



بخشش یا قصاص؟

با صدور رای، سرنوشته نجفی در دستان خانواده مقتول است



دوچرخه‌های بدون خط و بی‌زده

سختگویی قوه قضاییه: دوچرخه‌سواری برای بانوان منع قانونی ندارد

جهان ۱۵



اردوگاهی برای زنان فراموش شده

مخالفت کشورهای جهان با بازگشت زنان و کودکان باقیمانده از داعش، سرنوشته هزاران آواره در «اردوگاه الهول» سوریه را امتحان کرده است

ایران‌شهر ۱۲



۴۰۰ روز ایرانیگری خانوادگی

کاهش رضایت از خدمات پس از فروش

بر اساس آمار وزارت صنعت، رضایت مردم از تأمین قطعات یدکی و زمان انجام تعمیرات در سال ۹۷ کاهش داشته است

جدول رده‌بندی شرکت‌های عرضه‌کننده خودرو از نظر میزان رضایت مشتریان



همشهری درباره جزئیات و حاشیه‌های جلسه کمیسیون زنان با وزیر ورزش گزارش می‌دهد

زیرساخت‌ها آماده حضور زنان در ورزشگاه‌ها

منطقه ممنوعه نمایندگان

شورای عالی امنیت ملی اخیراً از تأمین‌کننده به دلیل ممنوعیت ورود به موضوع بحث مذاکره با آمریکا اعلام شکایت کرده

پیش‌تر نیز دادستانی علیه تأمین‌کننده اعلام جرم کرده بود

تیم‌های صفحه‌ها را بخوانید

شورای عالی امنیت ملی مبنی بر «ممنوعیت اظهار نظر در مورد مذاکره با آمریکا» دامن‌نمایندگی مجلس را گرفته است. دیروز همین موضوع بار دیگر باعث رجوع مجلس به اصل ۸۴ و ۸۶ قانون اساسی و حق مصونیت پارلمانی نمایندگان مجلس شد. شورای عالی امنیت ملی، طی روزهای اخیر از حاکمیت فلاحی پیشه، عضو کمیسیون امنیت ملی و سیاست خارجی و ایلاس حضرتی، رئیس کمیسیون اقتصادی مجلس به دلیل اظهار نظر در مورد بحث مذاکره با آمریکا به هیأت نظارت بر رفتار نمایندگان اعلام شکایت کرده و خواستار برخورد با آنها شده است. مرسوم بودن چنین موضع‌گیری‌هایی بین صاحب‌نظران و نمایندگان سبب شکل‌گیری ناراضی در میان نمایندگان شده است و آنها فارغ از خاستگاه سیاسی و نوع نگاهشان به بحث مذاکره با آمریکا اعلام شکایت علیه نماینده به خاطر اظهار نظر در مباحث روز کشور را بدعت‌گذاری جدید نهاد‌های بالادستی مجلس می‌دانند و تأکید می‌کنند که این دست مسائل با حق مصونیت پارلمانی‌شان در تناقض است.

آگهی تجدید مناقصه عمومی یک مرحله‌ای ۹۸/۵

شرکت مدیریت سامان سازه‌گرد (مدیریت املاک) در نظر دارد انجام عملیات مربوط به تعمیرات ساختمان امور کارکنان و رفاه واقع در شهر تهران (متعلق به شرکت مخابرات ایران) را از طریق مناقصه عمومی به استحضار حقیقی واجد شرایط و اگنار نماید. بدینوسیله از علاقه‌مندان دعوت بعمل می‌آید جهت مشاهده جزئیات آگهی به بخش مزایده و مناقسه در منبع اطلاعاتی پرتال اینترنتی شرکت مخابرات ایران به آدرس eportal.tci.ir مراجعه نمایند.

آگهی مزایده سراسری املاک و مستغلات شماره ۱۰۹۳

شرح در صفحه ۹

آگهی مزایده املاک مازاد بانک صادرات (۹۸/۲)

مدیریت شعب استان البرز

جهت کسب اطلاعات بیشتر به سایت www.bsi.ir و یا روزنامه همشهری مورخ ۹۸/۵/۱۲ (شنبه) صفحه ۱۱ رجوع شود.

فراخوان عمومی شناسایی شرکت‌های تولیدکننده کفپوش گرانول زمین‌بازی

برای کسب اطلاعات بیشتر به www.zibasazi.ir مراجعه فرمایید

آگهی مزایده فروش املاک مرداد ۹۸

شرح در صفحه ۱۰

استان‌ها را آنلاین بخوانید

www.hamshahrionline.ir
www.newspaper.hamshahrri.org

استفاده از کارت سوخت اجباری می‌شود

وزیر نفت در پاسخ به پرسشی مبنی بر نحوه اجرای طرح استفاده از سوخت با استفاده از کارت، گفت: ۲۰ مرداد استفاده از کارت سوخت آغاز می‌شود اما به دلیل ایجاد مشکلات احتمالی برای دارندگان خودرو مانند عدم تهیه کارت سوخت یا هر مشکل دیگر به آنها فرصت داده می‌شود ولی در نهایت استفاده از کارت سوخت اجباری خواهد شد. بیژن زنگنه افزود: حدود ۷۰۰ هزار کارت سوخت به در منازل شهروندان رفته است که به دلیل نبودن در خانه یا هر دلیل دیگر به ادارات پست برگشت خورده‌اند لذا خواهشمندیم افرادی که هنوز کارت سوخت ندارند با مراجعه به ادارات پست کارت خود را دریافت کنند. به گفته وی وزارت نفت روزانه ۵۰ هزار کارت سوخت جدید صادر می‌کند تا طرح استفاده از کارت سوخت تکمیل شود. به گزارش ایرنا، وزیر نفت با اشاره به تصویب کلیات طرح افزایش ظرفیت پتروپالایشگاهی در مجلس، گفت: در رابطه با پتروپالایشگاه‌ها صحبت و مقرر شد؛ آیین‌نامه اجرای این قانون با همکاری طرف‌های ذیربط تدوین و پس از تصویب در دولت، اجرایی شود. او با اشاره به نشست مشترک کمیسیون انرژی مجلس، وزارت نفت و مسئولان قرارگاه خاتم‌الانبیاء (ص) اظهار کرد: مهم‌ترین نکته این جلسه سه‌جانبه، پیام‌نمادین آن در خصوص عزم تمامی اجزای نظام برای همدلی و تکمیل ظرفیت‌های یکدیگر در شرایط ویژه فعلی برای مقابله با تحریم‌ها و عبور سربلندانه از این وضعیت بود.

خبر دیگر اینکه شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی هم اعلام کرد: آن دسته از صاحبان وسایل نقلیه که بر اساس فراخوان قبلی، نسبت به درج اطلاعات خود در سامانه دولت همراه اقدام و با انجام دادن فرآیند لازم، شماره حساب کارت اعتباری خود را ثبت کرده‌اند، نیازی به ثبت‌نام مجدد و پسا مراجعه به پلیس ۱۰۰ ندارند و کارت هوشمند سوخت آنها بر اساس ثبت‌نام انجام شده قبلی، صادر و توسط شرکت پست به آنها تحویل خواهد شد.

دعوت به همکاری در بانک کارآفرین

بانک کارآفرین در راستای تأمین نیروی انسانی مورد نیاز خود در شهر تهران دعوت به همکاری می‌نماید. متقاضیان جهت کسب اطلاعات بیشتر به سایت بانک کارآفرین به آدرس ذیل مراجعه نمایند.

www.karafarinbank.ir

آژانس‌های مسافرتی، هتل‌ها و شرکت‌های فعال در زمینه گردشگری

قصران گشت ۸۸۶۹۷۰۸۰ صفحه ۸

همشهری آنلاین

آشنایی با بازاری خنثی که با پیوند ۱۰۰۰ زوج جوان شده است

دفتر ازدواج سادات خاتم

میزان استقبال عالی از مرکز جامع اعطای خون شهید کریمی در گفت‌وگو با مدیر مرکز روزانه ۱۰۰ نفر می‌دهند

نگاه حشمت‌الله فلاحی پیشه: عضو کمیسیون امنیت ملی مجلس

نمایندگانی که ترسو نکنید

اصل ۸۶ قانون اساسی از اصول افتخارآمیز نظام مدمکراتیک در جمهوری اسلامی ایران است که مصونیت پارلمانی به نمایندگان می‌دهد و نمایندگان در قبال آنچه در مجلس در مقام نمایندگی مطرح می‌کنند آزاد هستند. تنها این قسمت مصونیت است و در سایر موارد نمایندگان هم‌سطح مردم هستند، یعنی اگر تخلفی صورت گیرد و دعوی‌ای بین نمایندگان و مردم صورت گیرد، روال عادی خود را طی خواهد کرد. در این حالت نماینده باید در محکمه حضور پیدا کند.

سامانی که در مجلس تعریف شده است یک سامان آیین‌نامه‌ای است و هدفش این است تا اصل ۸۶ به گونه‌ای اجرایی شود که مصونیت پارلمانی نمایندگان حفظ شود. در چنین شرایطی اگر نماینده‌ای تخلفی داشته باشد یا شکایتی از او صورت گیرد، به هیأت نظارت ارجاع می‌شود و اگر آنجا مشخص شود که نماینده در قالب وظیفه نمایندگی‌اش کاری را صورت داده، طبیعتاً مصونیت دارد و محکمه نمی‌تواند او را مورد پیگیری قرار دهد، ولی در غیر این صورت پیگرد لازم صورت می‌گیرد. اتفاق جدیدی که شکل گرفت و حساسیت‌برانگیز بود این بود که دبیرخانه شورای عالی امنیت ملی کشور شکایتی را علیه من مطرح کرد. موضوع شکایت نیز توییتهایی بود که بارها در این فضا توضیح داده‌ام. تویتهای کارشناسی بنده است. من از ۲۲ سالگی تحلیل سیاسی ارائه می‌کنم و در تمام این مدت تقریباً هر روز یک تحلیل سیاسی در یکی از رسانه‌های کشور داشته‌ام. نظریه سیاسی نیز با اطلاعات پذیر خواهد بود یا اثبات می‌شود. عین همین شکایت از آقای ایلاس حضرتی نماینده مردم تهران نیز صورت گرفت. موضوع این شکایت بحث رابطه با آمریکا بود. شورای عالی امنیت ملی اعلام کرده بود که مذاکره ممنوع است و هر کس در باره مذاکره اعلام نظر کرد، شکایت می‌شود. این بود که بحث ما مذاکره نبود و مدیریت تنش را مطرح کرده بودیم.

در زمان جنگ نفتکش‌های ۴ تا ۱۴ ماه اعلام کردیم که بازیگران مختلف دولتی و غیردولتی عجله دارند تا در خلیج فارس جنگی راه بیندازند، بویژه اینکه دوطرف جنگ ایران و آمریکا باشند. من آنجا پیشنهاد سازوکار کاری مشابه سازوکار زمان جنگ سرد برای مدیریت تنش داده بودم و تأکید کرده بودم الان زمان مذاکره نیست. من معتقدم در چنین شرایطی دیوار نمایندگانی کوتاه است و به راحتی مورد تخریب قرار می‌گیرد. سابقه نداشته است که در جایی از کشور مدعی‌العموم از شأن یک نماینده و جایگاه او در قانون اساسی دفاع کند.

نتیجه چنین رفتارهایی این است که یک نماینده از مهم‌ترین ابزارش یعنی نقطه دور می‌شود. اثر اول چنین اتفاقی این است که نمایندگان دیگر وارد حوزه نظر نمی‌شوند و نقدی صورت نمی‌گیرد. در دوم نیز در حالت محتوایی اتفاق می‌افتد و نمایندگان دچار دوگانه‌گویی و دوبله‌سخن‌گویی خواهند شد و اظهارات‌شان به سمت و سوی ترس و مهم‌گویی حرکت می‌کند که در شأن نظام پارلمانی جمهوری اسلامی ایران نیست، ویژگی مجلس طرح عقاید مختلف در آن است.

آنچه در مورد شکایت‌های اخیر دبیرخانه شورای عالی امنیت ملی علیه ۲ نماینده مجلس محل تذکر است این است که انتظار می‌رفت شخص آقای رئیس‌جمهور به‌عنوان رئیس شورای اجاره چنین اتفاقی به زیر مجموعه خودشان ندانند. با هیأت نظارت بر رفتار نمایندگان تشکر کرد که این شکایات را وارد ندانستند.

به‌عنوان یک نماینده مجلس معتقدم آنچه نمایندگان مجلس باید رعایت کنند برهیز از صحبت‌هایی است که قابل دفاع نیست. آنچه ما باید از آن برهیز کنیم رفتارهای پوپولیستی است. نمایندگان با محدودیت‌های بودجه‌ای کشور آشنا هستند و نباید انتظاراتی که باعث شکل‌گیری زیاده‌خواهی می‌شود را مطالبه کنند. باید سامانی شکل گیرد تا درون این سامان مسئولیت‌پذیری طرفین بیشتر شود. تا زمانی که نظام حزبی با نظام سیاسی در کشور توفان نشود ما این مشکل را خواهیم داشت. در نظام حزبی این نظام هستند که شرایط واقعی‌تری را فراهم می‌کنند تا ما خیلی زود تقابل و چالش عریان بین جریان‌های سیاسی و قوای تصمیم‌گیر کشور را شاهد نباشیم.

یادداشت فرید زاوه: کارشناس صنعت خودرو

کیفیت: منشأ ناراضیتهای خدمات خودرو

ارائه گزارش‌های مختلف از ارزشیابی کیفی، نحوه فروش و خدمات پس از فروش خودرو رویه‌های معمول در کشورهای مختلف دنیا است که طی چند سال اخیر با دقت بیشتری در صنعت خودروی کشورمان نیز دنبال می‌شود اما همواره این گزارش‌ها با واقعیت‌های ملموس و برداشتی که مشتریان خودرو در مراحل مختلف از کیفیت و ارائه خدمات خودرو دارند، همخوانی چندانی ندارد. واقعیت آن است که باید بین رضایت مشتریان از کیفیت، فروش و خدمات پس از فروش خودرو، با ارزیابی میزان رضایت از عملکرد نمایندگی‌های رسمی شرکت‌های خودروسازی تمایز قائل شویم. وقتی کیفیت خودروهای آستاره و قطعات معیوب، مردم را شاکتی و کلافه می‌کند، نمی‌توان انتظار داشت که نتایج استخراج‌شده از پرسشنامه‌هایی که با سؤالات نه چندان مرتبط از مشتریان خودرو تهیه شده متعسف‌کننده رضایت‌مندی واقعی مشتریان از این مولفه‌ها باشد. اگر کیفیت پایین یک خودرو، هر روز مشتری را راهی تعمیرگاه‌های رسمی خدمات پس از فروش کند به فرض آنکه این نمایندگی‌ها بر خوردی مناسب داشته، قطعات با قیمت و کیفیت مناسب تأمین شده و تعمیرات نیز به بهترین نحو انجام شود، نمی‌توان انتظار رضایت مشتری از ارائه چنین خدماتی را داشت چرا که کیفیت پایین خودرو منشأ اصلی ناراضیتهای گلابه مشتری است. شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران ارزشیابی‌ها را بر اساس شاخص‌های انجام می‌دهد که طی ۲ دهه اخیر تغییرات بسیاری کرده و به بلوغ رسیده است اما اینکه نتایج گزارش‌های منتشر شده با حسی که مشتریان از صنایع خودروسازی دارند، همخوانی چندانی ندارد، ناشی از ناراضیتهای مشتریان از کیفیت خودرو است. این گزارش‌ها شاخص دیگری را بررسی می‌کند که از لحاظ چندانی با رضایت مشتری از کیفیت محصول ندارد. در عین حال گزارش‌هایی که از کیفیت یا خدمات مرتبط با خودرو منتشر می‌شود بر مبنای شاخص‌هایی تهیه می‌شود که گرچه شاخص‌های بدی نیست اما مطابق با نگرش مردم به واقعیت‌های کیفی خودروهای داخلی نیست. درنظر بگیریم مشتری خودرویی نه‌چندان باکیفیت را که دچار نقص فنی است به مراکز خدمات پس از فروش می‌برد که به دلیل شرایط خاص اقتصادی برای تأمین قطعه از منابع اصلی با مشکل مواجه است، قیمت این قطعات افزایش و کیفیت آن نیز به دلیل تأمین از منابع متفرقه چندین جنگی به دل نمی‌زند، باین روند نمی‌توان انتظار داشت تا مشتری پس از چندبار مراجعه به اینگونه مراکز و باقی ماندن عیوب یا خرابی قطعه، احساس مطلوبی به کم و کیف خودروی خریداری شده یا کیفیت خدمات پس از فروش آن داشته باشد. وقتی مثلا مشتری از کیفیت خدمات پس از فروش خودرو ناراضی است اما در پرسشنامه از کم و کیف بر خورد نمایندگی‌های مجاز سؤال می‌شود، این ناراضیتهای مشتریان خودرو نهاده‌بندی می‌شود که مشتری همه فرآیند کیفی، فروش و خدمات پس از فروش خودرو را به‌صورت بسته‌ای می‌بیند که در رضایت‌مندی نهایی از یک محصول مؤثر است و اینگونه ناراضیتهای ما به راحتی توسط شاخص‌های موجود قابل اندازه‌گیری نیست. گرچه متولیان تلاش می‌کنند تا با اصلاح شاخص‌ها، این گزارش‌ها واقعی‌تر شود اما برای انجام این کار پرسشنامه‌های استاندارد وجود دارد که در کشورمان چندان کاربردی نیست. اینکه مشتری از خرابی مکرر یک خودرو عصبانی شده و در مراحل مختلف پذیرش، دریافت خدمات و تأمین قطعات با تنگناهایی مواجه می‌شود، نمی‌توان انتظار رضایت وی از این خدمات و گزارش‌های منتشر شده را داشت. هرچند هم که سعی کنیم به خودروهای آستاره خدمات خوبی ارائه کنیم، مشتری احساس می‌کند که سرمایه خود را با خرید خودرویی معیوب و بی‌کیفیت از دست داده است و وقتی که چنین ارزشیابی‌هایی را می‌بیند به درست بودن آن شک می‌کند. حتی وقتی در سال ۹۳ با انجام اصلاحاتی سهم شاخص رضایت مشتری از ۱۰ به ۵۰ درصد افزایش و نتایج ارزشیابی‌ها به‌شدت افت کرد نیز همین رویه اتفاق افتاد اما در نهایت مشتری از خرابی خودرو به دلیل کیفیت پایین ناراضی بود.