



تعداد صفحات: ۴ برگ
تاریخ برگزاری: ۱۴۰۱/۰۵/۰۵
شماره جلسه: ۲

صورتجلسه کمیسیون گردشگری
اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی خراسان رضوی

رئیس جلسه: آقای علیزاده قناد دبیر جلسه: آقای هاشمی ساعت شروع ۸:۰۰ ساعت خاتمه: ۱۰:۰۰

دستور کار جلسه:

✓ طرح مسائل و مشکلات شرکت‌های هواپیمایی و ارائه راهکارها

نشست کمیسیون گردشگری اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی خراسان رضوی روز چهارشنبه مورخه ۱۴۰۱/۰۵/۰۵ ساعت ۸:۰۰ با حضور اعضای محترم کمیسیون گردشگری و میهمانان مدعو در محل ساختمان شماره ۱ اتاق بازرگانی برگزار شد.

✓ علی اکبر علیزاده قناد، رئیس کمیسیون گردشگری اتاق بازرگانی خراسان رضوی

- تصمیمات لحظه‌ای و غیر کارشناسی در حوزه گردشگری به دلیل تجربه ناکافی مدیران این عرصه رخ می‌دهد. در صورتی که انجمن‌ها مطالبه‌گر باشند، وضع قوانین و کارشناسی در حوزه گردشگری به درستی انجام خواهد شد.
- شرکت‌های مسافرتی بایستی از طریق تورها، مسافران را جذب و زمان حضور آنان در شهر مشهد را افزایش دهند.
- ما می‌توانیم خدمات بهتری در ایرلاین‌ها به مسافران ارائه دهیم. قوانین درستی در زمینه تکریم مسافر و استرداد بلیت وجود ندارد. از نمایندگان شرکت‌های هواپیمایی درخواست می‌کنم که در جلسات کمیسیون شرکت کنند تا در کنار هم بتوانیم مشکلات را تا حدودی برطرف کنیم.

✓ علی همتی، معاون اقتصادی و بازرگانی اداره کل فرودگاه‌های خراسان رضوی

- سال گذشته در فرودگاه مشهد، ۴۶ هزار و ۷۷۹ پرواز انجام شد و امکان پذیرش پنج میلیون و ۳۰۱ هزار نفر در این فرودگاه مهیا گردید. ۱۹ هزار پرواز در چهارماه ابتدایی سال انجام شده است که به طور میانگین روزانه ۱۵۰ پرواز در فرودگاه مشهد انجام می‌گیرد. همچنین طی این مدت بیش از دو میلیون نفر در فرودگاه مشهد اعزام و پذیرش شدند که بر اساس این آمار، نسبت به مدت مشابه سال گذشته، در زمینه پروازهای ورودی و خروجی ۲۶ درصد رشد و در اعزام و پذیرش مسافر ۸۱ درصد رشد اتفاق افتاده است و امیدواریم این روند ادامه پیدا کند.
- فرودگاه مشهد، در حوزه بسترسازی در جهت رشد صنعت گردشگری در کنار شرکت‌های هواپیمایی خواهد بود تا بتواند خدمات مطلوبی را ارائه و زیرساخت‌های مورد نیاز را برای فرودگاه مشهد مهیا کند.
- صنعت گردشگری به روابط بین‌الملل نیاز دارد. فرودگاه مشهد در قیاس با فرودگاه‌های دیگر در سطح کشور، دچار نواقصی است. باید بسترسازی در فرودگاه انجام گیرد. برای ساخت هتل ترانزیت در فرودگاه مشهد اقداماتی انجام شده اما به نتیجه نرسیده است. لذا از سرمایه‌گذاران برای ساخت هتل ترانزیت در فرودگاه مشهد دعوت به عمل می‌آوریم.

✓ مژگان ثابت تیموری، نایب رئیس کمیسیون گردشگری

- موضوعات فرودگاه‌های تفریحی از جمله فرودگاه نیشابور، کاشمر و گلپه‌هار، یکسان سازی دستورالعمل استرداد بلیت، یکسان سازی نرخ بلیت هواپیما به صورت دلاری و در نهایت موضوع فرآیندهای جاری صدور روادید فرودگاهی از جمله مواردی است که بایستی با حضور دستگاه‌های مرتبط به صورت تخصصی به آن پرداخته شود.



تعداد صفحات: ۴ برگ
تاریخ برگزاری: ۱۴۰۱/۰۵/۰۵
شماره جلسه: ۲

صورتجلسه کمیسیون گردشگری
اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی خراسان رضوی

رئیس جلسه: آقای علیزاده قناد دبیر جلسه: آقای هاشمی ساعت شروع: ۸:۰۰ ساعت خاتمه: ۱۰:۰۰

✓ حسین ترابیان، مدیر کل هواپیمایی ایران ایر تور شعبه مشهد

- در حوزه برنامه ریزی و تصمیم گیری در زمینه صنعت گردشگری، فاقد دانش کافی و عدم همکاری و هماهنگی در این صنعت هستیم. تلاش‌های متولیان همسو با یکدیگر نیست؛ به عنوان مثال، در موضوع قیمت‌گذاری نرخ بلیت برای اتباع خارجی، متولی امر مشخص نیست. قیمت‌گذاری دستوری، شرکتهای هواپیمایی را با توجه به هزینه‌های بالای نگهداری و بهره‌برداری هواپیماها با چالش مواجه خواهد کرد. این مسئله بایستی مدنظر قرار گیرد که در حال حاضر، شرکت‌های هواپیمایی با نرخ‌های گذشته و هزینه‌های فعلی (افزایش هزینه‌ها) اداره می‌شوند.
- به مسائل زیرساختی شهر مشهد بایستی نگاه ملی شود. آیا زیرساخت‌های ما همچون فرودگاه و تعداد هواپیما پاسخگوی خیل عظیم گردشگران و زائران ورودی به شهر مشهد است؟
- تاکنون اقدامات مثبتی که از سوی مدیریت فرودگاه‌های استان انجام گرفته است. به عنوان مثال فرودگاه سبزوار به عنوان فرودگاه جانشین عملیاتی شد که موجب سوخت‌گیری کمتر هواپیما میشود. همچنین ایرلاین‌ها شاهد حمایت دولت در خصوص موضوع سوخت بودند که ضمن تشکر امیدواریم این حمایت‌ها افزایش یابد.
- شرکتهای هواپیمایی به شدت درگیر تأمین قطعه و توسعه ناوگان هستند. ولی در سطح خدمات زمینی امکان بهبود شرایط وجود دارد. جدا از بحث تأخیر پروازها، بخشی از ناراضی‌های مسافران به خدمات زمینی مربوط می‌شود که می‌توانیم در این زمینه خدمات بهتری ارائه دهیم. همچنین بایستی به منظور سنجش میزان موفقیت خدمات فرودگاهی و ایرلاین‌ها، تراز و الگویی در سطح بین‌المللی داشته باشیم و عملکرد خود را مقایسه کنیم.

✓ حمیدرضا محمدیان، معاون مدیر کل هواپیمایی آسمان شعبه مشهد

- از فرودگاه مشهد تقاضا داریم که هتل ترانزیت در فرودگاه راه‌اندازی نماید.
- تعداد ناوگان هواپیمایی در ایران کم است، خرید هواپیما برای شرکت‌های هواپیمایی فاقد توجیه اقتصادی است. هزینه‌های نگهداری ناوگان هوایی بسیار بالاست و حقوق کارکنان نیز حدود ۴۰ درصد افزایش یافته است؛ اما نرخ بلیت هواپیما حدود یک میلیون تومان است.

✓ علی شکیبیا، معاون هواپیمایی کیش ایر مشهد

- نرخ بلیت هواپیما چالش‌هایی برای مسافران ایجاد کرده است. تفاوت نرخ‌گذاری مشکلاتی در زمینه استرداد بلیت ایجاد کرده است. هواپیمایی کیش ایر و فرودگاه مشهد در خصوص تکریم مسافر، در زمان تأخیر پرواز، هر کدام شیوه‌نامه خاص خود را دارند که این امر، اختلافاتی را به وجود می‌آورد. شیوه استرداد بلیت در شرکت‌های هواپیمایی یکپارچه نبوده و مسافر را سرگردان می‌کند.
- بایستی بستر مناسب برای زیرساخت ایجاد یک هتل ترانزیت با ظرفیت ۲۷۰ نفر برای تکریم مسافران در زمان تأخیر پروازها، برقرار شود. ناهماهنگی میان شرکت‌های هواپیمایی و فرودگاه در اطلاع‌رسانی به مسافران نیز مشکلاتی را به دنبال دارد.

✓ محمد مهدی مدنی‌فرد، رئیس ایستگاه هواپیمایی قشم مشهد

- تعیین نرخ در بلیت‌های چارتری مشکلات زیادی در زمینه استرداد بلیت هواپیما ایجاد کرده است.



تعداد صفحات: ۴ برگ
تاریخ برگزاری: ۱۴۰۱/۰۵/۰۵
شماره جلسه: ۲

صورتجلسه کمیسیون گردشگری
اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی خراسان رضوی

رئیس جلسه: آقای عزیزاده قناد دبیر جلسه: آقای هاشمی ساعت شروع ۸:۰۰ ساعت خاتمه: ۱۰:۰۰

✓ محسن ابارشی، رئیس ایستگاه هواپیمایی آتا مشهد

- عمده مشکلات شرکت‌های هواپیمایی در خصوص فرودگاه، بلیت چارتر و حقوق مسافر است. عدم اطلاع مسافر از حقوق خود سبب نارضایتی آنان می‌شود. بایستی قبل از تهیه بلیت حقوق مسافر به صورت شفاف توضیح داده شود تا آنان از حقوق خود آگاهی لازم را داشته باشند.

✓ فرهاد دوائی، دبیر انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرتی و جهانگردی خراسان رضوی

- چالش‌های متعددی در زمینه فروش و استرداد بلیت هواپیما در سایت‌های آنلاین خرید بلیت وجود دارد. بیشترین معضل، حضور همیشگی و مداوم ایرلاین‌های خارجی در عرصه فروش بلیت و پروازهاست. آنان بازار بلیت را از آن خود کرده‌اند. شرکت‌های خدمات مسافرتی از سال ۱۳۹۹ از ایرلاین‌های خارجی طلب‌کار هستند. این ایرلاین‌ها پایبند به قوانین جمهوری اسلامی نیستند. ما آمادگی لازم برای حمایت از شرکت‌های هواپیمایی ایرانی را داریم.

✓ حسین نمائی، قائم مقام شرکت خدمات مسافرتی آتی

- ایرلاین‌های خارجی پاسخگوی مسافر و شرکت‌های هواپیمایی نیستند. در ارتباط این شرکت‌ها با مسافران، عدم مشتری‌مداری مشهود است. هر ایرلاین قوانین استرداد خاص خود را دارد. مسافران در زمان خرید بلیت، شرایط و قوانین را مطالعه نمی‌کنند و در زمان استرداد متوجه میزان درصد بازگشت بلیت و یا عدم استرداد بلیت می‌شوند. از طرفی، سرورهای ایرلاین‌های خارجی به سرویس‌های مرکزی متصل است و آنها خود فروشنده بلیت هستند. باتوجه به حضور سایت‌های آنلاین فروش بلیت و رشد آنان، شرکت‌های مسافرتی آینده خوبی نخواهد داشت.

✓ ابراهیم محرابی، مدیریت خانه مسافر

- بایستی استانداردها تعریف و به قوانین پایبند بود. سوالی که مطرح می‌گردد این است که چرا ایرلاین‌ها ارائه وب سرویس به آژانس‌های مسافرتی را محدود می‌کنند و اگر ایرلاین‌ها، شرکت‌های مسافرتی را به عنوان نماینده فروش بلیت قبول دارند، چرا این امر تسهیل نمی‌گردد؟ نباید نگاه واسطه به آژانس‌های مسافرتی داشته باشیم. خدمات ارزنده‌ای توسط این آژانس‌ها به مسافران ارائه می‌شود.

✓ مرجان شاه ولایتی، مدیرعامل جامعه هتلداران خراسان رضوی

- نرخ گذاری برای خدمات نسبت به اقلام و کالای مصرفی همچون مواد غذایی، پیچیدگی بیشتری دارد. نرخ گذاری در گردشگری موضوعی تخصصی است که می‌توان پیشنهاد نمود شعبه‌های تخصصی یا بازرسی‌های تخصصی در حوزه نظارت بر قیمت‌ها و با رویکرد حمایت از حقوق مصرف کننده ایجاد شود. همچنین به منظور جلوگیری از اجحاف حق فعالان گردشگری، پیشنهاد گردیده است که برای بررسی پرونده‌های ارجاع شده به اداره تعزیرات، از نماینده تشکل ذیربط جهت ادای توضیحات دعوت گردد.

✓ محمود مادرشاهیان، رئیس جامعه حرفه‌ای هتلداران خراسان رضوی

- جامعه هتلداران اعلام می‌کند که سرمایه‌گذارانی داریم که می‌توانند نسبت به ساخت هتل ترانزیت در فرودگاه مشهد اقدام نمایند.



تعداد صفحات: ۴ برگ
تاریخ برگزاری: ۱۴۰۱/۰۵/۰۵
شماره جلسه: ۲

صور تجلسه کمیسیون گردشگری
اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی خراسان رضوی

رئیس جلسه: آقای علیزاده قناد دبیر جلسه: آقای هاشمی ساعت شروع ۸:۰۰ ساعت خاتمه: ۱۰:۰۰

- پذیرایی و ارائه خدمت در داخل هواپیمای داخلی بایستی تقویت گردد. بایستی امکان دریافت خدمات پذیرایی در داخل هواپیما و در ازای پرداخت وجه نیز برقرار گردد. قطعاً هرچقدر بتوانیم به زائر و گردشگر خدمات ارائه کنیم، مسافران بیشتری به مشهد خواهد آمد.

✓ **سید باقر غفوریان، مدیر هتل الغدیر**

- گردشگر و مسافر خارجی به سختی جذب می‌شوند اما نرخ دریافتی از این مهمان‌ها ریالی در نظر گرفته می‌شود. در ایران مشهد بیشترین حجم مسافر را دارد. این در صورتی است که در فرودگاه مشهد مشکل ترانزیت وجود دارد.

✓ **مهدی آجیلیان، مدیر هتل مایسا**

- حضور ثابت نماینده ای از شرکت های هواپیمایی در جلسه کمیسیون گردشگری می تواند به حل مشکلات آنها کمک کند. قطعاً شرکت‌های هواپیمایی هم جزئی از خانواده گردشگری هستند و مشتریان زنجیره گردشگری مشترکند و در صورت داشتن انسجام لازم می توان عکس العمل لازم و به موقع نشان داد.

✓ **فریدالدین عطار، مدیر هلدینگ تارا**

- در دنیا، موضوع قیمت گذاری ها براساس فصل سفر است. در فصل سفر، قیمت بلیت ۶ تا هفت برابر زمان‌های عادی می‌شود. چرا نباید از گردشگر و یا مسافر خارجی هزینه بیشتری دریافت شود؟ نرخ ارز در کشورها متفاوت است، اگر به یکی از کشورهای خارجی سفر کنید برای اقامت در یک اتاق بدون هیچ نوع امکانات و خدمات، حداقل ۳۸ یورو بابت هرشب باید پرداخت شود اما چرا هتل پنج ستاره لوکس در مشهد با ارائه بهترین امکانات و خدمات و پذیرایی مجلل صبحانه از مسافر برای هرشب تنها ۳۵ یورو دریافت می‌کند؟ چه منطقی در این نرخ‌گذاری وجود دارد؟

✓ **محمد نیکو، نایب رئیس جامعه حرفه‌ای هتل آپارتمان داران خراسان رضوی**

- اگر بخواهیم به یک‌باره بلیت هواپیما را براساس دلار نرخ‌گذاری کنیم، اتفاقات خوبی رخ نخواهد داد. بایستی نرخ‌ها به صورت پلکانی، براساس دلار محاسبه شود.
- حدود ۸۰ درصد از ظرفیت هتل آپارتمان‌های مشهد، در اختیار مهمان‌های عراقی است. در حال حاضر، کشور ترکیه در حال جذب مهمان عراقی است و این مسئله در آینده ضربه بزرگی به مشهد و ایران خواهد زد.

مصوبات:

- مقرر گردید طی جلسه ای با دعوت از نمایندگان تعزیرات، سازمان صمت، شهرداری و وزارت خارجه، به موضوع نرخ گذاری بلیت، حقوق مسافر و ... پرداخته شود.

حاضرین جلسه:

آقایان: علیزاده قناد- همتی- ترابیان - محرابی- دوائی- دلخوش- نمائی- آجیلیان - نیکو- فیروز- کاخکی- محمدیان- میبندی- غفران- شکیبا- عطار- صفار- مدنی فرد- ابارشی- سید محمدرضا هاشمی

خانمها: ثابت تیموری- شاه ولایتی