

نظر سنجی مشتریان بخش بار

اداره کل راه آهن خراسان
واحد مدیریت عملکرد



ارزیابی ۱۳۹۸

جامعه نمونه نظر سنجی

مطابق بند ۶ آیین نامه نظر سنجی مشتریان :

جامعه نمونه نظر سنجی به صورت پرسشنامه با استناد به روش های آماری تعیین می گردد،

در بخش بار حجم نمونه انتخابی بایستی بین ۱۰٪ تا ۱۵٪ حجم جامعه باشد ولی در هر صورت نباید از ۱۰٪ حجم جامعه کمتر باشد. <<<

آیین نامه مشتریان

فرم پرستشامه



انگوری تعالی سازمانی راه آهن جمهوری اسلامی ایران



فرم نظرسنجی مشتریان بار

مشتری گرامی-

ما معتقدیم که نظرات و پیشنهادات شما، مناسب ترین راهنما در ارتقای سطح کیفی خدمات ما خواهد بود. از آنجا که افزایش رضایتمندی مشتریان از رویکردهای اصلی اداره کل راه آهن خراسان می باشد، خواهشمند است با صرف اندکی وقت و تکمیل فرم ذیل، ما را در پاسخگویی به نیازها و انتظارات شما مشتریان عزیز و حرکت به سوی تعالی یاری فرمایید.

تعداد سوالات : ۲۲

ردیف	سوالات	خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف
۱	میزان رضایت مندی از شفافیت قوانین و مقررات و تعرفه حمل بار					
۲	نحوه پاسخگویی به نیازها، انتظارات و شکایات مشتریان بخش بار					
۳	میزان رضایت از تعرفه حمل و نقل ریلی بین المللی در مقایسه با حمل و نقل جاده ای					
۴	میزان رضایت از مدت زمان حمل بار (در محدوده راه آهن خراسان)					
۵	میزان رضایت از امکانات تغذیه و بارگیری وانگها در اداره کل راه آهن خراسان					
۶	میزان رضایت از کیفیت، سهولت و مدت زمان صرف شده جهت انجام مراحل اداری حمل بار در راه آهن خراسان					
۷	میزان رضایت از کیفیت، ایمنی، سلامت و امنیت حمل بار در محدوده راه آهن خراسان					
۸	میزان رضایت از زمان و نحوه رسیدگی به شکایات					
۹	میزان رضایت از سامانه بر خط (online) ردیابی واگن باری					
۱۰	میزان رضایت از سامانه ثبت درخواست واگن صادراتی					
۱۱	میزان رضایت از جمعیت سازمانهای ذیربط در سالن صادرات زیر یک سقف و سالن ترانزیت ایستگاه بین المللی راه آهن سرخس					
۱۲	میزان تمایل به استفاده مجدد از خدمات حمل ریلی توسط راه آهن خراسان					
۱۳	میزان تمایل به حمل بارهای متنوع توسط حمل و نقل ریلی توسط راه آهن خراسان					
۱۴	میزان تمایل به توصیه حمل بار توسط راه آهن به دیگران					
۱۵	میزان رضایت مندی از نحوه تأمین و تخصیص واگن امدادی توسط راه آهن خراسان					
۱۶	میزان رضایت از اخطاف پذیری در قبال نیازها و انتظارات مشتری					
۱۷	میزان رضایت مندی از پاسخگویی به ملاحظات و سوالات شما از کارکنان					
۱۸	میزان تعامل و پیگیری فعال مسئولین راه آهن خراسان در خصوص رسیدگی به امور مشتریان					
۱۹	میزان رضایت از رفتار و نحوه برخورد کارکنان در ارائه خدمات					
۲۰	میزان رضایت مندی از حفظ اطلاعات و اسرار مشتریان توسط راه آهن خراسان					
۲۱	میزان رضایت شما از اخطاف پذیری راه آهن خراسان در مقابل خواسته شما					
۲۲	میزان رضایت شما از تسلط و توانایی و دانش کارکنان راه آهن خراسان به (تعرفه ها، قوانین، سامانه ها و ...)					
نام شرکت: <input type="checkbox"/> سمعت همدت نماینده قانونی <input type="checkbox"/> مدیریت <input type="checkbox"/> سمعت سازمانی:						
به منظور پاسخگویی بهتر، در صورت تمایل نام، نام خانوادگی و شماره تماس خود را در این قسمت بنویسید (اختیاری):						
نام: <input type="text"/> نام خانوادگی: <input type="text"/> شماره تماس: <input type="text"/>						
نوع مشتری: داخلی <input type="checkbox"/> صادرات <input type="checkbox"/> واردات <input type="checkbox"/> ترانزیت <input type="checkbox"/>						
مدیرک تحصیلی: دیپلم و زیر دیپلم <input type="checkbox"/> کارشناسی <input type="checkbox"/> کارشناسی ارشد <input type="checkbox"/> دکتری <input type="checkbox"/> رده سازمانی: کارشناس <input type="checkbox"/> رئیس <input type="checkbox"/> مدیر <input type="checkbox"/>						
به نظر شما کدام کانال ارتباطی موجود، در تعامل شما با راه آهن خراسان موثرتر است؟						
جلسات حضوری <input type="checkbox"/> پیامک <input type="checkbox"/> وب سایت <input type="checkbox"/> مکانی رسمی <input type="checkbox"/> تلفن <input type="checkbox"/>						
در صورت تمایل چنانچه نظر تکمیلی، انتقاد یا پیشنهادی دارید در این قسمت درج نمایید:						

طیف امتیاز دهی

خیلی خوب خوب متوسط ضعیف خیلی ضعیف

شرکتهای فعال در حوزه بار

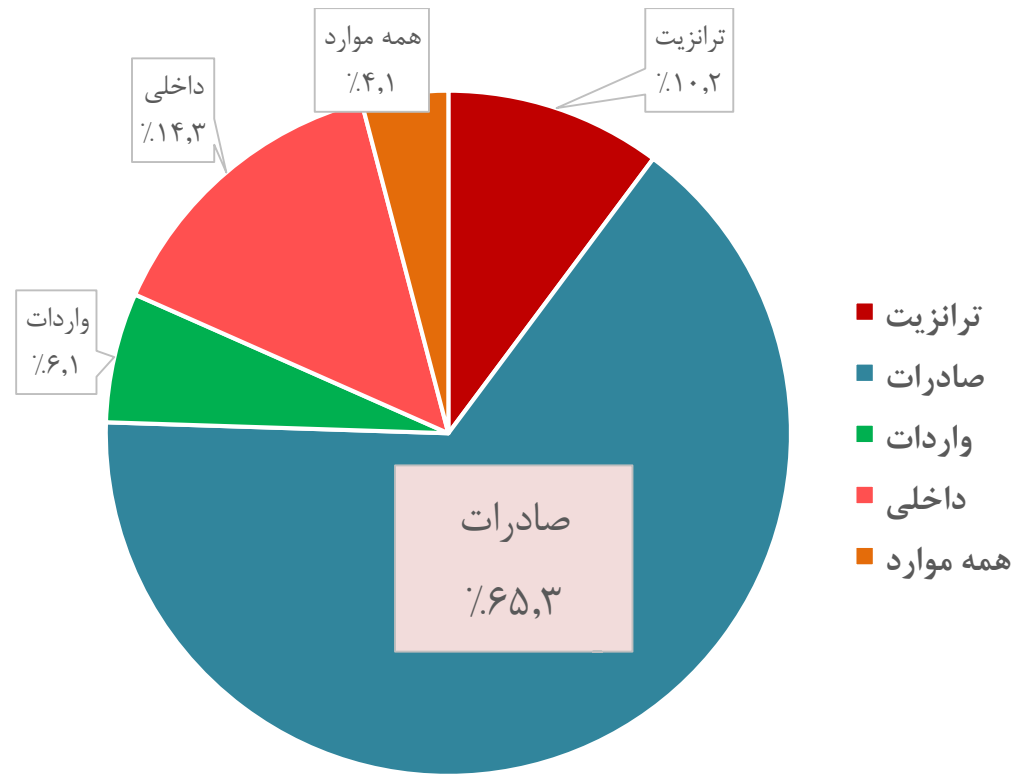
شرکت کنندگان در نظرسنجی : ۴۹ شرکت

پارسیان ریل	فولاد ریل	سیمان لار سبزوار	ترکیب حمل و نقل	خروش رعد	راه آهن حمل و نقل
پارسیان ریل شرق	ساختمانی و تاسیسات	بهتاش سپاهان	سمند ریل	حمل و نقل ترکیبی	ریل ترابر فجر
صادق گلستان	سدنا آسیا بار	ریل سیر کوثر	فولاد ریل توس	درفش راه توس	چزگی
محمد شریفی زاد	توس رسان تجارت	جعفری پور اسماعیلی	افشین راوریان	جهان ترابر ابریشم	غفوریان
کیانصر مشهد	ریل تجارت کیهان	آرمین فهم	فیاضی	علی شریفی زاد	زنبق طلائی شرق
سدنا آسیا بار	غلامرضا رضا زاده	رضا زاده پرویز	صبوران ترابر	ریل ترابر توس	پژوهش
دریا داران طوس	خاورزمین	دلتابار	فرامرز سرابیان	قوام شرق	درفش راه توس
سپاهان دانه پارسیان	سیمان شرق	خلیل با توس	پور ارجمند	مجید ناطقی	کارا ترابر آسیا

شرکتهای فعال در حوزه بار

شرکت کنندگان در نظرسنجی به تفکیک

تعداد	حوزه فعالیت
۵	ترانزیت
۳۲	صادرات
۳	واردات
۷	داخلی
۲	همه موارد
۴۹	جمع کل



طیف لیکرت

- روش امتیازدهی

نمودار هیستوگرام

- روش تحلیل

قابلیت اعتماد پرسشنامه

- آلفای کرونباخ

ابزار تحلیل



مینی تب

مایکروسافت
اکسل

ابزار
تحلیل

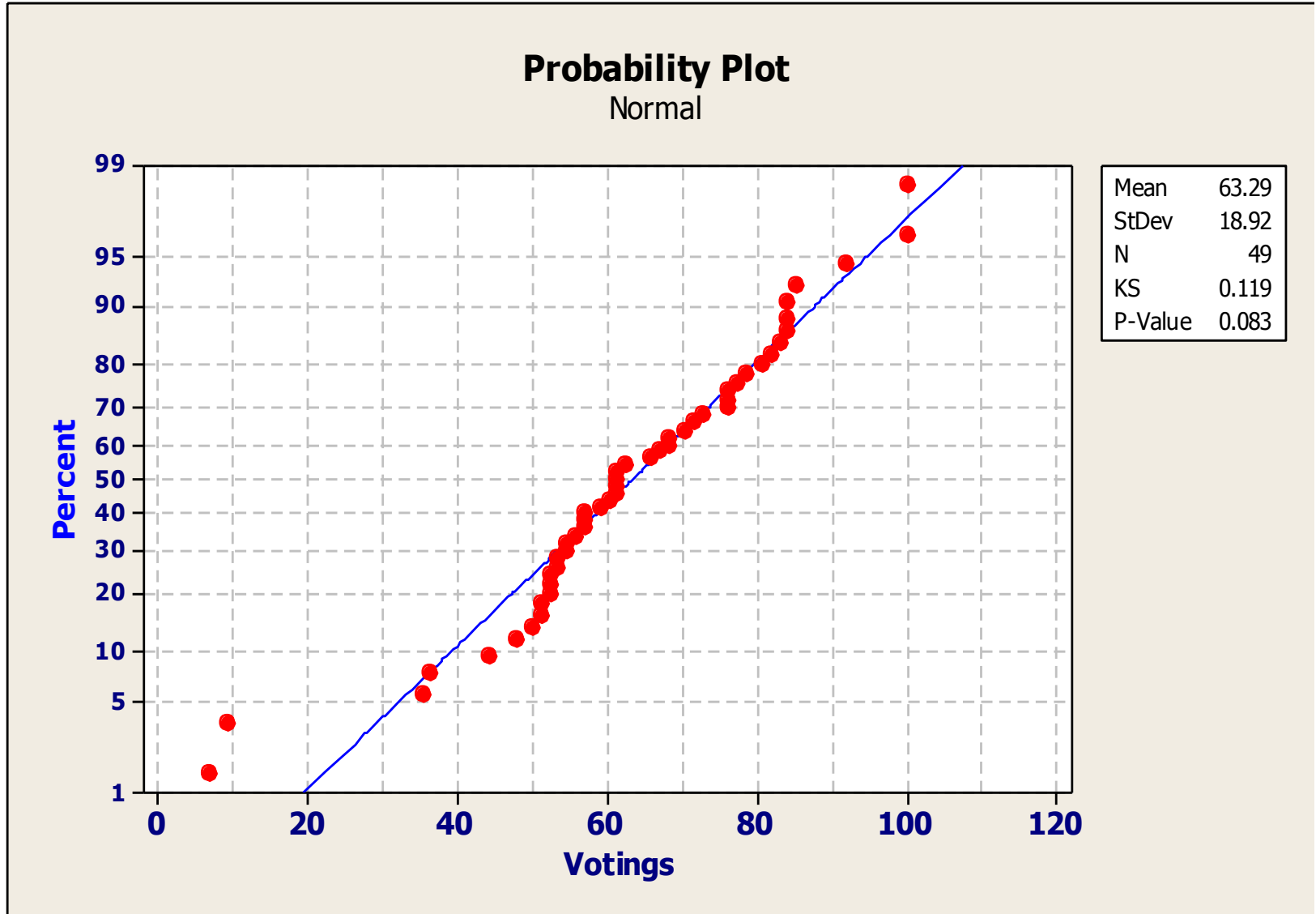
نرم افزار آنلاین
محاسبه پایایی



اعتبار سچی داده ها

- ✓ روش کولموگراف
- اندرسون دارلینگ
- دایان جونیور

آزمون نرمال بودن داده ها



آزمون پایایی

The screenshot shows a software interface for 'Freight Customer' with a reliability test result. The interface includes a navigation bar with buttons for 'صفحه اصلی', 'سوالات متداول', 'قیمت ها', 'فرم سفارش', 'فرم پرداخت', 'دریاره ما', and 'تماس با ما'. The main content area displays the test results for 'Freight Customer' with the following data:

تعداد متغیر	آلفای کرونباخ
۲۲	۰.۹۵۱

آلفای کرونباخ

0.951

پایایی درونی	ضریب آلفا کرونباخ
عالی	$\alpha \geq 0.9$
خوب	$0.8 \leq \alpha < 0.9$
قابل قبول	$0.7 \leq \alpha < 0.8$
مورد سؤال	$0.6 \leq \alpha < 0.7$
ضعیف	$0.5 \leq \alpha < 0.6$
غیر قابل قبول	$\alpha < 0.5$

نمودار پیوسته گرام نتایج

میانگین رضایتمندی
63.3 %

طیف لیکرت



نمودار پیوسته گرام نتایج

97

شرکتهای با رضایتمندی زیر ۵۰ درصد

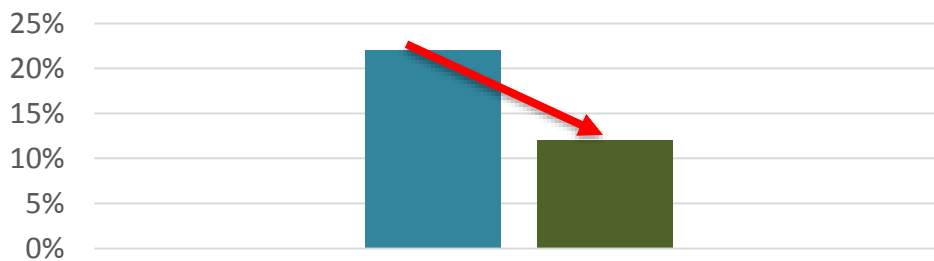
22 %

98

شرکتهای با رضایتمندی زیر ۵۰ درصد

12 %

روند بهبود رضایتمندی



تعداد شرکتهای با رضایتمندی زیر ۵۰ درصد

■ ۹۷ ■ ۹۸

طیف لیکرت

خیلی ضعیف

ضعیف

متوسط

خوب

خیلی خوب

شرکتهای بارضایتمندی بین ۵۰ تا ۷۰ درصد

حوزه فعالیت	میزان رضایتمندی	نام شرکت	حوزه فعالیت	میزان رضایتمندی	نام شرکت
صادرات	50%	فیاضی	ترانزیت	57%	خروش رعد
صادرات	53%	آرمین فهم	داخلی	52%	بهتاش سپاهان
صادرات	55%	ریل تجارت کیهان	داخلی	67%	پارسیان ریل شرق
صادرات	53%	کیانصر مشهد	صادرات	68%	فولاد ریل توس
صادرات	52%	زنبق طلایی شرق	واردات	59%	سدنا آسیا بار
صادرات	51%	پژوهش	واردات	57%	درفش راه توس
صادرات	56%	فرامرز سرابیان	صادرات	63%	درفش راه توس
صادرات	61%	دریا داران طوس	صادرات	68%	صادق گلستان
صادرات	55%	کارا ترابر آسیا	صادرات	66%	غفوریان
صادرات	61%	مجید ناطقی	صادرات	60%	جهان ترابر ابریشم
صادرات	61%	پور ارجمند	صادرات	57%	افشین راوریان
			صادرات	52%	توس رسان تجارت
			صادرات	51%	محمد شریفی زاد
			صادرات	50%	علی شریفی زاد

ملکیت شرکتها

صادرات

• تعداد شرکت : ۲۰

% ۴۱

واردات

• تعداد شرکت : ۲

% ۴

داخلی

• تعداد شرکت : ۲

% ۴

ترانزیت

• تعداد شرکت : ۱

% ۲

موارد نارضایتی



موارد نارضایتی

52.25 %

میزان رضایت از مدت زمان حمل بار (در محدوده راه آهن خراسان)

53.75 %

میزان رضایت از تعرفه حمل و نقل ریلی بین المللی در مقایسه با حمل و نقل جاده ای

55%

میزان رضایت از زمان و نحوه رسیدگی به شکایات

56.58%

میزان تعامل و پیگیری فعال مسئولین راه آهن خراسان در خصوص رسیدگی به امور مشتریان

57.89%

میزان رضایت از امکانات تخلیه و بارگیری واگنها در اداره کل راه آهن خراسان

موارد نارضایتی

58.75 %

میزان رضایت شما از تسلط و توانایی و دانش کارکنان راه آهن خراسان به (تعرفه ها، قوانین، سامانه ها و...)

61.25 %

میزان رضایت مندی از حفظ اطلاعات و اسرار مشتریان توسط راه آهن خراسان

61.25%

میزان رضایت مندی از پاسخگویی به ملاقات و سوالات شما از کارکنان

65.79%

میزان رضایت از سامانه ثبت درخواست واگن صادراتی

65.79%

میزان تمایل به حمل بارهای متنوع توسط حمل و نقل ریلی توسط راه آهن خراسان

موارد نارضایتی

65.79 %

میزان تمایل به توصیه حمل بار توسط راه آهن به دیگران

67.5 %

میزان رضایت از سامانه بر خط online ردیابی واگن باری

68.75%

میزان رضایت از کیفیت، ایمنی سلامت و امنیت حمل بار در محدوده راه آهن خراسان

69.74%

میزان رضایت از رفتار و نحوه برخورد کارکنان در ارائه خدمات

نقاط قوت اداره کل



میزان رضایتمندی شرکت های حوزه بار

میزان رضایت مندی از شفافیت قوانین و مقررات و تعرفه حمل بار	۶۲.۲۴٪
نحوه پاسخگویی به نیازها، انتظارات و شکایات مشتریان بخش بار	۵۴.۶۹٪
میزان رضایت از تعرفه حمل و نقل ریلی بین المللی در مقایسه با حمل و نقل جاده ای	۵۳.۵۷٪
میزان رضایت از مدت زمان حمل بار(در محدوده راه آهن خراسان)	۵۸.۱۶٪
میزان رضایت از امکانات تخلیه و بارگیری واگنها در اداره کل راه آهن خراسان	۶۵.۴۳٪
میزان رضایت از کیفیت، سهولت و مدت زمان صرف شده جهت انجام مراحل اداری حمل بار در راه آهن خراسان	۷۴.۴۸٪
میزان رضایت از کیفیت، ایمنی سلامت و امنیت حمل بار در محدوده راه آهن خراسان	۷۱.۴۳٪
میزان رضایت از زمان و نحوه رسیدگی به شکایات	۶۱.۷۳٪
میزان رضایت از سامانه بر خط (online) ردیابی واگن باری	۶۹.۹۰٪
میزان رضایت از سامانه ثبت درخواست واگن صادراتی	۶۲.۷۸٪
میزان رضایت از تجمیع سازمانهای ذیربط در سالن صادرات زیر یک سقف و سالن ترانزیت ایستگاه بین المللی راه آهن سرخس	۷۶.۷۴٪
میزان تمایل به استفاده مجدد از خدمات حمل ریلی توسط راه آهن خراسان	۷۰.۶۵٪
میزان تمایل به حمل بارهای متنوع توسط حمل و نقل ریلی توسط راه آهن خراسان	۶۹.۲۷٪
میزان تمایل به توصیه حمل بار توسط راه آهن به دیگران	۶۹.۰۲٪
میزان رضایت مندی از نحوه تامین و تخصیص واگن امدادی توسط راه آهن خراسان	۴۸.۴۷٪
میزان رضایت از انعطاف پذیری در قبال نیازها و انتظارات مشتری	۵۵.۷۳٪
میزان رضایت مندی از پاسخگویی به ملاقات و سوالات شما از کارکنان	۶۷.۸۶٪
میزان تعامل و پیگیری فعال مسئولین راه آهن خراسان در خصوص رسیدگی به امور مشتریان	۶۳.۵۴٪
میزان رضایت از رفتار و نحوه برخورد کارکنان در ارائه خدمات	۷۷.۰۸٪
میزان رضایت مندی از حفظ اطلاعات و اسرار مشتریان توسط راه آهن خراسان	۷۰.۹۲٪
میزان رضایت شما از انعطاف پذیری راه آهن خراسان در مقابل خواسته شما	۵۶.۷۷٪
میزان رضایت شما از تسلط و توانایی و دانش کارکنان راه آهن خراسان به (تعرفه ها، قوانین، سامانه ها و...)	۶۶.۸۴٪

نقاط قابل بهبود



نحوه تامین و تخصیص واگن امدادی توسط راه آهن خراسان

نحوه پاسخگویی به نیازها، انتظارات و شکایات مشتریان بخش بار

تعرفه حمل و نقل ریلی بین المللی در مقایسه با حمل و نقل جاده ای

انعطاف پذیری در قبال نیازها و انتظارات مشتری

نقاط قابل بهبود



افزایش میزان رضایتمندی

+2.2 %

نحوه تامین و تخصیص واگن امدادی توسط راه آهن خراسان

نحوه پاسخگویی به نیازها، انتظارات و شکایات مشتریان بخش بار

تعرفه حمل و نقل ریلی بین المللی در مقایسه با حمل و نقل جاده ای

انعطاف پذیری در قبال نیازها و انتظارات مشتری

نقاط قابل بهبود

افزایش میزان رضایتمندی

+2.2 %

۱۳۹۷	→	۱۳۹۸	۱۳۹۹	۱۴۰۰
۶۳,۳ %		۶۵,۵ %		۷۰ %

مشرح نظرات

نظرات انتقادی <<<

- ✓ توقعات بالای واگنها و میزان خطای پرسنل در محاسبه آن
- ✓ تامین واگن امداد
- ✓ نباید از واگنهای تحت اجاره شرکت توقف گرفته شود.

با تشکر
واحد مدیریت عملکرد
۱۳۹۸
