

عنوان مقاله:

ارابه الگویی جهت اندازه گیری رضایتمندی مسافران شرکت بهره برداری متروی تهران - محور مقاله: مدیریت و اقتصاد حمل و نقل

محل انتشار:

دهمین همایش حمل و نقل ریلی (سال: 1387)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

بابک ناصری صالح آباد - دکترای پزشکی، مدیریت بهداشت و طب کار شرکت بهره برداری متروی تهران

روح اله کاظمی - دکترای مدیریت محیط زیست - مسئول ارزیابی عملکرد شرکت بهره برداری متروی ت

یوسف رشیدی آلاشتی - کارشناس مهندسی صنایع، رئیس برنامه ریزی و توسعه نیروی انسانی شرکت بهره

خلاصه مقاله:

در دنیای امروز اندازه گیری رضایتمندی مشتریان اهمیت زیادی پیدا کرده است. رضایتمندی مشتری یک احساس است و برای بهبود آن باید آن را به یک شاخص کمی تبدیل نمود. مدل های شاخص رضایتمندی مشتری راهکاری برای این فرایند تبدیل است. از آنجا که مدیران شرکت بهره برداری مترو نیز اساسا برنامه های خود را براساس فرهنگ مشتری مداری قرار داده اند و لازمه این فرهنگ شناخت اولویت ها، نیازها، خواسته ها و عوامل مؤثر بر عدم رضایت مندی مشتریان می باشد، این مقاله در پی آن است که با بیان ابعاد رضایت مشتری در شرکت بهره برداری مترو و با معرفی مدل های رضایتمندی مشتری در اروپا و آمریکا الگویی جهت بررسی رضایتمندی مسافران براساس عملکرد شرکت بهره برداری متروی تهران ارائه دهد و براساس این الگو و با تعریف و تدوین شاخص های مناسب نسبت به اندازه گیری عملکرد شرکت بهره برداری متروی تهران از نظر رضایتمندی مسافران در دو دوره زمانی سه ماهه اول 86 و سه ماهه اول 87 اقدام شود.

کلمات کلیدی:

حمل و نقل ریلی درون شهری، رضایتمندی مسافران، شاخص، اندازه گیری رضایتمندی، مشتری مداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/61017>

