

محل جلسه: اتاق جلسات وزارت راه و شهرسازی

جلسه: اول

ساعت شروع: ۱۴:۱۵

ساعت خاتمه: ۱۶

رئیس جلسه: آقای قنادان

دبیر جلسه: خانم باریکانی

حاضرین: آقایان: اسماعیل بیگی (تاکسیرانی تهران)، حسینی (اتوبوس رانی تهران)، صادق مقدس (اتوبوس رانی تهران)، سالک (سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای)، الماسی (وزارت کشور- دفتر نظارت بر فرودگاه‌ها، شرکت‌ها و موسسات هوانوردی)، میرزامحمدی (بهره‌برداری مترو تهران)، عطاءاللهی (فرودگاه‌ها و ناوبری هوایی ایران)، حسینی (فرودگاه‌ها و ناوبری هوایی ایران)، کریمیان (وزارت دفاع)، شکرآمیز (وزارت دفاع)، پورمحمدتقی (معاونت حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی)، قیسی پور (معاونت حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی)

خانم‌ها: انتظاری (بازرسی کیفیت و استاندارد ایران) محمودی (معاونت حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی)، عمویی (معاونت حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی)، دژستان (راه آهن)

اهم مطالب مطرح شده:

- ✓ در ابتدای جلسه آقای قنادان ضمن خوش آمدگویی به مدعوین، توضیحاتی اجمالی را در مورد کمیته مشتری مداری مسافری در سرفصل‌های محدوده فعالیت‌ها، مأموریت و متولیان کمیته مذکور، اولویت‌های موضوعی قابل طرح و خروجی‌های مورد انتظار در جلسات کمیته به حاضرین ارائه نمودند.
- ✓ خانم انتظاری توضیحاتی را در مورد شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران و اقدامات انجام گرفته در راستای افزایش رضایتمندی مشتریان در صنایع خوردرو بیان نمودند.
- ✓ آقای الماسی ضمن اشاره به فعالیت‌های صورت گرفته در افزایش میزان رضایتمندی و سطح سرویس‌دهی فرودگاه‌ها در سال‌های اخیر، به ضرورت سیاست‌گذاری و شفاف نمودن اهداف کمیته‌ها برای حل مشکلات در حوزه‌های مختلف حمل و نقل تاکید نمودند.
- ✓ آقای میرزامحمدی اظهار داشتند که تفاوت نگرش به رضایتمندی مشتری در شرکت‌های خصوصی و بنگاه‌های دولتی وجود دارد و ما باید به این نکته که در سازمان‌های دولتی تا چه حد به تکریم ارباب رجوع توجه شده است، پردازیم همچنین بیان داشتند که در عین حال در سازمان‌هایی همچون شرکت بهره‌برداری مترو تهران و مجموعه‌های دیگر مطالعاتی در زمینه مشتری مداری انجام گرفته است.
- ✓ آقای قنادان به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات شقوق حمل و نقل را از فواید این کمیته دانستند و اظهار داشتند هدف از تشکیل این جلسات، مشارکت حوزه‌های مختلف برای رسیدن به یک الگوی مشخص کلی است، که با در نظر گرفتن ملاحظات حاضرین جلسه، قابلیت اجرایی در حوزه‌های تخصصی هر یک از این شقوق را نیز داشته باشد.

- ✓ آقای سالک اظهار داشتند با توجه به اینکه این کمیته شامل طیف وسیعی از سازمان‌ها است که دارای سطوح مشتری‌مداری یکسان نمی‌باشد، لذا جلسات تخصصی در حوزه‌ی هر یک از شقوق به صورت مجزا، می‌تواند در وهله‌ی اول بسیار کارا تر واقع گردد.
- ✓ آقای حسینی ضمن تایید صحبت‌های آقای سالک به حضور نمایندگان از سازمان‌های حمل و نقل در شهرستان‌ها در این جلسات نیز تاکید داشتند و حضور دانشگاهیان متخصص در این کمیته را مثمر‌تر دانستند.
- ✓ آقای عطاء‌اللهی به این نکته که رضایتمندی مشتریان امری نسبی است و شهروندان در ابتدا باید از میزان حقوق انتظاری خود اطلاع یابند تا ارزیابی درستی انجام گیرد، اشاره نمودند.
- ✓ نماینده شرکت بهره‌برداری مترو تهران دلیل موفقیت این شرکت در حوزه‌ی رضایت مشتری را توجه به این مهم، در چشم‌انداز و ماموریت‌های سازمان و همچنین تمایل و خواست و یکپارچگی تمامی واحدهای این شرکت و الگوبرداری از کشورهای پیشرو در مشکلات و مسائل دانستند.
- ✓ خانم باریکانی ضمن اشاره به این موضوع که هدف تشکیل این کمیته‌ها اجماع نظر متخصصین و در نتیجه تصمیم‌گیری‌های موثرتر در حوزه‌ی حمل و نقل برای اقدامات آتی می‌باشد، خروجی این کمیته را نیز بر تصمیمات و مصوبات کلان موثر دانستند.
- ✓ آقای کریمیان نیز به مشخص شدن هدف و خروجی مورد انتظار از این کمیته نیز تاکید نمودند.
- ✓ خانم انتظاری به این نکته که جلسات کمیته موجب الگوبرداری شرکت‌های مختلف حمل و نقل از یکدیگر شده و موجب بهبود خدمت‌رسانی و افزایش رضایت مشتریان در همه‌ی حوزه‌ها می‌گردد نیز اشاره نمودند.
- ✓ آقای صادق مقدسی و آقای حسینی حمایت دولت در مسائل زیرساخت و ناوگان هر یک از شقوق حمل و نقل را برای بهبود رضایت مشتری بسیار موثر دانستند.
- ✓ آقای قنادان با جمع‌بندی نکات و تعیین مصوبات، جلسه را به پایان رسانیدند.

تاریخ اقدام	مسئول اقدام	مصوبات
جلسات آتی	مسئول کمیته	۱. جلسات آتی کمیته با حضور کلیه مدعوین، به صورت تخصصی در مورد هر یک از حوزه‌های حمل و نقل تشکیل خواهد شد.
جلسه آتی	متخصصین حوزه‌های فرودگاه‌ها و ناوبر هوایی و بازرسی کیفیت استاندارد ایران	۲. جلسه آتی کمیته با حضور کلیه مدعوین، به صورت تخصصی در حوزه‌های مربوط به فرودگاه‌ها و ناوبر هوایی و بازرسی کیفیت استاندارد ایران برگزار خواهد گردید و از متخصصین این دو حوزه درخواست می‌گردد، گزارشات و مدل‌های پیاده‌سازی شده در زمینه‌ی مشتری‌مداری را به حاضرین ارائه نمایند.
با هماهنگی	مسئول کمیته	۳. حداقل یک جلسه کمیته تا پایان سال با هماهنگی مدعوین تشکیل خواهد شد.