



منشور رفتاری مشتریان

کد فرم: RPN-FM152

شماره بازنگری: ۰۰

صفحه ۱ از ۱۰

خدمات / تعهدات	کد خدمت	راهکار جبران عدم اجرای تعهدات	کد راهکار	محدودیت ها / شرایط نقض تعهدات	فرآیندها/ رویه های پشتیبان	شاخص های عملکرد	نحوه نگهداری و بهبود فرآیند
شرکت متعهد می گردد، ایمنی و سلامت مشتری را در داخل قطار تأمین و تضمین نماید.	C01	<p>یک یا چند مورد از اقدامات ذیل در صورت بروز مسائل ایمنی و سلامتی داخل قطار و متناسب به آن با توجه به شرایط انجام خواهد شد:</p> <p>۱- جبران هزینه های مشتری براساس نظر کمیته رسیدگی به شکایات (در صورت عدم پرداخت از محل بیمه مسافر).</p> <p>۲- هماهنگی جهت انتقال رایگان مشتری به مراکز درمانی در ایستگاه های مبدأ، مقصد یا بین راه و انجام رایگان درمان یا مراقبت پزشکی با استفاده از بیمه مسافر.</p> <p>۳- ارائه هزینه بلیت جایگزین در صورت عدم امکان ادامه سفر و یا ارائه بلیت برای تکمیل سفر مشتری تا ایستگاه مقصد با تأیید کمیته رسیدگی به شکایات.</p> <p>۴- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی یا مشکل برای مشتری مقصر شناخته می شوند مطابق آیین نامه های مرتبط با کارکنان شرکت.</p> <p>۵- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.</p>	P01 P02 P03 P04 P05	<p>۱- مشتری سابقه بیماری قبلی مؤثر جسمی یا روانی داشته باشد.</p> <p>۲- مشتری با تکمیل فرم عدم تمایل به اعزام به مراکز درمانی، از اعزام به مراکز فوق در ایستگاه مبدأ، مقصد یا بین راه انصراف دهد.</p> <p>۳- در مواردی که طبق نظر کمیسیون سوانح راه آهن ج.ا.ا، شرکت در وقوع جراحی یا آسیب جسمی مقصر شناخته شده باشد با توجه به درصد تأثیرگذاری تعیین شده توسط کمیسیون مذکور، نسبت به جبران خسارت اقدام خواهد شد.</p> <p>۴- مشتری مستندات مورد نیاز از قبیل بلیت جایگزین و هزینه های پرداختی را ارائه ننماید.</p>	<p>- دستورالعمل بازدید قطار</p> <p>- روش اجرایی کنترل کیفیت خدمات</p> <p>- دستورالعمل های ایمنی</p> <p>- گردش کار رسیدگی به شکایات</p> <p>- آیین نامه انضباطی کارکنان</p> <p>- روش اجرایی اقدام اصلاحی</p> <p>- روش اجرایی فروش بلیت و خدمات</p>	<p>تعداد صدمات و جراحات وارده به مسافر در حین سیر</p>	<p>- نظرسنجی از مشتریان و بازنگری مکانیزمها و فرآیندها بر اساس نتایج حاصل از آن.</p> <p>- ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان.</p> <p>- بررسی و تحلیل انتقادات و پیشنهادات مشتریان در مراحل قبل از انعقاد قرارداد، حین ارائه خدمات و پس از اتمام قرارداد.</p> <p>- اندازه گیری میزان رضایت شاکیان در نظرسنجی های پس از رسیدگی به شکایات.</p> <p>- بررسی و مقایسه وضعیت رقبا.</p> <p>- بررسی سهم بازار و روند آن.</p>
شرکت متعهد می گردد، تضمین نماید رفتار کلیه کارکنان با مشتریان شرکت مناسب و همراه با احترام باشد.	C02	<p>یک یا چند مورد از اقدامات ذیل با توجه به شرایط انجام خواهد شد:</p> <p>۱- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی یا مشکل برای مشتری مقصر شناخته می شوند مطابق آیین نامه های مرتبط با کارکنان شرکت.</p> <p>۲- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.</p>	P06 P05	<p>۱- موضوع مربوط به کارکنان شرکت ریل پرداز نوآفرین نباشد.</p>	<p>- گردش کار رسیدگی به شکایات</p> <p>- روش اجرایی اقدام اصلاحی</p> <p>- آیین نامه انضباطی کارکنان</p>	<p>تعداد شکایات مشتریان از کارکنان</p>	
شرکت متعهد می گردد، شکایت مشتری از پیمانکاران حوزه خدمات ریلی مسافری که در طول سفر به مشتری خدمات جانبی می دهند و شرکت ریل پرداز نوآفرین با آن ها قراردادی نداشته و مسئولیتی در قبال عملکرد آنها ندارد را نیز دریافت و به واحدهای ذیربط منعکس نماید.	C03	<p>یکی از اقدامات ذیل با توجه به شرایط انجام خواهد شد:</p> <p>۱- انعکاس شکایات مشتری به شرکت های ارائه دهنده خدمات و یا دستگاه های نظارتی مانند راه آهن ج.ا.ا (شرکت ریل پرداز نوآفرین هیچگونه تعهدی در خصوص روند رسیدگی به این شکایات توسط واحدهای خارج از شرکت ندارد).</p>	P04	<p>۱- پیمانکاران مورد شکایت مشتری، ارتباطی با حوزه خدمات حمل و نقل ریلی مسافری نداشته باشند.</p> <p>۲- شکایت مشتری مربوط به سایر شرکت های مالک قطارهای مسافری یا پیمانکاران باشد.</p>	<p>- گردش کار رسیدگی به شکایات</p> <p>- روش اجرایی اقدام اصلاحی</p> <p>- فرآیند ارتباط با ذینفعان</p>	<p>تعداد شکایات مشتریان از پیمانکاران</p>	

تهیه کننده: کارشناس سیستمها و روش های هلدینگ- مدیر ارتباط با مشتری	بررسی کننده: مدیر سیستمها و روش های هلدینگ	تأیید کننده: معاون بازاریابی و ارتباط با مشتری	تأیید کننده نهایی: قائم مقام مدیر عامل	تصویب کننده: مدیر عامل
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء



منشور رفتاری مشتریان

کد فرم: RPN-FM152

شماره بازنگری: ۰۰

صفحه ۲ از ۱۰

خدمات / تعهدات	کد خدمت	راهکار جبران عدم اجرای تعهدات	کد راهکار	محدودیت ها / شرایط نقض تعهدات	فرآیندها/ رویه های پشتیبان	شاخص های عملکرد	نحوه نگهداری و بهبود فرآیند
شرکت متعهد می گردد، کلیه شکایات مشتریان در حیطه خدمات ارائه شده توسط شرکت را دریافت و در اسرع وقت بررسی نموده و نتیجه را به مشتری اعلام می نماید.	C04	یک یا چند مورد از اقدامات ذیل با توجه به شرایط انجام خواهد شد: ۱- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی یا مشکل برای مشتری مقصر شناخته می شوند مطابق آیین نامه های مرتبط با کارکنان شرکت. (کارکنانی که در رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتری کوتاهی نموده اند). ۲- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.	P06 P05	۱- شکایت مربوط به پیمانکارانی باشد که شرکت با آنها قراردادی نداشته و مسئولیتی نیز در قبال عملکرد آنها نداشته باشد. ۲- موضوع شکایت در حیطه اختیارات شرکت نباشد. ۳- امکان دسترسی به مشتری و اعلام نتیجه به وی وجود نداشته باشد.	– دستورالعمل مرکز ارتباط مشتریان – گردش کار رسیدگی به شکایات – آیین نامه انضباطی کارکنان – روش اجرایی اقدام اصلاحی	میانگین زمان رسیدگی به شکایات	
شرکت متعهد می گردد، ارائه اطلاعات دقیق و صحیح به مشتری را از مراکز اطلاع رسانی در اختیار خود تضمین نماید.	C05	یکی از اقدامات ذیل با توجه به شرایط انجام خواهد شد: ۱- همکاری در پاسخگویی به سازمان ها و مراجع قانونی (در مواردی که مشتری نیازمند ارائه مدارک و مستندات می باشد). ۲- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی یا مشکل برای مشتری مقصر شناخته می شوند مطابق آیین نامه های مرتبط با کارکنان شرکت. ۳- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.	P15 P06 P05	۱- مرجع دریافت اطلاعات توسط مشتری، مورد تأیید شرکت نباشد (این تعهد شامل اطلاعات مورد نیاز مشتری در بخش های مربوط به خدمات از قبیل خرید بلیت، خدمات اصلی یا جانبی، ارتباط با مشتری، قوانین رفتاری مشتریان می باشد. مراکز اطلاع رسانی مدنظر این تعهد عبارتند از: مراکز ارتباط مشتریان قطار فدک، سایت اینترنتی قطار فدک و سیستم های اطلاع رسانی داخل قطار).	– دستورالعمل مرکز ارتباط مشتریان – گردش کار رسیدگی به شکایات – آیین نامه انضباطی کارکنان – روش اجرایی اقدام اصلاحی	رضایت مهمانان از خدمات اطلاع رسانی	– نظرسنجی از مشتریان و بازنگری مکانیزم ها و فرآیندها بر اساس نتایج حاصل از آن. – ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان. – بررسی و تحلیل انتقادات و پیشنهادات مشتریان در مراحل قبل از انعقاد قرارداد، حین ارائه خدمات و پس از اتمام قرارداد. – اندازه گیری میزان رضایت شایکان در نظرسنجی های پس از رسیدگی به شکایات. – بررسی و مقایسه وضعیت رقبا. – بررسی سهم بازار و روند آن.
شرکت متعهد می گردد، شرایط را برای راهنمایی دقیق و صحیح مشتریان در ایستگاه مبدأ جهت سوار شدن به قطار فراهم نماید.	C06	اگر عدم راهنمایی منجر به جاماندن مشتری از قطار شود، یک یا چند مورد از اقدامات ذیل بر اساس شرایط انجام می شود: ۱- انعکاس شکایات مشتری به سایر شرکت های ارائه دهنده خدمات. ۲- همکاری در پاسخگویی به سازمان ها و مراجع قانونی. (در مواردی که مشتری نیازمند ارائه مدارک و مستندات می باشد). ۳- ارائه بلیت جایگزین به مشتری در صورت وجود ظرفیت خالی در قطارها. ۴- ارائه هزینه بلیت جایگزین مشتری در صورت عدم امکان تأمین بلیت با تأیید کمیته رسیدگی به شکایات. ۵- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی یا مشکل برای مشتری مقصر شناخته می شوند مطابق آیین نامه های مرتبط با کارکنان شرکت. ۶- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.	P04 P16 P07 P03 P06 P05	۱- فرآیند اطلاع رسانی و کارکنان مربوطه خارج از اختیارات شرکت ریل پرداز نوآفرین باشد (موضوعاتی از قبیل کیفیت اطلاع رسانی به مشتریان در ایستگاه، پوشش کامل فضاهای ایستگاه توسط سیستم صوتی، اطلاع رسانی سوار شدن در زمان مقرر، لزوم تکرار اطلاع رسانی در فواصل زمانی مقرر، نمایش مستمر اطلاعات قطارها در تابلوهای اطلاع رسانی ایستگاه که در اختیار شرکت نبوده و توسط شرکت راه آهن ج.ا.ا ارائه می گردد، مشمول این تعهد نمی گردد). ۲- مشکل به دلیل سهل انگاری مشتری و عدم توجه وی به تابلوها و اطلاع رسانی های صوتی و تصویری اتفاق افتاده باشد. ۳- مشتری مستندات مورد نیاز از قبیل بلیت جایگزین را ارائه ننماید.	– گردش کار رسیدگی به شکایات – آیین نامه انضباطی کارکنان – روش اجرایی اقدام اصلاحی – فرآیند ارتباط با ذینفعان – روش اجرایی فروش بلیت و خدمات	رضایت مهمانان از خدمات اطلاع رسانی	

تهیه کننده: کارشناس سیستم ها و روش های هلدینگ- مدیر ارتباط با مشتری	بررسی کننده: مدیر سیستم ها و روش های هلدینگ	تأیید کننده: معاون بازاریابی و ارتباط با مشتری	تأیید کننده نهایی: قائم مقام مدیر عامل	تصویب کننده: مدیر عامل
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء



منشور رفتاری مشتریان

کد فرم: RPN-FM152

شماره بازنگری: ۰۰

صفحه ۳ از ۱۰

خدمات / تعهدات	کد خدمت	راهکار جبران عدم اجرای تعهدات	کد راهکار	محدودیت ها / شرایط نقض تعهدات	فرآیندها/ رویه‌های پشتیبان	شاخص‌های عملکرد	نحوه نگهداری و بهبود فرآیند
شرکت متعهد می‌گردد، امکان حمل بار مجاز همراه مشتری در داخل قطار از مبدأ تا مقصد را فراهم نماید (فهرست بارهای مجاز و غیرمجاز در سایت اینترنتی شرکت راه آهن ج.ا.ا موجود می باشد و مأمورین قطار موظف هستند از ورود بار همراه خطرناک و یا غیرمجاز به داخل قطار خودداری نمایند).	C07	یکی از اقدامات ذیل با توجه به شرایط انجام خواهد شد: ۱- جبران خسارت آسیب وارد شده به وسایل همراه مشتری در صورت تأیید کمیته رسیدگی به شکایات که ناشی از حوادث داخل قطار باشد. ۲- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی یا مشکل برای مشتری مقصر شناخته می‌شوند مطابق آیین‌نامه‌های مرتبط با کارکنان شرکت. ۳- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.	P08 P06 P05	۱- مشتری بار با وزن بیش از ۳۰ کیلوگرم یا با حجم بیش از ابعاد ۳۵*۳۵*۷۵ سانتیمتر همراه داشته باشد. ۲- بار همراه مشتری از مصادیق بار غیرمجاز باشد. ۳- مسئولیت نگهداری و حفاظت از بار همراه برعهده مشتری می‌باشد و شرکت مسئولیتی در قبال مفقود شدن و خسارت ناشی از سرقت، عدم دقت در نگهداری یا جابجایی و ... را برعهده نمی‌گیرد.	– روش اجرایی مدیریت اموال مشتری – گردش کار رسیدگی به شکایات – آیین‌نامه انضباطی کارکنان – روش اجرایی اقدام اصلاحی – روش اجرایی فروش بلیت و خدمات	میزان خرابی در اموال مشتری	
شرکت متعهد می‌گردد، هر ظرفیت ایجاد شده در قطار (صندلی یا تخت) را فقط به یک مشتری بفروشد. به عبارت دیگر از فروش بلیت تکراری به دو یا چند مشتری پیشگیری نماید.	C08	الف) یکی از اقدامات ذیل با توجه به شرایط و به ترتیب اولویت انجام خواهد شد: ۱- جابجایی رایگان مشتری در همان درجه تعهدشده در همان قطار در صورتیکه ظرفیت خالی وجود داشته باشد. ۲- جابجایی مشتری در درجه بالاتر از درجه تعهد شده در همان قطار بدون دریافت ما به التفاوت قیمت بلیت از مشتری در صورتیکه ظرفیت خالی وجود داشته باشد. ۳- جابجایی مشتری در درجه پایین‌تر از درجه تعهد شده در همان قطار و پرداخت ۱۰۰٪ قیمت بلیت به مشتری در صورتیکه ظرفیت خالی وجود داشته باشد. ۴- پرداخت ۱۰۰٪ مبلغ بلیت در صورت عدم امکان جابجایی مشتری به مقصد به همراه ارائه یک بلیت رایگان به مشتری. ب) علاوه بر یکی از اقدامات بند فوق، با توجه به شرایط یک یا چند مورد از اقدامات ذیل نیز انجام خواهد شد: ۱- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی یا مشکل برای مشتری مقصر شناخته می‌شوند مطابق آیین‌نامه‌های مرتبط با کارکنان شرکت. ۲- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.	P09 P10 P11 P12 P06 P07	۱- بلیت تکراری بر اثر عملکرد اشتباه مرکز فروش باشد. ۲- بلیت تکراری صادر شده به نام مشتری نباشد.	– گردش کار رسیدگی به شکایات – آیین‌نامه انضباطی کارکنان – روش اجرایی اقدام اصلاحی – روش اجرایی فروش بلیت و خدمات	تعداد دفعات صدور بلیت تکراری برای هر ظرفیت	– نظرسنجی از مشتریان و بازنگری مکانیزم‌ها و فرآیندها بر اساس نتایج حاصل از آن. – ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان. – بررسی و تحلیل انتقادات و پیشنهادات مشتریان در مراحل قبل از انعقاد قرارداد، حین ارائه خدمات و پس از اتمام قرارداد. – اندازه‌گیری میزان رضایت شاکیان در نظرسنجی‌های پس از رسیدگی به شکایات. – بررسی و مقایسه وضعیت رقبا. – بررسی سهم بازار و روند آن.

تهیه کننده: کارشناس سیستم‌ها و روش‌های هلدینگ- مدیر ارتباط با مشتری	بررسی کننده: مدیر سیستم‌ها و روش‌های هلدینگ	تأیید کننده: معاون بازاریابی و ارتباط با مشتری	تأیید کننده نهایی: قائم مقام مدیر عامل	تصویب کننده: مدیر عامل
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء



منشور رفتاری مشتریان

کد فرم: RPN-FM152

شماره بازنگری: ۰۰

صفحه ۴ از ۱۰

خدمات / تعهدات	کد خدمت	راهکار جبران عدم اجرای تعهدات	کد راهکار	محدودیت ها / شرایط نقض تعهدات	فرآیندها/ رویه های پشتیبان	شاخص های عملکرد	نحوه نگهداری و بهبود فرآیند
شرکت متعهد می گردد، همکاری لازم جهت بازگرداندن مبالغ کسر شده از حساب مشتری در خرید ناموفق اینترنتی بلیت قطارهای فدک (مواردی که بدون صدور بلیت، پول از حساب مشتری کسر شده باشد) را انجام دهد.	C09	یک یا چند مورد از اقدامات ذیل با توجه به شرایط انجام خواهد شد: ۱- بازگرداندن مبلغ کسر شده از حساب مشتری. ۲- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.	P13 P05	۱- مبلغ کسر شده از حساب مشتری به حساب شرکت واریز نشده باشد. ۲- مبلغ کسر شده از حساب مشتری تا ۷۲ ساعت پس از کسر از حساب، به حساب وی بازگردانده شده باشد. ۳- بلیت برای مشتری صادر شده باشد.	– روش اجرایی فروش بلیت و خدمات – روش اجرایی اقدام اصلاحی – روش اجرایی رسیدگی به اسناد مالی و صورت حسابها	درصد خریدهای ناموفق مشتریان	
شرکت متعهد می گردد، مبالغ دریافتی از مشتری در داخل قطار مطابق با مقررات و تعرفه باشد.	C10	یک یا چند مورد از اقدامات ذیل با توجه به شرایط انجام خواهد شد: ۱- بازگرداندن مبلغ اضافی به مشتری. ۲- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی یا مشکل برای مشتری مقصر شناخته می شوند مطابق آیین نامه های مرتبط با کارکنان شرکت. ۳- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.	P14 P06 P05	۱- پرداخت های مشتری در داخل قطار فدک نباشد. ۲- پرداخت های مشتری ارتباطی با کارکنان قطار فدک نداشته باشد (پرداخت های مشتری در داخل قطار شامل مواردی مانند هزینه های بلیت اخذ شده توسط رییس قطار یا نماینده اجرایی شرکت، جریمه خسارت به قطار مانند کشیدن شیر خطر و فروش غذا و خدمات در داخل قطار می باشد). ۳- مشتری مستندات مورد نیاز از قبیل رسید هزینه های پرداختی را ارائه ننماید.	– روش اجرایی رسیدگی به اسناد مالی و صورت حسابها – گردش کار رسیدگی به شکایات – آیین نامه انضباطی کارکنان – روش اجرایی اقدام اصلاحی – روش اجرایی فروش بلیت و خدمات	رضایت مشتریان از قیمت و کیفیت خدمات و محصولات فروش رفته در قطار	– نظرسنجی از مشتریان و بازنگری مکانیزمها و فرآیندها بر اساس نتایج حاصل از آن. – ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان. – بررسی و تحلیل انتقادات و پیشنهادات مشتریان در مراحل قبل از انعقاد قرارداد، حین ارائه خدمات و پس از اتمام قرارداد. – اندازه گیری میزان رضایت شاکیان در نظرسنجی های پس از رسیدگی به شکایات. – بررسی و مقایسه وضعیت رقبا. – بررسی سهم بازار و روند آن.
شرکت متعهد می گردد، به ازای کلیه پرداخت های مشتری در داخل قطار، رسید معتبر با مهر یا آرم شرکت به وی ارائه نماید (در صورت برنامه ریزی شرکت، امکان جایگزینی رسید دستی یا قبض با رسید الکترونیکی یا حتی ارسال پیامک به مشتری وجود دارد).	C11	یک یا چند مورد از اقدامات ذیل با توجه به شرایط انجام خواهد شد: ۱- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی یا مشکل برای مشتری مقصر شناخته می شوند مطابق آیین نامه های مرتبط با کارکنان شرکت. ۲- همکاری در پاسخگویی به سازمان ها و مراجع قانونی (در مواردی که مشتری نیازمند ارائه مدارک و مستندات می باشد). ۳- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.	P06 P15 P05	۱- پرداخت های مشتری در داخل قطار فدک نباشد. ۲- پرداخت های مشتری ارتباطی با کارکنان قطار فدک نداشته باشد (پرداخت های مشتری در داخل قطار شامل مواردی مانند هزینه های بلیت اخذ شده توسط رییس قطار یا نماینده اجرایی شرکت، جریمه خسارت به قطار مانند کشیدن شیر خطر، فروش غذا و سایر خدمات در داخل قطار می باشد).	– روش اجرایی فروش بلیت و خدمات – آیین نامه انضباطی کارکنان – روش اجرایی اقدام اصلاحی – روش اجرایی رسیدگی به اسناد مالی و صورت حسابها	رضایت مشتریان از قیمت و کیفیت خدمات و محصولات فروش رفته در قطار	

تهیه کننده: کارشناس سیستمها و روش های هلدینگ- مدیر ارتباط با مشتری	بررسی کننده: مدیر سیستمها و روش های هلدینگ	تأیید کننده: معاون بازاریابی و ارتباط با مشتری	تأیید کننده نهایی: قائم مقام مدیر عامل	تصویب کننده: مدیر عامل
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء



منشور رفتاری مشتریان

کد فرم: RPN-FM152

شماره بازنگری: ۰۰

صفحه ۵ از ۱۰

خدمات / تعهدات	کد خدمت	راهکار	محدودیت ها / شرایط نقض تعهدات	فرآیندها/ رویه‌های پشتیبان	شاخص‌های عملکرد	نحوه نگهداری و بهبود فرآیند
شرکت متعهد می‌گردد، در صورتی که مشتری بلیت رفت و برگشت را در اختیار داشته باشد و قطار رفت وی لغو شود، شرایط را برای دریافت کل مبلغ بلیت مسیره‌های رفت و برگشت فراهم نماید (این تعهد نیازمند اقدام از سوی مشتری است و در صورت عدم اقدام در مهلت مقرر و طبق مقررات تعیین شده، مسئولیتی بر عهده شرکت نمی‌باشد).	C12	P16 P05	۱- لغو حرکت قطار ناشی از حوادث طبیعی باشد. ۲- دارنده بلیت رفت و برگشت یکسان نباشد. ۳- بلیت‌ها به نام مشتری نباشد. ۴- مشتری درخواست خود را در زمان مقرر ارائه ننماید. ۵- مراجعه جهت استرداد بلیت مسیر برگشت، پس از حداکثر زمان استرداد بلیت (۳ ساعت قبل از حرکت قطار). ۶- بلیت برگشت متعلق به سایر شرکت‌های مالک باشد.	<ul style="list-style-type: none"> - روش اجرایی فروش بلیت و خدمات - گردش کار رسیدگی به شکایات - روش اجرایی اقدام اصلاحی - روش اجرایی رسیدگی به اسناد مالی و صورت‌حساب‌ها 	<ul style="list-style-type: none"> درصد لغو بلیت‌های قطار به کل فروش 	<ul style="list-style-type: none"> - نظرسنجی از مشتریان و بازنگری مکانیزم‌ها و فرآیندها بر اساس نتایج حاصل از آن. - ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان.
شرکت متعهد می‌گردد، پذیرایی شام، ناهار یا صبحانه را با توجه به سطح خدمات و سرویس مدل، به شرح ذیل ارائه نماید: الف- با انتخاب مشتری مطابقت داشته باشد. ب- زمان ارائه خدمات پذیرایی شام از ساعت ۱۹:۳۰ تا ۲۴:۰۰. ج- زمان ارائه خدمات پذیرایی ناهار از ساعت ۱۲:۰۰ تا ۱۶:۰۰. د- پذیرایی مطابق سطح خدمات بلیت و کامل باشد. (اطلاعات سرویس مدل در سایت اینترنتی قطارهای فدک بارگذاری و به روز رسانی می‌گردد)	C13	P17 P18 P05 P06	۱- امکان انتخاب نوع غذا توسط مشتری هنگام خرید بلیت وجود نداشته باشد. ۲- انجام پذیرایی مربوطه در بلیت تعهد شده باشد. ۳- زمان حرکت قطار برای ناهار بعد از ساعت ۱۳:۰۰ و برای شام بعد از ساعت ۲۲:۰۰ باشد. ۴- شروع پذیرایی ناهار/شام بعد از دو ساعت از حرکت قطار خواهد بود. ۵- نیم ساعت قبل از رسیدن به مقصد، پذیرایی صبحانه انجام نخواهد شد. (تعیین ساعت پذیرایی با توجه به عواملی مانند شرایط فصل و سرویس مدل طراحی شده تعیین می‌گردد و بنا به درخواست مشتری نمی‌باشد)	<ul style="list-style-type: none"> - گردش کار رسیدگی به شکایات - آیین‌نامه انضباطی کارکنان - روش اجرایی اقدام اصلاحی - روش اجرایی فروش بلیت و خدمات 	<ul style="list-style-type: none"> میزان رضایت مهمانان از پذیرایی 	<ul style="list-style-type: none"> - بررسی و تحلیل انتقادات و پیشنهادات مشتریان در مراحل قبل از انعقاد قرارداد، حین ارائه خدمات و پس از اتمام قرارداد. - اندازه‌گیری میزان رضایت شاکیان در نظرسنجی‌های پس از رسیدگی به شکایات. - بررسی و مقایسه وضعیت رقبا. - بررسی سهم بازار و روند آن.

تهیه کننده: کارشناس سیستم‌ها و روش‌های هلدینگ- مدیر ارتباط با مشتری	بررسی کننده: مدیر سیستم‌ها و روش‌های هلدینگ	تأیید کننده: معاون بازاریابی و ارتباط با مشتری	تأیید کننده نهایی: قائم مقام مدیر عامل	تصویب کننده: مدیر عامل
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء



منشور رفتاری مشتریان

کد فرم: RPN-FM152

شماره بازنگری: ۰۰

صفحه ۶ از ۱۰

خدمات / تعهدات	کد خدمت	راهکار جبران عدم اجرای تعهدات	کد راهکار	محدودیت ها / شرایط نقض تعهدات	فرآیندها/ رویه‌های پشتیبان	شاخص‌های عملکرد	نحوه نگهداری و بهبود فرآیند
شرکت متعهد می‌گردد، سلامت، نظافت و بهداشت کلیه تجهیزات، ملزومات و لوازم خدمات و پذیرایی مورد استفاده مشتری را تضمین نماید.	C14	الف) در صورتی که استفاده از محل استقرار تعیین شده در بلیت غیرممکن شود، یکی از اقدامات ذیل با توجه به شرایط انجام می‌شود: ۱- جایجایی رایگان مشتری در همان سطح خدمات تعهدشده در همان قطار. ۲- جایجایی مشتری در سطح بالاتر از خدمات تعهد شده در همان قطار بدون دریافت ما به التفاوت قیمت بلیت از مشتری. ۳- پرداخت ۱۰۰٪ مبلغ بلیت در صورت عدم امکان تخصیص محل استقرار جدید به مشتری طبق بند ۱ و ۲. ب) اگر استفاده از محل استقرار تعیین شده در بلیت ممکن باشد، یک یا چند اقدام ذیل با توجه به شرایط انجام می‌شود: ۱- ارائه تجهیزات، ملزومات و لوازم خدمات و پذیرایی اضافی به مشتری. ۲- جبران خدمات مشتری به نسبت خدماتی که استفاده آن‌ها از وی سلب شده است با توجه به آنالیز قیمت بلیت پس از تأیید کمیته رسیدگی به شکایات. ۳- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.	P19 P20 P21 P22 P23 P05	۱- شرایط نگهداری توسط مشتری رعایت نشود. ۲- بروز مشکل ناشی از بی‌احتیاطی یا سهل‌انگاری مشتری باشد.	– روش اجرایی فروش بلیت و خدمات – گردش کار رسیدگی به شکایات – روش اجرایی اقدام اصلاحی – دستورالعمل‌های ایمنی عمومی و بهداشت	میزان رضایت مهمانان از نظافت	– نظرسنجی از مشتریان و بازنگری مکانیزم‌ها و فرآیندها بر اساس نتایج حاصل از آن. – ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان. – بررسی و تحلیل انتقادات و پیشنهادات مشتریان در مراحل قبل از انعقاد قرارداد، حین ارائه خدمات و پس از اتمام قرارداد. – اندازه‌گیری میزان رضایت شاکیان در نظرسنجی‌های پس از رسیدگی به شکایات. – بررسی و مقایسه وضعیت رقبا. – بررسی سهم بازار و روند آن.
شرکت متعهد می‌گردد خدمات طراحی شده را با توجه به سرویس مدل مصوب و کلاس خدمات مشتری برنامه ریزی و ارائه نماید. (اطلاعات سرویس مدل در سایت اینترنتی قطارهای فدک بارگذاری و به روز رسانی می‌گردد).	C15	۱- ارائه خدمات جایگزین و یا اضافی رایگان در داخل قطار (در حدود قیمت خدمات ارائه نشده). ۲- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان. ۳- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی یا مشکل برای مشتری مقرر شناخته می‌شوند مطابق آیین‌نامه‌های مرتبط با کارکنان شرکت.	P19 P05 P06	۱- ارائه خدمات براساس سرویس مدل به کلاس خدمات مشتری تعلق نگیرد.	– روش اجرایی کنترل کیفیت خدمات – روش اجرایی فروش بلیت و خدمات – گردش کار رسیدگی به شکایات – آیین‌نامه انضباطی کارکنان – روش اجرایی اقدام اصلاحی	میزان رضایت مهمانان از کیفیت خدمات	

تهیه کننده: کارشناس سیستم‌ها و روش‌های هلدینگ- مدیر ارتباط با مشتری	بررسی کننده: مدیر سیستم‌ها و روش‌های هلدینگ	تأیید کننده: معاون بازاریابی و ارتباط با مشتری	تأیید کننده نهایی: قائم مقام مدیر عامل	تصویب کننده: مدیر عامل
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء



منشور رفتاری مشتریان

کد فرم: RPN-FM152

شماره بازنگری: ۰۰

صفحه ۷ از ۱۰

خدمات / تعهدات	کد خدمت	راهکار جبران عدم اجرای تعهدات	کد راهکار	محدودیت ها / شرایط نقض تعهدات	فرآیندها/ رویه‌های پشتیبان	شاخص‌های عملکرد	نحوه نگهداری و بهبود فرآیند
شرکت متعهد می‌گردد، غذا و پذیرایی ارائه شده سالم و مطابق استانداردهای HACCP و ISO ۲۲۰۰۰ و Codex ۳۹ و استانداردهای بین المللی HALAL (حلال) دارای کیفیت باشد.	C16	<p>یک یا چند مورد از اقدامات ذیل با توجه به شرایط انجام خواهد شد:</p> <p>۱- ارائه غذا یا وعده پذیرایی جایگزین یا اضافی رایگان در داخل قطار (در حدود قیمت خدمات ارائه نشده).</p> <p>۲- در صورت عدم وجود غذا یا وعده پذیرایی جایگزین و یا عدم رضایت مشتری بابت دریافت غذای جایگزین، با توجه به قیمت خدمات (قیمت تمام شده) با افزایش درصد خدمات پذیرایی، ارائه بلیت با تخفیف پس از تأیید کمیته رسیدگی به شکایات.</p> <p>۳- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی یا مشکل برای مشتری مقصر شناخته می‌شوند مطابق آیین‌نامه‌های مرتبط با کارکنان شرکت.</p> <p>۴- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.</p>	P19 P24 P06 P05	۱- موضوع توسط مشتری در داخل قطار به مهماندار یا رییس قطار اطلاع رسانی نگردد.	<p>- روش اجرایی کنترل کیفیت خدمات</p> <p>- گردش کار رسیدگی به شکایات</p> <p>- آیین‌نامه انضباطی کارکنان</p> <p>- روش اجرایی اقدام اصلاحی</p>	تعداد شکایات مهمانان از سلامت غذا	<p>- نظرسنجی از مشتریان و بازنگری مکانیزم‌ها و فرآیندها بر اساس نتایج حاصل از آن.</p> <p>- ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان.</p> <p>- بررسی و تحلیل انتقادات و پیشنهادات مشتریان در مراحل قبل از انعقاد قرارداد، حین ارائه خدمات و پس از اتمام قرارداد.</p> <p>- اندازه‌گیری میزان رضایت شاکیان در نظرسنجی‌های پس از رسیدگی به شکایات.</p> <p>- بررسی و مقایسه وضعیت رقبا.</p> <p>- بررسی سهم بازار و روند آن.</p>
شرکت متعهد می‌گردد، از طریق انجام هماهنگی با راه‌آهن و سایر شرکت‌ها، مشتری بازمانده از سفر در ایستگاه بین‌راه را با لحاظ اولویت ویژه، با قطارهای دیگر به مقصد برساند.	C17	<p>یک یا چند مورد از اقدامات ذیل با توجه به شرایط انجام می‌شود:</p> <p>۱- در صورت جاماندن در ایستگاه بین‌راه، رییس قطار هماهنگی‌های لازم جهت سوار شدن مشتری به قطارهای بعدی را انجام می‌دهد.</p> <p>۲- پرداخت هزینه‌های ادامه سفر مشتری در صورتی که طبق بند ۱ اقدام نشده باشد، با ارائه اسناد و مدارک مورد نیاز پس از تأیید کمیته رسیدگی به شکایات.</p> <p>۳- تحویل وسایل همراه مشتری در ایستگاه مقصد در صورت نداشتن همراه</p> <p>۴- انجام اقدامات لازم درخصوص کارکنانی که در بروز نارضایتی یا مشکل برای مشتری مقصر شناخته می‌شوند مطابق آیین‌نامه‌های مرتبط با کارکنان شرکت.</p> <p>۵- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.</p>	P25 P26 P27 P06 P05	<p>۱- باز ماندن مشتری از ادامه سفر به دلیل سهل انگاری وی و یا خروج از محوطه ایستگاه باشد.</p> <p>۲- مشتری درخواست خود جهت ادامه سفر از طریق اعزام به ایستگاه مبدأ یا مقصد را اعلام ننماید.</p>	<p>- روش اجرایی فروش بلیت و خدمات</p> <p>- گردش کار رسیدگی به شکایات</p> <p>- آیین‌نامه انضباطی کارکنان</p> <p>- روش اجرایی اقدام اصلاحی</p>	نسبت مسافران بازمانده از سفر به کل مسافران	<p>- بررسی و مقایسه وضعیت رقبا.</p> <p>- بررسی سهم بازار و روند آن.</p>

تهیه کننده: کارشناس سیستم‌ها و روش‌های هدینگ- مدیر ارتباط با مشتری	بررسی کننده: مدیر سیستم‌ها و روش‌های هدینگ	تأیید کننده: معاون بازاریابی و ارتباط با مشتری	تأیید کننده نهایی: قائم مقام مدیر عامل	تصویب کننده: مدیر عامل
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء



منشور رفتاری مشتریان

کد فرم: RPN-FM152

شماره بازنگری: ۰۰

صفحه ۸ از ۱۰

خدمات / تعهدات	کد خدمت	راهکار جبران عدم اجرای تعهدات	کد راهکار	محدودیت ها / شرایط نقض تعهدات	فرآیندها/ رویه های پشتیبان	شاخص های عملکرد	نحوه نگهداری و بهبود فرآیند
شرکت متعهد می گردد، مشتری را با سطح خدمات تعهد شده از مبدأ تا مقصد جابجا نماید.	C18	الف- در صورت لغو حرکت قطار در حین سفر و بازگشت مشتری به ایستگاه مبدأ با همان قطار یا وسایل جاده ای، پرداخت ۱۰۰٪ مبلغ بلیت پس از کسر خدمات به مشتری انجام می شود همچنین یک فقره بلیت با تخفیف ۳۰٪ (با مهلت زمانی ۲ ماهه) به مشتری ارائه می گردد. ب- در صورت لغو حرکت قطار حین سفر و انتقال مشتری با وسایل جاده ای به مقصد، پرداخت ۵۰٪ مبلغ بلیت پس از کسر خدمات به مشتری انجام می شود. ج- در صورت تغییر محل استقرار مشتری در سایر قطارها، ۱۰۰٪ مبلغ بلیت بعد از کسر خدمات به وی پرداخت می شود. د- در صورت تغییر محل استقرار مشتری در همان قطار با سطح خدمات پایین تر، ۱۰۰٪ مبلغ بلیت بعد از کسر خدمات به وی پرداخت می شود.	P28 P29 P30	۱- مشتری تمایل به استرداد بلیت یا دریافت خسارت نداشته باشد. ۲- مشتری در مهلت مقرر (حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت قطار)، جهت دریافت خسارت مراجعه ننماید. ۳- بلیت به نام مشتری نباشد. ۴- لغو حرکت قطار یا تغییر محل استقرار مشتری، ناشی از بروز حوادث طبیعی باشد. ۵- لغو حرکت قطار یا تغییر محل استقرار مشتری، خارج از حیطه اختیارات شرکت و یا ناشی از اقدامات راه آهن باشد ۶- تغییر محل استقرار مشتری، بنا به درخواست مشتری باشد.	<ul style="list-style-type: none"> - روش اجرایی کنترل کیفیت خدمات - روش اجرایی فروش بلیت و خدمات - گردش کار رسیدگی به شکایات - روش اجرایی اقدام اصلاحی 	<ul style="list-style-type: none"> میزان رضایت مهمان از کیفیت خدمات (شاخص رضایت کلی) 	<ul style="list-style-type: none"> - نظرسنجی از مشتریان و بازنگری مکانیزمها و فرآیندها بر اساس نتایج حاصل از آن. - ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان. - بررسی و تحلیل انتقادات و پیشنهادات مشتریان در مراحل قبل از انعقاد قرارداد، حین ارائه خدمات و پس از اتمام قرارداد. - اندازه گیری میزان رضایت شاکیان در نظرسنجی های پس از رسیدگی به شکایات. - بررسی و مقایسه وضعیت رقبا. - بررسی سهم بازار و روند آن.
شرکت متعهد می گردد، مشتری را در ساعت مقرر از ایستگاه مبدأ بلیت سوار قطار نماید.	C19	الف) در صورتیکه تأخیر قطار بیش از یک ساعت باشد و اطلاع رسانی لازم به مشتری انجام شده باشد، پرداخت ۱۰۰ درصد مبلغ بلیت در صورت انصراف مشتری از سفر در ایستگاه مبدأ. ب) در صورتیکه تأخیر قطار کمتر از یک ساعت باشد، اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.	P21 P05	۱- بلیت به نام مشتری نباشد. ۲- قبل از حرکت قطار و در ایستگاه مبدأ بلیت استرداد نشده باشد. ۳- درخواست مشتری مبنی بر انصراف از سفر و استرداد کل مبلغ بلیت تا لحظه حرکت قطار به واحد مربوطه ارائه نگردد.	<ul style="list-style-type: none"> - روش اجرایی فروش بلیت و خدمات - روش اجرایی اقدام اصلاحی - گردش کار رسیدگی به شکایات 	<ul style="list-style-type: none"> میانگین زمان تأخیر قطار 	<ul style="list-style-type: none"> - بررسی و تحلیل انتقادات و پیشنهادات مشتریان در مراحل قبل از انعقاد قرارداد، حین ارائه خدمات و پس از اتمام قرارداد. - اندازه گیری میزان رضایت شاکیان در نظرسنجی های پس از رسیدگی به شکایات. - بررسی و مقایسه وضعیت رقبا. - بررسی سهم بازار و روند آن.
شرکت متعهد می گردد، شرایط تهویه مطبوع شامل سرمایش یا گرمایش را برای مشتری فراهم نماید. (براساس دستورالعمل قطارهای ۵ ستاره، دمای کوپه در فصل سرما نباید کمتر از ۲۰ درجه سانتیگراد باشد همچنین در فصل گرما نیز دمای کوپه نباید بیشتر از ۲۸ درجه سانتیگراد باشد.)	C20	یکی از اقدامات ذیل با توجه به شرایط و انتخاب مشتری انجام می شود: ۱- پرداخت ۵۰ درصد مبلغ بلیت پس از کسر خدمات به مشتری. ۲- ارائه بلیت با ۱۰۰٪ تخفیف در صورت تمایل مشتری.	P29 P31	۱- مشتری در مهلت مقرر (حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت قطار)، به مراکز فروش جهت دریافت خسارت مراجعه ننماید. ۲- مدت زمان خارج شدن شرایط کوپه از حالت استاندارد، کمتر از یک ساعت باشد. ۳- بلیت به نام مشتری نباشد.	<ul style="list-style-type: none"> - روش اجرایی کنترل کیفیت خدمات - روش اجرایی فروش بلیت و خدمات - گردش کار رسیدگی به شکایات - روش اجرایی اقدام اصلاحی 	<ul style="list-style-type: none"> میزان رضایت مشتریان از سیستم تهویه 	<ul style="list-style-type: none"> - نظرسنجی از مشتریان و بازنگری مکانیزمها و فرآیندها بر اساس نتایج حاصل از آن. - ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان. - بررسی و تحلیل انتقادات و پیشنهادات مشتریان در مراحل قبل از انعقاد قرارداد، حین ارائه خدمات و پس از اتمام قرارداد. - اندازه گیری میزان رضایت شاکیان در نظرسنجی های پس از رسیدگی به شکایات. - بررسی و مقایسه وضعیت رقبا. - بررسی سهم بازار و روند آن.

تهیه کننده: کارشناس سیستمها و روش های هلدینگ- مدیر ارتباط با مشتری	بررسی کننده: مدیر سیستمها و روش های هلدینگ	تأیید کننده: معاون بازاریابی و ارتباط با مشتری	تأیید کننده نهایی: قائم مقام مدیر عامل	تصویب کننده: مدیر عامل
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء



منشور رفتاری مشتریان

کد فرم: RPN-FM152

شماره بازنگری: ۰۰

صفحه ۹ از ۱۰

خدمات / تعهدات	کد خدمت	راهکار	کد راهکار	محدودیت ها / شرایط نقض تعهدات	فرآیندها/ رویه‌های پشتیبان	شاخص‌های عملکرد	نحوه نگهداری و بهبود فرآیند
شرکت متعهد می‌گردد، رسیدن به مقصد در زمان تعهد شده را تضمین نماید (جدول آستانه مجاز تأخیر به تفکیک کلیه مسیرها طبق مصوبات راه آهن ج.ا.ا تعیین و در سایت اینترنتی شرکت مذکور موجود است).	C21	الف- اگر تأخیر قطار در ورود به مقصد بیش از آستانه مجاز تأخیر اعلام شده برای آن مسیر باشد، پرداخت ۵۰ درصد مبلغ بلیت بعد از کسر خدمات به مشتری. ب- اگر ورود قطار به ایستگاه مقصد بعد از زمان وعده غذایی باشد و بلیت مشتری مشمول خسارت ۵۰ درصد نیز شده باشد، ارائه وعده پذیرایی رایگان (ناهار یا شام یا صبحانه یا عصرانه) با توجه به وعده زمانی رسیدن قطار. ج- اگر زمان تأخیر قطار بیش از ۸ ساعت شده باشد، پرداخت ۱۰۰ درصد مبلغ بلیت پس از کسر خدمات به مشتری. د- اگر منجر به جاماندن مشتری از قطار بعدی شود، اعزام با قطارهای بعدی و در غیر اینصورت یا عدم تمایل مشتری، پرداخت وجه کامل بلیت قطار بعدی. ه- اگر منجر به جاماندن مشتری از وسیله نقلیه غیر ریلی بعدی شود، پرداخت مبلغ جریمه استرداد وسیله نقلیه غیرریلی. و- در صورتیکه بنا بر اعلام رئیس قطار و تأیید کمیته رسیدگی به شکایات منجر به اقامت اجباری مشتری شود، یک یا چند مورد از اقدامات ذیل انجام می‌شود: ۱- پرداخت هزینه یک شب اقامت مشتری. ۲- پرداخت هزینه ایاب و ذهاب مشتری با ارائه مدارک و اسناد مربوطه. ۳- ارائه یک وعده پذیرایی رایگان (صبحانه و ناهار یا عصرانه و شام).	P29 P32 P30 P33 P34 P35 P36 P32	۱- تأخیر ناشی از حوادث طبیعی باشد. ۲- مشتری در مهلت مقرر (حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت قطار)، جهت دریافت خسارت مراجعه ننماید. ۳- تأخیر قطار کمتر از آستانه مجاز تأخیر در آن مسیر باشد. (تأخیر در مبدأ در صورتی که بیش از یک ساعت باشد و اطلاع رسانی نیز شده باشد، در تأخیر نهایی قطار لحاظ نمی‌گردد) ۴- بلیت به نام مشتری نباشد. ۵- بلیت قطار بعدی یا وسیله نقلیه غیرریلی بعدی به نام مشتری نباشد. ۶- عدم رعایت فاصله زمانی سه ساعته بین ورود مقرر قطار اول و حرکت مقرر قطار دوم. ۷- عدم رعایت فاصله زمانی چهار ساعته بین ورود مقرر قطار اول و حرکت مقرر وسیله نقلیه غیر ریلی دوم. ۸- عدم ارائه مدارک لازم توسط مشتری از قبیل بلیت قطار دوم یا بلیت وسیله نقلیه بعدی. ۹- پذیرایی در صورت ورود قطار قبل از زمان پذیرایی صبحانه (۸:۰۰)، ناهار (۱۳:۰۰) و یا شام (۲۰:۰۰) انجام نمی‌شود.	– روش اجرایی فروش بلیت و خدمات – گردش کار رسیدگی به شکایات – روش اجرایی اقدام اصلاحی	میانگین زمان تأخیر قطار	– نظرسنجی از مشتریان و بازنگری مکانیزم‌ها و فرآیندها بر اساس نتایج حاصل از آن. – ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان. – بررسی و تحلیل انتقادات و پیشنهادات مشتریان در مراحل قبل از انعقاد قرارداد، حین ارائه خدمات و پس از اتمام قرارداد. – اندازه‌گیری میزان رضایت شاکیان در نظرسنجی‌های پس از رسیدگی به شکایات. – بررسی و مقایسه وضعیت رقبا. – بررسی سهم بازار و روند آن.
شرکت متعهد می‌گردد، سیستم صوتی و تصویری در طول سفر سالم، با کیفیت و قابل استفاده باشد.	C22	الف) یکی از اقدامات ذیل بنا به شرایط قطار و تمایل مشتری انجام می‌شود: ۱- جابجایی رایگان مشتری در همان سطح خدمات تعهد شده در همان قطار. ۲- جابجایی مشتری در سطح بالاتر از خدمات تعهد شده در همان قطار بدون دریافت ما به التفاوت قیمت بلیت از مشتری. ۳- پرداخت ۱۰ درصد مبلغ بلیت پس از کسر خدمات در صورت عدم امکان انجام یکی از اقدامات فوق یا عدم تمایل مشتری به انجام اقدامات فوق. ب) علاوه بر یکی از اقدامات بند فوق، اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.	P19 P20 P37 P05	۱- بلیت به نام مشتری نباشد. ۲- مشتری در مهلت مقرر (حداکثر تا یک ماه پس از تاریخ حرکت قطار)، جهت دریافت خسارت مراجعه ننماید. ۳- عدم کارآیی سیستم صوتی و تصویری بدلیل حوادث قهریه باشد.	– روش اجرایی کنترل کیفیت خدمات – روش اجرایی اقدام اصلاحی	میزان رضایت مشتریان از سیستم صوتی و تصویری	

تهیه کننده: کارشناس سیستم‌ها و روش‌های هلدینگ- مدیر ارتباط با مشتری	بررسی کننده: مدیر سیستم‌ها و روش‌های هلدینگ	تأیید کننده: معاون بازاریابی و ارتباط با مشتری	تأیید کننده نهایی: قائم مقام مدیر عامل	تصویب کننده: مدیر عامل
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء



منشور رفتاری مشتریان

کد فرم: RPN-FM152

شماره بازنگری: ۰۰

صفحه ۱۰ از ۱۰

خدمات / تعهدات	کد خدمت	راهکار جبران عدم اجرای تعهدات	کد راهکار	محدودیت ها / شرایط نقض تعهدات	فرآیندها/ رویه‌های پشتیبان	شاخص‌های عملکرد	نحوه نگهداری و بهبود فرآیند
شرکت متعهد می‌گردد، برخورداری از دو یا چند مورد خسارت همزمان برای یک مشتری را طبق مقررات تضمین نماید.	C23	۱- پرداخت دو یا چند خسارت همزمان به مشتری تا سقف ۱۰۰٪ قیمت ۲- اصلاح فرآیندها و خدمات مطابق بازخوردهای دریافتی از مشتریان.	P38 P05	۱- خسارت‌ها مربوط به یک بلیت نباشد. ۲- در صورتیکه مجموع دو یا چند خسارت همزمان برای یک مشتری، بیش از ۱۰۰ درصد مبلغ بلیت شود، مازاد بر ۱۰۰ درصد قابل پرداخت نمی‌باشد. ۳- بلیت به نام مشتری نباشد.	<ul style="list-style-type: none"> گردش کار رسیدگی به شکایات روش اجرایی اقدام اصلاحی 	رضایت مشتریان از فرآیند بررسی و رسیدگی به شکایات	<ul style="list-style-type: none"> نظرسنجی از مشتریان و بازنگری مکانیزم‌ها و فرآیندها بر اساس نتایج حاصل از آن. ارزیابی و تحلیل شکایات مشتریان. بررسی و تحلیل انتقادات و پیشنهادات مشتریان در مراحل قبل از انعقاد قرارداد، حین ارائه خدمات و پس از اتمام قرارداد. اندازه‌گیری میزان رضایت شاکیان در نظرسنجی‌های پس از رسیدگی به شکایات. بررسی و مقایسه وضعیت رقبا. بررسی سهم بازار و روند آن.

تهیه کننده: کارشناس سیستم‌ها و روش‌های هلدینگ- مدیر ارتباط با مشتری	بررسی کننده: مدیر سیستم‌ها و روش‌های هلدینگ	تأیید کننده: معاون بازاریابی و ارتباط با مشتری	تأیید کننده نهایی: قائم مقام مدیر عامل	تصویب کننده: مدیر عامل
تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء	تاریخ و امضاء