

تاریخ: ۹۵/۱۲/۱۷

صفحه: ۱ از ۳

محل جلسه: اتاق جلسات وزارت راه و شهرسازی

جلسه: دوم

ساعت شروع: ۱۰

ساعت خاتمه: ۱۲

رئیس جلسه: آقای قنادان

دبیر جلسه: خانم باریکانی

حاضرین: آقایان: ابراهیمی (دفتر بازرسی و حسابرسی هواپیمایی)، روحی (مشاور)، ابوطالبی (راه آهن)، علایی (راه آهن)، معادی (راه آهن)، عبدالمحمدی (راه آهن)، ناصری (راه آهن)، هاتف پور (سازمان پایانه‌ها)، موسوی (سازمان پایانه‌ها)، باقری (دفتر نظارت بر کیفیت خدمات فرودگاهی)، اسدپور (مترو تهران)، حسینی (شرکت فرودگاه‌ها)، اخوان (سازمان هواپیمایی کشور)، نظیف کار (سازمان راهداری)، عطاءالهی (شرکت فرودگاه‌ها)، رشیدی (وزارت راه)، محمدی رثوف (اتوبوسرانی تهران)، یغمایی (بازرسی کیفیت و استاندارد ایران)، اسماعیلیان (بازرسی کیفیت و استاندارد ایران)، پورمحمدتقی (وزارت راه و شهرسازی)، سامانی (انجمن شرکت‌های هواپیمایی)، رستمی (فرودگاه مهرآباد)، معیدفر (مشاور وزیر راه و شهرسازی)، مالکیان (راه آهن)، کارگران (شرکت ماهان)، علی اصغر (شرکت ماهان)، قیسی پور (وزارت راه و شهرسازی)

خانم ها: نجفی (دفتر نظارت بر کیفیت خدمات فرودگاهی)، مقدم (وزارت راه و شهرسازی)، انتظاری مقدم (بازرسی کیفیت و استاندارد ایران)، نجفی (مرکز توسعه و سیاست‌های راهبردی)، دژستان (راه آهن)

اهم مطالب مطرح شده:

- ✓ در ابتدای جلسه آقای قنادان ضمن خوشامدگویی به مدعوین، توضیحاتی را در مورد کمیته مشتری مداری و سرفصل‌های ارائه شده در جلسه قبل بیان نمودند و از مزایای اصلی تشکیل این کمیته به دو مورد مهم اشاره داشتند. ۱. به دلیل آنکه این کمیته نقش کمیته مشوری دارد، بسیاری از مباحثی که در این جلسات مطرح می‌گردد، می‌تواند در لایه‌های بالاتر مطرح گردد و مکانیزم اجرایی داشته باشد. ۲. در این کمیته از حوزه‌های مختلف حمل و نقل گرد هم آمده و انتقال دانش در زمینه مشتری مداری به سهولت انجام می‌گیرد. همچنین اظهار داشتند با توجه به مصوبات جلسه اول، بنا بر آن بود که مدل مشتری مداری در حوزه‌های مربوط به فرودگاه‌ها و ناوبر هوایی و بازرسی کیفیت استاندارد ایران ارائه گردد ولی پس از بحران پرواز شرکت هواپیمایی ماهان به شماره ۱۰۳۴ مشهد-تهران مورخ ۹۵/۱۱/۳۰ بنا بر آن شد که به طور خاص دستورالعمل‌های تاخیر در حوزه‌ی هوایی و سایر حوزه‌ها در این جلسه بررسی گردد.
- ✓ نماینده شرکت راه آهن ج.ا.ا ضمن توضیح در مورد دستورالعمل‌های تاخیر در حوزه‌ی ریلی بیان داشتند به طور کلی دستورالعمل‌های تاخیر به سه بخش قبل از سفر، حین سفر و بعد از سفر تقسیم می‌گردد. اگر تاخیر قبل از سفر اتفاق بیفتد به مسافر از طریق پیامک (تاخیرات بیشتر از ۱ ساعت) و سیستم‌های اطلاع‌رسانی در ایستگاهها انجام می‌گیرد و برای جلب رضایت مشتری، بسته‌های پذیرایی تاخیری توزیع می‌گردد. همچنین اگر بر اثر سانحه سفر لغو گردد نیز به مسافران پیامک داده و در صورت نارضایتی، سعی در جلب رضایت آنان می‌گردد و در صورت تمایل نیز با اتوبوس مسافر به مقصد رسانده می‌شود. اگر تاخیر در حین سفر (بر اثر سانحه و یا موارد دیگر) صورت پذیرد، بنا به تمایل مسافر ادامه سفر با حمل و نقل جاده‌ای انجام می‌گیرد و در صورت انتظار مسافر، سعی می‌گردد با بسته‌های پذیرایی تاخیری رضایت مشتری جلب گردد. هم‌چنین در زمان رسیدن به مقصد به دلیل تاخیر علاوه بر پرداخت خسارت، مسافر می‌تواند با ۵۱۴۹ تماس گیرد تا با توجه به مشکل، مورد بررسی گردد. در صورت تاخیرات در رسیدن به مقصد، سیستم فروش از طریق پیامک به مسافران برای دریافت خسارت اطلاع‌رسانی می‌نماید. همچنین مسئولیت پرداخت خسارت بر عهده‌ی شرکت مالک می‌باشد و اگر آن شرکت طبق مقررات عمل ننماید،

راه آهن دخالت می کند. خسارت های مذکور سطح بندی شده و بسته به زمان تاخیر، محور سیر، مبدأ، طول سیر و سریع السیر بودن قطار، میزان آن متفاوت می باشد. همچنین سامانه ۵۱۴۹ برای راهنمایی مسافران و جلب رضایت آنان و در نتیجه رفع مشکلات موجود در نظر گرفته شده است.

✓ خانم باریکانی ضمن بیان توضیحاتی در مورد کمیته مشتری مداری، اجرای دستورالعمل و قوانین و نظارت بر آنان را بسیار مهم دانستند و با بیان یک مثال تجربی رفتار پرسنل و راهنماها در ایستگاه و به خصوص در زمان تاخیرات را امری بسیار مهم در میزان رضایت مشتریان به شمار آوردند.

✓ نماینده شرکت راه آهن در پاسخ به آقای دکتر قنادان در مورد نحوه رفتار و پاسخگویی مسئولین ایستگاه در هنگام بروز تاخیرات، توضیح دادند که زمانی که مشکلی در قطارها پیش آمده و چند قطار دچار تاخیر می گردند، چون سکوها قفل می گردد، مسافران در سالن انتظار منتظر می شوند و به دلیل آن که راهنماها دلیل تاخیر قطارها را نمی دانند نمی توانند به آنان پاسخگو باشند و پاسخگویی به مسافر از طریق دفتر مدیریت ایستگاه انجام می گیرد.

✓ آقای دکتر قنادان با اشاره به محدودیت هایی که برای هر حوزه وجود دارد به این نکته اشاره نمودند که مواقع مذکور را باید جزو شرایط اضطراری در نظر گرفت و دستورالعمل های ویژه ای را برای این شرایط تدوین نمود و بایستی مسئولین و مجریان در جایگاه مسافر به موضوعات نگاه کنند و اگر محدودیتی وجود دارد، دستورالعمل ها و برنامه ها را به گونه ای تغییر دهند که رضایت مشتری جلب گردد.

✓ آقای معید فر توضیح دادند که نباید به مشتری به دید مادی و فنی نگریست. انسان دائما در حال کسب اطلاعات از محیط اطراف خود و سازگاری خویش با محیط می باشد. مسافر در هنگام تاخیرات نیاز به اطلاعات دارد تا برنامه خود را مطابق با آن سازگار نماید و هنگامی که چنین مشکلی ایجاد می گردد نمی توان او را با پذیرایی راضی نمود. بنابراین باید به مشتری اطلاع رسانی گردد و کارکنانی آموزش دیده و خبره در زمینه ارتباط با مشتری در نظر گرفت تا مسافر بتواند اطلاعات صحیح را دریافت نماید.

✓ نماینده شرکت یازرسی کیفیت و استاندارد ایران توضیح دادند که در ارزیابی نارضایتی مشتریان، فقط ۳۰٪ نارضایتی، به تاخیرات مربوط می شود و بیشترین عامل نارضایتی، شاخص های رفتاری می باشد. بنابراین الزامی است که یک نیاز سنجی جامع از مسافران انجام گیرد.

✓ نماینده شرکت فرودگاه ها با تاکید به این موضوع که اطلاع رسانی به مسافر بسیار مهم می باشد، توضیح دادند که چون دوره ای فضای مجازی می باشد، در صورت عدم اطلاع رسانی به مسافر انواع شایعات و اطلاعات غلط ایجاد می گردد. بعد از اطلاع رسانی به مسافر اقدام به موقع شرط اساسی می باشد. اقدام به موقع نیاز به تفیذ اختیار دارد و در سازمان هایی که چند ارگان دخیل (سازمان های هوایی و هوانوردی) هستند، نیاز به مدیریت یکپارچه می باشد و موضوع مدیریت یکپارچه در زمان بحران بسیار مهم است.

✓ نماینده شرکت راه آهن به مدیریت واحد در حوزه ریلی اشاره داشتند همچنین اهمیت این موضوع در راه آهن را در مواقع حساس مانند ایام نوروز، بسیار پررنگ دانستند.

✓ آقای باقری نماینده شرکت فرودگاه ها توضیح دادند که به طور کلی سرویس های فرودگاهی به دو دسته Land side و Air side تقسیم می شود. در بخش Land side در سال های گذشته تنها به ساخت ترمینال و مسائل فنی توجه شده و خواسته های مسافران و حقوق شهروندی کم رنگ تر بوده است. در سال ها اخیر (کمتر از ۲ سال پیش) اقدامات گسترده ای در زمینه افزایش رضایت مشتری انجام گرفته است.

✓ آقای سامانی دبیر انجمن شرکت هواپیمایی توضیح دادند؛ بحث خدمت رسانی به مسافر، وظیفه ای اصلی شرکت های هواپیمایی است. با توجه به اینکه ایمنی اولویت اول ماست، در صورتی می توان به مشتری خدمت رسانی نمود که بدانیم سفر مسافر ایمن است. تلاش شرکت هواپیمایی آن است که ضمن ایمنی، تاخیرات نیز به حداقل برسد. به طور کلی تاخیرات به دو عامل برون سازمانی و درون سازمانی تقسیم می گردد. در عوامل درون سازمانی مسائل فنی مطرح می شود. که عموماً قابل پیش بینی هستند ولی در بعضی مواقع مدت زمان تاخیر به دلیل نقص فنی ایجاد شده نامعلوم است. در هر صورت دستورالعمل های حقوق مسافر توسط سازمان هواپیمایی کشور تدوین گردیده که در آن مکانیزم برخورد با مسافر در زمان تاخیرات تعریف شده است.

✓ آقای قنادان ضمن توضیح این موضوع که در زمان بحران، اجرای دستورالعمل هایی که برای شرایط معمول تدوین می گردد کارایی لازم را ندارد، به بحران پرواز مشهد-تهران مورخ ۹۵/۱۱/۳۰ نیز اشاره نمودند و توضیح دادند که به دلیل توسعه شبکه های اجتماعی در سال های

اخیر قدرت مسافران بیشتر شده است به طوری که در شرایط حاضر مدیریت این موضوع با مشکل مواجه گردیده است. به همین منظور اطلاع‌رسانی صحیح در مورد علل تاخیرات و رفتار صادقانه با مسافر در هنگام بروز تاخیرات می‌تواند موجب تسهیل این مشکل گردد.

✓ آقای سامانی ضمن تاکید بر مقوله فرهنگ‌سازی، توضیح دادند که بایستی رویکرد علت‌یابی باشد و باید به گونه‌ای عمل کرد که علت تاخیرات را بررسی و شناسایی نمود و برای جلوگیری از تکرار آن‌ها اقدامات لازم را به کار گرفت. همچنین با اشاره به بحران پرواز مشهد-تهران مورخ ۹۵/۱۱/۳۰ بسته شدن فرودگاه به دلیل برف و یخ‌زدگی و ازدحام مسافران در سالن انتظار را علت مشکل مذکور دانستند.

✓ آقای قنادان ضمن اشاره به حادثه ریلی هفت‌خوان توضیح دادند، در زمان وقوع این بحران به مسافران قطارهای بعدی، کنسلی سفر اطلاع‌رسانی شد و با این اقدام از ازدحام مسافران در ایستگاه جلوگیری گردید.

✓ آقای کارگران نماینده‌ی شرکت ماهان توضیح دادند که سازمان هوانوردی و شرکت‌های هواپیمایی تابع مقررات هوانوردی بین‌المللی بوده و ملزم به اجرای آن می‌باشند. تاخیر پرواز مشهد-تهران مورخ ۹۵/۱۱/۳۰ به دلیل مقررات موجود در شرایط یخ‌زدگی و حفظ ایمنی مسافران ایجاد شد.

✓ آقای قنادان توضیح دادند که بزرگترین مشکلی که در حال حاضر وجود دارد نگاه مکانیکی و سخت‌افزاری به مسائل است. حوزه‌های اطلاع‌رسانی به طور صحیح و مناسب به مسافران اطلاع‌رسانی نمی‌کنند و به دلیل تاثیر اجتماعی، چهره‌ی حمل و نقل ریلی و هوایی را خدشه‌دار می‌کند. یکی از شاخص‌های ایجاد بحران، میزان حجم خبری است که پخش می‌گردد. در سایر کشورها در صورت پخش خبر و قبل از ایجاد شایعه پراکنی، سازمان‌های مسئول به اطلاع‌رسانی اقدام می‌کنند.

✓ آقای کارگران توضیح دادند که در بعضی مواقع اطلاع‌رسانی به مسافر در مورد علل تاخیر باعث ایجاد تشویش و ترس در مسافر شده که در نهایت موجب امتناع از سفر می‌گردد.

✓ آقای قنادان ضمن تشکر از حاضرین، برگزاری جلسه‌ای را برای بررسی دستورالعمل نحوه رفتار با مسافران در زمان بروز تاخیرات در دو حوزه‌ی ریلی و هوایی را لازم دانستند.

تاریخ اقدام	مسئول اقدام	مصوبات
۹۵/۱۲/۲۴	مسئول کمیته	۱. جلسات آتی کمیته با حضور نمایندگان حوزه‌های ریلی و هوایی، به صورت تخصصی در مورد دستورالعمل نحوه رفتار با مسافران در زمان بروز تاخیرات برگزار گردد.