

# نظر سنجی مالکین و اکن مسافری



اداره کل راه آهن خراسان  
واحد مدیریت عملکرد

ارزیابی ۱۳۹۸



STATISTICAL REVIEW



شرکت قطارهای مسافر و بار تهران  
SOPAK PASSENGER & FREIGHT TRAIN CO.



شرکت قطارهای مسافر و بار مانشراه  
MANSHARABEH PASSENGER & FREIGHT TRAIN CO.



راهبر سیر سمنگان



شرکت قطارهای مسافری رجا



شرکت راه آهن شرقی فیاد



قطار فدک  
FADAK TRAIN



شرکت راه آهن  
RAIL TARABAR SABĀ CO.



شرکت راه آهن شرقی فیاد

# 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 شرکت های مالک واگن مسافری به واسطه محدود بودن تعداد مالکین، از تمامی مدیریت یا نماینده مدیریت شرکت ها نظر سنجی به عمل می آید. <<<

آیین نامه مشتریان

## شرکت کنندگان در نظرسنجی

---

- ◀◀◀
۱. ریل پرداز نوین
  ۲. رجا
  ۳. راهبر سیر سمنگان
  ۴. ریل ترابر سبا
  ۵. بنیاد
  ۶. نورالرضا
  ۷. جوپار
  ۸. مهتاب سیر جم

# فرم پرسشنامه



سازمان ملی تحقیقات در زمینه ایمنی و بهداشت شغلی  
فرم نظرسنجی شرکت های مالک واکن مسابری



مشتری گرامی،

انتقال ما بر این است که نظرات و پیشنهادات شما مناسب ترین راهنمای ما در ارتقای سطح کیفی خدمات 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 باری فرمایید.

ردیف	سوال	خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف	مقیاس لیکرت
1	تعامل و همکاری واحد به وجود آگهی در ارائه خدمات را چگونه ارزیابی می کنید	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
2	امکانات موجود در کارخانجات و خطوط انجام تعمیرات واکنها مسابری را چگونه ارزیابی می کنید	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
3	ارزایی شما از پیگیری مسئولین راه آهن خراسان در خصوص رسیدگی به امور شرکت های مالک واکن مسابری چگونه است	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
4	آیا از خدمات راه آهن خراسان در قبال شرکت های مالک واکن مسابری رضایت دارید به چه میزان	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
5	از مدت زمان انجام امور اتاری و سرانه جویی جهت انجام کارها در راه آهن خراسان رضایت دارید	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
6	آیا از مدت زمان سیر و اعزام قطار های آن شرکت ادر محدوده راه آهن خراسان رضایت دارید	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
7	میزان رضایت از کیفیت، ایمنی، سلامت و امنیت در محدوده راه آهن خراسان	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
8	آیا از تعامل عوامل اجرایی سیر و حرکت ایستگاه در عملیات عبور و اقوام قطار های آن شرکت رضایت دارید	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
9	چگونگی پیگیری و ارائه پاسخ به نیازها انتظارات و شکایات شرکت های مالک واکن مسابری در راه آهن خراسان	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
10	امایل و همکاری مسئولین راه آهن خراسان به تخصیص قطار های بیشتر آن شرکت جهت سیر از مبدأ تا مقصد چگونه می باشد	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
11	دوستتوی بودن مسئولین حوزه مسابری را چگونه ارزیابی می کنید	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
12	آیا از نحوه کنترل بلطف قطار های مسابری آن شرکت رضایت مندی دارید	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
13	از فرآیند واکناری قطار های مسابری به سکوی اعزام در اداره کل راه آهن خراسان رضایت دارید به چه میزان	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
14	آیا از نحوه برخورد و رفتار کارکنان در ارائه خدمات رضایت دارید	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف
15	ارزایی امکانات و توسعه خطوط ایستگاه مشهد در سال 97 را چگونه ارزیابی می کنید	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	خیلی خوب تا خیلی ضعیف

به منظور پاسخگویی بهتر، در صورت امکان نام، نام خانوادگی و شماره تماس خود را در این قسمت بنویسید:  
نام خانوادگی: \_\_\_\_\_ شماره تماس: \_\_\_\_\_

به نظر شما کدام سوال از رضایی موجود در تعامل شما با راه آهن خراسان موثر تر است؟  
جلسات حضوری  پیافک  وب سایت  مقاله به رسمیت  تلفن  سایر روش ها

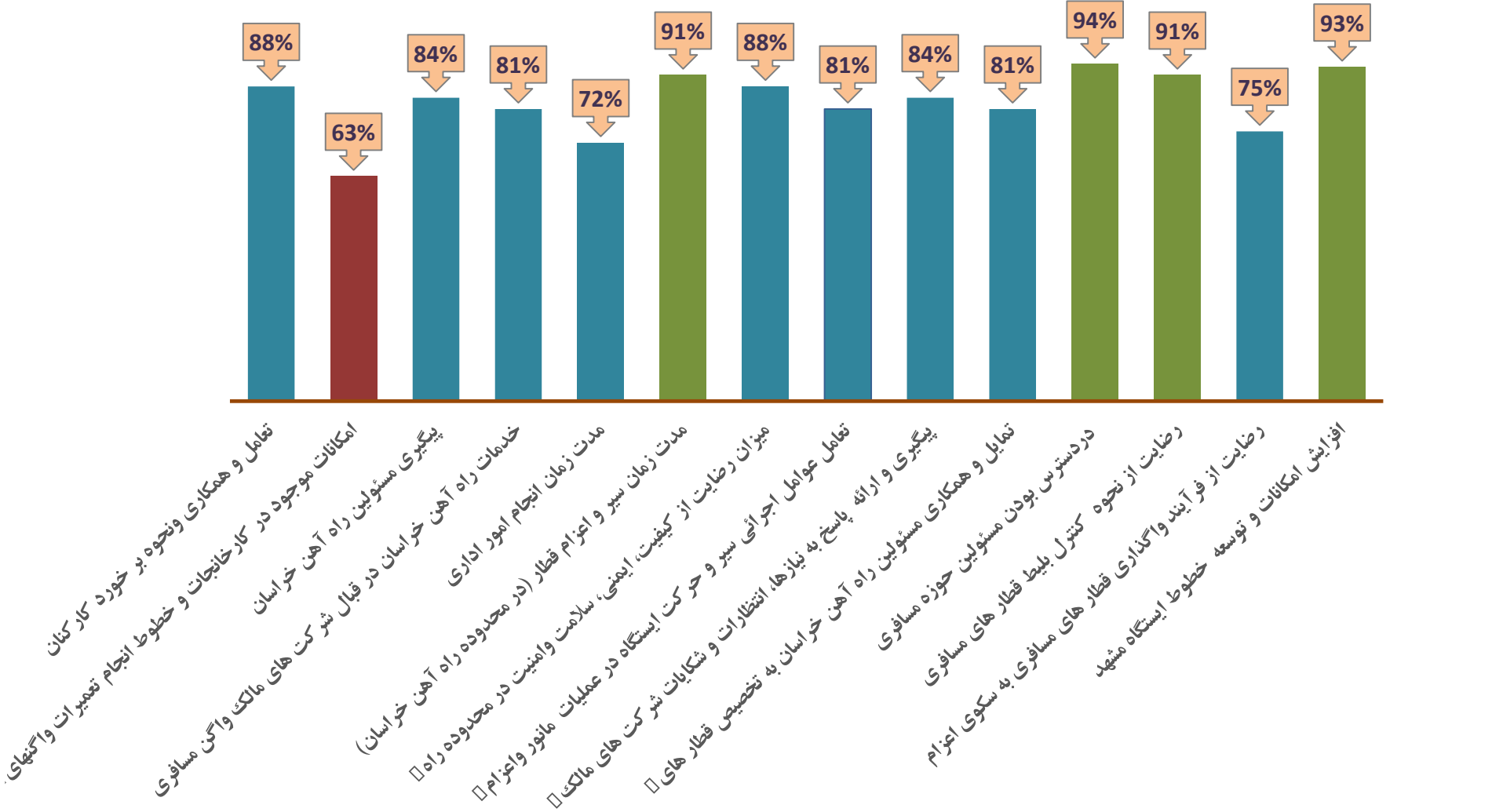
در صورت امکانی چنانچه نظر تکمیلی، انتقال یا پیشنهادی دارید در این قسمت درج نمائید:

## تعداد سوالات : ۱۵

### طیف امتیاز دهی

خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف
----------	-----	-------	------	-----------

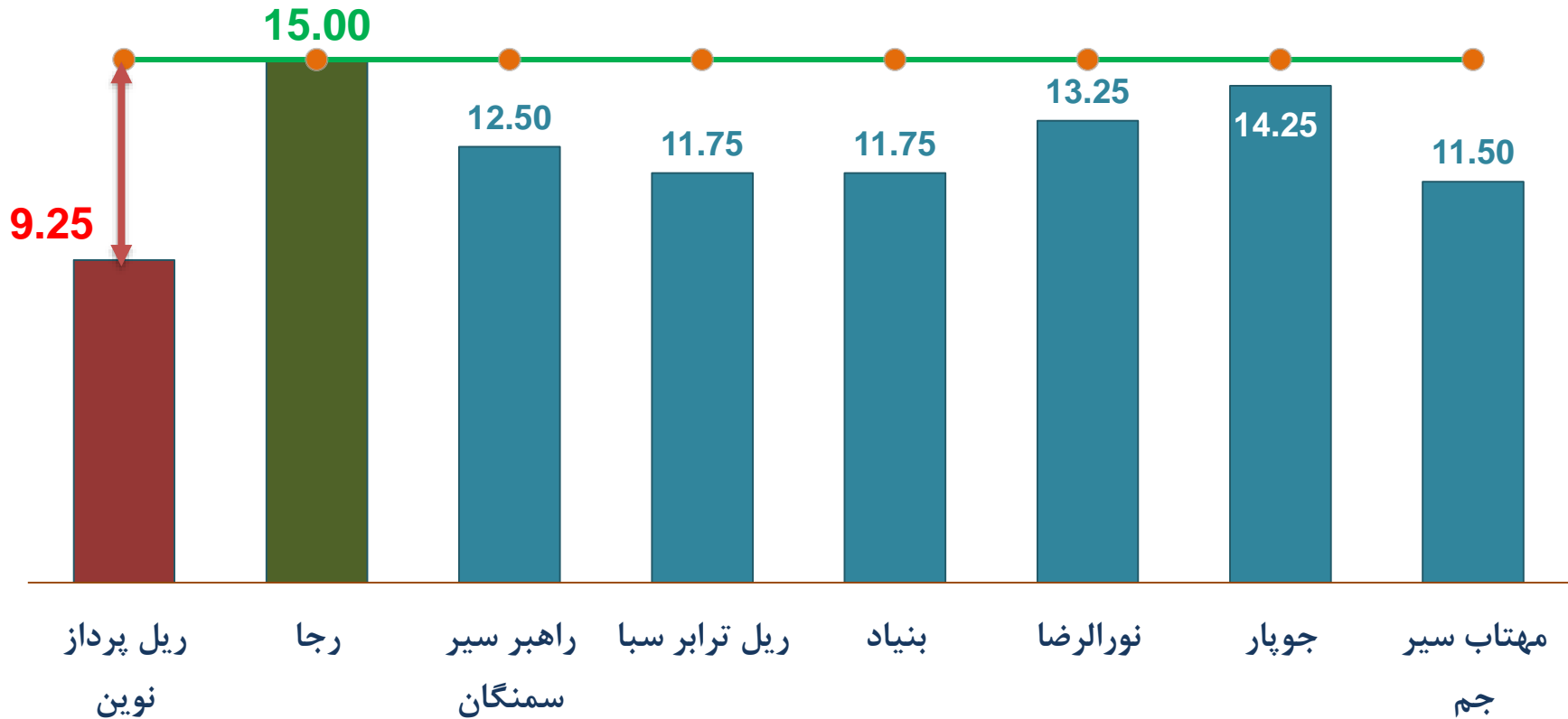
# میزان رضایتمندی شرکت های مالک مسافری



# میزان بیشترین و کمترین رضایتمندی

0 - 15

محدوده امتیازات



# شرکتهای با بیشترین و کمترین رضایتمندی



## بیشترین رضایتمندی

- شرکت قطارهای مسافری رجا



## کمترین رضایتمندی

- شرکت ریل پرداز نوین

# موضوعات با بیشترین میزان رضایتمندی

94 %

در دسترس بودن مسئولین حوزه مسافری

93 %

روند افزایش امکانات و توسعه خطوط ایستگاه مشهد

91 %

رضایت از مدت زمان سیر و اعزام قطار (در محدوده راه آهن خراسان)

91 %

رضایت از نحوه کنترل بلیط قطارهای مسافری



# موضوعات با کمترین میزان رضایتمندی



# بررسی شرکت ریل پرداز نوین با کمترین میزان رضایتمندی



طیف امتیاز دهی و تعداد سوالات



خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف
0	9	5	0	0

تعداد سوالاتی که رضایتمندی **خیلی خوب** بوده است. **0**

تعداد سوالاتی که رضایتمندی **خوب** بوده است. 9

تعداد سوالاتی که رضایتمندی **متوسط** بوده است. 5

تعداد سوالاتی که رضایتمندی **ضعیف** بوده است. 0

تعداد سوالاتی که رضایتمندی **خیلی ضعیف** بوده است. 0

بدون جواب 1

# بررسی شرکت ریل پرداز نوین با کمترین میزان رضایتمندی

◀◀◀ نقاط قابل بهبود (موضوعات با کمترین میزان رضایتمندی)



میزان رضایتمندی	موضوع مورد سوال	رتبه
متوسط	امکانات موجود در کارخانجات و خطوط انجام تعمیرات واگنهای مسافری	۱
متوسط	مدت زمان انجام امور اداری	۲
متوسط	پیگیری و ارائه پاسخ به نیازها، انتظارات و شکایات شرکت های مالک واگن مسافری	۳
متوسط	تمایل و همکاری مسئولین راه آهن خراسان به تخصیص قطار های بیشتر آن شرکت جهت سیر	۴
متوسط	رضایت از فرآیند واگذاری قطار های مسافری به سکوی اعزام	۵

# بررسی شرکت ریل پرداز نوین با کمترین میزان رضایتمندی

## نظرات انتقادی <<<

---

- ✓ بهتر است هر حوزه بصورت جداگانه نظرسنجی شود تا بصورت خاص در همان حوزه اعلام نظر نمود.
- ✓ آنچه که مهم است پیگیری امور است.

# کانال های ارتباطی موثر

- ۱. جلسات حضوری
- ۲. پیامک
- ۳. وب سایت
- ۴. مکاتبه رسمی
- ۵. تلفن

اکثر قریب به اتفاق شرکتها **جلسات حضوری** را بعنوان موثرترین کانال ارتباطی انتخاب نموده اند.

# شرح انتقادات

## شرکت راهبر سیر سمنگان

برای اداره کل راه آهن خراسان با این حجم مناسبات اداری و غیر اداری، عدم وجود فکس بمدت چند سال در دبیرخانه، ضعف بحساب می آید.

---

## شرکت ریل ترابر سبا

تقاضا دارم در بحث واگذاری خطوط در زمان مسافرگیری، عدالت رعایت گردد.

---

---

با تشکر  
واحد مدیریت عملکرد  
۱۳۹۸

---