

وزیر امور خارجه:

راهی جز بازگشت به دیپلماسی نیست



البته قبل از آن باید طرف‌های مقابل در ما ایجاد اطمینان کنند که خواهان دیپلماسی هستند، نه اینکه دیپلماسی پوششی برای اهداف و مقاصدشان باشد.

استفاده از اسنپ‌بک یعنی پایان نقش اروپا در موضوع هسته‌ای

وی با بیان اینکه «ما در جریان مذاکرات با امریکا، با ۳ کشور اروپایی (آلمان، فرانسه و انگلیس) نیز در رایزنی و تعامل بودیم»، گفت: آنها می‌توانند در دیپلماسی نقش ایفا کنند، اشتباه بزرگی که ۳ کشور اروپایی دارند، این است که فکر می‌کنند ابزار اسنپ‌بک که در دست آنهاست، به آنها قدرت بازیگری در موضوع هسته‌ای ایران را می‌دهد، در حالی که این یک برداشت اشتباه است و اگر این کشورها به‌سمت استفاده از اسنپ‌بک بروند، حل موضوع پرونده هسته‌ای ایران را پیچیده‌تر و سخت‌تر می‌کند؛ اشتباهی را که امریکایی‌ها با رفتن به‌سمت گزینه نظامی انجام دادند، اروپایی‌ها با استفاده از اسنپ‌بک انجام می‌دهند و این مسائل باعث

می‌شود و با در نظر گرفتن ایمنی و امنیت در ارتباط با آن تصمیم‌گیری می‌شود.

توجه به امنیت برای نزدیکی بازرسان به مراکز هسته‌ای آسیب‌دیده

عراقچی ادامه داد: این یک واقعیت است که تأسیسات هسته‌ای ما موردحمله نظامی قرار گرفته و نزدیکی به این مراکز در حال حاضر دارای خطراتی است؛ از جمله اشاعه مواد رادیواکتیو با انفجارات مهمات باقیمانده از جنگ و برای اینکه بازرسان به این مراکز نزدیک شوند، موضوع امنیت و ایمنی برای ما موردتوجه است.

وی ادامه داد: همکاری ما با آژانس قطع نشده و شکل و مسیر جدیدی به خود گرفته است.

وزیر امور خارجه جمهوری اسلامی ایران در بخش دیگری از صحبت‌های خود تصریح کرد: هیچ راهی جز بازگشت به دیپلماسی و یک راه‌حل مذاکره‌شده و توافق‌شده وجود ندارد و جنگ اخیر این موضوع را بیش از پیش ثابت کرد.

عراقچی ادامه داد: ایران کماکان آمادگی دارد که از مسیر دیپلماسی این اطمینان را ایجاد کند،

وزیر خارجه ایران با بیان اینکه «همکاری ما با آژانس متوقف نشده و شکل جدیدی به خود گرفته است»، استفاده اروپا از اسنپ‌بک را به‌معنای پایان یافتن نقش آنها در موضوع هسته‌ای ایران دانست و تأکید کرد: اگر مذاکراتی شکل بگیرد، فقط درباره موضوع هسته‌ای خواهد بود.

به‌گزارش ایسنا، سیدعباس عراقچی بعدازظهر شنبه در نشست با سفرا و کارداران و روسای نمایندگی‌های خارجی در تهران گفت: از همه کشورهایی که تجاوز آشکار رژیم‌صهیونیستی و امریکا به ایران را محکوم کرده و با دولت و ملت ایران ابزار همدردی کردند، تشکر می‌کنم.

وی در ادامه گفت: تجاوز امریکا و رژیم‌صهیونیستی به ایران، خلاف حقوق بین‌الملل بود و اینکه تعدادی از کشورها این تجاوزها را محکوم نکردند، جای تأسف دارد.

وزیر امور خارجه افزود: حدود ۱۲۰کشور تجاوز رژیم‌صهیونیستی و امریکا به ایران را محکوم کردند. عراقچی با بیان اینکه «متأسفانه شورای امنیت این تجاوز را محکوم نکرد»، گفت: شورای حکام نیز حاضر نشد که این تجاوزها را محکوم کند. در این حملات تأسیسات هسته‌ای ایران آسیب دیداما آسیب بیشتر متوجه معاهده منع اشاعه و حقوق بین‌الملل شد.

همکاری ما با آژانس متوقف نشده است

وی با بیان اینکه «ایران عضو متعهد ان‌بی‌تی بوده و با آژانس همکاری داشته است»، گفت: همکاری ما با آژانس متوقف نشده، فقط شکل جدیدی به خود گرفته است. از این به بعد ارتباط با آژانس از طریق شورای‌عالی امنیت ملی مدیریت می‌شود.

وزیر امور خارجه در همین ارتباط تصریح کرد: تقاضای آژانس برای ادامه همکاری با ایران مورد به‌مورد توسط شورای‌عالی امنیت ملی بررسی

معاون اول رئیس‌جمهور با بیان اینکه هیچ اختلافی میان دیپلماسی و میدان وجود ندارد، تأکید کرد: نظر حاکمیت کماکان انجام مذاکره با اقتدار است.

به گزارش ایرنا محمدرضا عارف دیدار با تعدادی از اساتید دانشگاه صنعتی شریف با تجلیل از نقش



مردم در جنگ ۱۲روزه تحمیلی، گفت: نقش و حضور مردم در دفاع از کشور در برابر دشمن موثر واقع شد؛ زیرا راهبرد دشمن این بود که پس از حمله به بخش نظامی کشورمان، مردم به‌میدان آمده و علیه نظام اقدام کنند،اما مردم سنگ‌تمام گذاشته و برنامه دشمن را برهم زدند.

معاون اول رئیس‌جمهور با کم‌سابقه دانستن اجماع ایجادشده در طول ۱۲روز جنگ تحمیلی، افزود: انسجام و سرمایه اجتماعی تقویت شده است،اما حفظ آن اهمیت زیادی دارد؛ زیرا این شرایط می‌تواند تغییر کند. در این ۱۲روز، حتی آن ۵۰درصدی که در انتخابات ریاست‌جمهوری سال گذشته شرکت نکردند، نقش خود را در دفاع از کشور ایفا کردند و وظیفه ما این است که از این سرمایه مراقبت کنیم.

عارف ادامه داد: دانشگاهیان در این شرایط باید به‌میدان آمده و پیشنهادهای عملی و راهبردی کشور برای حفظ این انسجام اجتماعی ارائه دهند. دانشگاه صنعتی شریف هم می‌تواند در این زمینه با برگزاری میزگردهای چالشی، کنفرانس، کارگاه یا طرح‌های تحقیقاتی پیشقدم شود تا همه دیدگاه‌ها و نقاط ضعف و قوت بررسی شود. ما همچنین از دستگاه‌های اجرایی که در دوران جنگ مسئولیت داشتند، خواستهایم را روایت خود از این ۱۲روز

کیفیت در خدمت مشتری



شهرام شیرکوند
پژوهشگر و مشاور صنعت

توجه به ارتقای کیفیت تولید، یک رویکرد حیاتی برای توسعه صنعت است. تولید باکیفیت در صنایع به‌منزله ارتقای جایگاه رقابتی محصول و خدمت است. این امر موجب توسعه صادرات، جذب سرمایه‌گذاری خارجی و اشتغال پایدار نیز می‌شود. محصول با خدمت، با ویژگی‌های خاصی که موجب تمایز نسبت به سایر محصولات و خدمات است، می‌تواند تجربه مثبت و به‌یادماندنی را برای مشتری ایجاد کند. امروزه بنگاه‌های تولیدی و سازمان‌های اقتصادی در راستای توسعه برند و ارتقای جایگاه اجتماعی می‌بایست به تولید و ارائه کالاهای مرغوب و خدمات رضایت‌بخش، خود را به مشتریان معرفی کنند. اگر جایگاه، نقش و کارکرد مشتری در فرهنگ یک جامعه به‌درستی تعریف و تبیین شده باشد و خدمت به مشتری به‌عنوان یک ارزش شناخته شود، سازمان‌ها در جایگاه اصلی خود قرار می‌گیرند، به‌طوری که هر سازمان، خدماتی باکیفیت و باارزش به مشتری ارائه داده است و از خدمات ارزشمند دیگر سازمان‌ها بهره‌مند می‌شود و در نهایت رضایت، خرسندی و وفاداری مشتری را فراهم می‌کند. یکی از مهم‌ترین دلایلی که سبب توسعه صنعتی در کشورها پیشرفته و بقا و دوام حضور بنگاه‌های اقتصادی و اخیر مفهوم رقابت‌پذیری را در بازار جهانی تضمین می‌کند، کیفیت کالاهای تولیدی است. با گسترش تجارت جهانی، تغییرات سریع در الگوی مصرف و تقاضا و انقلاب در فناوری اطلاعات، در دهه وجود فضای رقابتی در بین بنگاه‌ها برای کسب سهم بازار بیشتر و تلاش مشتریان برای رسیدن به رضایت‌مندی بیشتر موجب شده است که بنگاه‌ها در پی کسب موقعیت بهتر در بازارهای رقابتی فعلی باشند و از سویی مشتریان به‌دنبال یافتن تأمین‌کنندگان کالاهای و خدمات مرغوب و باکیفیت هستند.

صنعت هر کشور در توسعه، رفاه، وضعیت اقتصادی و آسایش در جامعه نقش مهمی ایفا می‌کند. کشورهایی توسعه‌یافته، صنایع داخلی خود را به سطحی رسانده‌اند که با صادرات محصولات خود به سایر کشورها تولید را افزایش داده و درصد بالایی از اشتغال، درآمد و ارزش افزوده کشورشان را به آن تخصیص دهند. رشد صنایع داخلی از هر حیث به‌نفع سهامداران و ذی‌نفعان هر صنعت خواهد بود، زیرا علاوه بر ایجاد اشتغال و توسعه رفاه اجتماعی موجب رشد تولید محصولات کیفی‌تر می‌شود. کیفیت و بهبود آن موضوع حیاتی در هر سازمان و بنگاه است. برخی کارشناسان کیفیت را تنها انطباق با ضوابط از پیش تعیین‌شده می‌دانند، به‌عبارتی در مواقعی کیفیت مترادف استاندارد تلقی می‌شود، در حالی که کیفیت مفهومی وسیع‌تر داشته و به‌معنی پاسخگویی به درخواست‌های منطقه مشتریان است. دمیینگ و بوم کیفیت را این‌طور تعریف می‌کنند: «کیفیت مفهوم دلیلی است که تمام بخش‌های سازمان نسبت به آن متعهد هستند و هدف آن افزایش کارایی کل مجموعه است، به‌نحوی که مانع پدید آمدن حداقل هزینه برای سازمان است که منجر به افزایش رضایت می‌شود». کیفیت هیچ معنا و مفهومی جز آنچه مشتری می‌خواهد، ندارد. به‌عبارت دیگر، یک کالا یا یک خدمت زمانی باکیفیت است که با نیازهای مشتری منطبق باشد. کیفیت باید با عنوان انطباق محصول در خواست مشتری تعریف شود. سازمان استانداردهای بین‌المللی، کیفیت را این‌گونه تعریف می‌کند: «تمامیت ویژگی‌ها و خصوصیات محصول یا خدمات که توانایی برآورده کردن نیازهای مشتری را دارد». چالش بیشتر موسسات تولیدی و خدماتی هنگام مواجهه با تنزل کیفیت کالا و خدمات آن موسسات، یافتن علل کاهش کیفیت و خدمات این سازمان‌ها است.

کارشناسان معمولاً دلایل پایین بودن کیفیت کالا و خدمات را در احتمال سوءمدیریت، عدم برنامه‌ریزی مناسب و کم‌توجهی به وظیفه کنترل کیفیت می‌دانند. نخستین مسئول حفظ کیفیت محصول یا خدمات، مدیر آن موسسه تولیدی یا خدماتی است، زیرا مدیران باید مراحل پیشرفت کار را در تمامی رده‌های شغلی در سیستم خود کنترل کنند. این مدیر است که تقدم و تاخرها را مشخص می‌کند و به کارمندان نشان می‌دهد چه اقدامی از همه مهم‌تر است. البته همه کارکنان هم، باید خط‌مشی تعیین‌شده از طرف مدیر را بپذیرند و تابع مقررات وی باشند، بنابراین این پرسش مطرح می‌شود که یک مدیر خوب چگونه باید بر محیط کار نظارت کند تا بتواند بالاترین میزان کیفیت را برای تولیدات کسب کند. نخستین نکته این است که اولویت مدیر کیفیت این باشد که هرگز درباره برنامه‌های زمانی فاکتور کیفیت را فراموش نکند و اولویت‌بندی بودجه را بدون در نظر گرفتن هزینه افزایش کیفیت بررسی نکند. همچنین میزان بودجه برنامه‌های مختلف کارخانه یا شرکت خود را بدون بررسی کیفیت آن موارد، موردسجش قرار ندهد.

مشتری مداری در عرصه کسب‌وکار و تجارت مقوله‌ای دوجوهی است که بر مبنای شاخص‌های کمی و کیفی تعریف و سپس بر همین مبنا سنجیده می‌شود و رویکرد اصلی آن تأکید بر اصول و روش‌هایی است که ۳ شاخص را تأمین کند. این شاخص‌ها عبارتند از:

(الف) شاخص تأمین مداوم و هماهنگ با تغییرات محصول و خدمات موردنیاز مشتری،
(ب) شاخص خلق ارزش جدید برای مشتری
(ج) جلب رضایت مشتری با استفاده از ابزارها و شیوه‌های مختلف ارائه خدمات نوآورانه و خلاقانه در بخش بازاریابی، فروش و خدمات پس از فروش.
نکته پایانی اینکه، کیفیت نقش راهبردی در بازاریابی دارد. بنابراین همه جنبه‌های بازاریابی، از کیفیت محصول تا کیفیت خدمات پس از فروش و تجربه مشتری (Customer Experience) باید موردتوجه بنگاه‌های اقتصادی قرار گیرد، همچنین اهمیت رضایت مشتری می‌بایست در جامعه فرهنگ‌سازی شود و تولید و ارائه محصولات و خدمات باکیفیت به‌عنوان یک ارزش برای ارتقا و تقویت برند شرکت‌های تولیدی و سازمان‌های اقتصادی مطرح باشد تا موجب توسعه بازار و رضایت و وفاداری مشتری شود.

معاون اول رئیس‌جمهوری در جمعی از اساتید دانشگاه صنعتی شریف:

هیچ اختلافی میان میدان و دیپلماسی وجود ندارد

جنگ را همراه با آسیب‌شناسی عملکرد بیان کنند.

معاون اول رئیس‌جمهور با اشاره به تشکیل کارگروهی با حضور اساتید دانشگاه برای بررسی چگونگی حفظ سرمایه اجتماعی در دفتر معاون اول رئیس‌جمهور، گفت: دولت در سال گذشته برنامه اقتصاد جنگ را با سناریوی کاهش فروش نفت نهایی و تصویب کرد. در ۱۲روز جنگ هم، مردم با دولت همراهی کردند و جز برخی صفا‌ها برای بنزین، مشکلی جدی ایجاد نشد. در شرایط فعلی هم، باید به مطالبات و حساسیت‌های اجتماعی مردم توجه کرده و با مردم همراه شوییم تا مردم، دولت را خدمتگزار خود دانسته و با دولت همراهی کنند.

عارف در ادامه با تأکید بر اینکه امروز هیچ اختلافی میان میدان و دیپلماسی وجود ندارد، خاطرنشان کرد: ممکن است اختلاف‌نظرهایی در فرآیند تصمیم‌گیری وجود داشته باشد،اما وقتی تصمیمی نهایی و تصویب شد، دیگر اختلاف‌ها پایان می‌یابد. دولت با هیچ جریانی در داخل حاکمیت، اختلافی ندارد. اکنون نظر حاکمیت کماکان انجام مذاکره با اقتدار است.

معاون اول رئیس‌جمهور همچنین گفت: دانشگاه می‌تواند مسئولیت روایتگری از دوران ۱۲روزه جنگ و بررسی عملکردهای اقتصادی، اجتماعی و نظامی را برعهده بگیرد و از این مسیر به دولت برای رفع ضعف‌ها و نارسایی‌ها و حفظ سرمایه اجتماعی کمک کند.

عارف در بخش دیگری از سخنان خود با اشاره به اینکه دانشگاه صنعتی شریف نگاه ملی به مسائل کشور دارد و خدمات ارزشمندی برای کشور داشته است، افزود: این دانشگاه طرحی برای استقلال و کاهش وابستگی به دولت تهیه کند. استقلال دانشگاه صنعتی شریف می‌تواند زمینه مساعدی برای حل مشکلات این دانشگاه از جمله در زمینه‌های مدیریت، منابع مالی، اصلاح ساختار و حقوق

می‌شود که مذاکره و دیپلماسی سخت‌تر شود. این دیپلمات عالی رتبه جمهوری اسلامی ایران تأکید کرد: استفاده از اسنپ‌بک به‌معنای پایان یافتن نقش اروپا در موضوع هسته‌ای ایران است.

ضرورت احترام به حق غنی‌سازی در هر مذاکره‌ای

وزیر امور خارجه جمهوری اسلامی ایران ادامه داد: تأکید می‌کنیم در هر راه‌حل مذاکراتی و مذاکره‌شده، حقوق مردم ایران در موضوع هسته‌ای از جمله حق غنی‌سازی باید مورداحترام قرار بگیرد، غنی‌سازی از دستاوردهای بزرگ علمی دانشمندان ایران است. ما این دستاورد را پاس خواهیم داشت. برای حفظ این دستاورد، فشارهای زیادی علیه ایران انجام گرفت و جنگ اخیر به ما تحمیل شد.

توانمندی‌های نظامی‌مان موضوع هیچ مذاکره‌ای نخواهد بود

عراقچی ادامه داد: ایران توانندهای خود را به‌ویژه توانمندی نظامی‌اش را در هر شرایطی حفظ می‌کند و در جنگ اخیر به‌خوبی قدرت نظامی خود را نشان داد و این توانمندی موضوع هیچ مذاکره‌ای نخواهد بود.

خیانت امریکایی‌ها به دیپلماسی و میز مذاکره

وی خطاب به حضار خاطرنشان کرد: همان‌طور که می‌دانید، ما در حال مذاکره بودیم که اسرائیل با هماهنگی امریکا به ایران حمله کرد و در مرحله بعد خود امریکا، مستقیماً تأسیسات هسته‌ای ایران را موردهدف قرار داد، امریکایی‌ها به دیپلماسی و میز مذاکره خیانت کردند و اگر اکنون به‌دنبال از سرگیری مذاکرات هستند، باید این اطمینان حاصل شود که دوباره چنین کاری انجام نخواهد گرفت و ما شاهد این‌گونه اقدامات از سوی آنها نخواهیم بود.

اعضای هیات‌علمی فراهم کند. دانشگاه صنعت شریف همچنین باید برنامه راهبردی برای فناوری‌های اولویت‌دار کشور تعیین کرده و در این مسیر فعالیت‌های تحقیقاتی و علمی خود را جدی‌تر دنبال کند. انتظار داریم این دانشگاه در زمینه هوش‌مصنوعی نیز به‌صورت جدی فعال شود.

معاون اول رئیس‌جمهور با بیان اینکه راهبرد فناوری نظام از اواسط دهه ۷۰ به بعد، احراز جایگاه نخست فناوری در سطح منطقه آسیای جنوب‌غربی بوده است، تصریح کرد: در برخی از فناوری‌ها همچون نانو، فناوری اطلاعات، فناوری صلح‌آمیز هسته‌ای و فناوری‌های نظامی، دستاوردهای خوبی به‌دست آورده‌ایم.

وی ادامه داد: هم‌اکنون نیز درباره هوش‌مصنوعی و امنیت سایبری از ظرفیت علمی خوبی برخوردار هستیم و ستاد راهبری آن تشکیل شده است که تقسیم کار مناسب میان بخش‌های مرتبط در دولت و بخش خصوصی و به‌ویژه دانشگاه‌ها از جمله دانشگاه صنعتی شریف انجام خواهد گرفت.

عارف همچنین با بیان اینکه رویکرد دولت وفاقی ملی، زدودن فضای امنیتی از محیط دانشگاه است، بیان کرد: این رویکرد باعث شده است که فضای دانشگاه‌ها نسبت به گذشته تغییر کند. این تغییر فضا را در نقش‌آفرینی دانشجویان دانشگاه صنعتی شریف در مراسم تشییع شهدای اقتدار مشاهده کردیم که بازتاب خوبی داشت.

گفتنی است، در این نشست برخی مشکلات دانشگاه صنعتی شریف از سوی اساتید این دانشگاه مطرح شد و تبادل‌نظر درباره حل این مشکلات از جمله بودجه دانشگاه و حقوق اعضای هیات‌علمی، لزوم برآورده شدن انتظارات اعضای هیات‌علمی دانشگاه از دولت، اهمیت افزایش کارآمدی در بخش پژوهش و آموزش حل مشکل هیات جذب اساتید انجام گرفت.

«ویژه تر از خبر

اتباع در اوج کرامت ایران را ترک می‌کنند

حضور گسترده افراد در مرز به ویژه در ۱۲روزه جنگ که میزان خودمعرّف بودن مهاجران افزایش یافت، گفت: روند کار اکنون کاملاً عادی است و مشکلی در مرز دوغارون وجود ندارد، بلکه کشور مقصد (افغانستان) دارای مشکلاتی است که باوجود اینها، روند خروج اتباع غیرمجاز با کمترین چالش در حال انجام است.

بهروزآذر افزود: تلاش دولت این است که روند خروج مهاجران غیرقانونی از کشور با کمترین مشکل و در آرامش انجام شود، چراکه بیش از این امکان میزبانی از این افراد را نداریم. وی درباره جابه‌جایی لوازم منزل برخی از مهاجران نیز، تصریح کرد: مشکلی در این زمینه وجود ندارد و افراد مطابق قانون می‌توانند تمامی وسایل خود را از کشور خارج کنند. معاون رئیس‌جمهور در امور زنان و خانواده درباره بازپرداخت پول ودیعه و اجرت مسکن اتباع از سوی موجر نیز خاطرنشان کرد: در این زمینه هم هیچ مشکلی وجود ندارد، البته تعداد بسیار محدودی از بروز مشکل در این زمینه گزارش شده است که جای نگرانی ندارد، چراکه اداره حقوقی بخش اتباع در خدمت افراد برای پیگیری مطالبات براساس قانون و ارائه مدارک و مستندات معتبر است.

معاون رئیس‌جمهور در امور زنان و خانواده با اشاره به بازدید میدانی خود از روند خروج اتباع غیرمجاز از مرز دوغارون در استان خراسان‌رضوی گفت: مشکلی برای خروج اتباع غیرمجاز از کشور وجود ندارد و اگر هم مسئله‌ای هست، مربوط به کشور مقصد و در آن سوی مرز ایران است که با رایزنی‌های انجام‌شده رفع خواهد شد. به‌گزارش روز شنبه ایرنا از معاونت ریاست‌جمهوری در امور زنان و خانواده، زهرا بهروزآذر در جریان بازدید از مرز دوغارون در جمع خبرنگاران افزود: شرایط برای حضور اتباع غیرمجاز در کشور فراهم نیست و این افراد در اوج کرامت و احترام، خاک ایران را ترک می‌کنند. وی ادامه داد: گزارش‌های متعددی از همکاری‌های داشتیم که خدمات را در مرز دوغارون به‌نحو احسن انجام می‌دهند، امروز از نزدیک شاهد تلاش‌ها بودم و از نیروهای ارتش، یگان‌های مرزی، فرمانداری، نیروی انتظامی، استانداری خراسان‌رضوی که به اتباع در حال خروج، خدمت‌رسانی می‌کنند، تشکر می‌کنیم.

معاون رئیس‌جمهوری در امور زنان و خانواده با اشاره به



حضور رئیس هیات عامل ایمیدرو در موسسه مطبوعاتی