



صورت جلسه سومین جلسه کمیته مشترک مدارک			
تاریخ برگزاری جلسه:	۱۳۹۶/۰۵/۱۷	ساعت شروع:	۱۰:۰۰
ساعت پایان:	۱۲:۰۰	مکان جلسه:	سالن جلسات طبقه ۱۰ شمالی وزارت راه و شهرسازی
رئیس جلسه:	خانم باریکانی (مشاور معاون حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی)	دبیر جلسه:	سعيد قیسی پور (کارشناس حوزه معاونت حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی)
مدعوین جلسه:	نمایندگان سازمان ها و شرکت های تابعه چهار شیوه حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی، نمایندگان اپرلاین ها، شرکت های بهره برداری ریلی و جاده ای، نمایندگان معاونت حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی و متخصصین حوزه حمل و نقل		
شرح مختصر جلسه و مصوبات عمومی			
<p>جلسه کمیته مشتری مداری کارشناسی با حضور نمایندگان مرتبط به حوزه های مختلف حمل و نقل در تاریخ ۱۷ مرداد ماه ۱۳۹۶، در سالن جلسات طبقه ۱۰ شمالی ساختمان وزارت راه و شهرسازی برگزار گردید.</p> <p>جلسه با گزارش آقای پورصادقیان از بازدیدها و بازرسی های فرودگاه امام خمینی (ره) حول محور اقدامات انجام شده در ترمینال حجاج، VIP و CIP آغاز شد. در ادامه جلسه، شرکت های جوپار (بهره بردار ریلی)، رویال سفر ایرانیان (شرکت خصوصی مسافربری جاده ای) و هما (هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران) اقدامات خود را در زمینه TIC ارائه نمودند. (لازم به ذکر می باشد که بازرسان معاونت حمل و نقل طی هفته گذشته بازرسی هایی از این شرکت های داشتند) شرکت رویال سفر تجارب خود را در زمینه مشتری مداری به اشتراک گذاشت.</p> <p>در حین مباحث عنوان گردید که یکی از معضلاتی که شرکت های خصوصی مسافربری جاده ای با آن درگیر هستند؛ عوارض ترمینال است؛ چرا که میزان اخذ عوارض از مبلغ بلیت حداکثری صورت می پذیرد و در صورتی که شرکت بهای بلیت را کاهش دهد می بایست تمامی عوارض را پرداخت نماید.</p> <p>ضمناً در بخش های آتی جلسه به موضوعاتی با محور فرهنگ سازی برای مشتریان استفاده کننده از شقوق حمل و نقل و اطلاع رسانی از قوانین به آن ها پرداخته شد.</p> <p>جلسه در ساعت ۱۲ پایان یافت.</p>			
مصوبات اجرایی			
ردیف	مصوبه	مسئول اجرا	موعد اجرا
۱	برگزاری جلسه آتی کارشناسی کمیته مشتری مداری.	حوزه معاونت حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی	۹۶/۰۵/۲۴
۲	مقرر گردید به تمامی نمایندگانی که حضور نداشتند (علی الخصوص سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای) تماس گرفته شود و در صورت غیبت در جلسه بیش از سه مرتبه پیگیری های مجدانه انجام پذیرد.	حوزه معاونت حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی	-
۳	ارائه اقدامات در زمینه مشتری مداری	شرکت فرودگاه ها و ناوبری هوایی کشور	جلسه آتی کمیته
۴	تشریح وضعیت و نحوه برنامه ریزی قرارگیری فرودگاه های کشور در رنکینگ جهانی	شرکت فرودگاه ها و ناوبری هوایی کشور	جلسه آتی کمیته
۵	ارائه اقدامات در زمینه مشتری مداری	شرکت راه آهن ج.ا.ا	جلسه آتی کمیته
۶	ارائه اقدامات در زمینه مشتری مداری	سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای	جلسه آتی کمیته
۷	ارائه توضیحاتی در رابطه با نقش سازمان هواپیمایی در فرودگاه های کشور	سازمان هواپیمایی	جلسه آتی کمیته
۸	بررسی مشکلات در خصوص تاکسی های شخصی و آنلاین اطراف فرودگاه امام	حوزه معاونت حمل و نقل وزارت راه و شهرسازی	-
۹	مقرر شد سایر شرکت های خصوصی فعال در کمیته نیز از هم اکنون تکنیک TIC را در خصوص شرکت خود انجام و در جلسات آتی گزارش دهند.	شرکت های خصوصی	هفته های آتی