

ادامه از صفحه اول

دموکراسی در شهرها

۳- جنس و ساختار نمایندگی در شهر از ساختار و جنس گفت‌وگوی پیوسته و مداوم بین منتخب و اجتماع است. در دولت اصلاحات، ناحیه فقیرنشین شیرآباد با کمک مردم، نوسازی و بهسازی شد. تا آن زمان، رویکرد غالب در سکونتگاه‌های غیررسمی، پاک‌سازی بود. آنچه آن را پاک‌سازی می‌نامیدند، به‌واقع نوعی پاک‌کردن صورت‌مسئله بود. ولی از طریق به‌رسمیت‌شناختن حضور ساکنان شیرآباد و گفت‌وگوی مسئولانه مدیران اجرایی با آنها، به سمت اجتماعی برای بهسازی و توانمندسازی گام برداشته شد و معیار از طریق مشارکت و بدون چندان هزینه‌کردی باز و بازسازی شدند و ساکنان پذیرفتند در قبال به‌رسمیت‌شناختن محل سکونت آنها، خودانگیخته، نسبت به تعریض معابر نهایت همکاری را بکنند و دستگاه اجرایی شرایط خدمات‌رسانی و به‌ویژه برای حل مشکل فاضلاب و گازرسانی را فراهم کند و همچنین برای ایجاد و گسترش و نگهداری فضای سبز در محلات، نهایت مشارکت را داشته باشند. مطابق با قانون اساسی، نظام نمایندگی محلی از سوی شوراهای شکل می‌گیرد، اما چنان‌که گفتیم برای تعمیق مردم‌پایگی و گرفتن رای از مردم کفایت نمی‌کند. ازاین‌رو برای سوق‌یافتن به‌سوی مردم‌سالاری مشارکتی، نیازمند طراحی و تعبیه فرایندهای نوینی هستیم؛ فرایندهایی که در آن، حقوق جمعی بر منافع فردی، مقدم باشد و سوسه‌کارهای بزرگ و چشمگیر اما کم‌فایده، این تقدم را مخدوش نکنند. فرایندی که در آن، مردم حضور مستمر داشته و نمایندگان ملزم به پاسخ‌گویی باشند. اقتضای جایگاه پاسخ‌گویی نمایندگان این است که مشکلات را بازناساسی و از سالیه به آفتاب بیاورد و برای حل مشکل پس از مشارکت در یافتن راه‌حل، تلاش کند و بر روند اجرا نظارت داشته باشد. معنای این گفتار این است که سیاست‌گذاری‌های اجرایی باید به‌سوی استفاده حداکثری مردم از امکانات شهر سوق یابد. به بیان دیگر، پروژه‌هایی در اولویت قرار گیرند که افراد بیشتری از جامعه از آن انتفاع ببرند. بدون این نوع نگرش، هرچند ممکن است با هزینه‌هایی دوجندان در پروژه‌های عمرانی موفق شویم، اما توسعه و آبادانی انسان‌محور همچنان در محاق خواهد ماند. در کنار تمام این ملاحظه‌های اکثریتی‌گرا، یک ملاحظه ساده، اما اصیل نیز جادار و آن این است که دموکراسی، اعتنا به رای اکثریت است نه نادیده‌گرفتن اقلیت در پیشگاه اکثریت. ازاین‌رو مردم‌سالاری شهری نمی‌تواند به اقلیت‌های فردوست بی‌اعتنا باشد و از تأمین نیازهای آنها کناره‌گیرد. این توجه به اقلیت‌هاست که هدف‌اصلی واقعی میان مردم‌سالاری و غیر آن ایجاد می‌کند.

شرق: کار به جایی رسیده که حالا وزیر اقتصاد خبر از اعزام هیئتی از سوی بانک مرکزی به چین داده است. ماجرا چند روزی است در رسانه‌ها و دهان به دهان می‌چرخد؛ قصه بسته‌شدن برخی حساب‌های ایرانیان در سه بانک چین است. حال، علی طیب‌نیا خبر داده که هیئتی از بانک مرکزی برای رایزنی با مقامات این کشور راهی پایتخت چین می‌شود.

تغییر نوع روابط تجاری ایران با چین

او گفته است که البته، حساب فعالان اقتصادی در چین مسدود نشده است، بلکه سامانه‌ای در چین مستقر شده تا روابط تجارت خارجی بین سیستم بانکی، گمرک و مقام ناظر ارزی چین را تنظیم کند که این موضوع نوع روابط تجاری ایران با چین را دچار تغییر و تحول می‌کند.

وزیر امور اقتصادی و دارایی ادامه داده است: در روزهای گذشته، رایزنی‌های بسیاری با مقامات بانکی چین انجام شده است تا این مشکل برطرف شود و قرار است هیئتی هم از بانک مرکزی ایران برای پیگیری حل این موضوع به چین سفر کند. به گفته وزیر اقتصاد، برخی از شرکت‌های صادرکننده ایرانی از نظر انتقال منابع ناشی از صادرات خود با مشکلاتی مواجه شده بودند که در سفر تازه او به چین درباره رفع آن با مقامات عالی این کشور از جمله مقام ناظر سیستم بانکی و وزیر مالیه چین انجام شده است. او ادامه می‌دهد: ضمن اینکه روز گذشته، با رئیس کمیسیون توسعه و اصلاحات هم صحبت‌هایی شد، اما مسلم آن است که نظر دولت این کشور حل مشکلات پیش روی روابط تجاری دو کشور است.

او تصریح کرد: لازمه اینکه تجارت به شکلی ساده و راحت انجام شود و صادرکننده بتواند منابع مالی ناشی از تجارت خود را به کشور وارد کند، آن است که بین بانک‌های ایرانی و چینی روابط کارگزاری برقرار شود و این در شرایطی است که در گذشته و به‌ویژه در دوران تحریم بیشتر نقل‌وانتقال منابع مالی با مشکلاتی انجام می‌شد، اما با رفع تحریم‌ها انتظار این است که مبادلات به شکلی کاملا طبیعی و عادی از مجرای سیستم بانکی انجام شود. این عضو کابینه یازدهم، ادامه می‌دهد: مجموعه مقامات دولت چین قول داده‌اند که مشکلات را برطرف کنند و قرار است یک هیئت هم از چین به ایران سفر کرده و از بانک مرکزی ایران هم مقاماتی به این کشور اعزام شوند تا به‌زودی محدودیت‌هایی

طیب‌نیا از اعزام دوباره هیئتی از سوی بانک مرکزی به چین خبر داد

روابط تجاری ایران و چین در فاز جدید



عکس: عباس کجوری شرق

که وجود دارد برطرف شود. طیب‌نیا گفت: هم‌اکنون، محدودیت جدیدی در چین ایجاد نشده، بلکه شرایط قبل حاکم است که باید با مذاکره برطرف شود. وزیر امور اقتصادی و دارایی در پاسخ به این پرسش که آیا با سایر کشورهای اروپایی و بانک‌های دنیا هم مشکلات بانکی به چشم می‌خورد، تصریح کرد: روابط بانکی و گشایش اعتبار میان ایران با بانک‌های دنیا انجام می‌شود؛ گرچه سر مرادوات با بانک‌های بزرگ اروپایی مشکلاتی به نظر می‌رسد که آن هم دلایل مختلفی دارد؛ به این معنا که یکی از عوامل مسلط در بروز مشکل در روابط بانکی ایران با دنیا تحریم بود که با حل‌وفصل آن بسیاری از مسائل حل شد. طیب‌نیا درباره برطرف‌شدن مشکلات FATF گفت: مشکل این بود که ایران در فهرست کشورهای غیرهمکار قرار گرفته بود که در یک سال گذشته تلاش شد با فعالیت جدی وزارت اقتصاد این مشکل برطرف شود؛ ضمن اینکه در زمینه مبارزه با پول‌شویی هم اقدامات خوبی انجام شده و وضعیت ایران از بسیاری کشورها بهتر است.

او گفت: اعتقاد داریم ایران در مبارزه با تروریسم و تأمین مالی آن یکی از کشورهای پیشرو به شمار رود. در حالی اینها را گفته که در همین یک ماه گذشته بسیاری از کشورها از جمله امارات متحده عربی، عمان، کویت، قطر، جمهوری آذربایجان، تایوان و کره هم به بهانه تحریم‌های دو ماه پیش ایران به دلیل فعالیت‌های موشکی، بازی جدیدی آغاز کرده

چینی‌ها در ۱۳ سایت فعال شده‌اند؛ بخشی از پروژه هم برعهده قرارگاه سازندگی خاتم‌الانبیاست که آنها هم کار خود را آغاز کرده‌اند.

مقاومت در برابر شفافیت مارا دچار مشکل کرده است

یک مقام مطلع در گفت‌وگو با «شرق» با بیان اینکه اجرای قوانین FATF در چین به مراحل پایانی نزدیک شده است، می‌گوید: از اول ماه می، باید مبدأ و مقصد پول در حساب‌ها مشخص شود.

او گفته: اولین واکنش به اجرای این قوانین، آنجایی بود که گمرک چین و سیستم بانکی آن به هم متصل شدند و این پنجره واحد، موجب شد تا پتروشیمی‌های ایرانی دچار مشکل شوند و نتوانند پول‌های خود را به کشور بازگردانند. این منبع آگاه به پیشینه این ماجرا اشاره کرده و می‌گوید: یک‌سری پتروشیمی‌های ایرانی با استفاده از سوئیچ بارنامه، کالاهای خود را نقل و انتقال می‌دادند. به تعبیر دیگر، بارنامه آنها از جبل‌علی با عمان، سوئیچ می‌شد و بار در بندر گمرک به‌عنوان کالایی که از عمان با جبل‌علی با دوبی آمده تریخیص می‌شد؛ اما فرم‌ها برای ایران است و پول باید به حساب شرکت ایرانی بیاید. قانون FATF چنین اجازه‌ای نمی‌دهد. به‌همین‌دلیل آن بخش از پتروشیمی‌ها که چنین عمل می‌کردند، پولشان بلوکه شد.

برخی ایرانی‌ها را دچار مشکل کرده، اشاره کرد و گفت: بخشی از ایرانیانی که در چین حضور دارند، فرضاً دانشجو هستند یا توریست‌هایی که سه ماه، سه ماه ویزای خود را تمدید می‌کنند. حساب شرکتی ایرانی‌ها از سوی بانک‌های چینی، مشکلی برای فاینانس چینی‌ها بابت قطار سریع‌السیر و سایر پروژه‌ها به وجود نیامده است. اصغر فخریه کاشان، در پاسخ به پرسشی درباره آثار مسدودشدن حساب ایرانی‌ها و شرکت‌های ایرانی در بانک‌های چین بر فاینانس پروژه قطار سریع‌السیر تهران - قم - اصفهان، گفت: این اقدام چینی‌ها اثری بر این قرارداد و سایر پروژه‌های عمرانی که چینی‌ها در ایران فاینانس کرده‌اند، نداشته است و این فاینانس همچنان در جای خود باقی است. به گفته او، از آنجا که مدت اثرگذاری هر فاینانس از زمان آغاز پروژه چهار سال است، در این چهار سال قطار سریع‌السیر تهران - قم - اصفهان را تمام می‌کنیم، درحال‌حاضر هم، ساخت پروژه آغاز شده و

مشکلی برای فاینانس چینی‌ها نیست

در چنین شرایطی، قائم‌مقام وزیر راه و شهرسازی در امور بین‌الملل گفته است در پی بستن حساب ایرانی‌ها از سوی بانک‌های چینی، مشکلی برای فاینانس چینی‌ها بابت قطار سریع‌السیر و سایر پروژه‌ها به وجود نیامده است. اصغر فخریه کاشان، در پاسخ به پرسشی درباره آثار مسدودشدن حساب ایرانی‌ها و شرکت‌های ایرانی در بانک‌های چین بر فاینانس پروژه قطار سریع‌السیر تهران - قم - اصفهان، گفت: این اقدام چینی‌ها اثری بر این قرارداد و سایر پروژه‌های عمرانی که چینی‌ها در ایران فاینانس کرده‌اند، نداشته است و این فاینانس همچنان در جای خود باقی است. به گفته او، از آنجا که مدت اثرگذاری هر فاینانس از زمان آغاز پروژه چهار سال است، در این چهار سال قطار سریع‌السیر تهران - قم - اصفهان را تمام می‌کنیم، درحال‌حاضر هم، ساخت پروژه آغاز شده و

واکاوی کسب بالاترین رتبه خدماتی ایران خودرو در میان خودروسازان داخلی

هشتمین مقام اولی برای هشتمین دوره متوالی چگونه ممکن شد؟

ارائه نتایج ارزیابی دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو در سال جاری در حالی اعلام شد که بار دیگر و برای هشتمین بار متوالی شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو توانست در جایگاه نخست شرکت‌های خودروساز داخلی قرارگیرد

نتایج سال جاری با توجه به سختگیرانه‌شدن دستورالعمل ارزیابی وزارت صنعت درباره خدمات، با سال‌های قبل قابل مقایسه نیست. این ارزیابی به گونه‌ای است که می‌توان گفت، شبکه خدمات پس از فروش خودروسازان داخلی به معیارهای جهانی نزدیک‌تر شده؛ هرچند هنوز مسیری طولانی تا حصول رضایت کامل مشتریان پیش‌رو است.

رضایت مشتریان بالاتر از قبل

اما نکته‌ای که در سال جاری توانست جایگاه ایساکو را بالاتر از رقبای خود در صدر جدول خدمات پس از فروش مستحکم کند، رشد درخور توجه میزان رضایت مشتریان نسبت به سال قبل است. میزان رضایت مشتریان خدمات پس از فروش ایران خودرو طبق آخرین ارزیابی، ۷۱،۸ از صد بوده که البته این عدد گویای نیاز تلاش حداکثری برای دست‌یافتن به ایده‌آل‌هاست.

معیارهای خدمات قرارتر از الزامات

فعالیت‌های خدمات پس از فروش ایران خودرو از حیث انطباق با الزامات آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو در بالاترین سطح یعنی «انطباق خیلی زیاد» قرار گرفته که شاید بتوان مدعی شد ارائه خدمات نوین نقش درخور توجهی در کسب این نتیجه داشته است. این امر بیانگر این است که شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو در تلاش برای جلب حداکثری رضایت مشتریان است و روند روبه‌رشد این شرکت خود تأییدی بر این مدعاست.

مدیریت برتر

کسب چنین شاخصی به معنی وجود یک مدیریت همه‌جانبه است؛ چیزی که در قسمت دیگری از شاخص‌ها بررسی شده و خدمات پس از فروش ایران خودرو را در بالاترین سطح قرار داده است. در ادامه در مهم‌ترین اقدامات صورت‌گرفته در یک سال اخیر در مسیر جلب حداکثری رضایت مشتریان ارائه شده است.

۱- طرح‌های نوین خدماتی

در راستای کسب رضایت حداکثری مشتریان و ارائه خدمات ویژه و متمایز به آنان، در سال ۱۳۹۵ طرح‌های ویژه‌ای در شرکت خدمات پس از فروش

۳- نظارت مؤثر و مستمر بر شبکه نمایندگی‌های مجاز رمز موفقیت:

۳-۱) نظارت و ارزیابی نمایندگی‌های مجاز:

در سال ۱۳۹۵ همه نمایندگی‌های مجاز سراسر کشور ارزیابی جامع شده‌اند. در این ارزیابی‌ها همه فرایندهای نمایندگی در بخش‌های فنی و مهندسی، بازرگانی و انبار، فروش خودرو، فرایندهای خدماتی از زمان پذیرش تا تریخیص خودرو، وضعیت نیروهای انسانی و مهارت‌سنجی آنان و... به صورت دقیق و کامل بررسی شده و امتیازات اخذشده از طرف نمایندگی تأثیر مستقیم در بخش درآمدی آنان داشته و این کار اثر درخور توجهی در وضعیت کسب‌وکار نمایندگی‌ها به جای گذاشته است.

ارزیابی‌های سال ۹۵، شامل شش‌هزارو صد نفر/ ساعت بوده است و ارزیابان مربوطه از میان پرسنل مجرب و کارآزموده دفاتر منطقه‌ای که موفق به کسب شرایط احراز و قبولی در آزمون‌های تخصصی ستاد بودند، انتخاب شده‌اند.

۳-۲) نظارت‌های نامحسوس بر شبکه نمایندگی‌ها

برای بررسی میدانی وضعیت پذیرش و فرایندهای خدماتی نمایندگی‌ها، همکاران و بازرسان شرکت خدمات پس از فروش با مراجعه به نمایندگی در قالب مشتری به صورت نامحسوس نسبت به ارزیابی این فرایندها اقدام کرده‌اند.

این نظارت‌ها به‌طور منظم و به‌صورت مداوم توسط مدیران ارشد شرکت نیز تعمیم یافته و شخص مدیرعامل ایساکو نیز با مراجعات متعدد به نمایندگی‌ها در اقصی نقاط کشور، به صورت نامحسوس وضعیت این نمایندگی‌ها را مشاهده کرده و پس از معرفی خود به نمایندگی، از نزدیک و بدون واسطه در جریان مشکلات و پیشنهادها نمایندگی‌ها قرار گرفته‌اند و برای همه مشکلات مطرح‌شده در این بازدیدها برنامه‌های بهبود تعریف و اجرا شده است.

۴- افزایش نفوذ سیستم‌ها و فناوری اطلاعات در فرایندهای کاری:

توسعه سامانه‌های ارتباط با مشتریان (سامانه موبایل اپلیکیشن و وب‌سایت ایساکو) که مشتریان می‌توانند از خدمات نوین و آنلاین ایساکو بهره‌مند شوند، ازجمله سروس‌هایی که به وسیله این سامانه به مشتریان محترم ارائه می‌شود، می‌توان به سرویس اتوکلیک، نوبت‌دهی پذیرش نمایندگی‌ها، اطمینان از اصل‌بودن خدمات، مشاهده دفترچه‌های راهنمای محصولات و نمایش نمایندگی‌ها و فروشگاه‌ها بر روی نقشه اشاره کرد.



بازار مشتریان

کسب مقام اول خدمات پس از فروش

برای هشتمین دوره متوالی در

ارزیابی وزارت صنعت، معدن و تجارت






www.isaco.ir

تأمین قطعات | تضمین خدمات