



اداره گل راه آهن خراسان

آیین نامه انتخاب مشتریان برتر ریلی در بخش بار

نام مدرک: آیین نامه انتخاب مشتریان برتر ریلی در بخش بار		
مشمول بر 5 بخش در 5 صفحه	گروه بازرگانی و بازاریابی	تهیه کننده:
	معاونت بهره برداری و ناوگان	تایید کننده:
تاریخ بازنگری:	شورای راهبردی و تعالی سازمانی اداره کل	تصویب کننده:
صفحه 1 از 10		



اداره کل راه آهین خراسان

عنوان سند :
آیین نامه انتخاب مشتریان برتر ریلی در بخش بار

موضوع: آیین نامه انتخاب مشتریان برتر ریلی در بخش بار

محتوی

- 1- هدف و کاربرد
- 2- محدوده اعتبار
- 3- مفاهیم و اختصارات
- 4- مسئولیت
- 5- شرح روش
- 6- پیوست

1 - مقدمه :

در راستای ارج نهادن به مشتریان حمل و نقل ریلی و نظام مند کردن تشویق آنها به جهت ارتقا و افزایش کمیت و کیفیت حمل بار در راستای سودآوری و افزایش درآمدها و رضایت مندی مشتریان و کاهش هزینه های ریلی و استمرار به استفاده از خدمات ریلی و همچنین کاهش مصرف انرژی و دستیابی به اهداف سازمان و کاهش آلاینده های زیست محیطی آیین نامه انتخاب مشتریان برتر تدوین گردید.

مشتریان برتر در این طرح مشتریانی هستند که از تناژ حمل نسبی قابل قبولی برخوردار بوده و انتظارات معقولی از سازمان داشته باشند. براساس این مدل، این اداره کل در سال جاری مشتریان بخش ریلی بخشبندی و براساس میزان فعالیت و انتظارات هر بخش مشتریان در حوزه بار و مسافر براساس چات ذیل تقسیم بندی نمود .

هدف و کاربرد :

1. رسیدن به اهداف تعریف شده ماموریت، استراتژی، ارزشهای سازمانی اداره کل و تعالی سازمانی
2. پالایش، رتبه بندی، امتیازبندی و شناسایی مشتریان برتر هر بخش
3. ترغیب و جذب مشتریان به انتخاب حمل و نقل ریلی
4. حفظ مشتریان ریلی
5. تقدیر از مشتریان برتر هر حوزه
6. افزایش رضایت مندی مشتریان
7. ارج نهادن به فعالیت ریلی مشتریان
8. توسعه و معرفی حمل و نقل ریلی

2 - محدوده اعتبار :

این آیین نامه به منظور تعیین روش و مراحل ارزیابی عملکرد مشتریان ریلی بخش بار (واردکننده، صادرکننده، ترانزیت کنندگان، شرکتهای مالک واگن و...) اداره کل راه آهن خراسان تدوین و کاربرد دارد.

1. مشتریان بخش حمل و نقل داخلی (مالکین واگنها)
2. مشتریان بخش حمل و نقل بین المللی (واردات، صادرات و ترانزیت)

3 - مفاهیم و اختصارات :

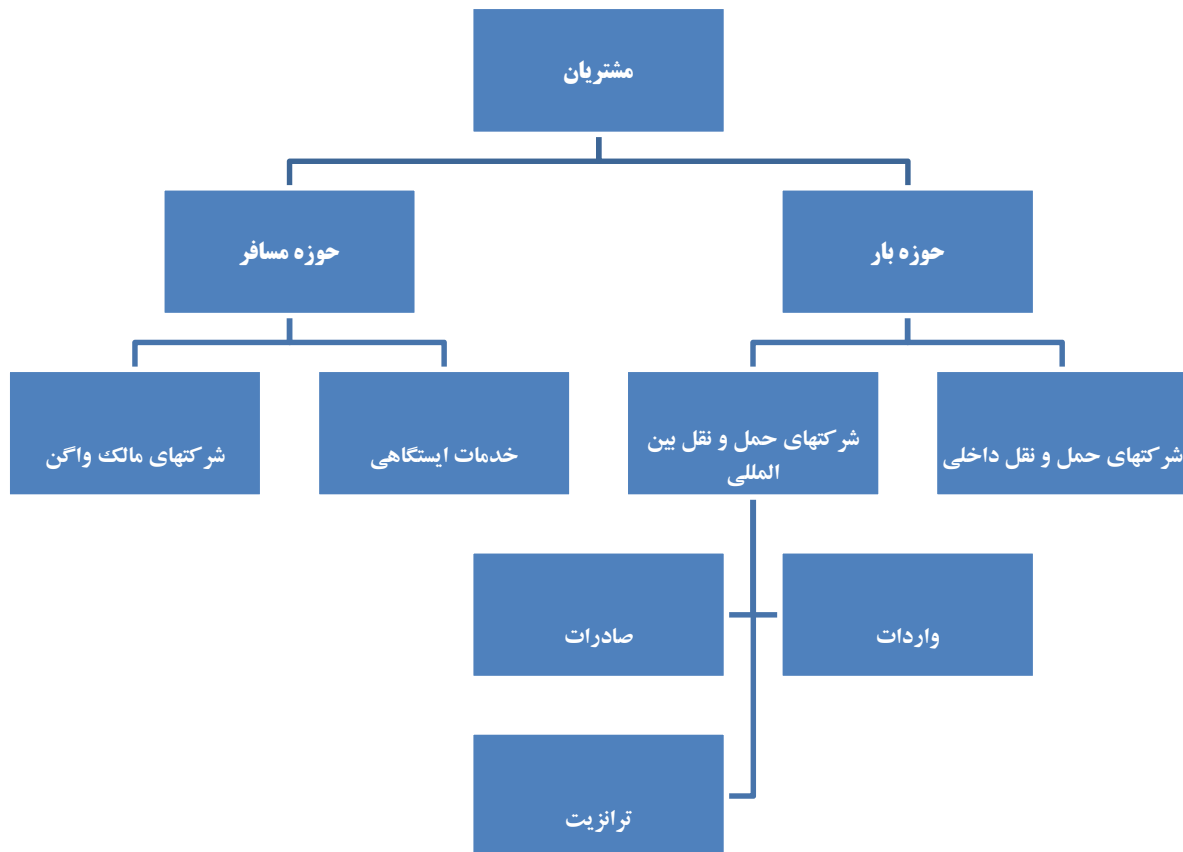
واژه هایی که در این آیین نامه بکار برده شده به شرح ذیل است:

- مشتری: تمامی اشخاص حقیقی و حقوقی که مستقیماً از راه آن خدمات دریافت می کنند.

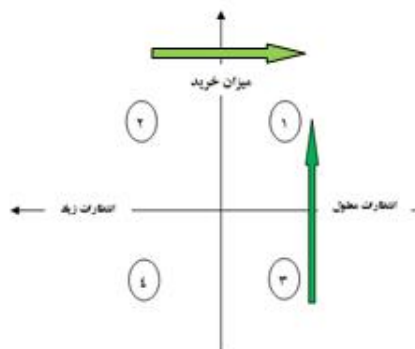
4 - مسئولیت ها :

مدیران ارشد اداره کل شامل مدیر کل و معاون بهره برداری و ناوگان، گروه بازرگانی شامل رییس اداره، کارشناس مسئول و کارشناس مربوطه و همچنین واحد ارزیابی عملکرد شامل مدیر واحد.

مشتریان برتر در این طرح مشتریانی هستند که از تناژ حمل نسبی قابل قبولی برخوردار بوده و انتظارات معقولی از سازمان داشته باشند. براساس این مدل، این اداره کل در سال جاری مشتریان بخش ریلی بخشبندی و براساس میزان فعالیت و انتظارات هر بخش مشتریان در حوزه بار و مسافر براساس چات ذیل تقسیم بندی نمود .



با توجه به بخش بندی مشتریان براساس چارت فوق مشتریان هر بخش بر اساس مدل ذیل رتبه بندی می شوند.



عملکرد مشتریان براساس تفکیک انجام شده در ماده 6 و در یک بازه زمانی مشخص استخراج و از اشخاص حقیقی و حقوقی نفرات اول هر بخش تقدیر به عمل آید



عنوان سند : آیین نامه انتخاب مشتریان برتر ریلی در بخش بار

شرایط و نحوه انتخاب

1. سهم مشتری از حمل و نقل بخش مربوطه (تناژ حمل)
2. همکاری مثبت در جهت کاهش ماندگاری واگن در ایستگاه های مبادی تخلیه و بارگیری
3. وفاداری مشتریان
4. مقایسه نسبت درآمد به هزینه هر بخش
5. تعداد واگنهای آماده به کار شرکتهای مالک واگن

دوره و بازه زمانی انتخاب

دوره فعالیت سال گذشته

زمان و شیوه تقدیر

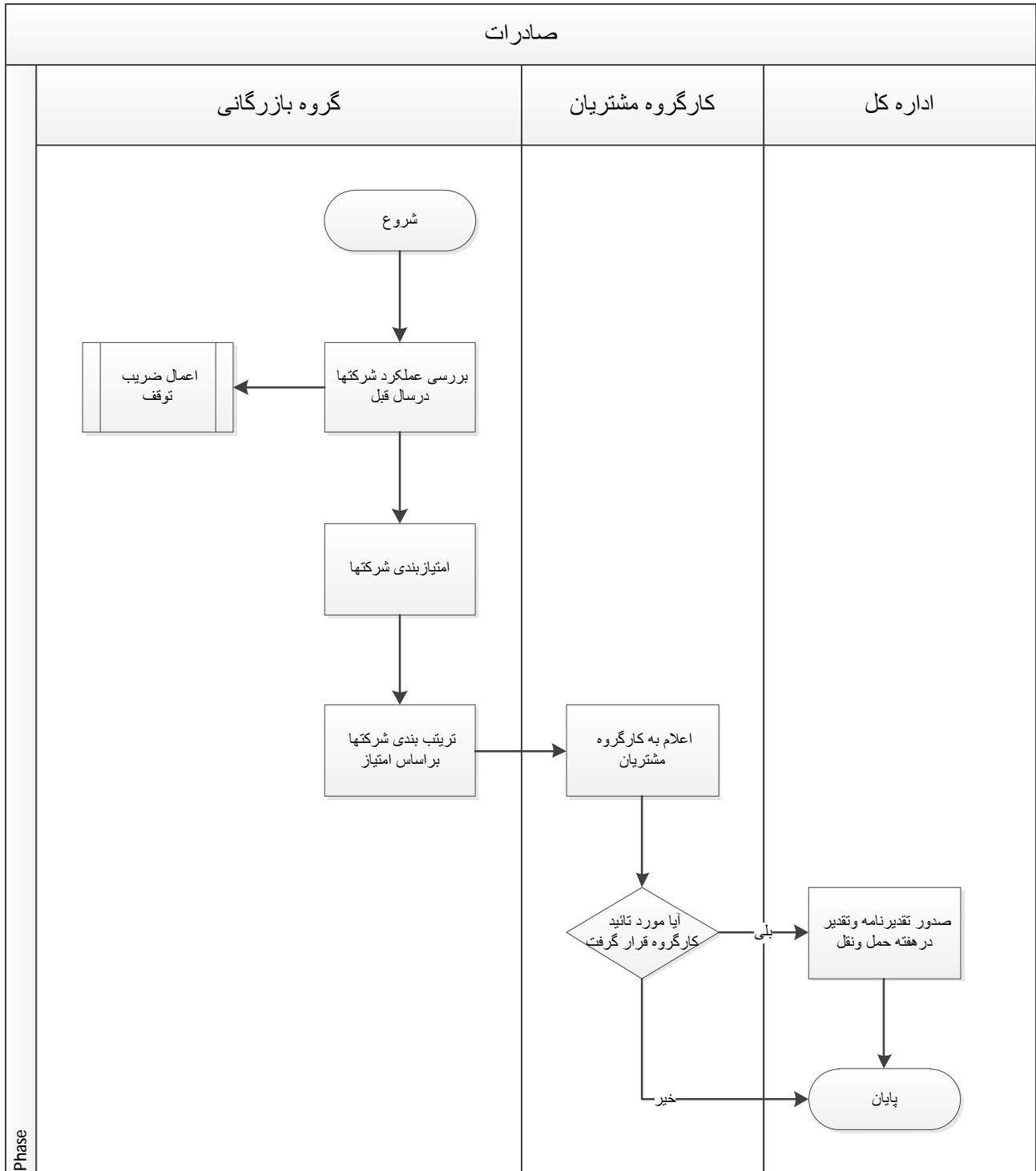
روز حمل و نقل (26 آذرماه) از هر گروه مشتریان سال 94 یک شرکت به نحو مقتضی تقدیر بعمل آید

نحوه اطلاع رسانی به مشتریان

مقرر گردید مراتب طی نامه ای به سازمان صنعت، معدن و تجارت، اتحادیه واردکنندگان، صادرکنندگان، حق العمل کاران گمرکی و شرکتهای حمل و نقل داخلی اعلام و ضمن اطلاع رسانی از حقوق ایشان شرایط انتخاب مشتریان برتر اطلاع رسانی گردد

نحوه امتیاز دهی

- 1 - گروه مشتریان صادر کننده سهم شرکت از تناژ حمل صادرات با کسر ضریب امتیاز توقف واگن
- 2 - شرکتهای وارد کننده و ترانزیت سهم شرکتهای از تناژ حمل بدون در نظر گرفتن ضریب توقف (مشتری در توقفات ناشی از تشریفات اداری دخالت مستقیم ندارد)
- 3 - شرکتهای حمل و نقل داخلی (مالک واگن) سهم شرکت از تناژ تخلیه و بارگیری

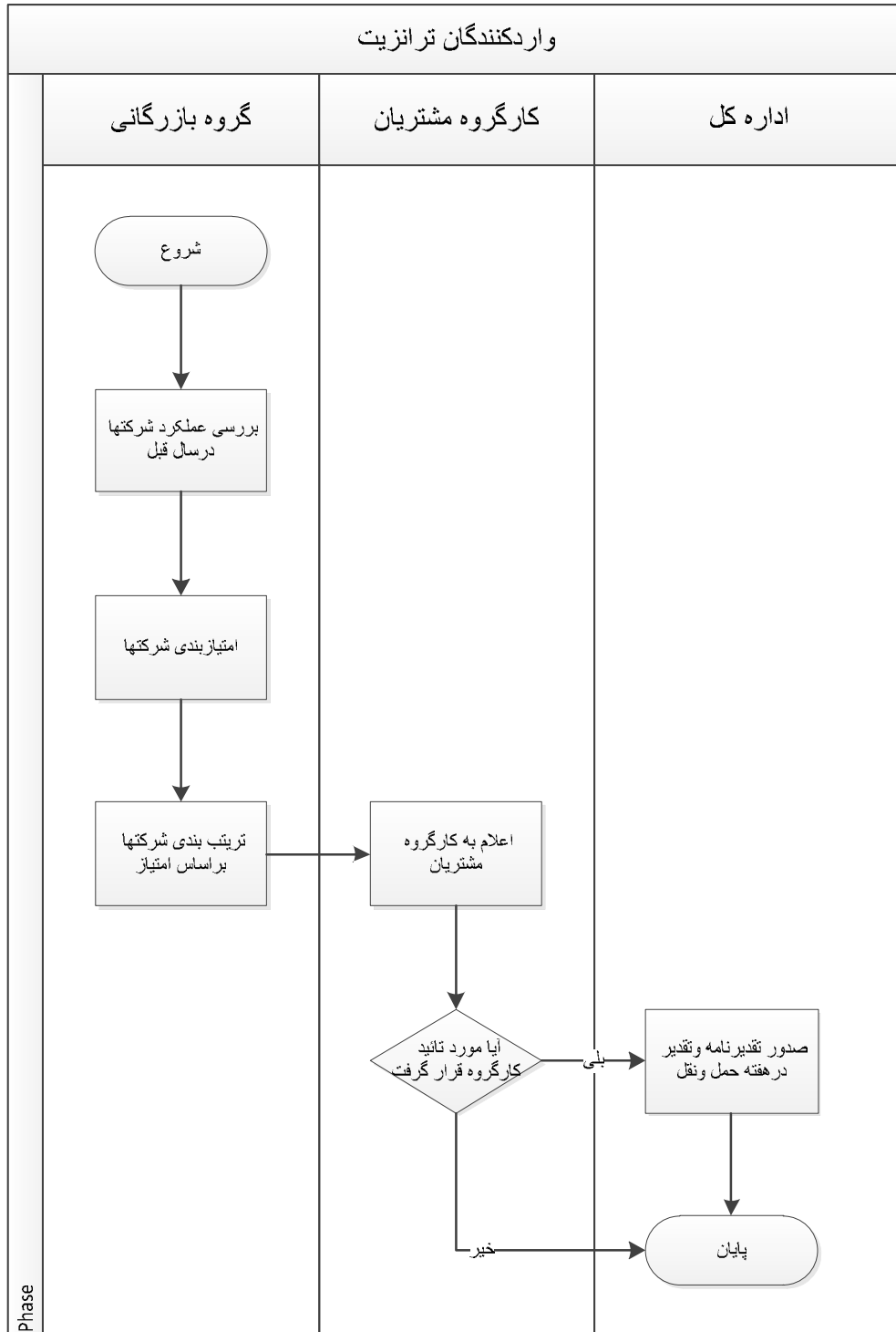


Phase



عنوان سند :

آیین نامه انتخاب مشتریان برتر ریلی در بخش بار





عنوان سند :

آیین نامه انتخاب مشتریان برتر ریلی در بخش بار

