

بسمه تعالی

* شیوه نامه نظارت بر نمایندگی های فروش بلیت *

* مصوبه هیئت مدیره محترم راه آهن ج ۱.۱.۰ *

۱۳۹۳/۰۶/۲۲

* معاونت مسافری *

شیوه نامه نظارت بر نمایندگی های فروش بلیت قطار

با عنایت به بند ۹ ماده (۱) و نیز ماده (۸) دستورالعمل نحوه صدور مجوز نمایندگی فروش بلیت قطارهای مسافری مصوب مورخ ۱۳۹۲/۱۰/۰۳ هیئت مدیره محترم راه آهن ج.ا.ا، شیوه نامه نظارت بر نمایندگی ها در جلسه ۵۲ و ۵۳ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۵ و ۱۳۹۳/۰۶/۲۲ کمیسیون واگذاری و نظارت بر نمایندگی های فروش بلیت قطار بشرح زیر تصویب گردید.

ماده یک: تعاریف

- ۱- **مراجعه کنند:** منظور از مراجعه کننده شخصی است که برای خرید، استرداد یا دریافت خسارت و اطلاعات مرتبط و یا طرح پیشنهاد و شکایت به نمایندگی مراجعه می نماید.
- ۲- **مسافر:** شخصی است حقیقی که با بلیت معتبر به نام خودش حق انجام سفر و استفاده از تسهیلات را با رعایت مقررات مسافرت دارد.
- ۳- **نمایندگی:** شخصی است حقیقی یا حقوقی که مسئولیت فروش بلیت و سایر خدمات مربوط به قطارهای مسافری را وفق ضوابط و مقررات مربوطه برعهده دارد.
- ۴- **مقررات:** دستورالعمل و رویه هایی که برای شروع کار و تداوم آن الزامیست.
- ۵- **نقض مقررات:** رفتار و عمل بر خلاف مقررات و رویه های ابلاغی مربوط به وظایف و شرایط الزامی نمایندگی را گویند.
- ۶- **عنوان نقض مقررات:** انواع مختلف نقض مقررات هر کدام با یک ماده و شماره خاص در جداول معرفی شده اند.
- ۷- **دفعات نقض مقررات:** نقض هر مورد از مقررات چه با عناوین مشترک یا عناوین مختلف مقررات در یک روز بصورت مجزا محاسبه و قابل جمع می باشند.
- ۸- **مرجع تشخیص:** به واحدهایی گفته می شود که مجاز به تشخیص نقض مقررات ناشی از عمل نمایندگی می باشند.
- ۹- **دستگاه نظارت:** دستگاه نظارت عالی، اداره کل تنظیم و نظارت بر بازار راه آهن ج.ا.ا و دستگاه نظارت مستقیم در امر فروش شرکتهای حمل و نقل ریلی می باشند.
- ۱۰- **کمیسیون:** هیئتی است منتخب از سوی مدیر عامل راه آهن جهت رسیدگی به درخواستها و عملکرد نمایندگان گنجهای فروش بلیت قطار که برابر آئین نامه عهده دار وظایف می باشد و اعضای آن عبارتند از:
 معاونت مسافری (رئیس کمیسیون)، مدیر کل تنظیم و نظارت بر بازار (دبیر کمیسیون)، مدیر کل دفتر مدیریت عملکرد، مدیر کل امور مالی و اموال، مدیر کل دفتر فناوری ارتباطات و اطلاعات، نماینده انجمن صنفی حمل و نقل ریلی و نماینده شرکت حمل و نقل ریلی رجا به نمایندگی از شرکتهای حمل و نقل ریلی
- ۱۱- **دبیر خانه کمیسیون:** دبیرخانه کمیسیون اداره کل تنظیم و نظارت بر بازار راه آهن ج.ا.ا می باشد.
- ۱۲- **اقدام:** نحوه برخورد با نقض مقررات در این شیوه نامه اقدام نامیده می شود و شامل موارد زیر است:
- ۱-۱۲- **تذکر:** موارد نقض مقررات یا رویه ها که مستلزم دریافت خسارت یا تعلیق و ابطال نمایندگی نیست بصورت کتبی صادر می گردد.
- ۲-۱۲- **کاربرد آن عمدتاً در مواردی است که نقض مقررات اولین بار اتفاق می افتد و به ضعف آموزش و مدیریت مربوط می شود.**
- ۳-۱۲- **تجدید دوره آموزشی:** کاربرد آن عمدتاً در مواردی است که نقض مقررات به ضعف آموزش متصدی فروش مربوط می شود و تذکر قبلی مفید واقع نشده است. لذا می بایست دوره ای را که در آن ضعف دارد مجدداً طی نماید.
- ۴-۱۲- **پرداخت خسارت و جلب رضایت:** این اقدام در مواردی از نقض مقررات ضرورت پیدا می کند که عمل نمایندگی منجر به وارد شدن خسارت مالی مستقیم و قابل اندازه گیری به شرکت یا مسافر می شود و یا اینکه نارضایتی مسافر (حتی مراجعه

کننده) را فراهم می کند. خسارت های غیر قابل اندازه گیری مانند لطمات روحی و امثالهم بستگی به میزان و نوع آن در صورت اثبات مشمول تذکر تا ابطال مجوز می تواند باشد. چنانچه در نحوه جلب رضایت تفاهمی حاصل نشود، نمایندگی یا شرکت می تواند از کمیسیون استعلام و براساس پاسخی که دریافت می کند اقدام نماید. ضمن اینکه حق شاکی برای پیگیری شکایت خود در مراجع قضائی محفوظ است.

۱۲-۴-تعلیق: به معنی قطع موقت سیستم فروش می باشد. مجوز نمایندگی همچنان معتبر است.

کاربرد آن در مواردی است که رفتار مغایر با اصول و ضوابط از سوی نمایندگی صورت پذیرفته و یا عمدتاً در مواردی است که تذکرات نتیجه بخش نبوده و ادامه فعالیت تا اصلاح لازم به مصلحت نمی باشد.

۱۲-۴-۱-تعلیق اضطراری: تعلیق های اضطراری توسط دستگاه نظارت با درخواست هر یک از شرکتهای اعمال می شود

و حسب مورد در اولین جلسه کمیسیون مطرح خواهد شد. کمیسیون حسب مورد می تواند آنرا بعنوان یک تعلیق در کارنامه نمایندگی محسوب نماید.

۱۲-۴-۲-تعلیق مشروط: این تعلیق فعالیت، پس از تامین شرط تعیین شده بر طرف می شود. لذا نمایندگی از یک روز تا ۳ ماه برای برآورده نمودن شرط تعیین شده فرصت دارد.

۱۲-۴-۳-تعلیق ثابت: مدت آن حداکثر تا شش ماه بوده که توسط کمیسیون تعیین و به نمایندگی ابلاغ می شود.

۱۳- ابطال مجوز: به معنی ابطال دائمی مجوز نمایندگی می باشد. لازم بذکر است کسانی که مجوز نمایندگی آنان ابطال شده باشد تا یکسال از تاریخ ابطال مجوز به درخواست مجدد نمایندگی آنان رسیدگی نمی شود.

۱۴- بلیت جعلی: بلیتی است که نمایندگی خارج از سیستم فروش آن را صادر و عرضه کرده باشد.

۱۵- بلیت مخدوش: به عدم چاپ کامل مندرجات بلیت بصورت عمدی، لاک گرفتگی و هرگونه تغییر ایجاد شده بصورت دستی در بلیت گفته می شود.

۱۶- بلیت ناخوانا: به پرینت کمرنگ، پرینت نشدن برخی اطلاعات، پرینت کارا کترهای نامفهوم، تنظیم نبودن پرینتر و یا بلیتی که سهواً صدمه دیده در حدی که مندرجات آن قابل شناسایی و خواندن نیست اطلاق می شود.

۱۷- بلیت مفقود: بلیتی که پس از صدور به سرقت رفته یا مفقود شده باشد و مسافر می تواند درخواست المثنی نماید.

۱۸- گروه: افرادی که تعداد آنها ۴ کوپه و یا بیشتر در قطارهای ۴ تخته، ۳ کوپه و یا بیشتر در قطارهای ۶ تخته و یا تعداد ۱۸ نفر و بیشتر در قطارهای اتوبوسی باشد گروه نامیده می شوند.

۱۹- زمانهای غیرمجاز صدور بلیت گروهی: صدور بلیت برای گروهها تا ۵ ساعت بعد از زمان پیش فروش بلیت قطار مربوطه و نیز ایام منع شده از جمله پیش فروش بلیت های نوروزی، مجاز نمی باشد.

۲۰- جمع آوری بلیت: وقتی صادر کننده بلیت با اطلاع از اینکه مقررات را نقض نموده بلیت را اعاده و یا هزینه خود استرداد یا اگر قبلاً استرداد شده از استفاده مجدد آن ممانعت نماید.

۲۱- بلیت توکیبی: صدور بلیتهای جداگانه برای ۲ یا چند قطعه از مسیر سفر با یک قطار.

۲۲- قطار غیرمستقیم: متشکل از قطارهای جداگانه که مسافر باید پس از رسیدن به مقصد هر قطار، قطار خود را عوض کند.

۲۳- حداقل فاصله زمانی: حداقل فاصله زمانبندی شده ورود یک قطار تا حرکت قطار بعدی در ایستگاه تعویض قطار مربوطه به بلیت قطار غیرمستقیم (این حداقل فاصله زمانی ۳ ساعت می باشد)

۲۴- بلیت چارتر و گروهی: مقررات و صدور این بلیت ها براساس دستورالعمل واگذاری ظرفیت چارتر و گروهی مصوب هیئت مدیره محترم راه آهن صادر می شود.

۲۵- شرکت: شرکت حمل و نقل ریلی است که دارای تعدادی واگن مسافری می باشد.

۲۶- سال تخلفاتی: منظور از سال تخلفاتی یکسال از زمان اولین تخلف می باشد.

ماده دو: اقدامات مربوط به نقض مقررات فروش بلیت قطار

بند	عنوان نقض مقررات	اقدامات نقض مقررات	مرجع تایید و ابلاغ
۱	تحويل بلیت ناخوانا (و در صورتی که منجر به ممانعت از سفر شده یا مسافر متحمل کسورات استرداد شده باشد)	تذکر (و پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر)	شرکت
۲	تحويل بلیت مخدوش که سفر با آن بلیت انجام یا بلیت جمع آوری شده است. (و در صورتی که منجر به ممانعت از سفر شده یا مسافر متحمل کسورات استرداد شده باشد)	تعلیق ثابت ۱۵ روزه و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون
۳	تحويل بلیت مخدوش برای نوبت دوم	تعلیق ثابت یک ماهه و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون
۴	امتناع از صدور بلیت تخفیف دار و ارزان قیمت (و در صورتی که منجر به وارد شدن خسارت به مسافر یا نارضایتی او گردد)	تذکر (و پرداخت خسارت به مسافر و جلب رضایت مسافر)	شرکت
۵	امتناع از صدور بلیت تخفیف دار و ارزان قیمت (و در صورتی که منجر به وارد شدن خسارت به مسافر یا نارضایتی او باشد) برای نوبت دوم	تعلیق ثابت ۱۵ روزه و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون
۶	فروش بلیت به غیر نام مندرج در بلیت	تعلیق ثابت ۱۵ روزه و پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون
۷	تکرار یک نام روی چند بلیت (و اگر مسافر متحمل خسارت شده است)	تذکر (و پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر)	شرکت
۸	تکرار یک نام روی چند بلیت (و اگر مسافر متحمل خسارت شده است) برای نوبت دوم	تعلیق ثابت ۱۵ روزه (و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر)	کمیسیون
۹	صدور بلیت برای گروهها در زمانهای غیر مجاز (اگر قبل از استفاده جمع آوری و استرداد شود)	تذکر	شرکت
۱۰	صدور بلیت برای گروهها در زمانهای غیر مجاز (جمع آوری و استرداد نشدن بلیت ها)	تعلیق ثابت ۱۵ روزه	کمیسیون
	صدور بلیت برای گروهها در زمانهای غیر مجاز (جمع آوری و استرداد نشدن بلیت ها) برای نوبت دوم	تعلیق ثابت یکماهه	کمیسیون
۱۱	صدور بلیت از سهمیه های ویژه بدون توجه به استحقاق فردی که بلیت بنام اوست (اگر مسافر در قطار بدون جا مانده یا به درجه و کیفیت پایین تر جابجا شده است)	تذکر (و پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر)	شرکت
۱۲	صدور بلیت از سهمیه های ویژه بدون توجه به استحقاق فردی که بلیت بنام اوست (مسافر در قطار بدون جا مانده یا به درجه و کیفیت پایین تر جابجا شده است) برای نوبت دوم	علاوه بر اقدام مرتبط، اپراتور فروش تجدید دوره آموزشی خواهد شد.	شرکت
۱۳	صدور بلیت در قطار غیر مستقیم بدون رعایت فاصله زمانی مجاز ناشی از عمل نمایندگی	تذکر و پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	شرکت
۱۴	صدور بلیت در قطار غیر مستقیم بدون رعایت فاصله زمانی مجاز ناشی از عمل نمایندگی برای نوبت دوم	تعلیق ثابت ۱۵ روزه و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون

بند	عنوان نقض مقررات	اقدامات نقض مقررات	مرجع تایید و ابلاغ
۱۵	صدور بلیت تخفیف‌دار برای مسافر بدون استحقاق استفاده از تخفیف	تذکر و پرداخت خسارت و جلب رضایت	شرکت
۱۶	صدور بلیت تخفیف‌دار برای مسافر بدون استحقاق استفاده از تخفیف برای نوبت دوم	تعلیق ثابت ۱۵ روزه و پرداخت خسارت و جلب رضایت	کمیسیون
۱۷	در انتظار گذاشتن مراجعه‌کننده و عدم رعایت نوبت در صدور بلیت	تذکر	شرکت
۱۸	در انتظار گذاشتن مراجعه‌کننده و عدم رعایت نوبت در صدور بلیت برای بار دوم	تعلیق ثابت یکماهه	کمیسیون
۱۹	امتناع از استرداد بلیت مسافر (اگر منجر به افزایش کسورات استرداد شود)	تذکر (و پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر)	شرکت
۲۰	امتناع از استرداد بلیت مسافر (اگر منجر به افزایش کسورات استرداد شود) برای نوبت دوم	تعلیق ثابت ۱۵ روزه و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون
۲۱	بلیتی که مسافر استرداد نموده، بدون ثبت در سیستم فروش مجدداً به دیگری عرضه شده است (اگر قبل از استفاده شناسایی و جمع‌آوری شود)	تذکر و در صورت وارد شدن خسارت، پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	شرکت
۲۲	بلیتی که مسافر استرداد نموده، بدون ثبت در سیستم فروش مجدداً به دیگری عرضه شده است (اگر قبل از استفاده شناسایی و جمع‌آوری شود) برای نوبت دوم	تعلیق ثابت ۱۵ روزه و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون
۲۳	بلیتی که مسافر استرداد نموده، بدون ثبت در سیستم فروش مجدداً به دیگری عرضه شده است.	تعلیق ثابت یک ماهه و پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون
۲۴	بلیتی که مسافر استرداد نموده، بدون ثبت در سیستم فروش مجدداً به دیگری عرضه شده است. برای نوبت دوم	تعلیق ثابت دو ماهه و پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون
۲۵	اخذ مبلغ بلیت بیش از بهای مصوب	تعلیق ثابت یکماهه و پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون
۲۶	اخذ مبلغ بلیت بیش از بهای مصوب برای دومین بار	تعلیق ثابت ۳ ماهه و پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون
۲۷	تحويل بلیت جمعی	تعلیق ثابت یکماهه و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون
۲۸	تحويل بلیت جمعی برای نوبت دوم	تعلیق ثابت سه ماهه و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون

ماده سه: اقدامات مربوط به نقض مقررات مالی

بند	عنوان نقض مقررات	اقدام	مرجع تایید و ابلاغ
۱	تاخیر در واریز وجوه مطابق زمانبندی واریزی تعیین شده (در صورت بیش از یکبار و با درخواست شرکت مالک)	مطابق قرارداد فی مابین اقدام خواهد شد. (در صورت درخواست شرکت مالک در کمیسیون مطرح می گردد)	شرکت
۲	عدم ارائه و یا عدم تکمیل تضمین تا میزان مقرر	در صورت درخواست شرکت تعلیق و طرح در کمیسیون	شرکت
۳	از دست دادن بلیت خام بین الملل	مقررات مربوطه توسط شرکت دارای قطار در مسیر بین الملل تعیین می گردد.	شرکت

ماده چهار: اقدامات مربوط به نقض مقررات محل نمایندگی فروش بلیت

بند	عنوان نقض مقررات	اقدام	مرجع تایید و ابلاغ
۱	تغییر محل نمایندگی بدون اطلاع کمیسیون	تعلیق مشروط و رفع آن منوط به بازدید از مکان جدید و تایید کمیسیون	کمیسیون
۲	عدم ارائه تاییدیه بند الف (یا بند ب) مکان جدید	در صورت عدم ارائه ظرف مدت ۴۵ روز از تاریخ تایید کمیسیون تعلیق مشروط و رفع آن منوط به ارائه تاییدیه بند الف (یا بند ب) مکان جدید	کمیسیون
۳	صدور بلیت در خارج از محل نمایندگی	تعلیق ثابت یک ماهه	کمیسیون
۴	پنهانکاری در فروش بلیت	تعلیق ثابت ۱۵ روزه و رفع آن مشروط به اصلاح	کمیسیون
۵	تنزل وضعیت محل نمایندگی از حداقل استانداردهای مورد لزوم	تعلیق مشروط و رفع آن منوط به اصلاح و بازدید و تایید محل نمایندگی	کمیسیون

ماده پنج: اقدامات مربوط به نقض مقررات مدیریتی

بند	عنوان نقض مقررات	اقدام	مرجع تصویب و ابلاغ
۱	عدم ارائه مدرک و اسناد مورد درخواست	تذکر و تعیین مهلت ارائه مدارک	کمیسیون - شرکت
۲	عدم ارائه مدرک و اسناد مورد درخواست و انقضای مهلت	تعلیق مشروط و رفع آن منوط به ارائه مدارک	کمیسیون
۳	عدم اقدام جهت تمدید مهلت مجوز	تعلیق مشروط و رفع آن منوط به تمدید مجوز	کمیسیون
۴	استفاده از متصدی فاقد گواهینامه آموزشی	تعلیق مشروط و رفع آن منوط به بکارگیری متصدی دارای گواهینامه آموزشی	کمیسیون
۵	عدم آموزش دوره مدیران مدیرعامل جدید ظرف ۳ ماه پس از شروع کار	تعلیق مشروط و رفع آن منوط به آموزش دوره مدیران	کمیسیون
۶	عدم انعکاس تغییرات مدیرعامل	تذکر و تعیین مهلت ارائه مدارک تغییرات	کمیسیون
۷	عدم انعکاس تغییرات مدیرعامل و انقضای مهلت	تعلیق مشروط و رفع آن منوط به ارائه مدارک تغییرات	کمیسیون
۸	مدیرعامل جدید فاقد شرایط الزامی باشد.	تعلیق مشروط و رفع آن منوط به اصلاح	کمیسیون
۹	از دست دادن شرایط الزامی نمایندگی	تعلیق مشروط و رفع آن منوط به اصلاح	کمیسیون
۱۰	غیبت مدیرعامل یا صاحب امتیاز به هر دلیل که بیش از یک ماه طول بکشد و جانشین مطلع و تام الاختیار دارای وکالت محضری که حداکثر برای مدت ۳ ماه می بایست کتباً معرفی می شده در محل نمایندگی حضور نداشته باشند.	تعلیق مشروط و رفع آن منوط به معرفی جانشین	کمیسیون

۱۱	فوت مدیرعامل و عدم معرفی مدیرعامل جانشین ظرف مدت حداکثر ۳ ماه	تعلیق مشروط و رفع آن منوط به معرفی جانشین	کمیسیون
۱۲	واگذاری مجوز نمایندگی به غیر	ابطال مجوز	کمیسیون
۱۳	ورشکستگی	ابطال مجوز	کمیسیون
۱۴	انحلال	ابطال مجوز	کمیسیون
۱۵	عدم اقدام جهت عقد قرارداد راه اندازی و نصب سیستم و تجهیزات تا یکسال	ابطال مجوز	کمیسیون
۱۶	تغییلی دفتر تا ۳ ماه بدون داشتن عذر قابل قبول	ابطال مجوز	کمیسیون
۱۷	عدم فروش بلیت بدون عذر موجه تا ۶ ماه	ابطال مجوز	کمیسیون

ماده شش: اقدامات مربوط به ترکیب نقض مقررات

بند	عنوان نقض مقررات	اقدام	مراجع تایید و ابلاغ
۱	ترکیب ۵ مورد تذکر در یکسال تخلفاتی	ارجاع به کمیسیون	کمیسیون
۲	تعلیق پنجم	ابطال مجوز	کمیسیون

- ۱- لازم بذکر است نقض سایر مقررات و ابلاغیه‌ها که در جداول بالا مشخص نشده با نظر کمیسیون تشخیص و اقدام خواهد شد.
- ۲- تکرار نقض مقررات در مورد بندهایی که برای نوبت سوم و بیشتر آن مشخص نشده می بایست در کمیسیون مطرح و با توجه به جمیع شرایط نمایندگی فروش تصمیم گیری خواهد شد. کمیسیون مختار به تعلیق و یا حتی ابطال مجوز نمایندگی در موارد مختلف می باشد.
- ۳- شرکها می بایست رونوشت مکاتبات و یا برخورد اعمال مجازات اعم از تذکر، پرداخت خسارت، جلب رضایت و ... که مطابق جداول عناوین ۱ الی ۶ از سوی شرکت درخصوص نمایندگی‌ها اقدام شده را در ظرف مدت یک هفته از تاریخ نامه به اداره کل تنظیم و نظارت بر بازار جهت درج در پرونده و بانک اطلاعات نمایندگی‌ها منعکس نمایند.

ماده هفت: مقررات توصیه‌ای و اقدام‌های تشویقی

- ۱- مقررات توصیه‌ای به تصویب کمیسیون رسیده و ابلاغ خواهند شد.
- ۲- برای نمایندگی‌هایی که مرتکب نقض مقررات نشده و با صحت و سلامت فعالیت می کنند و مقررات توصیه‌ای (از قبیل شرکت داوطلبانه در برنامه کشیک ایام تعطیل، ثبت تقاضای خرید بلیت در دفتر مخصوص و اخذ امضاء خریدار و سایر مقررات توصیه‌ای مصوب کمیسیون) را نیز اجرا می نمایند اقدامات تشویقی شرح زیر پیش بینی خواهد شد.
- ۳- معرفی نمایندگی برتر در زمانها و مناسبت‌های خاص به پیشنهاد دستگاه های نظارت یا شرکت و تصویب کمیسیون
- ۴- اغماض و تخفیف از اجرای تعلیق به پیشنهاد دستگاه نظارت یا شرکت و تصویب کمیسیون
- ۵- تشویق موردی بعلت یک فعالیت برجسته به پیشنهاد دستگاه نظارت یا شرکت و تصویب کمیسیون