کسب و کار

ارتباط با مشتری در مسیر کارآفرینی

این سخن را از اغلب مدیران می‌شنویم که مشتری، مهم‌ترین دارایی هر سازمان است و شریان حیاتی و بقای سازمان‌ها در دستان مشتریان شان است و هر سازمانی به داشتن مشتری و حفظ آن زنده است. سازمان‌های موفق، تلاش همه‌جانبه خود را برای تداوم در بهره‌گیری از چرخه حفظ مشتریان، جذب مشتری‌های جدید و بازگشت مشتریان ناراضی به کار می‌گیرند. همان‌گونه که در یادداشت قبلی اشاره شد، حفظ مشتریان موجود، اهم بر جذب مشتری است و یکی از وظایف اساسی سازمان‌ها این است که با ایجاد رابطه کارآ و مستمر، مشتریانی وفادار به وجود آورند. لازمه این امر آن است که مشتریان خدمات کارآمد یا کالاهای با کیفیت را در قبال هزینه‌های معقول به‌دست آورده و در صورت نارضایتی پاسخ مناسبی از سوی شرکت دریافت کنند.

حالا سوال اصلی این است که برای مدیریت ارتباط با مشتریانمان چه باید بکنیم؟ بنابر گزارش مجله **CIO** در سال ۲۰۱۷ تقریبا یک‌سوم از تمام پروژه‌های مدیریت ارتباط با مشتری شکست خورده است. دلیل اصلی آن است که اغلب سازمان‌ها از این پروژه‌ها به‌عنوان ابزار نظارتی و نه ابزار درآمدزایی استفاده می‌کنند. همه افراد سازمان و به‌خصوص تیم فروش باید به این باور برسند که مدیریت ارتباط با مشتریان یا **CRM**، به آنها در فروش بیشتر و دسترسی به منابع ارتباطی وسیع‌تر کمک خواهد کرد.

در راستای مدیریت ارتباط با مشتریان، سازمان‌ها از فرآیندهای متفاوتی برای مدیریت ارتباط با مشتریانشان استفاده می‌کنند. هیی کال، صدای مشتری، رسیدگی به شکایات، ثبت اطلاعات مشتریان و آنالیز و تحلیل اطلاعات از جمله اینهاست. استفاده از این روش‌ها برای توسعه روابط و ارتقای کیفیت خدمات‌دهی از مهم‌ترین اجزا و زیر سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری است. فراموش نکنیم که بهترین و قابل اتکاترین راه در مسیر رشد کسب‌وکار، نظرات مشتریان است، چراکه آنها در ازای خدمات شما حاضر به پرداخت هزینه هستند!

یکی از اولین فرآیندها در ارتباط با مشتریان، هیی کال (**Happy Call**) است. در این فرآیند، بعد از انجام شدن فروش در مدت معین (عموما بین یک تا ۷ روز) از طرف پرسنل آموزش دیده با مشتریان ارتباط تلفنی یا ایمیلی برقرار شده و از ارائه خدمات انجام شده سوالاتی پرسیده می‌شود و امتیازات مشتری ثبت شده و در نرم‌افزار و سیستم طراحی شده ذخیره می‌شود. در بسیاری موارد در این مرحله اگر سوال یا ابهامی در ذهن مشتری ایجاد شده باشد با توضیح کارشناسان این بخش عموما مشتری قانع و رضایت وی کسب می‌شود.

دیگر مکانیزم ارتباطی موجود صدای مشتری (**VOC**) است. در این فرآیند مشتریان با واحدهای مختلف سازمان و شرکت‌ها از جمله روابط‌عمومی، واحد خدمات پس از فروش، صدای مشتری و... تماس گرفته و سوالات و نیازهای خود را با پرسنل مربوطه مطرح می‌کنند. پیشنهادها، انتقادات و نظرات در مورد نحوه خدمات‌دهی و کیفیت محصولات که از سوی مشتریان مطرح می‌شود، کمک شایانی به مدیران ارشد در اخذ تصمیمات جدید خواهند کرد.

گام بعدی و مهم در ارتباط با مشتریان، رسیدگی به شکایات آنهاست. مشتریان ناراضی گاهی بدون ابراز نارضایتی خود ما را ترک خواهند کرد. برای همین مهم است که سازوکارهای سریع برای دریافت شکایت‌های آنها داشته باشیم. مشتریان ناراضی می‌توانند بهترین منبع یادگیری سازمان‌ها باشند.

مشتریانی که از ارائه خدمات و محصولات سازمان ناراضی بوده یا انتظارات آنها تامین نشده، به شیوه‌های مختلف شکایات خود را ارسال می‌کنند. کارشناسان مربوطه در اسرع وقت (عموما کمتر از ۷۲ ساعت) باید موضوع را بررسی و نتیجه را به مشتری اعلام کنند. مساله مهم این است که نیاز و شکایت مشتری به درستی فهمیده شود و راه‌حلی پیش پای مشتری گذاشته شود. مشتریان ناراضی عموما علاقه‌مندند که به نظراتشان گوش داده شود. در بسیاری از این موارد همین راه‌حل ساده نارضایتی آنان را برطرف می‌کند. در صورتی که رضایتمندی مشتری تا حد مورد انتظار به‌دست نیامد، لازم است موضوع با مدیران ارشد سازمان در میان گذاشته شده تا تصمیمات از سمت آنها اتخاذ شود در اینجا وظیفه مدیران است تا مکانیزم‌هایی را تدارک ببینند تا از تکرار مشکل موجود جلوگیری کنند. زمانی که مشتریان متوجه سیستم خود کنترل و دارای فرآیندهای بهبود مستمر در شرکت می‌شوند اعتمادشان افزایش یافته و نیازهای خود را راحت‌تر بیان می‌کنند. پرسنل نیز صادقانه آنها را راهنمایی کرده و تا زمانی که نتوانند از مشتری جلب رضایت کنند این فرآیند را ادامه خواهند داد.

جلوگیری از بروز اختلاف در سطح خدمات‌دهی با انتظار ایجاد شده در ذهن مشتری یکی از راهکارهای مهم کاهش شکایات است. برای این منظور شفافیت و صداقت در مورد نحوه خدمات‌دهی و پنهان نکردن موضوعات مهم و تاثیرگذار، در انتخاب مشتری بسیار موثر است. همه اقدامات فوق، در راستای ثبت اطلاعات مشتریان و آنالیز و تحلیل اطلاعات انجام می‌شوند که اصلی‌ترین فرآیند است. اطلاعات و داده‌ها از مهم‌ترین و ارزشمندترین دانشه‌های هر سازمان و شرکت در کسب‌وکارهای امروزی هستند. جداول تحلیلی به‌دست آمده از بازخوردهای مشتریان، تغییرات و اصلاحات موردنیاز برای بالا بردن کیفیت خدمات‌دهی و افزایش رضایتمندی مشتریان و توسعه کمی و کیفی محصولات را نشان خواهند داد.

این اطلاعات تصمیم‌سازی در زمینه نحوه پاسخگویی بهتر به مشتریان، نحوه آموزش به پرسنل و فروشندگان جهت ارتباط موثرتر و ارتقای دانش فنی آنها، توسعه شبکه فروش و خدمات پس از فروش، نحوه بازاریابی و اطلاع‌رسانی برای ارائه محصولات جدید خواهد شد. همچنین تحلیل اطلاعات مشتریان نشان می‌دهد که چه دسته از مشتریان طرفدار و متقاضی چه محصولاتی هستند. جنسیت، سن، تحصیلات، شغل و حتی مکان زندگی مشتریان تاثیر بسزایی در انتخاب محصول و انتظار آنها از نحوه خدمات‌دهی از جانب شرکت خواهد داشت.

استفاده از فناوری اطلاعات و نرم‌افزارهای ثبت و آنالیز اطلاعات کمک شایانی در مخاطب‌شناسی و درک صحیح نیاز مشتریان و ارتباط بهتر با آنها خواهد داشت. هوشمندسازی فرآیندها با کمک فناوری اطلاعات و نرم‌افزارهای به‌روز و اتصال آنها به اپلیکیشن‌های کاربردی باعث نظارت و رصد هرچه بهتر و بیشتر توسط مشتریان و کارکنان شرکت‌ها خواهد شد.

خلق ارزش و ثروت پایدار شرکت‌ها در عصر تکنولوژی، منوط به داشتن و حفظ مشتریان و ارتباط هوشمند با آنها است که نیازمند طراحی برنامه‌ای مدون و منسجم برای جلب رضایت مشتری و وفاداری آنها از سوی شرکت یا سازمان است.

مطالب مرتبط رامی‌توانید در سایت مرکز آموزش گروه رسانه‌ای «دنیای اقتصاد» به آدرس **https://lms.den.ir** مشاهده کنید.

نویسنده: امیرمیثم گیاهی
کارآفرین حوزه دیجیتال و مشاور کسب و کار

معاون حمل‌ونقل و ترافیک شهرداری کرج:

منطقه ۴ ظرفیت توسعه زیرساخت‌های حمل‌ونقل پاک را دارد

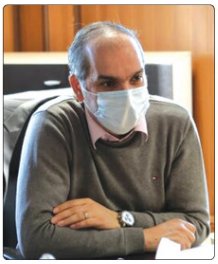
معاون حمل‌ونقل و ترافیک شهرداری کرج گفت: منطقه چهار ظرفیت بالایی برای ایجاد زیرساخت استفاده از مدل‌های حمل‌ونقل پاک نظیر دوچرخه برخوردار است.

به گزارش پیام آشنا، محمدرضا احمدی نژاد در نشست با شهردار منطقه چهار پیرامون بررسی طرح و مشکلات ترافیکی این محدوده، ضمن گرامیداشت فرا رسیدن ایام الله دهه مبارک فجر، اظهار کرد: رضایت و ایمنی شهروندان از مهم‌ترین اولویت‌هایی است که متولیان و دستگاه‌های مرتبط با موضوع ترافیک در مجموعه مدیریت شهری کرج برانجام آن تاکید دارند و این مهم در سطح شهر نیز با جدیت تمام پیگیری می‌شود. وی با تاکید بر اینکه نشست‌های دوره‌ای با شهرداران و روسای ادارات ترافیکی مناطق ده‌گانه به موجب بهبود وضعیت ترافیکی معابر درون شهری انجام می‌شود، افزود: اجرای عملیات ترافیکی معابر در سطح شهر و رفع مشکلات این حوزه عامل موثری در نظم‌دهی به ترافیک و کاهش تصادفات محسوب می‌شود. به گفته احمدی نژاد سفرهای بدون هدف شهروندان مشکلات عدیده‌ای را برای این منطقه به وجود آورده است که درصدد هستیم با آمار برداری دقیق از حجم تردد در تقاطعات واقع در بلوار شهرداری اقدام لازم و مناسب ترافیکی برای برون رفت از مشکلات یاد شده انجام پذیرد.

معاون حمل و نقل و ترافیک شهرداری کرج اجرای طرح مناسب‌سازی و ایمن‌سازی مسیر عابرین پیاده در بلوار دانش را مطلوب اعلام کرد و گفت: بدون شک بهسازی و استانداردسازی پیاده‌روها و گذرگاه‌های عابر پیاده امنیت و آرامش شهروندان را بیش از پیش تامین می‌کند.

وی با تاکید بر اینکه طرح هوشمندسازی تقاطعات کرج بر اساس اولویت و حجم تردد وسایل نقلیه اجرا می‌شود، گفت: اگر رویکرد مدیران مجموعه مدیریت شهری و شورای شهر در آینده نیز بر این اساس باشد طی دوسال آینده تمام چراغ‌های شهر کرج هوشمندسازی خواهد شد.

احمدی نژاد تصریح کرد: مهرشهر از ظرفیت بالایی برای ایجاد زیر ساخت استفاده از مدل‌های حمل و نقل پاک نظیر دوچرخه برخوردار است که با همکاری همگانی دستگاه‌های مربوطه می‌توان نسبت به تحقق این مهم در این منطقه اقدام کرد.



یگانی خبر داد؛

عملیات اصلاح هندسی در منطقه ۹

مدیر منطقه ۹ شهرداری کرج از اجرای عملیات اصلاح هندسی تقاطع «بلوار علامه جعفری» و «خیابان شهید عسگری بشکائی» خبر داد.

به گزارش پیام آشنا، آرش یگانی از اجرای عملیات اصلاح هندسی تقاطع بلوار «علامه جعفری» و «خیابان شهید عسگری بشکائی» خبر داد و گفت: در این عملیات ۱۵۰ متر طول جدول گذاری صورت گرفته است.

وی اضافه کرد: زیرسازی، جدول گذاری، کفسازی و آسفالت و بتن‌ریزی کف از جمله اقداماتی است که در این تقاطع آن‌هم در سه نوبت کاری توسط اداره عمران، حمل‌ونقل و ترافیک منطقه انجام‌شده است.

مدیر منطقه ۹ شهرداری کرج با تأکید بر اینکه با مدیریت ترافیک هستیم، گفت: به دنبال جلب‌جایی آسان، ایمن، راحت و اقتصادی شهروندان هستیم. آرام‌سازی ترافیک به‌منظور کاهش ترافیک و آلودگی هوا ضروری است.

یگانی در ادامه با اشاره به نقش مؤثر و برجسته توسعه حمل‌ونقل و رفع گره‌های ترافیکی در حفظ آرامش شهروندان و جلوگیری از هدر رفت زمان، سوخت و انرژی، گفت: تلاش مدیریت شهری بر این امر استوار است که در حد توان و امکانات موجود، زمینه منفسبی را برای رفع مشکلات ترافیکی این منطقه فراهم کند.

گفتنی است: این پروژه با توجه به ایمن‌سازی معابر شهری و با کارشناسی‌های به‌عمل‌آمده و تائید و پیشنهاد معاونت حمل‌ونقل و ترافیک شهری به اجرا در آمده است.

اعضای شورای شهر آبیک از بهشت سکینه (س) بازدید کردند

رئیس و اعضای شورای اسلامی آبیک و مسئولان شهرداری این شهر از بهشت سکینه (س) کرج بازدید کرده و خواهان افزایش تعاملات بیشتر با شهرداری کرج شدند.

به گزارش پیام آشنا، فرلک فیض اللهی رئیس شورای شهر آبیک حمیدرضا دلوی عضو هیئت رئیسه شورا، حسین امینی رئیس کیسیون عمران شورا، شاز معاون عمرانی شهرداری آبیک و اصغران مسئول خدمات شهری شهرداری این شهر در سازمان مدیریت آرامستان های شهرداری کرج حضوریافتند.

مسئولان شهر آبیک طی برگزاری نشستی با حمیدرضا عسگری رئیس سازمان مدیریت آرامستان های شهرداری کرج از احداث یک آرامستان جدید در این شهر خبر دادند و خواهان آسیب شناسی، تبادل نظر و استفاده از طرح های اجرایی در بهشت سکینه (س) کرج در شهر خود شدند.

در این نشست حمیدرضا عسگری به ارائه عملکردی از اجرای پروژه های عمرانی و فرهنگی طی سه سال گذشته در آرامستان بهشت سکینه (س) پرداخت و اظهار کرد: طی سه سال گذشته بازدیدهای متعددی از آرامستان های موجود در شهرهای مختلف کشور داشتم و در جریان روند امور اجرایی آنها قرار گرفتیم که تاثیر به سزایی در مدیریت مجموعه داشت.

وی با اشاره به قرارگیری کرج و استان البرز در محور مواصلاتی چند استان و شهر کشور، افزود: این مهم وظیفه ما را در روند خدمت رسانی به امور متوفیان زیادتر و سخت تر کرده که در همین راستا به منظور مدیریت متوفیان در مواقع بحرانی، آرامستان بهشت علی (ع) را به مساحت ۲۲۰ هکتار احداث و راه اندازی کردیم.

عسگری بر رعایت موازین بهداشتی، فضای سبز، اصول شهرسازی و معماری در کنار دیگر اصول و قوانین در احداث آرامستان جدید تاکید کرد و گفت: رویه شهرداری کرج در راستای تعامل با شهر آبیک در جهت انعقاد تفاهم نامه مثبت است و حمایت های لازم را انجام می دهد.

همچنین در این نشست مسئولان شورای اسلامی شهر آبیک با اشاره به اینکه باعث افتخار است از طرح ها و پروژه های موفق سازمان آرامستان های کرج استفاد کنیم، خواهان ارائه طرح ها و نقشه ها و تجربیات موجود در بهشت سکینه (س) کرج شدند تا خدمات مطلوبی به شهروندان خود ارائه دهند.

رئیس کمیسیون عمران شورای اسلامی شهر آبیک نیز گفت: آبیک به دلیل وجود آلاینده های مختلف یکی از آلوده ترین شهرهای ایران است که شورا و شهرداری در تلاش است تا با تملک اراضی و ایجاد فضای سبز و خدمات مطلوبی را به شهروندان ارائه دهد.

در ادامه رئیس شورای اسلامی شهر آبیک نیز از طرح ها و پروژه های بهشت سکینه (س) استقبال کرد و گفت: قطعا از تجارب و ایده های شهرداری کرج در زمینه احداث آرامستان جدید در آبیک الگو خواهیم گرفت

در پایان این جلسه مسئولان حاضر از بخش های مختلف بهشت سکینه (س) کرج از جمله اداره متوفیات و محوطه معراج و پروژه های عمرانی این مجموعه بازدید کردند.

لطفی خبر داد؛

شهرداری کرج مرمت خانه هنرمندان را بر عهده گرفت

مدیر منطقه ۸ شهرداری کرج اعلام کرد مرمت خانه هنرمندان توسط شهرداری انجام خواهد شد.

به گزارش پیام آشنا، مهدی لطفی در حاشیه آیین تجلیل از بانوان هنرمند صنایع‌دستی و سایر رشته‌های هنری کرج، گفت: با توجه به قدمت این بنا، برائر فرسایش آسیب‌هایی به آن وارد شده که مدیر شهری کرج تخصیص اعتبار اقدام به مرمت و نوسازی آن خواهد کرد.

وی بیان کرد: از آنجا که اکنون فعالیت‌های هنری کرج در این مجموعه متمرکز است. تلاش‌ها بر این است تا در کمترین زمان ممکن این مجموعه مرمت و مقاوم‌سازی شود.

مدیر منطقه ۸ شهرداری کرج گفت: شورای اسلامی شهر کرج اعتبار ویژه‌ای به مرمت این بنا اختصاص داده که باید هر چه زودتر آن را مرمت و نوسازی کنیم.

لطفی افزود: افزون بر مرمت و مقاوم‌سازی دیوارها، کف‌پوش این مجموعه نوسازی و زیباسازی خواهد شد.

وی در بخش دیگری گفت: تاکنون ۸۰ درصد معابر شهرداری منطقه هشت کرج از خیابان‌های اصلی شهر بوعلی، شهید بهشتی، بلوار جمهوری آسفالت و بهسازی شده است.

مدیر منطقه ۸ شهرداری کرج ادامه داد: لواین پارک تخصصی کودکان استان البرز تا شش ماه آینده در ضلع شمال شرقی پارک نبوت کرج افتتاح می‌شود.

همچنین عادل جلیلی رئیس هیئت اسلامی هنرمندان استان البرز و مدیر عامل خانه هنرمندان کرج در ادامه این مراسم گفت: مجموعه خانه هنرمندان کرج با هفت شورای اسلامی شهر و شهردار کرج در اسفندماه سال ۹۸ به انجمن‌های هنری کرج واگذار شد.

وی گفت: تمام انجمن‌ها از قبیل تئاتر، موسیقی، تجسمی، نگارگری، نقاشی شعر ادبیات در استان البرز شکل گرفته و فعالیت‌ها به‌صورت تخصصی انجام می‌شود.

رئیس هیئت اسلامی هنرمندان استان البرز گفت: با توجه به شیوع کرونا، حمایت‌هایی از گروه‌های هنری استان البرز در قالب تسهیلات انجام‌شده است.

جلیلی گفت: یکی از انجمن‌های هنری فعال استان انجمن خوشنویسان بوده که بیش از هزار نفر خوشنویس دارد.

خانه هنرمندان کرج از مرحوم فاتح از خیرین استان البرز بوده که توسط شهرداری کرج حفاظت و مرمت شد و سال گذشته در اختیار هنرمندان قرار گرفت.

ورود اتوبوس جدید به حمل و نقل تهران

معاون حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران از ورود اتوبوس‌های جدید به خطوط اتوبوسرانی درون شهری تهران خبر داد.

به گزارش پیام آشنا به نقل از فارس، بعد از سال‌ها محرومیت تهران از اتوبوس نو، سرانجام اتوبوس‌های جدید وارد خطوط می‌شود. معاون حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران گفت: این اتوبوس‌ها با پول شهرداری خریداری شده و دولت در این باره کمکی نکرده است. براساس این گزارش، شهرداری تهران امسال ۱۰۰ اتوبوس در دی ماه وارد خطوط کرد و قرار است در هفته جاری هم ۱۱۰ دستگاه اتوبوس دیگر وارد شود: البته دولتی‌ها در این باره کمکی نکرده‌اند و شهرداری با هزینه خود این اتوبوس‌ها را خریداری کرده است. این اتوبوس‌ها و مینی بوس‌ها با استفاده از ۲۰۰ میلیارد تومان از محل اوراق مشارکت سال ۹۸ و ۲۰۰ میلیارد تومان از محل منابع مالی داخلی شهرداری تهران، نسبت به خریداری ۱۲۰ دستگاه اتوبوس و ۱۳۰ دستگاه مینی‌بوس با اعتباری بالغ بر ۴۸۰ میلیارد تومان از شرکت ایران خودرو دیزل خریداری شد.

تمامی اتوبوس‌ها و مینی‌بوس‌ها بر اساس قانون هوای پاک (که البته اجراکننده این قانون گفته نمی‌تواند آن را اجرا کرد) دارای استاندارد آلایندگی یورو ۴ و فیلتر جذب دوده هستند و در این میان، ۲۰ دستگاه از اتوبوس‌های خریداری شد نیز گازسوز است. سید مناف هاشمی معاون حمل و نقل ترافیک شهرداری تهران در این باره به خبرگزاری فارس گفت: در هفته جاری ۱۱۰ دستگاه اتوبوس وارد خطوط می‌شود و البته ۱۰۰ دستگاه نیز هم در دی‌ماه سال جاری وارد خطوط شد و می‌باتاکید بر این موضوع که برای این اتوبوس‌ها و مینی بوس‌ها ۴۸۰ میلیارد تومان هزینه شده است، گفت: دولت هم قرار است ۵۰۰ دستگاه اتوبوس تا پایان سال خریداری کند که البته این امر تاکنون رخ نداده است. وی افزود: ما ۱۰۰ دستگاه اتوبوس در دی‌ماه و ۱۱۰ دستگاه اتوبوس و مینی بوس در هفته جاری و ۴۰ دستگاه هم در اسفند وارد خطوط خواهیم کرد و تمامی این اتوبوس‌ها با هزینه شهرداری تهران خریداری شده است.

هاشمی در خصوص افتتاح ۱۲ ایستگاه مترو تا پایان سال جاری گفت: دو ایستگاه افتتاح شده و ۱۰ ایستگاه دیگر تا پایان اسفند در تهران آماده بهره‌برداری می‌شود. وی با اشاره به شیوع کرونا گفت: باید فاصله‌گذاری اجتماعی رعایت شود و با ورود این اتوبوس‌ها قدری وضعیت بهتر می‌شود. پیروز حناچی شهردار تهران درخصوص رفع مشکل حمل و نقل و توسعه آن در شرایط کنونی چه اقداماتی انجام شده است، اظهار کرد: حمل و نقل عمومی یک موضوع حاکمیتی است. به گفته شهردار تهران، مقیاس کار به اندازه‌ای است که حل آن به تنهایی نه به جهت قدرت قانونی و پشتیبانی از سمت شهرداری ممکن نیست و ما حدود ۷۰ درصد بضاعت بودجه آزاد شهرداری تهران را برای حمل و نقل عمومی هزینه کردیم و اینها در حوزه مترو و اتوبوسرانی هزینه می‌شوند.

وی در پاسخ به این سوال که برای تامین اتوبوس‌های پایتخت قول داده بودید تا این کار انجام شود، اما در شرایط بیماری کرونا کمبود اتوبوس تبدیل به مشکلی بزرگ برای شهروندان شده است، گفت: قول داده بودیم تا اتوبوس‌های داخلی را تهیه کنیم و تا آخر سال ۱۰۰ دستگاه اتوبوس و مینی‌بوس دیگر به ناوگان حمل ونقل عمومی اضافه خواهد شد. حناچی در پاسخ به سوال دیگری مبنی بر اینکه یکی از مشکلات اساسی آلودگی هوا نداشتن فیلتر دوده در اتوبوس‌ها است، آیا اتوبوس‌های جدید مجهز به این فناوری هستند یا خیر، اظهار کرد: اتوبوس‌ها توسط شرکت ایران خودرو تولید شده‌اند و خط تولید این شرکت در حوزه اتوبوس سال‌ها بود که متروک مانده بود، اما خوشبختانه با قرارداد‌های جدید فعال شده است و همه آنها مجهز به فیلتر دوده هستند وی تصریح کرد: کلان‌شهرهای دیگری هم از این موضوع استقبال کرده‌اند و این مسیر را ادامه می‌دهیم، اما ادامه مسیر ما منوط به کمک‌های دولتی است که باید حتما محقق شود.

خبرسراسری

افتتاح ۶ نیروگاه خورشیدی در دستور کار شهرداری تهران

مدیرکل اداره محیط زیست و توسعه پایدار شهرداری تهران ضمن تشریح اقدامات انجام شده و در دست اجرا از افتتاح ۶ نیروگاه خورشیدی در ۴ منطقه شهر تهران طی ماههای آینده خبر داد.

به گزارش پیام آشنا به نقل از ایسنا، شینا انصاری درباره اقدامات انجام شده در اداره کل محیط زیست و توسعه پایدار شهرداری تهران طی یک سال گذشته، اظهار کرد: تمامی اقدامات انجام شده براساس تکالیف محوله در برنامه سوم توسعه شهر تهران بود و شرح وظایف مصوب اداره کل در محورهایی از جمله بهینه‌سازی مصرف انرژی در ساختمان‌های تحت مالکیت شهرداری به میزان ۱۰ درصد سالیانه، توسعه انرژی‌های تجدیدپذیر در منطقه ۲۲ گانه با هدف تامین دو درصد انرژی مصرفی شهرداری از انرژی‌های تجدیدپذیر و پایش منابع آلاینده شهر تهران از جمله این اقدامات است.

مدیرکل اداره محیط زیست و توسعه پایدار شهرداری تهران افزود: از دیگر اقدامات انجام شده می‌توان به راه اندازی کمیته تخصصی بازچرخانی آب با هدف استفاده از پساب در مصارف مدیریت شهری بالاخص فضای سبز، پیگیری ارزیابی اثرات محیط زیستی پروژه‌های توسعه‌ای شهری، آموزش و توانمندسازی محیط زیست و راه اندازی واحد گشت و پایش محیط زیست جهت رسیدگی به معضلات محیط زیست شهری، تهیه و ارائه لایحه ساختمان سبز و اصلاحیه لایحه کاهش مصرف پلاستیک به شورای شهر تهران اشاره کرد.

وی ادامه داد: از اقداماتی که در این راستا انجام شده می‌توان به تدوین و ابلاغ برنامه عمل و نقشه راه مدیریت انرژی (بهینه سازی -تجدیدپذیر) در شهرداری تهران، تدوین نظامنامه فنی و اجرایی واگذاری عملیات امکان‌سنجی، طراحی، نصب و راه‌اندازی تجهیزات و سامانه‌های انرژی‌های تجدیدپذیر اشاره کرد.

انصاری افزود: طی یک سال گذشته اداره کل محیط زیست و توسعه پایدار شهرداری تهران موفق به شناسایی و پایش منابع آلاینده و تهیه اطلس محیط زیست در مناطق ۲۲ گانه و حریم‌های آن‌ها شد و ۲۱۵ نقطه دارای پتانسیل آلودگی در حریم را شناسایی و اندازه‌گیری کرد.

مدیرکل اداره محیط زیست و توسعه پایدار شهرداری تهران با اشاره به اینکه بررسی مطالعات ارزیابی اثرات محیط زیستی بر پروژه‌های عمرانی و تشکیل چهار کمیته غربالگری در سال جاری جهت شناسایی و بررسی پروژه‌های مشمول ارزیابی در مجموعه شهرداری تهران صورت گرفته است، اظهار کرد: لایحه ساختمان سبز طی یک سال گذشته تدوین و به اداره کل تدوین قوانین و امور شورا ارسال شد و گواهینامه نظام مدیریت محیط زیست در ۱۰ منطقه اخذ شد.

وی با اشاره به اینکه طراحی سامانه پایش کیفی شبکه جمع‌آوری آب‌های سطحی شهر تهران در دست اجرا است، گفت: مطالعات تاب‌آوری اکولوژیک پایتخت، شناسایی عوامل بوی نامطبوع شهر تهران و ارائه راهکارهای کنترل و رفع آن و شناسایی کانون‌های گرد و غبار شهر تهران و تدوین دستورالعمل نحوه مهار آن‌ها از اقدامات در دست اجرای این اداره کل است.

انصاری ادامه داد: تهیه فیلم مستند تنوع زیستی شهر تهران، ممیزی انرژی ساختمان‌های جدید و اجرای راهکارهای ارائه شده برای ساختمان‌های سال قبل و معاینه فنی موتورخانه ساختمان‌های منطقه در راستای اصلاح الگوی مصرف و اجرای مدیریت سبز (سالانه ۲۵۰ ساختمان ممیزی انرژی و ۵۰۰ معاینه فنی موتورخانه)، طراحی سامانه پایش کیفی شبکه جمع آوری آب‌های سطحی شهر تهران، تدوین برنامه عمل پیشگیری و کاهش آسیب پذیری و سازگاری با تغییرات آب و هوا و استقرار نظام مدیریت محیط‌زیست ISO۱۴۰۰۱:۲۰۱۵ در ۵ معاونت، سازمان و شرکت از دیگر پروژه‌ها و برنامه‌های در دست اجرای اداره کل محیط زیست و توسعه پایدار شهرداری است.

وی با اشاره به پروژه‌های قابل افتتاح در برخی مناطق شهر تهران، اظهار کرد: ۶ نیروگاه خورشیدی در چهار منطقه شهر تهران قابل افتتاح هستند که شامل نیروگاه خورشیدی ۳۰ کیلووات پارکینگ همت واقع در ضلع جنوبی میدان تجریش در منطقه ۱، نیروگاه خورشیدی ساختمان مرکزی با ظرفیت اسمی ۳۰ کیلووات در ساعت منطقه ۲، نیروگاه خورشیدی ساختمان ناحیه ۴ با ظرفیت اسمی ۵۰ کیلو وات در ساعت، نیروگاه خورشیدی سوله بحران با ظرفیت ۲۵ کیلو وات در ساعت، نیروگاه خورشیدی ساختمان مرکزی با ظرفیت ۲۵ کیلو وات در ساعت در منطقه ۱۲ و نیروگاه خورشیدی ۵ کیلو واتی ناحیه یک منطقه ۷ می‌شوند.

انصاری در ادامه گفت: مخزن ذخیره آب در خیابان آزادگان منطقه ۷ و مخزن ذخیره آب آزادگان شهرک والفجر در منطقه ۶ نیز افتتاح شده‌اند.

وی درباره فعالیت‌های اداره محیط زیست و توسعه پایدار شهرداری تهران در بخش آموزش و فرهنگ‌سازی گفت: طی یک سال گذشته اداره کل محیط زیست و توسعه پایدار شهرداری تهران محتوای آموزشی مکتوب و مجازی، گرافیکی، نمایشی و رسانه‌ای در حوزه محیط زیست شهری و در مناسبت‌های محیط زیستی هفته هوای پاک، روز بدون کیسه پلاستیکی، روز بدون خودرو و... در قالب ویدیو کلیپ، مجلات چندرسانه‌ای، موشن گرافی و اینفو گرافی، پوستر و... را تولید و انتشار کرد.

انصاری در پایان اظهار کرد: اجرای برنامه‌های مناسبتی، تولید و انتشار محتوای رسانه‌ای، برگزاری مسابقه عکاسی تنوع زیستی شهر تهران، برگزاری رویداد بین‌المللی کلیماتون ۲۰۲۰، برگزاری دو نشست کمیته تخصصی محیط زیست و توسعه پایدار کلانشهرهای کشور و تدوین دستورالعمل محله سبز به منظور راهبری طرح محله سبز و نحوه برنامه ریزی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران برای دستیابی به آن از دیگر اقدامات این اداره کل طی یکسال گذشته بود.