



TÜRKİYE ŞOFÖRLER VE OTOMOBİLCİLER FEDERASYONU

Sayı : Pers. Ve İdari İşl. 2019 / 709
Konu : İstenmeyen Olaylar

29.07.2019 - 1951

FEDERASYONA BAĞLI ODALARA 22 NOLU GENELGE

Son zamanlarda Federasyonumuza intikal eden şikâyetler ve basında yer alan haberlerden, şehir içinde yolcu taşımacılığı yapan şoför esnafımızın bazı olaylara karıştığı üzümlere müşahede edilmiştir. Bu olaylardan bazıları:

Taksi sürücülerimizin kısa mesafeye yolcu almak istememeleri, özellikle turizm bölgelerinde turistlere karşı olumsuz davranış sergilenmesi (turistlerden fazla para talep edilmesi vb.), şoförlerimizin yolcularla ve muhatapları ile konuşma üslubu, araç durmadan kapıların açılarak yolcuların güvenli bir şekilde inme ve binmelerine olanak sağlanmaması ve kazalara sebebiyet verilmesi, şoförlerimizin araçlarda sigara içmesi, alkollü iken araç kullanılması, trafik kurallarına uyulmaması ve tehlikeli araç kullanılması, kapının açık seyredilmesi, yaz aylarında klimanın çalıştırılmaması, diğer ticari araç sürücülerini ile tartışma ve kavga edilmesi, yolculara kötü davranılması, yolcuların en kısa mesafe yerine uzun mesafeden götürülmesi ve dolaştırılması, taksimetre ücretinin üzerinde ücret talep edilmesi, yolculara taciz ve hakaret, toplu taşıma araçlarında yolculara nezaketsiz davranılması, yüksek sesle müzik dinlenmesi, yaşlı ve engellilere yardım edilmemesi, şeklindedir.

Ülke genelinde mesleki faaliyetlerini sürdüren ve sayıları 1 milyon 500 binden fazla olan taşımacı ve şoför esnafımızın içerisinde bu tür davranış sergileyen kişi sayısı çok azda olsa bu tür davranışlar, toplumun esnafımıza karşı olan güven duygusunu olumsuz yönde etkilemektedir. Bundan daha da vahimi, bu tür davranışların turistler üzerinde bırakacağı olumsuz intibadır.

Öte yandan, iyi ahlakın, doğruluğun, kardeşliğin, yardımseverliğin kısacası bütün güzel meşiyetlerin birleştiği bir sosyo-ekonomik düzen olan Ahilik kültüründen geldiğimiz asla unutulmamalıdır.

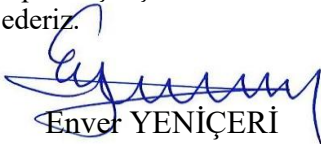
Değişen ve gelişen dünyamızda ayakta kalmanın temel koşullarından birisinin müşteri memnuniyeti olduğu aşikardır. Buradan hareketle, geleceğimiz için müşteri memnuniyetini ön planda tutmak temel amacımız olmalı, toplumsal değerimiz olan dürüstlük başta olmak üzere, daha iyi bir hizmet verebilmek için hep birlikte daha fazla çaba göstermemiz gerekmektedir.


Bu doğrultuda ilgili odalarımızca;

1. Esnafımıza ve araç sürücülerine yönelik, belirli periyotlarla ve bir program dahilinde eğitim ve bilgilendirme toplantıları düzenlenmesi, eğitim programının öncelikle yukarıda sayılan olumsuzlukları ortadan kaldırmaya yönelik olması, programın uygulama aşamasında İl Emniyet Müdürlüğü, İl Millî Eğitim Müdürlüğü, Belediyeler ve ilgili kurum ve kuruluşlardan destek alınması,

2. Esnafımızın araçlarını kullanan şoförlerin sık, sık denetlenmesi, müşterilere karşı nezaketli ve güler yüzlü davranılması, giyim, kuşam ve konuşma üslubu ile örnek olunması, araçların temiz ve tertipli düzenli olması, müşteri memnuniyetine dikkat edilmesi vb. yönünde uyarımları, uymayanlar hakkında mevzuatımız ve genel hükümler doğrultusunda gereğinin yapılması,

3. Yapılan çalışmaların sonucundan Federasyonumuza bilgi verilmesi hususunda gereğini önemle rica ederiz.


Enver YENİÇERİ
Genel Sekreter


Fevzi APAYDIN
Başkan