

مقدمه :

این مجموعه به منظور یکپارچه و مستند نمودن مقرراتی که در خصوص اعطای نمایندگی فروش بلیت (نمایندگی کل و خدمات گسترده) و نظارت بر کار آنها است به تصویب رسیده و اجرا میگردد. جنبه های حقوقی و حرفه ای از یکطرف و پاسخگویی و مشتری گرایی، شفاف سازی، مقررات زدائی و ساده سازی از طرف دیگر در تکوین این آئین نامه بیش از هر چیز دیگر مورد مذاقه و توجه قرار گرفته است. تا حد امکان معادل فارسی واژه ها و اصطلاحات رایج حمل و نقلی و خدمات مسافری در این آئین نامه بکار رفته است. هر جا احساس شده که این معادل ها مفهوم مورد نظر را نمی رسانند، معادل لاتین آنها در زیر نویس آورده شده است.

حضور مشورتی نمایندگی های کل در جلسات کمیسیون این فرصت را فراهم نمود تا از نقطه نظرات آنها نیز استفاده شود و از نظرات و پیشنهادات ارائه شده در همایش های سالانه و تعامل خوبی که در این همایش وجود دارد نیز در تدوین این آئین نامه بهره برداری شد.

در مجموع تجربه حاصله از فعالیت نمایندگی ها طی ۸ سال گذشته در جلسات متعدد کمیسیون بلیت و تعرفه مورد بحث و بررسی مفصلی قرار گرفت و در جلسه مورخ ۸۳/۱۱/۳ به تصویب رسید. هیات مدیره محترم شرکت رجاء نیز در چند جلسه آنرا بررسی و در تاریخ ۸۴/۵/۳۰ با اصلاحاتی این آیین نامه را مصوب نمود. با عنایت به استمرار تغییرات رو به تزاید در دنیای امروز و تغییر نگرش ها، این آئین نامه نیز بی نیاز از بازنگری نبوده و در فرآیند اصلاح و بهبود، از دریافت هر گونه نظر اصلاحی استقبال می شود.

« کمیسیون بلیت و تعرفه »

فصل ۱ – کلیات

۱-۱ تعاریف

۱-۱-۱ (کانالهای فروش خدمات^۱)

الف) شرکت اصلی^۲

یک متصدی حمل و نقل مانند هر تولید کننده ای ، محصول خود را از کانالهای مختلفی توزیع یا عرضه میکند . سیستم های توزیع^۳ و کانالهای مربوطه طبقه بندی و تعاریف خود را دارند . بشرح زیر:
-متصدی حمل و نقل بعنوان یک خرده فروش در ساختمان محل استقرارش محصولش را به مشتری عرضه میکند.

-متصدی حمل و نقل بعنوان یک خرده فروش از طریق سیستم رزرو محصولش را به مشتریان در خانه عرضه میکند^۴ .

-متصدی حمل و نقل بعنوان مالک و مجری سیستم فروش (توزیع) از طریق مجاری چندگانه محصولش را به مشتری عرضه میکند . (مانند ایستگاههای راه آهن یا شعب)

ب) نمایندگیهای فروش (خدمات گسترده^۵)

-متصدی حمل و نقل به خرده فروشی ها (نمایندگی ها) کمیسیون می پردازد و خرده فروش در محل کار خود به مشتریان محصول را می فروشد. نوعی از نمایندگی ها که تقریباً تمام خدمات فروشی که متصدی حمل خودش انجام می دهد را فول سرویس یا خدمات گسترده می نامند. دفاتر خدمات مسافرتی اعم از دارندگان بند الف یا ب می توانند بعنوان نمایندگی خدمات گسترده^۶ انتخاب^۶ شوند و وظایف زیر را به نمایندگی از شرکت اصلی انجام دهند.

-تامین مکان فروش و دسترسی راحت مشتری خواه برای خرید فوری یا پیش خرید

-توزیع حامل های اطلاع رسانی مانند بروشورها و راهنماها و کارت بلیت

-ارسال بلیت مستقیماً به مشترکین یا به متقاضیان مناطق فاقد کانال فروش از طریق واسطه توزیع

- خدمات مشاوره به مشتری

¹ Outlet

² Principal

³ Distribution System

⁴ Home Sale

⁵ Full Service Agent

⁶ Appointed Travel Agent

- تنظیم سند حمل (ذخیره جا ، فروش و استرداد بلیت)

- دریافت و انتقال درآمد فروش به متصدی حمل و نقل

- تامین سرویس های کمکی (مانند بیمه، غذا، حمل خودرو و)

- امکاناً^۱ بازاریابی برای متصدی حمل و نقل

- تکمیل فعالیتهای تبلیغی و تامین فضاهای تبلیغاتی برای متصدی حمل و نقل در مکان خود

- دریافت شکایات مشتریان و پاسخگویی و پیگیری

ج) نمایندگیهای فروش (خدمات محدود)^۱

متصدی حمل و نقل در مکانهایی که میزان عرضه، اقتضای تاسیس شعبه یا نمایندگی فول سرویس را نمی کند

به سایر مشاغل بصورت محدود تری نمایندگی می دهد. این نوع نمایندگی ها اغلب توسط تولید کننده های

کوچک نیز مورد استفاده قرار می گیرند. (در این آئین نامه فعلاً مقرراتی در انتخاب و نظارت بر نمایندگیهای

سرویس محدود تدوین نشده است.)

- این نمایندگی ها عبارتند از دفاتر اطلاعات جهانگردی^۲ ، میز پذیرش هتل ها و مراکز تفریحی ، پمپ بنزین

ها ، رستورانهای بین راهی ، روزنامه فروشی ها و دفاتر پست

وظایف این کانالهای توزیع عبارت است از :

- توزیع اطلاعات مانند بروشورها، اوراق تبلیغاتی ، کارت بلیت ، بلیت های متصدی حمل و نقل

- تامین فضاهای تبلیغاتی برای متصدی حمل و نقل در مکان خود

- کمک و مشاوره به مشتری

- تامین خدمات حمایتی مانند تهیه بلیت برای مشتری از نمایندگیهای فول سرویس یا از متصدی حمل و نقل

- دریافت شکایات و مشکلات مشتریان و پاسخگویی و پیگیری

- امکاناً^۱ بازاریابی برای متصدی حمل و نقل

¹ Limited Service Agent

² Tourist Information Center (tic)

د) نمایندگی های کل¹

- نمایندگی کل یک نمایندگی فول سرویس است که وظایف متصدی حمل و نقل را به نمایندگی از او در حوزه معینی بشرح زیر انجام می دهد :
- همکاری با متصدی حمل و نقل برای انتخاب نمایندگی های معتبر و حرفه ای و انعقاد قرارداد و اخذ تضمین
- توزیع بلیت خام و اوراق اطلاع رسانی و تبلیغاتی
- جمع آوری کل اسناد واریز وجه فروش و گزارشات و لاشه بلیت ها و سوش ها و ارسال به متصدی حمل و نقل
- بخشنامه مقررات دریافتی از متصدی حمل و نقل به نمایندگی های تحت پوشش
- نظارت بر نمایندگیهای تحت پوشش برای رعایت حداقل استاندارد ها
- دریافت شکایات، مشکلات و پیشنهادات نمایندگیها و پاسخگویی و پیگیری آن از متصدی حمل و نقل و مشاوره به نمایندگیها
- دریافت شکایات و مشکلات مشتریان از نمایندگیها و پاسخگویی و پیگیری آن
- امکاناً بازاریابی برای متصدی حمل و نقل با گروه نمایندگیهای تحت پوشش خود
- دریافت درخواست های آموزش نمایندگیها و انعکاس آن به متصدی حمل و نقل و هماهنگی اجرای دوره ها
- پیگیری برقراری ارتباط با سیستم رزرو² متصدی حمل و نقل و پیگیری نصب نرم افزار و رفع عیب

ه) دربست کننده ها³

متصدی حمل و نقل محصول خود را بطور عمده فروشی با انعقاد قرار داد به تور اپراتورها اختصاص میدهد (بصورت چارتر زمانی⁴ یا چارتر سفری⁵) آنها هم به خرده فروشها عرضه میکنند تا در محل کار خود به مشتری بفروشند. سود آنها به مهارت بازاریابی ، بر آورد صحیح از تقاضای سفر برای سرویسی که چارتر می کنند و میزان تخفیفی که در قیمت عمده فروشی از متصدی حمل دریافت می نمایند بستگی دارد.

¹ **General Sales Agent (GSA)**

² **Computerize Reservation system (CRS)**

(کامپیوتر مراکز فروش با یکی از پروتکل های ارتباطی به سایت متصدی حمل راه یافته و بلیت رزرو می کنند)

³ **charterer**

⁴ **Time Charter**

⁵ **Voyage Charter**

و) سیستم های جهانی توزیع ۱

سیستم های جهانی توزیع با عرضه محصول متصدی حمل از طریق سیستم رزرو خود که با اینترنت و کارت های اعتباری از سراسر جهان قابل دسترسی است، به ازای هر رکورد فروخته شده مبلغی را از وجه فروش شارژ و ما بقی را به حساب متصدی حمل (در بانک های خارجی) واریز می کنند.

۱-۱-۲- متصدی حمل

منظور از متصدی حمل شرکت قطارهای مسافری رجاء می باشد. دیگر شرکتهای حمل و نقل که از کانالهای عرضه شرکت رجاء برای فروش محصول خود استفاده می کنند، در مقابل مسافر مسئول هستند ولی شرکت اصلی در اینگونه موارد همچنان شرکت رجاء می باشد. در صورت ایراد خسارت ناشی از عمل نمایندگی به این شرکتهای طبق این آئین نامه توسط رجاء رسیدگی و اقدام خواهد شد.

۱-۱-۳- محل نمایندگی

مکانی که بازدید شده و به استناد آن مجوز فعالیت نمایندگی در آنجا صادر شده است.

۱-۱-۴- دوره مقدماتی

دوره آموزشی حاوی دروس آشنائی متصدیان فروش بلیت با وظایف و رویه ها و مقررات مربوط به کار خود و توانمند سازی آنها در فروش بلیت قطار های داخلی

۱-۱-۵- دوره میانی

دوره آموزشی حاوی دروس آشنائی متصدیان فروش بلیت با وظایف و رویه ها و مقررات مربوط به کار خود و توانمند سازی آنها در فروش بلیت قطار های بین المللی

۱-۱-۶- دوره پیشرفته

ویژه مدیران فنی نمایندگیهای کل است و به آموزش همین آئین نامه و روشهای نظارتی اختصاص دارد.

۱-۱-۷- دوره باز آموزی

سمیناری آموزشی که هر متصدی فروش می بایست ۲ سال یکبار به هزینه نمایندگی در آن شرکت کند.

1- Global Distribution System(GDS)

۱-۲- کلیات واگذاری نمایندگی

۱-۲-۱- در صورت ضرورت ایجاد یا افزایش نمایندگی فروش در یک شهر یا منطقه شهری، فراخوان از طریق وسایل ارتباط جمعی و دورنگار و پست الکترونیکی توسط کمیسیون بلیت و تعرفه (یا بواسطه نمایندگی کل) اعلام شده و قبل از آن درخواستی پذیرفته نمی شود.

۱-۲-۲- توزیع جغرافیائی نمایندگی ها و سهمیه شهرستانها بر اساس محدودیت های CRS همه ساله در کمیسیون بلیت و تعرفه تعیین و ابلاغ خواهد شد.

۱-۲-۳- اقدام به فعالیت نمایندگی فروش بلیت قطارهای مسافری، مستلزم اخذ مجوز از کمیسیون بلیت و تعرفه شرکت قطارهای مسافری رجاء و انعقاد قرارداد و سپردن تضمین می باشد. این مجوز موقت و یکساله است.

۱-۲-۴- مجوز فروش اختصاص به مکان و مدیریت و نام مندرج در مجوز دارد، لذا هر گونه تغییری در این مشخصات و تغییرات ثبتي دیگر نیاز به تأیید کمیسیون بلیت و تعرفه دارد.

۱-۲-۵- یکسال پس از شروع فعالیت نمایندگی، لوحه نمایندگی صادر خواهد شد.

۱-۲-۶- در مناطقی که از نماینده کل استفاده میشود نماینده کل موظف است با رعایت مفاد این آئین نامه با مراکز فروش منتخب شرکت رجاء راساً اقدام به عقد قرارداد نماید. (فرم قرارداد توسط شرکت رجاء در اختیار نمایندگی کل قرارداده خواهد شد) نماینده کل موظف است یک نسخه از قرارداد منعقد با مراکز فروش تحت پوشش خود را به کمیسیون بلیت و تعرفه شرکت رجاء تحویل نماید.

۱-۲-۷- هزینه های بازدید و بررسی وضعیت متقاضی نمایندگی یا تغییر مکان نمایندگیهای موجود از متقاضی وصول خواهد شد. میزان و نحوه وصول آن با تصویب هیات مدیره رجاء معین میگردد.

۱-۲-۸- ایجاد شعب توسط نمایندگیها (حتی نماینده کل) ممنوع است مگر با تصویب کمیسیون و بصورت موقت.

۱-۲-۹- مجوز دفاتر نمایندگی منتخب و تأیید صلاحیت شده از سوی کمیسیون بلیت و تعرفه صادر و به واحدهای ذیربط ابلاغ خواهد شد.

۱-۲-۱۰- مکان نمایندگی در شهر یا منطقه شهری که تعداد متقاضی از سهمیه کمتر یا برابر است توسط نمایندگی کل (مدیر عامل یا مدیر فنی) و نماینده شرکت رجاء بازدید و در صورت احراز همه شرایط الزامی، فرم بازدید را امضاء و به کمیسیون بلیت و تعرفه جهت تصویب ارسال خواهند کرد.

۱-۲-۱۱- مکان نمایندگی در شهر یا منطقه شهری که تعداد متقاضی از سهمیه بیشتر است توسط هیأتی از رجا شامل (نماینده حراست - نماینده کمیسیون بلیت و تعرفه - دستگاه نظارت - نماینده کل و نماینده رجا) بازدید و در صورت احراز همه شرایط الزامی با توجه به جمع امتیازات ترجیحی ، راساً نسبت به واگذاری یا عدم واگذاری تصمیم خواهند گرفت و در اولین جلسه کمیسیون بلیت و تعرفه به اطلاع اعضاء رسیده و در صورت جلسه ثبت میشود. در صورتیکه هیات اعزامی اتفاق نظر نداشته باشند ، گزارش در کمیسیون مطرح و تصمیم گیری میشود.

تبصره ۵: حضور ۳ نفر در هیات اعزامی ضروریست و نماینده کمیسیون حتماً باید در ترکیب هیات حضور داشته باشد.

۱-۲-۱۲- در صورت تغییر مکان نمایندگیهای موجود، حداکثر ظرف مدت ۳ ماه بازدید توسط نمایندگی کل (مدیر عامل یا مدیر فنی) انجام و فرم مربوطه تکمیل و به کمیسیون بلیت و تعرفه برای تصمیم گیری ارسال میگردد . تا این موقع اگر مقررات بشرح ماده ۴-۴-۱ نقض نشده باشد، فعالیت نمایندگی تعلیق نخواهد شد.

تبصره : در کلان شهرهایی که طرح تقسیم بندی یا بلوک بندی جغرافیائی انجام شده در صورتی که مکان جدید نمایندگی در بلوک فاقد سهمیه خالی باشد ، بازدید انجام نخواهد شد و در صورت وجود سهمیه خالی نماینده کل می بایست بازدید نموده و گزارش بازدید را جهت تصمیم گیری به کمیسیون ارائه نماید.

۱-۲-۱۳- در صورت تصویب واگذاری نمایندگی ، متقاضی مربوطه ۲ ماه از تاریخ ابلاغ برای تکمیل مدارک فرصت دارد در غیر اینصورت ، واگذاری نمایندگی منتفی خواهد شد .

۱-۲-۱۴- در صورت صدور مجوز نمایندگی ، متقاضی مربوطه ۲ ماه برای آموزش ، قرارداد ، نصب سیستم و تجهیزات مورد نیاز ، فرصت خواهد داشت ، در غیر اینصورت مجوز مربوطه باطل خواهد شد . مگر اینکه این تاخیر ناشی از عمل متقاضی نباشد .

۱-۲-۱۵- واگذاری مجوز نمایندگی فروش بلیت در خارج از کشور با رعایت مفاد این آئین نامه که قابل اعمال میباشد پس از تأیید سفارت یا نمایندگی جمهوری اسلامی ایران در کشور مربوطه با تشخیص کمیسیون بلیت و تعرفه خواهد بود .

۱-۲-۱۶- نمایندگیهای فروش فعلی موظفند ظرف یکسال از تصویب این آئین نامه وضعیت خود را با مفاد آئین نامه تطبیق دهند . در غیر اینصورت مجوز آنها از درجه اعتبار ساقط خواهد شد .

۱-۲-۱۷- نمایندگی موقت یا مشروط : کمیسیون بلیت و تعرفه می تواند حسب مورد در شهرستانهایی که احراز شرایط فوق امکانپذیر نیست، نمایندگی موقت یا مشروط برای حداکثر یکسال واگذار نماید. تمدید اینگونه مجوزها برای مدت بیشتر با تصویب هیات مدیره ممکن خواهد بود.

فصل ۲- شرایط الزامی و ترجیحی انتخاب نمایندگان فروش بلیت

۱-۲- شرایط الزامی

امکانات و موقعیت نمایندگی

۱-۱-۲- فضای مشترک سرویس دهی به مراجعین (فضای انتظار و تحرک مراجعه کننده)

برای شهرهای تیپ A (تهران - مشهد - تبریز - اهواز - اصفهان) ۲۰ متر به ازای هر کد فروش^۱

برای شهرهای تیپ B (مراکز استانها - کرج - مراغه - میانه - شاهرود - اندیمشک - دورود و خرمشهر) ۱۶ متر
به ازای هر کد فروش

برای شهرهای تیپ C (سایر شهرها) ۱۲ متر به ازای هر کد فروش

۱-۲-۲- تعداد صندلی انتظار یا جهت استفاده مراجعین : حداقل ۶ صندلی

۱-۲-۳- محل نمایندگی فروش باید مجهز به سیستم گرمایش و سرمایش مناسب و فضای سرویس (آبدارخانه)
باشد .

۱-۲-۴- محل نمایندگی فروش باید در طبقه همکف و خیابان با کارکرد ترافیکی (غیر محلی) مستقر باشد . به
استثنای مراکزی که در پایانه ها و مجتمع های تجاری واقع شده اند .

تبصره : در صورت نیاز به وجود نمایندگی در مناطق شهری که ملک تجاری در طبقه همکف بسیار گران بوده و
فعالیت آژانس داری در آن مقرون بصرفه نباشد ، با تصویب کمیسیون ، بشرط وجود آسانسور در طبقات غیر
همکف نیز مجوز صادر خواهد شد .

۱-۲-۵- مکان نمایندگی فروش از نظر تقسیمات کشوری باید حداقل در مرکز شهرستان بوده و سهمیه نمایندگی
هم برای آن در نظر گرفته شده باشد .

تبصره ۵ : برای مراکز بخش در صورت ضرورت واگذاری نمایندگی، کمیسیون بلیت و تعرفه تصمیم گیری خواهد
نمود.

۱-۲-۶- امکان اتصال بر خط^۲ به شبکه رایانه ای فروش بلیت (CRS) را داشته باشد.

1- Node
2 - on-line

(صلاحیت های عمومی و مدیریتی)

۲-۱-۷- دارا بودن تابعیت ایرانی

۲-۱-۸- اعتقاد به دین مبین اسلام یا سایر ادیان شناخته شده در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران

۲-۱-۹- نداشتن سوء پیشینه و محکومیت کیفری که موجب سلب حقوق اجتماعی باشد .

۲-۱-۱۰- عدم اشتغال به اعتیاد مواد مخدر یا ارتکاب به مفاسد اخلاقی و مالی

۲-۱-۱۱- عدم وابستگی تشکیلاتی و هواداری به احزاب و گروههای غیر قانونی

۲-۱-۱۲- مدیر عامل یا صاحب امتیاز می بایست دارای گواهی پایان خدمت وظیفه یا معافیت دائم باشد .

۲-۱-۱۳- مدیر عامل یا صاحب امتیاز میبایست دارای حداقل مدارک تحصیلی کارشناسی معتبر باشد.

تبصره ۵ : نمایندگیهای موجود و آنهایی که قبلاً مجوز دریافت کرده اند ، مشمول این بند نمی باشند .

۲-۱-۱۴- در شرکت های متقاضی نمایندگی در داخل کشور ، حداقل ۵۱ درصد سهام با نام متعلق به اتباع ایرانی

بوده و شرکت غیر دولتی باشد .

تبصره : بخش عمومی مانند بنیادها و شهرداری ها و امثالهم شامل این مقررات نمی باشند .

۲-۱-۱۵- اعضای هیات مدیره مانند مدیر عامل باید دارای شرایط مندرج در بندها ۲-۱-۷ تا ۲-۱-۱۱ باشند .

تبصره ۵: این شرایط قبل از اعطای نمایندگی با نامه رسمی متقاضی مبنی بر تأیید احراز شرایط مذکور برای مدیر

عامل و اعضای هیات مدیره کفایت میکند . در صورتیکه بعداً فقدان شرایط این بند به اثبات برسد در خصوص ادامه

کار نمایندگی تجدیدنظر خواهد شد .

۲-۱-۱۶- قانون منع مداخله کارکنان دولت می بایست توسط نمایندگی ها رعایت شود . صاحب امتیاز یا مدیر

عامل می بایست بصورت حرفه ای در این فعالیت شاغل باشد و نمیتواند بصورت تمام وقت در سایر سازمانها و

شرکت ها شاغل شود.

۲-۱-۱۷- به شرکت ها و اشخاصی که بر اساس گزارشات دریافتی و تایید آن توسط حراست و ارزیابی عملکرد،

از گذشته تا حال در بازار سیاه بلیت مداخله داشته اند ، نمایندگی واگذار نمی گردد.

۲-۱-۱۸- متقاضیان نمایندگی می بایست دارای مجوزهای بند الف یا بند ب بوده و حداقل یکسال از تاریخ صدور

آنها گذشته باشد و در یکسال گذشته سابقه لغو یا تعلیق نداشته باشند .

تبصره ۵ : بازنشستگان رجاء در صورت داشتن تجربه مرتبط (۵سال) مشروط به تایید هیات مدیره از ارائه یکسال

سابقه فوق معاف می باشند.

(شرایط عملکردی برای شروع و تداوم یا خاتمه کار نمایندگی)

۱-۱۹-۲- تسلیم تضمین مورد قبول که سقف آن توسط کمیسیون بلیت و تعرفه شرکت رجاء تعیین خواهد شد ، در وجه شرکت قطارهای مسافری رجاء و در جایی که نمایندگی کل دارد در وجه نماینده کل بمنظور حسن انجام کار و تضمین تعهدات دارنده مجوز الزامی است .

۱-۲۰-۲- نام و نشانی کامل و شماره های تلفن و دورنگار و پست الکترونیکی باید در سربرگ مکاتبات دفاتر نمایندگی درج گردد .

۱-۲۱-۲- مدیر عامل یا صاحب امتیاز باید قبل از شروع بکار نمایندگی ، دوره آموزش مقدماتی را در شرکت رجاء یا مراکز معرفی شده با هزینه خود ثبت نام نموده و گواهینامه قبولی دریافت دارند .

۱-۲۲-۲- در مراکز فروش بلیت حضور مدیر عامل یا صاحب امتیاز در محل فروش بلیت ضروری است . بدین لحاظ میبایستی در همان شهر یا حومه آن سکونت داشته باشند . هر نمایندگی باید یک نفر جانشین مطلع و تام الاختیار را کتبا به کمیسیون معرفی نماید تا در غیاب مدیر عامل یا صاحب امتیاز پاسخگو باشد .

۱-۲۳-۲- در صورت فوت یا محجوریت صاحب امتیاز و یا تغییر مدیر عامل ، وراثت (در مورد محجوریت ، قیم قانونی) یا هیات مدیره (در نمایندگیهای شرکتی) می بایست ظرف ۱۰ روز مراتب را از طریق نمایندگی کل به کمیسیون بلیت و تعرفه منعکس نموده تا نمایندگی تعلیق گردد . حداکثر ظرف ۶ ماه مجوزهای بند الف یا ب را که به استناد آنها ، نمایندگی فروش بلیت قطار داده شده است را به نام مدیر جدید تغییر داده و به تائید کمیسیون بلیت و تعرفه برسانند .

تبصره ۵ : چنانچه نماینده کل مسئولیت صحت ادامه فعالیت را در مدت این ۶ ماه بپذیرد ، تعلیق فعالیت اجراء نخواهد شد .

۱-۲۴-۲- کلیه مقررات و دستورالعمل اجرائی رزرو ، صدور و استرداد بلیت و مسافرت با قطار بعلاوه ساعت کار - شرایط اپراتور فروش - نصب علائم و اطلاعات و... در قالب مجموعه رویه و مقررات به نمایندگی ابلاغ و تغییرات آن بخشنامه خواهد شد .

۱-۲۵-۲- وظایف و تعهدات نمایندگی در قرار دادهای فی ما بین با شرکت رجاء یا نمایندگی کل مشخص و لازم الاجرا است .

۱-۲۶-۲- نمایندگی های فروش بلیت مجاز به انتقال و واگذاری مجوز به غیر نبوده و در صورت واگذاری ، مجوز لغو خواهد گردید .

تبصره ۵ : فروش کل شرکت یا تغییر سهامداران و انتقال قهری به وراثت منوط به رعایت سایر شرایط مندرج در این آیین نامه مشمول این بند نمی باشد .

۲-۱-۲۷- متصدی فروش بلیت قطار می بایست دوره های آموزش مقدماتی و میانی را طی کرده و گواهینامه قبولی دریافت نموده باشد.

۲-۱-۲۸- خاتمه همکاری: در صورت عدم تمایل هر یک از طرفین (متصدی حمل و نقل و نماینده فروش) به ادامه همکاری، موضوع حداقل یکماه قبل کتباً به طرف دیگر اعلام و به همکاری خاتمه داده خواهد شد.

۲-۲- شرایط ترجیحی

انتخاب متقاضیان واجد شرایط الزامی مندرج در این آئین نامه اعم از اینکه توسط رجا یا نماینده کل معرفی شوند با مقایسه امتیازات به شرح ذیل صورت خواهد گرفت تا متقاضیان معتبر و حرفه‌ای انتخاب شوند:

۲-۲-۱- رفتار حرفه‌ای مجموعه (حداکثر ۱۰ امتیاز)

۲-۲-۲- دفاتر دارای مجوز بند الف (هر یک سال کامل سابقه ۱ امتیاز ، حداکثر ۱۵ امتیاز)

۲-۲-۳- دفاتر دارای مجوز بند ب (هر یک سال کامل سابقه ۱ امتیاز ، حداکثر ۵ امتیاز)

۲-۲-۴- مالکیت ملک یا سرقفلی محل نمایندگی (۱۰ امتیاز)

۲-۲-۵- مدیرعامل یا صاحب امتیاز از جانبازان بیش از ۲۵ درصد، آزادگان، رزمندگان با حضور داوطلبانه در جبهه‌های حق علیه باطل باشد. (۵ امتیاز)

۲-۲-۶- مدیرعامل یا صاحب امتیاز از بستگان درجه یک شهداء ، مفقودین جنگ تحمیلی (۵ امتیاز)

۲-۲-۷- سوابق حرفه ای مدیر عامل (حد اکثر ۱۰ امتیاز)

۲-۲-۸- برگزار کننده^۱ حرفه‌ای تورهای مسافرتی با قطار بویژه قطارهای بین‌المللی (حداکثر ۵ امتیاز)

۲-۲-۹- وسعت، امکانات و دکوراسیون فوق العاده (حداکثر ۱۰ امتیاز)

۲-۲-۱۰- نوع کارکرد ترافیکی خیابان محل نمایندگی شریانی^۲ است (۵ امتیاز)

۲-۲-۱۱- کاربری غالب اراضی اطراف محل نمایندگی، مرکز شهر یا اداری تجاری است (۵ امتیاز)

تبصره: کلان شهرهایی که طرح بلوک بندی دارند و متقاضیان هر بلوک یا نقطه خاص با هم مقایسه می‌شوند ، امتیازات کاربری غالب اراضی اطراف اعمال نمی‌شود .

۲-۲-۱۲- چنانچه ترجیحات دیگری در روند انتخاب یک نمایندگی مشاهده شوند ، به تشخیص کمیسیون بلیت و تعرفه لحاظ خواهند شد . (۵ امتیاز)

تبصره ۱- بازنشستگان شرکت رجا مطابق تبصره ذیل ماده ۲-۱-۱۸- آئین نامه در صورت متقاضی بودن، حداکثر ۱۰ امتیاز از سوی کمیسیون دریافت خواهند کرد.

تبصره ۲- تشخیص احراز شرایط ترجیحی و امتیاز مربوطه به عهده کمیسیون بلیت و تعرفه می باشد.

فصل ۳- شرایط الزامی و ترجیحی انتخاب نمایندگان کل

۱-۳- شرایط الزامی

۱-۱-۳- الزام به حداقل ۳ سال سابقه نمایندگی رجاء

۱-۲-۳- الزام به داشتن مجوز بند الف به نشانی مرکز حوزه نمایندگی کل که حداقل ۵ سال از زمان صدور آن گذشته باشد .

تبصره ۱: در مورد بازنشستگان رجاء در صورت داشتن ۵ سال تجربه مرتبط ، حداکثر ۲ سال از زمان صدور مجوز بند الف گذشته باشد .

تبصره ۲: در صورت عدم وجود متقاضی با شرایط فوق میزان سابقه به ۲ سال کاهش خواهد یافت.

۱-۳-۳- الزام به داشتن مجوز بند ب به نشانی مرکز حوزه نمایندگی کل که حداقل ۳ سال از زمان صدور آن گذشته باشد.

۱-۴-۳- الزام به مالکیت ملک یا دارا بودن حق سرفعلی محل نمایندگی در شهر مرکز حوزه نمایندگی کل و واقع بودن آن در طبقه همکف و بر خیابان اصلی و حداقل ۲۰ متر فضای سرویس دهی به مسافر، ضمناً ملزم به تهیه و تأمین فضای لازم برای انجام فعالیت‌های نمایندگی کل می‌باشد.

۱-۵-۳- عدم سابقه لغو مجوز رجاء طی ۳ سال قبل از روز انتخاب

۱-۶-۳- عدم سابقه تعلیق مجوز رجاء طی یکسال قبل از روز انتخاب

۱-۷-۳- تأییدیه کتبی از صادر کننده مجوز بند الف مبنی بر نداشتن موارد تعلیق یا لغو مجوز طی یکسال گذشته

۱-۸-۳- تأییدیه کتبی از سازمان میراث فرهنگی و گردشگری مبنی بر نداشتن موارد تعلیق یا لغو مجوز طی یکسال گذشته

۱-۹-۳- تأییدیه کتبی حراست رجاء مبنی بر دارا بودن شرایط الزامی نمایندگیهای فروش (عمومی و مدیریتی)

۱-۱۰-۳- تأییدیه کتبی امور مالی رجاء مبنی بر خوش حسابی در یکسال منتهی به روز انتخاب نماینده کل در کمیسیون و عدم ورشکستگی متقاضی

۱-۱۱-۳- دارا بودن سیستم مالی مکانیزه و کادر مالی مجرب به تأیید امور مالی رجاء

۱-۱۲-۳- دارا بودن شخصیت حقوقی ثبت شده (شرکت سهامی خاص یا تعاونی)

۱-۱۳-۳- سکونت مدیرعامل در شهر مرکز حوزه نمایندگی کل و حضور مستمر وی در محل نمایندگی موضوع بند ۳-۱-۴

۱-۱۴-۳- با توجه به اینکه نمایندگی کل از بین نمایندگان فروش فعال انتخاب می‌شود ، طبیعتاً می‌بایست دارای شرایط الزامی آنها نیز باشد. بعلاوه برای شروع کار می‌بایست قرارداد جداگانه‌ای تحت عنوان قرارداد نمایندگی کل

با متصدی حمل و نقل امضاء و ضمانتنامه بسپرد ، که در حکم فعالیت نمایندگی فروش در دفتر خود نیز خواهد بود. مضافاً معرفی مدیر فنی دارای مدرک کارشناسی و گواهینامه دوره‌های مقدماتی و میانی متصدیان فروش بلیت نیز برای شروع کار الزامی است.

۲-۳- شرایط ترجیحی

- ۱-۲-۳- سابقه فعالیت با مجوز بند الف (هر ۳ سال یک امتیاز حداکثر ۵ امتیاز)
 - ۲-۲-۳- سابقه فعالیت با مجوز رجاء (هر ۱ سال یک امتیاز حداکثر ۵ امتیاز)
 - ۳-۲-۳- سابقه نمایندگی کل فروش بلیت رجاء (هر سال ۲ امتیاز حداکثر ۴ امتیاز)
 - ۴-۲-۳- برگزارکننده حرفه‌ای تورهای مسافرتی با قطار (حداکثر ۳ امتیاز)
 - ۵-۲-۳- دارا بودن وجهه و اعتبار محلی برای اینکه نمایندگی‌های تحت پوشش وی را بعنوان نماینده کل بپذیرند ، به تشخیص کمیته‌ای مرکب از بازرگانی- ارزیابی عملکرد و رئیس کمیسیون (حداکثر ۲ امتیاز)
 - ۶-۲-۳- رفتار حرفه‌ای حداکثر ۴ امتیاز
 - ۷-۲-۳- سطح تحصیلات مدیر عامل حداکثر ۲ امتیاز
 - ۸-۲-۳- دارا بودن نمایندگی هواپیمائی جمهوری اسلامی ایران (به ازای هر سال ۱ امتیاز حداکثر دو امتیاز)
 - ۱۰-۲-۳- عضویت در یاتا (به ازای هر سال ۱ امتیاز حداکثر دو امتیاز)
- تبصره ۵: چنانچه ترجیحات دیگری در روند انتخاب یک نمایندگی کل مطرح شوند ، به تشخیص کمیسیون بلیت و تعرفه حداکثر تا ۳ امتیاز لحاظ خواهند شد. همچنین تشخیص احراز شرایط ترجیحی و امتیاز مربوطه به عهده کمیسیون بلیت و تعرفه می باشد.

فصل ۴ - نظارت بر نمایندگی‌های فروش

۴-۱ - تعاریف : (تعاریف واژه های بکار رفته در این فصل)

۴-۱-۱ - مراجعه کننده : منظور از مراجعه کننده شخصی است (حقیقی یا حقوقی) که برای خرید ، استرداد یا دریافت خسارت و اطلاعات مرتبط و طرح پیشنهاد و شکایت به نمایندگی مراجعه کرده (اعم از اینکه خودش مسافر بوده یا خواهد بود و یا اینکه از طرف مسافر واقعی مراجعه کرده باشد)

۴-۱-۲ - مسافر: شخص حقیقی که با بلیت معتبر حق انجام سفر و استفاده از تسهیلات را با رعایت مقررات مسافرت دارد .

۴-۱-۳ - نمایندگی : مرکز فروشی است که نقض مقررات در محل آن یا توسط عمل مدیریت یا کارکنان آن اتفاق افتاده است . نماینده کل نیز در محل نمایندگی خود و مواقعی که واسطه رزرو است مانند فروش تلفنی یا احیاناً سهمیه بندی و ... مشمول این فصل از آئین نامه می باشد . بلیت فروش های موظف (در استخدام متصدی حمل) و عوامل بهره برداری ایستگاه مشمول این آئین نامه نبوده و مدیریت بازرگانی بر کار آنها نظارت خواهد نمود.

۴-۱-۴ - مقررات الزامی : مقررات ، دستورالعمل و رویه هائی که برای واگذاری نمایندگی، شروع کار و تداوم آن الزامیست.

۴-۱-۵ - مقررات توصیه ای: مقررات ، دستورالعمل و رویه هائی که در واگذاری نمایندگی و شروع کار ترجیح دارد و برای کیفیت بهتر آن توصیه می شود.

۴-۱-۶ - نقض مقررات : رفتار و عمل بر خلاف مقررات و رویه های ابلاغی مربوط به وظایف و شرایط الزامی نمایندگی

۴-۱-۷ - عنوان نقض مقررات: انواع مختلف نقض مقررات هر کدام با یک ماده و شماره خاص در جداول معرفی شده اند.

۴-۱-۸ - دفعات نقض مقررات: دفعات در طول یک سال شمسی (غیر تقویمی) اندازه گیری میشوند. بنابر این یکسال پس از تاریخی که مقررات نقض شده باشد ، با موارد دیگر قابل جمع نخواهد

بود. نقض مقررات از یک عنوان چه یک بلیت باشد چه تعداد بیشتر و چه در زمانهای مختلف، یک روز، برای هر کد فروش (node) یک بار محسوب خواهد شد. ولی نقض عناوین مختلف مقررات در یک روز هم قابل جمع می باشند.

۴-۱-۹- مرجع تشخیص : مرجع تشخیص ذکر شده در جداول، نقض مقررات ناشی از عمل نمایندگی را با اطلاعات خود یا دریافت شده از منابع دیگر اثبات کرده، سپس به مرجع تصویب اقدام منعکس می نماید.

شکایات واصله به مدیریت ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، با همکاری دستگاه نظارت در آن مدیریت رسیدگی و در صورت لزوم راساً نسبت به پرداخت خسارت و جلب رضایت شاکی اقدام خواهد شد. چنانچه پرداخت خسارت و جلب رضایت شاکی به عهده نمایندگی باشد به دستگاه نظارت منعکس خواهد نمود. هر یک از اعضای کمیسیون نیز در صورت اطلاع یا مشاهده نقض مقررات، می توانند موضوع را به رئیس کمیسیون منعکس تا در صورت نیاز در کمیسیون مطرح و تصمیم لازم اتخاذ شود.

۴-۱-۱۰- دستگاه نظارت : دستگاه نظارت، مدیریت بازرگانی و برنامه ریزی قطارهاست. در رابطه با نمایندگی های فروش که مستقیماً با متصدی حمل قراردادی ندارند، نمایندگی کل دستگاه نظارت می باشد. در مواردی که نمایندگی کل امکان تشخیص و بررسی نداشته باشد یا اهتمام نرورد، مدیریت مذکور به وی اعلام خواهد نمود.

۴-۱-۱۱- اقدام : نحوه برخورد با نقض مقررات در این فصل از آئین نامه اقدام نامیده می شود و شامل موارد زیر است :

- تذکر : تذکر در موارد نقض مقررات یا رویه ها که مستلزم دریافت خسارت یا تعلیق و لغو

نمایندگی نیست بصورت کتبی صادر می گردد

کاربرد آن عمدتاً در مواردی است که نقض مقررات اولین بار اتفاق می افتد و به ضعف

آموزش و مدیریت مربوط می شود .

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.

- پرداخت خسارت و جلب رضایت : این اقدام در مواردی از نقض مقررات ضرورت پیدا می کند که عمل نمایندگی منجر به ایراد خسارت مالی مستقیم و قابل اندازه گیری به متصدی حمل 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 لغو مجوز می تواند باشد. ضمن اینکه حق شاکی برای پیگیری شکایت خود در مراجع قضائی محفوظ است. چنانچه در نحوه جلب رضایت تفاهمی حاصل نشود ، نمایندگی میتواند از رئیس کمیسیون استعلام و بر اساس پاسخی که دریافت می کند اقدام نماید.

تعلیق : به معنی تعلیق فعالیت نمایندگی است . مجوز نمایندگی همچنان معتبر است .

کاربرد آن عمدتاً در مواردی است که تذکرات نتیجه بخش نگردیده و ادامه فعالیت تا اصلاح لازم به مصلحت نمی باشد.

انواع روشهای اعمال تعلیق عبارتند از:

۱- تعلیق مشروط : این تعلیق فعالیت پس از تأمین شرط تعیین شده برطرف می شود . لذا نمایندگی از ۱ روز تا ۲ ماه برای برآورده نمودن شرط ، فرصت دارد .

۲- تعلیق اضطراری : تعلیق های اضطراری با درخواست نمایندگی کل، دستگاه نظارت یا هر یک از مدیریت های شرکت رجاء پس از تایید معاونت اجرائی این شرکت اعمال شده و کمیسیون در اولین جلسه خود آنرا بررسی خواهد نمود. کمیسیون حسب مورد میتواند آنرا بعنوان یک تعلیق در کارنامه نمایندگی محسوب ننماید.

۳- تعلیق ثابت : مدت آن حد اکثر تا یکماه توسط کمیسیون تعیین و به نمایندگی ابلاغ می شود .

رفع تعلیق : نمایندگی پس از انقضای مدت تعلیق ثابت یا بر آورده کردن شرط در تعلیق مشروط تسویه حساب نموده و فعالیت نمایندگی را از سر می گیرد.

- لغو مجوز : نمایندگی که مجوز آن لغو شود ، نمی تواند به کار نمایندگی ادامه دهد . و تا یکسال دیگر نیز حتی نمی تواند متقاضی نمایندگی شود .

کاربرد آن عمدتاً در مواردی است که برخوردهای انجام شده با نقض مقررات منجر به اصلاح یا سلامت فعالیت نمایندگی نشده است.

۴-۱-۱۲- ابلاغ: اقدامات مصوب به نماینده کل منعکس تا به نمایندگی اعلام شود . زمان اجرای

تعلیق و لغو مجوز با نماینده کل هماهنگ میشود.

۴-۱-۱۳- کاربری فروش بلیت^۱: رویه و دستورالعمل های عرضه بلیت شامل آماده نمودن تجهیزات ، دریافت تقاضای مسافر ، پرسشهایی برای آگاهی از نیازمسافر و استحقاق او از تسهیلات و تخفیفات ، راهنمایی و پیشنهاد لازم تامین کننده نیاز، راحتی و صرفه مسافر ، صدور یا استردادبلیت ، اطلاع رسانی، پاسخ به سوالات و تکریم مسافر ، تحویل بلیت و باقی مانده پول، و بالاخره آنچه که باید با سوش و لاشه بلیت ها انجام دهد.

۴-۱-۱۴- استحقاق : داشتن حق استفاده از بلیت تخفیف دار، بلیت اداری و درجه آن ، سهمیه های ویژه(مانند سهمیه خانم هائی که تنها سفر می کنند) و امثالهم بشرح قوانین و مقررات هر کدام از این قبیل تسهیلات.

۴-۱-۱۵- پنهانکاری : اگر چیدمان مانیتور، چاپگر و جای متصدی فروش خارج از دید مسافر یا در فاصله دور تر از صندلی مقابل کانترا قرار گیرد.

۴-۱-۱۶- رزرو مجازی^۲: بلیتی که نمایندگی بدون دریافت رکورد آن و یا بدون اینکه سهمیه آن را داشته باشد رزرو کند.(با دست یا ماشین تحریر)

۴-۱-۱۷- بلیت مخدوش: بلیت ناخوانا (کمرنگ، پرینت نشدن برخی اطلاعات، پرینت کاراکتر های نامفهوم،تنظیم نبودن پرینتر و چاپ نشدن اطلاعات در جای خود) -حاشیه نویسی یا ظهنویسی شده-تغییر داده شده(با لاک گیری،با تیغ یا با قلم)

۴-۱-۱۸- بلیت مفقوده : بلیتی که پس از صدور به سرقت رفته یا مفقود شده باشد یا در حدی صدمه دیده که مندرجات آن قابل شناسائی نیست و مسافر می تواند در خواست المثنی نماید.

۴-۱-۱۹- گروه: گروه هائی که تعداد آنها بیش از ۲ کوبه یا ۱۰ نفر(در واگن های اتوبوسی باشد).

۴-۱-۲۰- زمانهای غیر مجاز صدور بلیت گروهی: صدور بلیت برای گروهها قبل از

ساعت ۱۲ اولین روز پیش فروش بلیت قطار مربوطه و ایام منع شده در طرح ابلاغی پیش فروش بلیت های نوروزی ،مجاز نیست مگر اینکه مجوز کتبی از اداره فروش دریافت شده باشد.

۴-۱-۲۱- فرم بلیت بی نام: در این نوع بلیت ها نیازی به ذکر نام مسافر در آن نمی باشد.
(مانند بلیت قطار های حومه ای)

۴-۱-۲۲- فرم بلیت های غیر قابل انتقال: در این نوع بلیت ها نام و نام خانوادگی مسافر حقیقی باید درج شود.

۴-۱-۲۳- بلیت بنام غیر حقیقی: بلیتی که بنام یک فرد خاص نمی باشد و نام موسسات، شرکتها و... در آن درج شده است. یا کلاً اسمی درج نشده باشد. در فرم بلیت های غیر قابل انتقال صدور بنام غیر حقیقی ممنوع است.

۴-۱-۲۴- جمع آوری بلیت: وقتی صادر کننده بلیت با اطلاع از اینکه مقررات را نقض نموده بلیت را اعاده و با هزینه خود استرداد یا اگر قبلاً استرداد شده از استفاده مجدد آن ممانعت نماید.

۴-۱-۲۵- بلیت خام: بلیتی که به همراه سوش آن برای استفاده مسافر و کنترل مالی نیاز به صادر شدن دارد (دستی یا الکترونیک)

۴-۱-۲۶- سوش بلیت: ته برگ یا نسخه ای از بلیتهای صادره که برای ممیزی و کنترل مالی طراحی شده است و توسط متصدی حمل یا نماینده کل فروش مورد رسیدگی قرار می گیرد.

۴-۱-۲۷- بلیت ترکیبی: صدور بلیتهای جداگانه برای ۲ یا چند قطعه^۱ از مسیر سفر با یک قطار

۴-۱-۲۸- قطار غیر مستقیم: متشکل از قطار های جداگانه که مسافر باید پس از رسیدن به مقصد هر قطار، قطار خود را عوض کند.

۴-۱-۲۹- MCT^۲: حد اقل فاصله زمانبندی شده ورود یک قطار تا حرکت قطار بعدی در ایستگاه تعویض قطار مربوط به بلیت قطار غیر مستقیم (این حداقل فاصله زمانی ۳ ساعت می باشد).

۴-۱-۳۰- سورشارژ: مبلغی که مازاد بر تعرفه نرمال از بلیت های گروهی و چارتر (در برخی از زمانها و قطار ها) دریافت می شود.

1- link

2- minimum connection time (MCT)

۴-۲- اقدامات مربوط به نقض مقررات عناوین "کاربری فروش"

ماده	عنوان نقض مقررات	مرجع تشخیص	اقدام	مرجع تصویب و ابلاغ
۱-۲-۴	صدور بلیت تکراری بعلت: عرضه بلیتی که رزرو آن باطل شده-رزرو مجازی (no record) -اشتباه در رزرو تلفنی-صدور بلیت ناخوانا-تغییر دادن بلیت	دستگاه نظارت	پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	دستگاه نظارت
۲-۲-۴	// بیش از ۲ بار	//	تعلیق و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون بلیت و تعرفه
۳-۲-۴	تحویل بلیت مخدوش که منجر به ممانعت از سفر مسافر با آن بلیت شده یا مسافر بلیت را استرداد و متحمل کسورات شده باشد.	//	پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	دستگاه نظارت
	تحویل بلیت مخدوش که سفر با آن بلیت انجام یا بلیت جمع آوری شده است	//	تذکر	
۴-۲-۴	// بیش از ۲ بار	//	تعلیق و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر تعلیق ثابت اگر سومین مورد مشمول تذکر باشد	کمیسیون بلیت و تعرفه
۵-۲-۴	امتناع از استرداد بلیت مسافر که منجر به افزایش کسورات استرداد شده است	//	پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	دستگاه نظارت
	امتناع از استرداد بلیت مسافر که فقط منجر به نارضایتی مسافر شده است	//	تذکر	

کمیسیون بلیت و تعرفه	تعلیق و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	//	// بیش از ۲ بار	۶-۲-۴
	تعلیق ثابت اگر سومین مورد مشمول تذکر باشد			
دستگاه نظارت	پرداخت خسارت به متصدی حمل و احیاناً خریدار بلیت و جلب رضایت او	//	بلیتی که مسافر استرداد نموده ، بدون ثبت در سیستم CRS مجدداً به دیگری عرضه شده است.	۷-۲-۴
//	تذکر		// (اگر قبل از استفاده ، شناسائی و جمع آوری شود)	
کمیسیون بلیت و تعرفه	تعلیق و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت به متصدی حمل و احیاناً خریدار بلیت و جلب رضایت او	//	// بیش از ۲ بار	۸-۲-۴
	تعلیق ثابت اگر سومین مورد فقط مشمول تذکر باشد			
دستگاه نظارت	تذکر	//	امتناع از صدور بلیت تخفیف دار و ارزان قیمت	۹-۲-۴
	پرداخت خسارت به مسافر و جلب رضایت او	//	امتناع از صدور بلیت تخفیف دار و ارزان قیمت منجر به وارد شدن خسارت به مسافر یا نارضایتی او	
کمیسیون بلیت و تعرفه	تعلیق و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	//	// بیش از ۲ بار	۱۰-۲-۴
	تعلیق ثابت اگر سومین مورد فقط مشمول تذکر باشد			

دستگاه نظارت	تذکر	//	فروش بلیت به غیر نام مندرج در بلیت یا تکرار یک نام روی چند بلیت (قبل از استفاده جمع آوری شده و مسافر متحمل خسارت نشده است)	۱۱-۲-۴
	پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	//	تکرار یک نام روی چند بلیت (مسافر متحمل خسارت شده است)	
تبصره: نقض مقررات توسط نمایندگی در تکرار یک نام روی چند بلیت محرز است اما فروش تک بلیت به غیر نام مندرج در آن فقط اگر با عمل نمایندگی به اثبات برسد مستلزم پرداخت خسارت به مسافر خواهد بود. زیرا مراجعه کننده نیز موظف به کنترل بلیت خود قبل از خروج از محل نمایندگی می باشد.				
کمیسیون بلیت و تعرفه	تعلیق و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	//	// بیش از ۲ بار	۱۲-۲-۴
	تعلیق ثابت اگر سومین مورد فقط مشمول تذکر باشد			
دستگاه نظارت	تذکر	//	صدور بلیت به نام غیر حقیقی روی فرم بلیت غیر قابل انتقال (اگر قبل از استفاده جمع آوری شود)	۱۳-۲-۴
	پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	//	صدور بلیت به نام غیر حقیقی روی فرم بلیت غیر قابل انتقال (منجر به خسارت دیدن مسافر)	
کمیسیون بلیت و تعرفه	تعلیق و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	//	// بیش از ۲ بار	۱۴-۲-۴
	تعلیق ثابت اگر سومین مورد فقط مشمول تذکر باشد			
دستگاه نظارت	تذکر	//	صدور بلیت برای گروهها در زمانهای غیر مجاز (اگر قبل از استفاده جمع آوری شود)	۱۵-۲-۴
کمیسیون بلیت و تعرفه	تعلیق و رفع آن مشروط به پرداخت سورشارژ بلیت ها	//	صدور بلیت برای گروهها در زمانهای غیر مجاز (جمع آوری نشدن بلیت ها)	

۱۶-۲-۴	صدور بلیت برای گروهها در زمانهای غیر مجاز بیش از ۲ بار	//	تعليق ثابت اگر سومين مورد مشمول تذکر شود.	کمیسیون بلیت و تعرفه
۱۷-۲-۴	در انتظار گذاشتن مراجعه کننده و صدور بلیت برای ثبت نام شده ها در شروع پیش فروش	//	تذکر	دستگاه نظارت
۱۸-۲-۴	// بیش از ۲ بار	//	تعليق ثابت	کمیسیون بلیت و تعرفه
۱۹-۲-۴	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 پائین تر جا بجا شده).	//	پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	دستگاه نظارت
	صدور بلیت از سهمیه های ویژه بدون توجه به استحقاق فردی که بلیت بنام اوست	//	تذکر	
۲۰-۲-۴	// بیش از ۲ بار	//	علاوه بر اقدام مرتبط، متصدی فروش تجدید دوره آموزشی خواهد شد.	//
۲۱-۲-۴	صدور بلیت ترکیبی برای گروه (بلیت ها جمع آوری شده است)	//	تذکر	//
	صدور بلیت ترکیبی برای گروه (و ناراضی شدن مسافر)		تذکر و جلب رضایت مسافر	
۲۲-۲-۴	// بیش از ۲ بار	//	تعليق ثابت	کمیسیون بلیت و تعرفه
۲۳-۲-۴	صدور بلیت در قطار غیر مستقیم بدون رعایت mct ناشی از عمل نمایندگی	//	پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	دستگاه نظارت
۲۴-۲-۴	// بیش از ۲ بار	//	تعليق و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	کمیسیون بلیت و تعرفه

دستگاه نظارت	تذکر	//	صدور بلیت ترکیبی (بیش از یک بار نیاز به تغییر جا در یک قطار یا صدور باتیراژ بالا)	۲۵-۲-۴
کمیسیون بلیت و تعرفه	تعلیق ثابت	//	// بیش از ۲ بار	۲۶-۲-۴
دستگاه نظارت	پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	//	اخذ مبلغ بلیت بیش از بهای مصوب	۲۷-۲-۴
کمیسیون بلیت و تعرفه	تعلیق و رفع آن مشروط به پرداخت خسارت و جلب رضایت مسافر	//	// بیش از یک بار	۲۸-۲-۴
دستگاه نظارت	تذکر	//	صدور بلیت تخفیف دار برای مسافر بدون استحقاق استفاده از تخفیف	۲۹-۲-۴
کمیسیون بلیت و تعرفه	تعلیق ثابت	//	// ۲ بار	۳۰-۲-۴
تبصره : مابه التفاوت در قطار از مسافر دریافت خواهد شد.				
دستگاه نظارت	تذکر	//	تامین بلیت اداری برای مسافر بدون استحقاق	۳۱-۲-۴
تبصره : بهای بلیت یا مابه التفاوت در قطار از مسافر دریافت خواهد شد.				
دستگاه نظارت	تغییر پیمانکار	//	// بیش از ۲ بار در باجه های به پیمان داده شده	۳۲-۲-۴
	تغییر متصدی فروش	//	// بیش از ۲ بار در باجه های امانی	

۳-۴ - اقدامات مربوط به نقض مقررات مالی

ماده	عنوان نقض مقررات	مرجع تشخیص	اقدام	مرجع تصویب و ابلاغ
۱-۳-۴	تأخیر از یک تا ۱۵ روز در واریز وجوه مطابق زمانبندی واریزی تعیین شده توسط رجاء	مدیریت امور مالی	نمایندگی به ازای هر روز تأخیر واریزی نیم درصد از وجوه واریز نشده بدهکار خواهد شد.	مدیریت امور مالی
۲-۳-۴	// بیش از ۵ بار	مدیریت امور مالی	تعلیق و رفع آن مشروط به پرداخت اصل و نیم درصد وجوه واریز نشده	کمیسیون بلیت و تعرفه
۳-۳-۴	تأخیر در واریز وجوه بیش از ۱۵ روز	مدیریت امور مالی	تعلیق و رفع آن مشروط به پرداخت اصل و روزانه نیم درصد وجوه واریز نشده طی ۱۵ روز	کمیسیون بلیت و تعرفه
۴-۳-۴	از دست دادن بلیت خام (گم شدن)	مدیریت امور مالی	نمایندگی به میزان حاصل ضرب تعداد بلیت های مفقوده در میانگین بهای بلیت های صادره در یکماهه منتهی به روز مفقود شدن بلیت ها بدهکار می شود.	مدیریت امور مالی ضمن ابلاغ به نمایندگی مربوطه، بلیت ها را باطل و به واحدهای نظارتی متصدی حمل برای عدم قبول این بلیت ها اطلاع خواهد داد.
تبصره: در صورتی که مبلغ خسارت بالغ بر ۵۰ میلیون ریال شده و به تشخیص کمیسیون، نمایندگی فاقد بنیه مالی کافی برای پرداخت آن باشد، موضوع برای تصمیم گیری به هیات مدیره رجاء منعکس خواهد شد.				

مدیریت امور مالی	در صورتی که وقوع سرقت علی‌رغم رعایت اقدامات حفاظتی توسط نمایندگی اتفاق افتاده باشد، و این مطلب به تایید مراجع ذیصلاح برسد، خسارتی دریافت نخواهد شد.	مدیریت امور مالی	از دست دادن بلیت خام (به سرقت رفتن)	۵-۳-۴
تبصره: اگر واقع شدن سرقت به تایید مراجع ذیصلاح نرسد مشمول خسارت بشرح ماده ۴-۳-۴ خواهد شد و چنانچه به تایید برسد ولی نمایندگی در نگهداری از بلیت خام کوتاهی کرده باشد ۱۰ درصد از خسارت مذکور دریافت خواهد شد.				
مدیریت امور مالی	در صورتی که بلیت خام علی‌رغم رعایت اقدامات ایمنی توسط نمایندگی یا بعثت حوادث طبیعی معدوم شده باشد و این مطلب به تایید مراجع ذیصلاح برسد، خسارتی دریافت نخواهد شد.	مدیریت امور مالی	از دست دادن بلیت خام (معدوم شدن)	۶-۳-۴
تبصره: اگر واقع شدن حادثه به تایید مراجع ذیصلاح نرسد مشمول خسارت بشرح ماده ۴-۳-۴ خواهد شد و چنانچه به تایید برسد ولی نمایندگی در رعایت نکات ایمنی کوتاهی کرده باشد ۱۰ درصد از خسارت مذکور دریافت خواهد شد.				
مدیریت امور مالی	نمایندگی معادل کل مبلغ بلیت بدهکار می شود.	مدیریت امور مالی	مفقود شدن لاشه بلیت استرداد	۷-۳-۴
مدیریت امور مالی	نمایندگی به میزان مابه التفاوت بالاترین قیمتی که میتوان روی آن بلیت صادر کرد و مبلغ بلیت در گزارش فروش بدهکار می شود	مدیریت امور مالی	مفقود شدن سوش بلیت صادر شده	۸-۳-۴
تبصره: اگر نمایندگی به بلیت استفاده نشده یا لاشه بلیت (اعم از استفاده شده یا استرداد) دست یافته و به مرجع تشخیص ارائه نماید، با گزارش فروش مقایسه و در صورت مطابقت خسارتی دریافت نخواهد شد.				

۴-۴- اقدامات مربوط به نقض مقررات عناوین " محل نمایندگی فروش "

ماده	عنوان نقض مقررات	مرجع تشخیص	اقدام	مرجع تصویب و ابلاغ
۱-۴-۴	تغییر محل نمایندگی بدون اطلاع رجاء یا نمایندگی کل و بدون ارائه تاییدیه بند الف و بندب	دستگاه نظارت	تعلیق و رفع آن مشروط به بازدید از مکان جدید و تایید آن - ارائه تاییدیه بند الف و بندب	کمیسیون بلیت و تعرفه
۲-۴-۴	تفکیک مسافرین قطار از سایر وسایل حمل و نقل	//	تذکر برای اصلاح با ۱۵ روز مهلت	دستگاه نظارت
۳-۴-۴	// و انقضای مهلت ۱۵ روزه و عدم اصلاح	//	تعلیق و رفع آن مشروط به بازدید و تایید محل جدید	کمیسیون بلیت و تعرفه
۴-۴-۴	صدور بلیت در خارج از محل نمایندگی	//	تعلیق ثابت	//
۵-۴-۴	پنهان کاری در فروش بلیت	//	تعلیق و رفع آن مشروط به اصلاح	//
۶-۴-۴	تنزل وضعیت محل نمایندگی از حداقل استانداردهای مورد لزوم	//	تعلیق و رفع آن مشروط به اصلاح و بازدید و تایید محل نمایندگی	//

۴-۵- اقدامات مربوط به نقض مقررات عناوین مدیریتی

ماده	عنوان نقض مقررات	مرجع تشخیص	اقدام	مرجع تصویب و ابلاغ
۴-۵-۱	عدم ارائه مدارک و اسناد مورد درخواست رجاء و نمایندگی کل	دستگاه نظارت	تذکر و تعیین مهلت ارائه مدارک	دستگاه نظارت
۴-۵-۲	// و انقضای مهلت	//	تعليق و رفع آن مشروط به ارائه مدارک	کمیسیون بلیت و تعرفه
۴-۵-۳	عدم اقدام جهت تجدید قرارداد	//	تعليق و رفع آن مشروط به انعقاد قرار داد	//
۴-۵-۳	عدم رعایت ماده ۱-۲-۱۴	//	لغو مجوز	//
۴-۵-۴	استفاده از متصدی فاقد آموزش مقدماتی	//	تعليق و رفع آن مشروط به بکارگیری متصدی آموزش دیده	//
۴-۵-۵	عدم آموزش دوره مقدماتی مدیرعامل جدید ظرف ۲ ماه پس از شروع به کار	//	تعليق و رفع آن مشروط به آموزش دوره مقدماتی	//
۴-۵-۶	عدم انعکاس تغییرات مدیریت یا صاحبان سهام	//	تذکر و تعیین مهلت ارائه مدارک تغییرات	دستگاه نظارت
۴-۵-۷	// و انقضای مهلت	//	تعليق و رفع آن مشروط به ارائه مدارک تغییرات	کمیسیون بلیت و تعرفه
۴-۵-۸	تغییراتی در مدیریت و صاحبان سهام انجام شده که با شرایط الزامی مطابقت نمی کند.	کمیسیون بلیت و تعرفه	تعليق و رفع آن مشروط به اصلاح	کمیسیون بلیت و تعرفه
۴-۵-۹	از دست دادن شرایط الزامی نمایندگی	دستگاه نظارت	تعليق و رفع آن مشروط به اصلاح	//
۴-۵-۱۰	غیبت مدیرعامل یا صاحب امتیاز به هر دلیل که بیش از یک ماه طول بکشد و جانشین موضوع ماده ۲-۱-۲۲ در محل نمایندگی حضور نداشته باشند.	//	تعليق و رفع آن مشروط به معرفی جانشین	//
۴-۵-۱۱	واگذاری مجوز نمایندگی به غیر	//	لغو مجوز	//
۴-۵-۱۲	ورشکستگی	//	//	//
۴-۵-۱۳	انحلال	//	//	//

۴-۶- اقدامات مربوط به نقض مقررات متفرقه

ماده	عنوان نقض مقررات	مرجع تشخیص	اقدام	مرجع تصویب و ابلاغ
۱-۶-۴	نقض سایر مقررات و دستورالعمل های ابلاغی	دستگاه نظارت	مطابق کاربرد اقدامات مذکور در ماده ۴-۱-۱۱ مشمول تذکر یا پرداخت خسارت یا جلب رضایت و تجدید دوره آموزشی متصدی فروش می شود.	دستگاه نظارت
			مطابق کاربرد اقدامات مذکور در ماده ۴-۱-۱۱ مشمول تعلیق یا لغو مجوز شود.	کمیسیون بلیت و تعرفه

۴-۷- اقدامات مربوط به ترکیب عناوین نقض مقررات

ماده	عنوان نقض مقررات	مرجع تشخیص	اقدام	مرجع تصویب و ابلاغ
۱-۷-۴	ترکیب نقض مقررات از عناوین مختلف ۵ مورد	دستگاه نظارت	ارجاع به کمیسیون برای تصمیم گیری نحوه اقدام	کمیسیون بلیت و تعرفه
۲-۷-۴	تعلیق پنجم (در طی فعالیت کاری آژانس) یا تداوم تعلیق بیش از ۲ ماه	کمیسیون بلیت و تعرفه	لغو مجوز	کمیسیون بلیت و تعرفه
تبصره : مدیر عامل نمایندگی در صورت تمایل میتواند با دعوت دبیرخانه در جلسه کمیسیون حاضر تا اعضاء پس از استماع توجیهات وی و اخذ مکتوب آن در خصوص لغو مجوز یا تعدیل آن تصمیم گیری نمایند.				

۸-۴- نظارت بر نمایندگی های کل

۸-۴-۱- وظایف و تعهدات نمایندگی کل و متصدی حمل در قرار داد فی مابین تصریح شده و دستگاه نظارت این نوع قرار داد ها ، مدیریت بازرگانی و برنامه ریزی قطارها ست. تمدید یا خاتمه دادن به قرار داد مستلزم تصویب در کمیسیون تعرفه و بلیت می باشد.

۹-۴- مقررات توصیه ای و اقدام های تشویقی

۹-۴-۱- مقررات توصیه ای به تصویب کمیسیون رسیده و ابلاغ خواهند شد.

۹-۴-۲- برای نمایندگی هایی که مرتکب نقض مقررات نشده و با صحت و سلامت فعالیت می کنند و مقررات توصیه ای (از قبیل شرکت داوطلبانه در برنامه کشیک ایام تعطیل، ثبت تقاضای خرید بلیت در دفتر مخصوص و اخذ امضاء خریدار و سایر مقررات توصیه ای مصوب کمیسیون) را نیز اجرا می نمایند اقدامات تشویقی بشرح زیر پیش بینی خواهد شد.

- معرفی نمایندگی برتر در زمانها و مناسبت های خاص به پیشنهاد دستگاه نظارت و تصویب کمیسیون بلیت و تعرفه

- معرفی نمایندگی کل برتر در زمانها و مناسبت های خاص به پیشنهاد دستگاه نظارت و تصویب کمیسیون بلیت و تعرفه

- معرفی مدیر فنی برتر (از بین نمایندگی های کل) در زمانها و مناسبت های خاص به پیشنهاد دستگاه نظارت و تصویب کمیسیون بلیت و تعرفه

- معرفی متصدیان فروش برتر در زمانها و مناسبت های خاص به پیشنهاد دستگاه نظارت و تصویب کمیسیون بلیت و تعرفه

- اغماض و تخفیف از اجرای یک تعلیق به پیشنهاد دستگاه نظارت و تصویب کمیسیون بلیت و تعرفه

- تشویق و پاداش های موردی بعلت یک فعالیت برجسته به پیشنهاد دستگاه نظارت و تصویب کمیسیون بلیت و تعرفه

۹-۴-۳- نوع تشویق و میزان پاداش در کمیسیون تعیین و به هیأت مدیره شرکت رجاء جهت تصویب پیشنهاد خواهد شد.