باجه غذا ایستاده است صحبت کند.»

سرمهماندار جواب می دهد که اسامی این مسافرین در لیست شرکت برای پذیرایی وجود ندشته است و ازین طریق غذا توزیع شده است. غذای بقیه را می آورند. مهمانداران با عصبانیت غذا را سرو می کنند. سطل آشغالی در هر ردیف، کنارصندلی ها وجود ندارد. بعد از اتمام غذا هر کسی باید سینی پلاستیکی اش را خودش به کیوسک غذا تحویل دهد. مسافران با خود تکرار می کنند، «کشتی درجه سه است دیگر.» سرویس بهداشتی کشتی نیز انگار درجه سه است. بااینکه مسافران تازه وارد کشتی شده اند و کسی هنوز ازآن استفاده نکرده، انگار چندروز است تمیز نشده است. بلاخره کشتی به خود تکانی می دهد. جی پی اس، موقعیت جغرافیایی بندرعباس را نشان می دهد. مسافران بعد از مناقشه شام هر کدام به گوشه ای می خزند و برای خود جایی برای خواب پیدا می کنند. با این تاخیر چندساعته کشتی ظهربه امارات رسید.

وضعیت نامناسب اسکله « خالد » بندر شارجه امارات

مسافران در کنار پنجره کوچک کشتی، به کشتی های غول پیکری که در بندر شارجه لنگرانداخته اند، نگاه می کنند. بیش از یک ساعت است که کشتی کاملا توقف کرده و لنگر انداخته است، اما مسافران همچنان سوار برکشتی اند. تقریبا همه کلافه اند. مدام از جایشان بلند می شوند، دوری درسالن کشتی می زنند و برسرجایشان بر می گردند. بلاخره درها باز می شود. همه با سرعت وسیله هایشان را جمع می کنند و به سمت در هجوم می برند. مهماندار با صدای بلند اعلام می کند ابتدا خانم ها خارج شوند. مرد مسنی که حوصله اش سرفرفته گوشش به این حرفها بدهکار نیست. خودش را از لابلای جمعیت به زحمت خارج می کند. همچون زمان سوار شدن به کشتی، برای پیاده شدن نیز جمعیت همدیگر را هل می دهند. خستگی مفهوم حق تقدم را برایشان از بین برده است. باز از پله های متعدد کشتی، در مقابل چشمان خدمه کشتی پائین می روند. اینبار کامیونی کوچک وسیله های دستی را حمل می کند و به سالن اسکله می برد. دو اتوبوس و یک ماشین پلیس به استقبال مسافران می آیند. زنها و مردها جداگانه براتوبوس ها سوارمی شوند و به سالن اسکله «خالد» بندر شارجه می روند. مرد عرب زبانی مدام دو کلمه را تکرار می کند: «موطن یا زیاره؟» با دستانش به کسانی که ویژای مسافرتی دارند اشاره می کند که در سمت چپ سالن بنشینند. سالن مسافران، کانکس کوچک و بی روحی است. قدیمی است. مشخص است تنها تعمیرات جزئی درآن انجام شده است. درگوشه ی سمت چپ، دو سجاده برروی یک موکت مندرس پهن شده است. سالن نمازخانه وجود ندارندارد. سرویس بهداشتی کهنه و کثیف سالن، یادآور توالت های بین راهی ایران است. ابتدا از زنها و بعد مردها تست هویت می گیرند. مردی که دشداشه(لباس عربی) سفیدی بر تن دارد با رفتار نامناسبی جمعیتی که نظم را رعایت نمی کنند، دعوا می کند. مشخص می شود که برخی ازین کارمندان اصالتا ایرانی هستند. پس از معطلی در چک کردن پاسپورت، بلاخره مسافران وارد سالن تحویل بار می شوند. سالنی پر از کارتن و چمدان که بصورت منظم در کنار هم قرار گرفته اند. سالن قدیمی و گرم است. جمعیت با عجله بارهایشان را برروی گاری های مخصوص می چینند. باز هم بحث وجدل برای سریعتر عبوردادن بارها از دستگاه و خروج از سالن. در نهایت پس از اینکه ساعت ۲۰:۳۰ دقیقه درایران به کشتی سوار شده بودند در ساعت ۱۴ روز بعد وارد شهر شارجه می شوند و هرکدام به سمت مقصد نهایی شان حرکت می کنند.

مسیرهای دریایی باید برای مسافران توجیه پذیر باشد

چندی پیش مدیرعامل سازمان بنادر و دریانوردی با اشاره به تردد کشتیهای مسافربری بین بنادر و جزایر داخلی از جمله قشم، کیش، هرمز و هنگام، از حرکت مستمرکشتیهای مسافربری در دو مسیر«بندرلنگه ،دبی» و «بندرعباس . شارجه» خبر داد. محمد راستاد اظهار کرد: «سفرهای بینالمللی دریایی در حال حاضر بین بندر شهیدباهنردربندرعباس و شارجه درامارات ، بندرلنگه در دو مسیر در استان وجود دارد. یک مسیر از بندرعباس به شهر شارجه و دیگری از بندرلنگه به شهر دبی است. نوع شناورها در این دو مسیر متفاوت است. شناورهای مسافرتی وجود ندارد، گفت: «زیرساخت بندری خلاء ندارد و فقط مسیرهای دریایی از نظر اقتصادی، کیفیت و سهولت باید برای متقاضی توجیهپذیر شود. خطوط کشتیرانی باید سرمایهگذار داشته باشد و مسافران را متقاعد کنند که از این امکان استفاده کنند.» با وجود برنامه بلندمدت جذب مسافر در مسیرهای دریایی بین المللی، ضعف خدمات رسانی برخی از کشتی های مسافربری موجب شده مسافران همچنان با وجود هزینه های بالای مسافرت های هوایی، تنها از سراجبار از کشتی استفاده کنند. در استان هرمزگان، دو شرکت «کشتیرانی جمهوری اسلامی ایران» و «کرانه لاین»، از طریق کشتی های مسافربری «والفجر» و «سانی»، مسافران را به کشور امارات جابجا می کنند.

جهت پیگیری درخواست مسافران و نارضایتی ها از وضعیت کشتی والفجر و اسکله خالد در شهر شارجه امارات، گفت و گویی با «محمدرضا محمد حسینی»، مدیریت اداره بنادر و دریانوردی شهید باهنر داشتیم که درادامه می خوانید.

در ۹ ماهه سال جاری، ۴۷ هزار نفر مسافر از بندرشهید باهنر از طریق مسیرهای دریایی مسافرت کرده اند. افزایش نرخ بلیت مسیرهای پروازی، لغو برخی مسیرهای هواپیمایی به کشورهای عربی، هزینه پائین و سرویس دهی خوب برخی کشتی رانی ها و امکان جابجایی حجم بالای بار از طریق کشتی، از جمله عواملی بوده که مسافران سفر با کشتی را انتخاب کرده اند.

عکس مربوط به کشتی سانی است.

شناور والفجر در بندرعباس نزدیک به ۲۰ سال سابقه فعالیت دارد. کشتی با تجربه ای است. این کشتی کار حمل بار را نیزانجام می دهد. نارضایتی هایی نیزوجود دارد که در پی آن هستیم که این خدمات را بهبود دهیم. ایراداتی که نسبت به والفجر صورت می گیرد معمولا سلیقه ای و مربوط به نوع خدمت های ارائه شده در کشتی، نوع رفتار خدمه و وضعیت کشتی است

چه مسیرهای دریایی به کشور امارات از استان هرمزگان وجود دارد؟ کدامین مسیرهای دریایی از شهر بندرعباس انجام می شود؟

می کند تنها مسافران را جابجا می کند و فعالیت تجاری انجام نمی دهد.

برخی نارضایتی هایی از شناور جدید سانی وجود داشت. مسافران از معطلی زیاد در هنگام پیاده شدن و تحویل بار در کشتی معترض بودند.

علت نارضایتی ها شرایط خاص شناور است. کشتی

مسافران مسیرهای دریایی استان، از گذشته، اغلب قشرزحمت کش و شاغلی بودند که برای کار و کسب درآمد در یکی از کشورهای خلیج فارس، ازین مسیرها استفاده می کردند. مطالبه گری کم و سازش بالا با شرایط مختلف این مسافران، موجب شده که از ضعف در سرویس دهی و مشکل های شرکت های کشتی رانی کمتربشنویم. سکوت مسافران موجب شده که کشتی رانی های فعال، به اشتباه سطح خدمت رسانی هایشان را مطلوب فرض کرده و برای ارتقا سطحش تلاش کمتری کنند

سانی، کشتی خاصی است. ۱۷۱ متر طول دارد. ۱۰ طبقه دارد. فعالیت هتلینگ را انجام می دهد. اتاق مجزا برای مسافران دارد. سرویس دهی کشتی درپنج سطح متفاوت ارائه می شود. میزان ظرفیت بار کشتی نیزمتفاوت است. البته مردم به این کشتی علاقه مند شدند و با اینکه کمتراز یک سال است فعالیتش را شروع کرده است، توانسته است رضایت اکثریت مردم را کسب کند. ضعف بزرگ این شناور نسبت به بندر شهید باهنر، نیاز به رمپ مخصوص در هنگام بارگیری بود. باله های بزرگ دو طرف این شناور، که بدلیل ایمنی تردد زیادش است، موجب مشکل در تخلیه بار و معطلی مسافران می شد. مناقصه ای مجزا برگزارشد. مشکل اسکله برطرف شد. پس از چهارماه، رمپ (جایگاه) مخصوص شناور سانی ساخته شده است. امیدواریم که این شناوربتواند ازین رمپ برای جابجایی کالا و مسافر، در جهت بهبود سطح فعالیت هایش استفاده کند.

لازم به ذکراست این شناور در جزیره قشم بعد از یک سفر بلااستفاده مانده بود که بعد از هماهنگی های انجام شده در بندرشهید باهنر فرصت استفاده و جابجای مسافر برایش مهیا شد.

نارضایتی های بسیاری از ضعف سرویس دهی کشتی والفجر نیز وجود دارد. این ضعف ها در مسیر بندرعباس-شارجه را چگونه توضیح می دهید؟ آیا نظارتی بر عملکرد شرکتهای کشتی رانی وجود ندارد؟

شناور والفجر در بندرعباس نزدیک به ۲۰ سال سابقه فعالیت دارد. کشتی با تجربه ای است. این کشتی کار حمل بار را نیز انجام می دهد. نارضایتی هایی نیز وجود دارد که در پی آن هستیم که این خدمات را بهبود دهیم. ایراداتی که نسبت به والفجرصورت می گیرد معمولا سلیقه ای و مربوط به نوع خدمت های ارائه شده در کشتی، نوع رفتار خدمه و وضعیت کشتی است. این نارضایتی زمانی افزایش یافت که کشتی رقیب، سانی، خدمت های بهتری را با همان هزینه ارائه کرد. اگر کشتی سانی وجود نداشت، تغییر و نیاز در بهبود خدمت ها احساس نمی شد؛ چراکه همه فکر می کردند تنها یک مسیرو تنها یک شناورو وجود دارد. بنابراین رفت و آمد مانند گذشته، بدون هیچگونه اعتراضی صورت می گرفت. زمانی سانی فعالیت های هتلینگ و سرویس های بهتر را ارائه کرد، معافیت هایی را نیزبرای عموم مردم در نظرگرفت، چهره واقعی سطح خدمت رسانی والفجرنمایان شد. این بدان معنا نیست که والفجرنمی خواهد این خدمت ها را ارائه کند. والفجر یک کشتی قدیمی است. بهبود وضعیتش در شرایط کنونی سخت است. کشتی رانی نیزبدنبال این اصلاح است. کشتی والفجر باوجود تمام مشکل هایی که در گذشته در کشور بوده است، در شرایط سخت، کارش را بدون توقف انجام داده است. انصاف نیست که اکنون بواسطه حضور یک کشتی دیگر، والفجر را کاملا حذف کنیم. ما طی جلساتی کمبودها و ایرادهایی را که در شناور وجود دارد، متذکرشدیم.

نارضایتی از والفجر بدلیل کیفیت بالای خدمت رسانی شناور سانی است. خواسته مردم، ارتقا سطح سرویس دهی کشتی والفجر است. موضوعی که باید به آن اشاره کرد، ایمنی کشتی است. ایمنی یک دستورالعمل و ضابطه بین المللی است. کشتی والفجر حداقل فاکتورهای دستورالعمل ایمنی را دارد که کشور دیگری اجازه می دهد در بندرش پهلو بگیرد. ما باید تلاش کنیم که نارضایتی ها از کشتی والفجر را مدیریت کنیم.

بهداشت کشتی، خدمت رسانی حداقلی به مسافران و رفتار مناسب پرسنل کشتی ارتباطی به قدیم یا جدید بودن کشتی ندارد. والفجر که قدمت ۲۰ ساله در جابجایی مسافران دارد باید در زمینه سرویس دهی خبره تر باشد. مسافران اناراضی اکثرا برای اولین بار مسافرت دریایی را تجربه کرده بودند. مقایسه ای بین والفجر و سانی صورت نگرفته بود.

تاکنون اعتراضی در این موارد به ما اعلام نشده است. بندرشهید باهنر نسبت به نارضایتی مردم بسیار جدی برخورد کرده و می کند. مسافران باید در صورت بروزهرگونه مشکلی در طول سفر، آن را با ما در میان بگذارند. مسافران می توانند از طریق صندوق های انتقادات و پیشنهادات که در سالن بندر وجود دارد، با ما ارتباط برقرار کنند.

نظارت بر کشتی های مسافربری جمهوری اسلامی ایران و کرانه لاین به چه نسبتی صورت می گیرد؟

نظارت ها بر طبق دستورالعمل صورت می گیرد. نظارت ها مشابه بر کشتی ها انجام می شود؛ چه سانی که متعلق به شرکت خصوصی است و چه والفجر که متعلق به کشتی رانی جمهوری اسلامی ایران است. برای ما امنیت دریانوردی مهم است.

نگاه سلیقه ای مطرح نیست. وحدت رویه درتمام کنترل ها وجود دارد. شناوراگرمتعلق به بندر شهید باهنرباشد نیز به این صورت کنترل خواهد شد. حاکمیت و ایمنی دریایی هرگونه ورود و خروج به بنادرتحت کنترل سازمان بنادراست.

سالانه چندمسافر از بندرشهید باهنر به کشورهای حوزه خلیج فارس مسافرت می کنند؟

در۹ ماهه سال جاری، ۴۷ هزارنفرمسافرازبندرشهید باهنر از طریق مسیرهای دریایی مسافرت کرده اند. افزایش نرخ بلیت مسیرهای پروازی، لغو برخی مسیرهای هواپیمایی به کشورهای عربی، هزینه پائین و سرویس دهی خوب برخی کشتی رانی ها و امکان جابجایی حجم بالای بار از طریق کشتی، از جمله عواملی بوده که مسافران سفر با کشتی را انتخاب کرده اند.

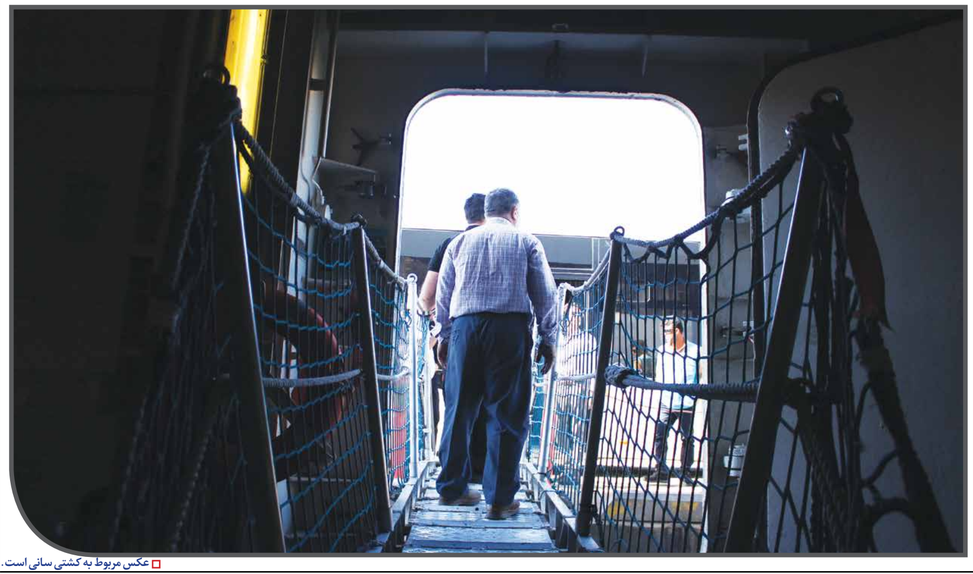
نظارت و دخالتی در اسکله شارجه و دبی از سوی سازمان بنادر و دریانوردی ایران وجود دارد؟

مسافران ازوضعیت اسکله شارجه و سالن مینا خالد بسیار ناراضی هستند. ما این گلایه را از طریق نمایندگان کشتی رانی ها درامارات، به کشورامارات منعکس کردیم. موضوع خدمات دهی را نیز از طریق مجموعه روابط بین الملل به تهران ابلاغ کرده ایم. در تلاش هستیم آنها را قانع کنیم که نسبت به وضعیت نامناسب ورود مسافران ایرانی اقدام کنند و سطح خدمات اسکله را بهبود دهند.

مسافران مسیرهای دریایی استان، از گذشته، اغلب قشر زحمت کش و شاغلی بودند که برای کار و کسب درآمد در یکی از کشورهای خلیج فارس، ازین مسیرها استفاده می کردند. مطالبه گری کم و سازش بالا با شرایط مختلف این مسافران، موجب شده که از ضعف در سرویس دهی و مشکل های شرکت های کشتی رانی کمتربشنویم. سکوت مسافران موجب شده که کشتی رانی های فعال، به اشتباه سطح خدمت رسانی هایشان را مطلوب فرض کرده و برای ارتقا سطحش تلاش کمتری کنند.

البته این سالها فعالیت های مفیدی در زمینه بهبود خدمت رسانی در حمل و نقل دریایی و مسافربری از سوی اداره بنادر و کشتیرانی استان صورت گرفته است. به گفته محمدرضا محمد حسینی، اسکله شهید باهنربندرعباس در تلاش است سطح کیفیت خدمت رسانی را به درجه ای برساند که درکشور حرفی برای گفتن داشته باشد.

بهبود شرایط مسافرت های دریایی، علاوه بر مقرون به صرفه بودن، به اقتصاد استان نیز کمک خواهد کرد. اما آنچه نباید به آسانی از کنارش گذشت اینکه، وضعیت نامناسب اسکله خالد بندرشارجه، سالنی که درواقع کانکسی بیش نیست، در شان یک مسافر ایرانی نیست. انتظارمی رود مسئولان برای بهبود شرایط مسافران ایرانی در کشورامارات مذاکرات جدی را انجام دهند.



عکس مربوط به کشتی سانی است.