

تاریخ: ۹۵/۱۲/۲۴

صفحه: ۱ از ۲

محل جلسه: اتاق جلسات وزارت راه و شهرسازی

جلسه: سوم

ساعت شروع: ۱۰

ساعت خاتمه: ۱۲

رئیس جلسه: آقای قنادان

دبیر جلسه: خانم باریکانی

**حاضرین: آقایان:** غفاری (شرکت هما)، ناصری (راه آهن)، عبدالمحمدی (راه آهن)، معادی (راه آهن)، ابوطالبی (راه آهن)، محمودزاده رضایی (انجمن شرکت های هواپیمایی)، باریکانی (دفتر نظارت بر فرودگاه ها و موسسات هوانوردی)، رستمی (فرودگاه مهرآباد)، باقری (دفتر نظارت بر کیفیت خدمات فرودگاهی)، کارگران (شرکت ماهان)، علائی (وزارت راه و شهرسازی)، قیسی پور (وزارت راه و شهرسازی)، پورمحمدتقی (وزارت راه و شهرسازی)

**خانم ها:** نجفی حقیقی (دفتر نظارت بر کیفیت خدمات فرودگاهی)، دژستان (راه آهن)

### اهم مطالب مطرح شده:

- ✓ آقای قنادان در ابتدای جلسه ضمن خوشامدگویی به مدعوین، توضیح دادند که به دلیل مدیریت سفرهای نوروزی، بایستی آیین نامه نحوه رفتار با مسافران تدوین گردد که این جلسه به منظور جمع بندی و رفع نواقص موجود در پیش نویس این آیین نامه برگزار گردیده است.
- ✓ آقای قنادان در ضمن ارائه آیین نامه نحوه برخورد با مسافر در حوزه های ریلی و مسافری، به توضیح وضعیت موجود نحوه برخورد با مسافر پرداختند که این موضوع شامل موارد بروکراسی و پیچیدگی های داخلی در مواقع بحران، عدم وجود پروتکل های استاندارد برای رفتار با مسافران در مواقع بحرانی، عدم اطلاع رسانی کافی به مشتریان، عدم وجود مدیریت یکپارچه در زمان بحران، عدم اطلاع رسانی صحیح به مسافران، عدم مدیریت کارآمد در هندلینگ عملیات مسافری، عدم رسیدگی به مسائل قابل پیشگیری می باشد.
- ✓ آقای قنادان الزامات پیشنهادی عمومی نحوه برخورد با مسافر را که شامل موارد ایجاد خط مشی واحد برای اطلاع رسانی به مسافران (شامل تاخیرات قابل پیش بینی و غیر قابل پیش بینی)، سطح بندی متناسب با تاخیرات، تعیین شخصی به عنوان متولی امور مسافری، پاسخ گویی حضوری و رفع مشکلات مسافران، تعیین سامانه های مدیریت ارتباطات با مشتریان به عنوان تنها مسئول مستقیم اطلاع رسانی به مسافران، مکانیزم هایی برای اطلاع رسانی عمومی از طریق رسانه های رسمی، مشخص نمودن اطلاعات تماس مراکز اطلاع رسانی به مسافران در حوزه های ریلی و مسافری، می باشد را به حاضرین ارائه نمودند.
- ✓ آقای قنادان ضمن توضیح در مورد سطح بندی متناسب با تاخیرات بیان داشتند که دستورالعمل مشخصی برای سطح بندی تاخیرات و افراد مسئول در حوزه ریلی تدوین شده است. همچنین این نوع سطح بندی در سایر کشورها از جمله فرانسه نیز وجود دارد.
- ✓ آقای باقری اظهار داشتند که در حوزه هوایی؛ سازمان هواپیمایی کشور، شرکت فرودگاه ها و ایرلاین ها متولی می باشند. چالش اصلی در حوزه هوایی عدم ایجاد ارتباط یکپارچه میان حوزه های مذکور است. که این مورد در مواقع بحرانی مشکل ساز می گردد. لذا پیشنهاد می شود که متولی هر یک از الزامات در آیین نامه اضافه گردد.
- ✓ آقای قنادان در پاسخ به آقای باقری توضیح دادند که آیین نامه مذکور یک چارچوب کلی را برای سازمان های ریلی و هوایی مشخص می سازد و در هر سازمان بایستی طبق آیین نامه روال و رویه تعیین گردد.
- ✓ آقای ابوطالبی نقطه نظر خود را در مورد بند ۱/۵ آیین نامه در خصوص اطلاع رسانی مسافر در مورد زمان تخمینی تاخیر از طریق پیامک بیان نموده و اظهار داشتند که در حمل و نقل ریلی عموماً زمان تاخیر را نمی توان پیش بینی نمود و در صورت ارسال پیامک به مسافر ممکن است نتوان به تعهد ایجاد شده به

مسافر عمل نمود و در نتیجه باعث بی اعتمادی مسافر به سازمان می گردد که خود ایجاد کننده ی بحران می باشد.

- ✓ آقای محمودزاده پیشنهاد دادند که بهتر است آیین نامه مربوطه از همان ابتدا در حوزه ی هوایی و ریلی تفکیک گردد. چرا که حتی در مورد بند ۱/۵ آیین نامه حوزه ی هوایی مکلف است به مسافران در مورد مدت زمان تاخیر اطلاع رسانی نماید.
- ✓ آقای قنادان در پاسخ به آقای محمودزاده توضیح دادند که چون ما مکلف به تهیه یک آیین نامه هستیم، آیین نامه ی مذکور شامل دو بخش اقدامات عمومی و اقدامات اختصاصی می باشد. که در قسمت اقدامات عمومی کلیه بندها در ریلی و هوایی مشترک است و در قسمت اقدامات اختصاصی حوزه ی ریلی و هوایی تفکیک شده است. همچنین این آیین نامه چارچوب کلی را مشخص می نماید و جزئیات تخصصی مربوط به هر حوزه در آن ذکر نمی گردد.
- ✓ آقای محمودزاده توضیح دادند که تا کنون دستورالعمل حقوق مسافر در حوزه ی هوایی تدوین شده و ویرایش اول و دوم آن نیز به تصویب رسیده است. چون بحث ایمنی در اولویت اول است لذا تاخیر اجتناب ناپذیر می شود. در سایر کشورها نیز بدین گونه است به طور مثال در آمریکا در طی ۱۰ سال (۲۰۰۷ تا ۲۰۱۶) ۱۹ درصد پروازها دچار تاخیر بوده اند.
- ✓ آقای رستمی توضیح دادند که دستورالعمل های حقوق مسافر در هر یک از حوزه ها تدوین شده است ولی وزارت راه و شهرسازی موظف است با تدوین آیین نامه ها خلاءهای موجود در این دستورالعمل ها را برای رعایت حقوق مسافر پوشش دهد.
- ✓ آقای باریکانی پیشنهاد دادند که نباید از لفظ بحران برای تاخیرات استفاده نمود چرا که لفظ بحران باعث ایجاد تبعات سیاسی و اجتماعی می گردد.
- ✓ آقای قنادان در پاسخ به آقای باریکانی توضیح دادند که لفظ بحران برای هر نوع تاخیری به کار نمی رود بلکه باید تمامی تاخیرات سطح بندی و طبقه بندی گردد و نسبت به آن، ساز و کاری تعیین شود که سطح بحرانی تاخیرات مشخص گردد.
- ✓ آقای رستمی توضیح دادند که بایستی شرایط ویژه مشخص گردد و این شرایط بحرانی تلقی گردد و در شرایط بحرانی الزامی است که سازمان ها تصمیمات بحرانی نیز اتخاذ کنند و یک مدیریت واحد هدایت کننده نیز تعیین گردد.
- ✓ آقای قنادان در توضیح سطح بندی تاخیرات حوزه ی ریلی را مثال زده و بیان داشتند که در این سازمان بیشتر از ۲۰ دقیقه تاخیر بحران تلقی می گردد و مسئول رسیدگی به موضوع برای هر سطح از تاخیرات مشخص شده است به طوری که تا ۲۰ دقیقه تاخیر معاون مدیر کل ناحیه مربوطه، ۲۰ تا ۴۰ دقیقه تاخیر مدیر کل ناحیه، ۴۰ تا ۶۰ دقیقه تاخیر حوزه ی مربوطه در ستاد و تاخیر بیشتر از ۹۰ دقیقه مدیرعامل سازمان به موضوع رسیدگی می نماید.
- ✓ آقای قنادان ضمن تشکر از حاضرین از نمایندگان حوزه ی ریلی و هوایی خواستند تا کلیه بندهایی که در اقدامات اختصاصی مطابق با دستورالعمل های هر حوزه، تغییر کرده و یا نیاز به اصلاح دارد را ارسال نمایند.

مصوبات	مسئول اقدام	تاریخ اقدام
۱. تغییرات بندهای اقدامات اختصاصی مطابق با دستورالعمل های حوزه ی ریلی و هوایی ارسال گردد.	نماینده گاه حوزه ی ریلی و هوایی	۹۵/۱۲/۲۴