



صورت جلسه اولین جلسه کمیته مشترک مدارک

تاریخ برگزاری جلسه:	۱۳۹۶/۰۵/۰۳	ساعت شروع:	۱۰:۰۰	ساعت پایان:	۱۲:۰۰
رئیس جلسه:	حامل و نقل وزارت راه و شهرسازی	دبیر جلسه:	حامل و نقل وزارت راه و شهرسازی	مکان جلسه:	سالن جلسات طبقه ۱۴ وزارت راه و شهرسازی
مدعوین جلسه:	مدیران و نمایندگان سازمانها و شرکت‌های تابعه چهار شیوه حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی، مدیران عامل ایرلاین‌ها، شرکت‌های بهره‌برداری ریلی و جاده‌ای، نمایندگان معاونت حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی و متخصصین حوزه حمل و نقل				

شرح مختصر جلسه و مصوبات عمومی

- جلسه در ساعت ۱۰ با ارائه توضیحاتی راجع به دلایل برگزاری جلسه و رویکرد آن توسط خانم باریکانی آغاز گردید.
- در ادامه آقای تقی زاده معاون حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی اهمیت فعالیت‌های مرتبط با خدمات ارائه شده به مسافر را به عنوان ویتترین وزارت راه و شهرسازی مطرح و اهمیت آن را در کنار فعالیت‌های مرتبط با ایمنی، ناوگان و ... تشریح نمود. ایشان با ذکر مصداق‌های بارزی از مسائل و مشکلات موجود حوزه هوایی، ریلی و جاده‌ای و همچنین تشریح اقدام TIC (زمان، اهمیت و هزینه) را به عنوان مقدماتی‌ترین و کوتاه‌مدت‌ترین روش حل مشکلات پراهمیت بدون نیاز به زمان و هزینه زیاد، جلسه را ادامه دادند.
- در بخش دیگری از جلسه پرسش و پاسخ با محورهای ذیل توسط افراد حاضر در جلسه انجام پذیرفت:
- آقای ترفع (نماینده شرکت سیر و سفر ایرانیان): جداسازی دو مقوله "عدم ایجاد نارضایتی" و "ایجاد رضایتمندی مشتری" و تخصیص پارامترهای خاص جهت سنجش آن‌ها.
 - آقای شیخ طاهری (مدیرعامل شرکت بن ریل): طرح دو پیشنهاد "ارائه تجربیات و به اشتراک گذاری آن‌ها در جلسات کارشناسی" و "ایجاد الگوی کلی مشتری مداری جهت تبعیت چهار مد حمل و نقل و در تبع آن ایجاد الگوهای انحصاری برای مدهای مختلف".
 - آقای سامانی (دبیر انجمن شرکت‌های هواپیمایی): مسائل مربوط به شرکت‌های هواپیمایی در شورای عالی هواپیمایی با حضور وزیر محترم مطرح می‌گردد، همچنین جلسات هفتگی CRM با حضور نمایندگان ایرلاین‌ها در سازمان هواپیمایی به صورت ماهانه برگزار می‌شود، فلذا بهتر است به صورت یکپارچه با سازمان هواپیمایی صورت پذیرد.
 - آقای حمدالهی (نماینده سازمان راهداری): بهتر است مشتریان صرفا به مسافری محدود نشوند و در اولویت دوم سایر مشتریان مرتبط با وزارت راه و شهرسازی نیز مورد هدف‌گذاری این کمیته باشند.
 - آقای پورصادقیان (متخصص حوزه حمل و نقل): نقدپذیری باید رسالت مدیران سازمان باشد.
 - آقای اسفندیاری (قائم مقام شرکت فرودگاه‌ها): با توجه به وجود دستورالعمل‌های جهانی و رویکرد فعلی ASQ، کمیته مشتری‌مداری به عنوان متولی در وزارت راه و شهرسازی، بهتر است رویکرد جدید مکملی را به سازمان هواپیمایی ارائه نماید.
 - آقای فتاحی (سرپرست شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی^(ه)): هدف اصلی شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره)، بهره‌برداری از فرودگاه می‌باشد، لذا آمادگی آن وجود دارد که فرودگاه امام خمینی (ره) به عنوان پایلوت کمیته مشتری‌مداری مورد بررسی قرار گیرد و این آمادگی وجود دارد که حضور تیم بازرسی و کارشناسی، خدمات به حد زیادی رضایت‌بخش شود.
 - آقای باقری (مدیرکل دفتر نظارت بر کیفیت خدمات فرودگاهی شرکت فرودگاه‌ها): با توجه به استقرار رویکرد ASQ در فرودگاه‌های هاشمی‌نژاد مشهد و مهرآباد تهران، و قرارگیری فرودگاه مشهد در رنکینگ جهانی، برنامه آتی شرکت فرودگاه‌ها، اقدام جهت قرارگیری فرودگاه مهرآباد در رنکینگ جهانی و همچنین همکاری با فرودگاه امام خمینی^(ه) جهت استقرار ASQ می‌باشد.
 - آقای موسوی (معاون مسافری راه‌آهن): راه‌آهن به عنوان اولین شرکتی که خود را جهت رضایت مشتری در سال ۱۳۸۰ جریمه کرد، پیشرو در زمینه مشتری‌مداری بوده و دستورالعمل‌هایی را تدوین نموده است. این دستورالعمل‌ها می‌تواند در جلسات کارشناسی کمیته جهت اشتراک گذاری تجارب و حتی اخذ پیشنهاد مطرح گردد.
 - آقای مومنی (مدیرعامل شرکت سیر و سفر): وجود شرکت‌ها و پایانه‌های خصوصی می‌تواند بسترساز حل بسیاری از مشکلات سفرهای جاده‌ای باشد.
 - آقای اوبسی (مدیرعامل ساها ایرلاین): شرکت ساها در حال حاضر دارای یک فرودگاه اختصاصی می‌باشد که صبح‌ها به پروازهای پشتیبانی نظامی خدمات ارائه می‌کند. این شرکت آمادگی ارائه خدمات به مسافران فرودگاه‌های امام خمینی و ... را دارا می‌باشد و همچنین در صورت وجود سرمایه‌گذار، حاضر به همکاری جهت توسعه فرودگاه است.
 - خانم شرفیافی (سرپرست هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران): کیفیت سه درجه دارد که از درجه اهمیت پایین به بالا به ترتیب در ۱- رعایت الزامات و استانداردهای قانونی ۲- شناسایی و رفع نیازها و الزامات مشتریان و ۳- مشعوف نمودن مسافری خلاصه می‌گردد، که پیشنهاد می‌شود این سه نوع از کیفیت مورد بررسی کمیته قرار گیرد. ضمنا پیشنهاد می‌گردد به موضوع یکپارچگی حمل و نقل با رویکرد رضایتمندی مسافری نگاه شد.
 - آقای دهقان (معاون امور بین‌الملل سازمان هواپیمایی): خدمت مانند تولید محصولی است که پس از تولید بلافاصله مصرف می‌گردد، لذا با رقابتی نمودن فضا می‌توان حق انتخاب بیشتری به مسافری داد.



- آقای میراحمدی (معاون مالی و بازرگانی شرکت حمل و نقلی نور الرضا): بر لزوم آموزش متداوم و تأسیس آموزشگاه‌های مناسب برای مهمانداران و سایر افرادی که با مسافران در ارتباط مستقیم هستند، تأکید دارند.

در پایان آقای تقی زاده جلسه را با جمع‌بندی به شرح ذیل به اتمام رساندند:

ایجاد رویکرد مشتری‌مداری در این کمیته ناقض ساختارهای سازمانی نیست و نباید روی آن اثر منفی بگذارد. ما در این کمیته به عنوان یک مسافر خدمات را ارزیابی می‌نماییم. رویکرد TIC ابتدایی‌ترین و مقدماتی‌ترین اقدام در زمینه مشتری‌مداری می‌باشد. رویکرد ابتدایی کمیته برطرف کردن نارضایتی‌ها و سپس در گام دوم راه حل‌هایی برای حداکثر یا مشعوف نمودن مشتری در بلند مدت می‌باشد.

مصوبات اجرایی

ردیف	مصوبه	مسئول اجرا	موعد اجرا
۱	برگزاری جلسه کارشناسی کمیته مشتری‌مداری	دفتر معاونت حمل و نقل	هفته آتی
۲	ارائه تجربیات شرکت بن‌ریل با شرکت DB	شرکت بن‌ریل	اولین جلسه کمیته کارشناسی
۳	ارائه بررسی اشکالات مدهای دیگر	دفتر معاونت حمل و نقل	اولین جلسه کمیته کارشناسی
۴	ارسال فایل‌ها و نظرسنجی‌های شرکت فرودگاه‌ها برای دبیرخانه کمیته	دفتر نظارت بر ارزیابی خدمات فرودگاه‌ها	اولین جلسه کمیته کارشناسی
۵	ارائه گزارش اقدامات شرکت راه‌آهن ج.ا.	دفتر معاونت مسافری راه‌آهن	اولین جلسه کمیته کارشناسی
۶	برگزاری جلسه با متخصصان حمل و نقل جاده‌ای در رابطه با ترمینال‌های خصوصی	دفتر معاونت حمل و نقل	اولین جلسه کمیته کارشناسی
۷	دعوت از سازمان پایانه‌های شهرداری تهران در جلسات کارشناسی	دفتر معاونت حمل و نقل	اولین جلسه کمیته کارشناسی
۸	برگزاری جلسه با نماینده هما در رابطه با ایزو ۱۰۰۰۲ و ۱۰۰۰۴	دفتر معاونت حمل و نقل و هما	اولین جلسه کمیته کارشناسی