

## معرفی ، بیان و تحلیل رسالت (mission) شرکت ترکیب حمل و نقل

مریم عسگر

### تاریخچه شرکت:

شرکت ترکیب حمل و نقل وابسته به صندوق پس انداز کارکنان راه آهن ج.ا.ایران در سال ۱۳۷۴ تاسیس و فعالیت های خود را در زمینه حمل و نقل کالا در سیستمهای ریلی و جاده ای آغاز نموده است.

این شرکت علاوه بر حمل و نقل کالا در فضای جغرافیای داخل کشور قادر به ارائه خدمات به صورت بین المللی به خصوص در قلمرو کشورهای آسیای میانه نیز می باشد. علاوه بر ارائه خدمات حمل و نقل مستقیم کالا، خدمات جانبی نیز همچون تخلیه و بارگیری صدور بارنامه و غیره نیز توسط این شرکت قابل ارائه می باشد .

در حال حاضر این شرکت دارای ۸۳۶ واگن لبه کوتاه و مسطح و ۶ دستگاه کشنده فوق سنگین کنورث و ۷۶ محور بوژی از انواع گلداهافر، شوپلر و ترابوزا می باشد که در ارتباط با حمل و نقل کالا مشتریان خود در ریل و جاده فعالیت می نماید. مجموعه پرسنل این شرکت حدود ۷۰ نفر می باشد که در بخش های مختلف ریلی، جاده ای ، اداری، بازرگانی ، نمایندگیها، امور مالی فعالیت می نمایند.

همچنین این شرکت افتخار عضویت در مجامع و سازمان هایی همچون اتاق بازرگانی، انجمن مهندسی حمل و نقل ریلی ، انجمن حمل و نقل شرکت های فوق سنگین و انجمن صنفی شرکت های حمل و نقل ریلی و خدمات وابسته را نیز دارد.

آدرس فعلی شرکت واقع در خیابان بلوار کشاورز نرسیده به بیمارستان امام خمینی پلاک ۱۵۵ ، تلفن: ۶۶۹۱۳۹۲۹ ( شش خط ) فاکس: ۶۶۹۱۳۹۲۴ می باشد.

### نوع خدمات:

#### ۱- حمل و نقل کالا:

در حال حاضر شرکت کلیه خدمات مرتبط به حمل و نقل کالا در سیستم ریلی و جاده ای را برای مشتریان خود فراهم آورده است.

این شرکت افتخار دارد علاوه بر حمل کالا های مشتریان توسط واگن ها و تریلی های خود در صورت نیاز نسبت به عملیات فورواردی نیز اقدام به عمل آورد.

کلیه خدمات قابل ارائه این شرکت جهت حمل و نقل کالا چه در بخش ریلی و چه در بخش جاده ای تابع مقررات و الزامات راه آهن جمهوری اسلامی ایران و سازمان راهداری و جاده ای کشور می باشد.

## ۲- بخش بازرگانی

بازار یابی، تعیین نیازمندیهای مشتریان، امکان سنجی و بازرنگری قراردادهای و اندازه گیری و ارتقاء سطح رضایت مندی مشتریان و مرتفع نمودن شکایات احتمالی آنان

## ۳- بخش ریلی

حمل و نقل کلیه کالاهای مشتریان در شبکه ریلی کشور با برخورداری از ۸۳۶ دستگاه ازواگنهای ملکی و اجاره ای شرکت و در صورت نیاز تامین و اجاره واگن های مورد نیاز از دیگر شرکتها در چهارچوب و ضوابط و قوانین و الزامات راه آهن جمهوری اسلامی ایران

## ۴- بخش جاده ای

حمل و نقل کلیه کالاهای سنگین و فوق سنگین مشتریان در شبکه جاده ای کشور با برخورداری از شش دستگاه کشنده فوق سنگین و ۷۶ محور بوژی و در صورت نیاز تامین کامیون و تریلی از دیگر شرکتها و در چهارچوب و ضوابط و قوانین و الزامات سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای کشور

## ۵- بخشهای پشتیبانی

اموراداری، امور مالی، آمارو انفورماتیک، نمایندگیها و دفتر کیفیت

## بیانیه ماموریت (Mission Statement)

شرکت ترکیب حمل و نقل به عنوان یک شرکت خصوصی حمل و نقلی زیر مجموعه صندوق پس انداز کارکنان راه آهن ج.ا.ا، با تاکید بر رویکرد حمل و نقل سبز و مسئولیت های اجتماعی خود، با بکارگیری تجهیزات و منابع حمل و نقل ریلی و جاده ای در اختیار، در پی آن است تا:

- در بخش ریلی با ارائه خدمات حمل و نقلی ایمن، مقرون به صرفه و سازگار با محیط زیست
- در بخش حمل محمولات ترافیکی و سنگین با نقل و انتقال کالاهای زیرساختی صنایع
- در بخش جاده ای با ارائه خدمات حمل و نقل درب به درب

در خدمت تعالی کشور باشد. مشتریان اصلی ما سازمان ها و شرکت هایی هستند که در مسیر توسعه صنعتی و تجاری کشور فعالیت می نمایند. شرکت با احترام به منافع سهامداران، کارکنان خویش را اعضاء خانواده خود دانسته و خود را متعهد به توسعه دانش و مهارت ایشان می داند. ما مشتری را شریک دائمی خود می دانیم و تلاش می نماییم تا حداکثر خدمت رسانی را در راستای اغنای ایشان به انجام رسانیم.

### ارزش های شرکت:

۱. احترام به کارکنان
۲. توجه به مشتری به عنوان شریک دائمی سازمان
۳. صداقت در ارائه اطلاعات و خدمات به مشتریان
۴. پیگیری مستمر و شبانه روزی تعهدات و امور اجرایی شرکت
۵. پایبندی کامل به قوانین و مقررات و مسئولیت های اجتماعی شرکت

### تحلیل رسالت (بیانیه ماموریت) شرکت ترکیب حمل و نقل:

براساس کتاب مدیریت استراتژیک *Fred R. David*، بیانیه ماموریت بایستی شامل موارد زیر باشد:

۱. مشتریان
۲. محصولات / خدمات
۳. بازارها

۴. تکنولوژی

۵. رویکرد شرکت در خصوص رشد، بقا و سودآوری

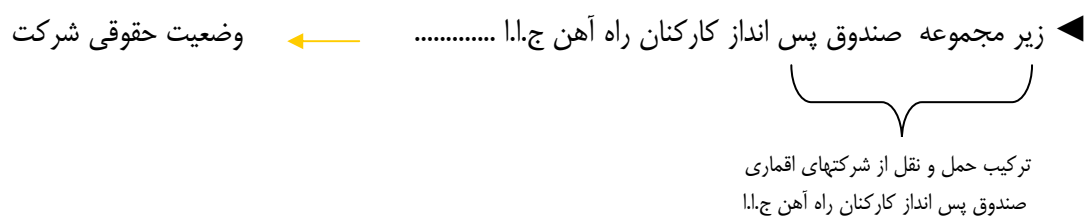
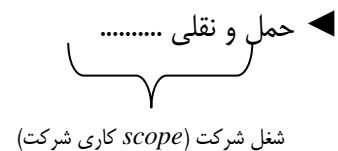
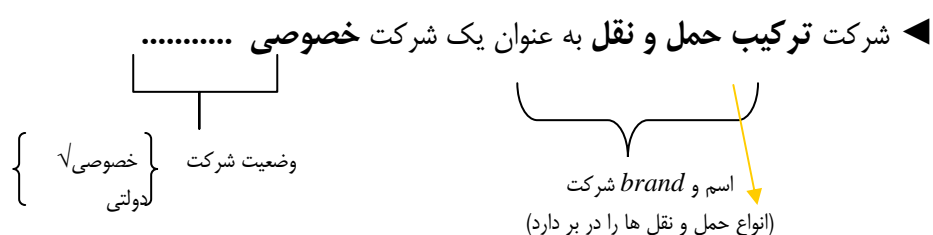
۶. فلسفه وجودی شرکت

۷. شایستگی های کلیدی یا مزیت های رقابتی

۸. تصویر شرکت در نظر مردم (عموم)

۹. رویکرد شرکت نسبت به کارکنانش

حال براساس این موارد به تحلیل رسالت شرکت ترکیب حمل و نقل می پردازیم:



◀ با تاکید بر رویکرد حمل و نقل سبز و مسئولیت های اجتماعی خود .....

تاکید بر ارزش های اصلی شرکت  
(مسئولیت اجتماعی خویش را بسیار پررنگ چلوه داده است)

◀ با بکارگیری تجهیزات و منابع حمل و نقل ریلی و جاده ای در اختیار

تکنولوژی مورد استفاده شرکت (ریلی - جاده ای)

□ در بخش ریلی با ارائه خدمات حمل و نقلی ایمن ، مقرون به صرفه و سازگار با محیط زیست

شایستگی های کلیدی ، مزیت های رقابتی شرکت

تصویر شرکت درنظر عموم در ارتباط با مسئولیت اجتماعی شرکت

۳ فعالیت اصلی شرکت (محصولات و خدمات) را نشان می دهد.

□ در بخش حمل محمولات ترافیکی و سنگین با نقل و انتقال کالاهای زیرساختی صنایع

□ در بخش جاده ای با ارائه خدمات حمل و نقل درب به درب

◀ در خدمت تعالی کشور باشد. ....

تصویر شرکت درنظر عموم  
(نقش اجتماعی شرکت)

◀ مشتریان اصلی ما سازمان ها و شرکت هایی هستند که در مسیر توسعه صنعتی و تجاری کشور فعالیت می نمایند.

.....



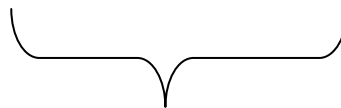
- مشتریان  
- بازارها: شرکتهای صنعتی که حمل و نقل ریلی و جاده ای می خواهند

◀ شرکت با احترام به منافع سهامداران، کارکنان خویش را اعضاء خانواده خود دانسته ...



ذی نفعان شرکت (تعارض بین سهامداران و کارکنان را با برتری دادن به کارکنان برطرف نموده است)

◀ خود را متعهد به توسعه دانش و مهارت ایشان می داند. ....



رویکرد شرکت نسبت به کارکنانش

◀ ما مشتری را شریک دائمی خود می دانیم .....



مشتری مداری: دیدگاه شرکت نسبت به مشتریان

◀ تلاش می نماییم تا حداکثر خدمت رسانی را در راستای اغنای ایشان به انجام رسانیم.



فلسفه وجودی شرکت، چرایی: حداکثر خدمت رسانی فراتر از رضایت مشتری در حد اغنای او

## ■ نقاط ضعف و نیازمند بهبود:

- ۱- از بین ۹ آیتمی که بر طبق کتاب مدیریت استراتژیک فرد آر. دیوید ، می بایست در رسالت شرکت گنجانده شوند، این رسالت ، آیتم شماره ۵ ( رویکرد شرکت در خصوص رشد، بقا و سود آوری) را پوشش نمی دهد.
- ۲- این رسالت ، جغرافیا را در بازار خود مشخص نکرده است(بازار ایران یا بازار بین الملل). لازم است پس از انجام ارزیابی های داخلی و خارجی ، اگر این کار به نفع شرکت باشد، در ویرایش بعدی این امر بوضوح مشخص و بیان گردد.