شرکت گاز استان آذربایجان شرقی

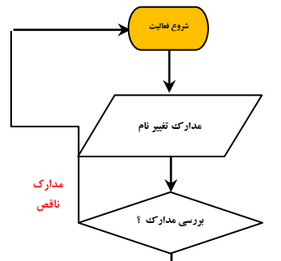
مکانیزم : مشتری مداری (COP)

طرح کیفی خدمات مشترکین : تغییر نام

کد سند : SSS-PM-01 Q

تاریخ : ۹۲/۱۰/۰۳

بازنگری : اول

عنوان و شرح خدمات	ورودی		فعالیت				خروجی		منابع			پایش / اندازه گیری	نیازمندی مشتری
	شرح	از ؟	مراحل اجرای	مدت زمان	مدارک و مستندات (قوانین / روش اجرایی / سوابق)	مسئول انجام (واحد / شخص)	به ؟	شرایط پذیرش	انسانی (مهارت ، آموزش)	تجهیزات	ریسک	شاخص های اثربخشی و کارایی	(حساسیت فعالیت از لحاظ رضایت مندی مشتری)
تغییر نام تغییر نام اشتراک گاز طبیعی از مالک قبلی به مالک فعلی بر اساس درخواست مالک و احراز مدارک	درخواست تغییر نام	مالک فعلی	 مدارک کامل • ثبت اطلاعات اصلاحی • ثبت هزینه تغییر نام • پردازش اطلاعات اصلاحی در پروندهٔ اصلی مشترک • پردازش هزینه در صورتحساب سری آبی (ستون بدهی متفرقه)	پنج دقیقه ۵ دقیقه	✓ درخواست تغییر نام ✓ کپی بنجاق / سند مالکیت ✓ کپی شناسنامهٔ مالک یا کارت ملی ✓ تسویه حساب آخرین صورتحساب گازبهاء ✓ جدول زمانبندی مصوبهٔ هیأت مدیره در خصوص اخذ هزینهٔ خدمات ✓ دول زمانبندی	مالک فعلی خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	مالک فعلی خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	اصلاح نام مشترک در صورتحساب گازبهاء مصرفی دورهٔ بعدی	**کارمند** خدمات مشترکین **مهارت** مطابق شرایط احراز سمت **آموزش** مهارت هفتگانه کامپیوتر ، سامانه صدور صورتحساب بمنظور ارتقاء مهارت اپراتور برای ثبت کار ت در سیستم مکانیزه	سیستم سخت افزاری ، سیستم ارتباط با مرکز سامانهٔ صدور صورتحساب	عدم کارکرد سیستم سخت افزاری ناشی از قطع برق عدم ارسال بموقع اطلاعات ناشی ار عدم برقراری ارتباط مناسب عدم ثبت صحیح و ناشی از عدم آموزش و مهارت اپراتور عدم ثبت و ارسال بموقع اطلاعات مطابق جدول زمانبندی عدم اقدام بموقع از طرف واحد خدمات مشترکین	**شاخص اثر بخشی** ارسال بموقع اطلاعات مطابق جدول زمانبندی بنحوی که در صدور صورت حساب دورهٔ بعدی نام مشترک تغییر یافته و نیاز به پیگیری مجدد او نباشد . **پایش)** برمبنای جدول زمانبندی و ت اریخ ارائه درخواست **اندازه گیری)** _____ **شاخص کارایی** ثبت اطلاعات بنحوی که بدون خطا اقدام گردیده و نیاز به تصحیح و ارسال مجدد (دوباره کاری) نگردد. **پایش)** درج اطلاعات بصورت صحیح و مطابق نیازمندی **اندازه گیری)** تعداد اصلاحیه و ارسال مجدد **شاخص عملکردی** تغییر نام در هر دوره **اندازه گیری)** تعداد اقدام شده	✓ تغییر نام مشترک در صورتحساب دورهٔ آتی و عدم نیاز پیگیری مجدد از سوی مالک ✓ پاسخگویی مطلوب و سرعت عمل در ارائه خدمات به مشترکین
Define	Input		How (Method & Techniques)				Output		With Who (Skils & Training)	With What (Equipment & Materials)	Resources Risk	Measurement (Efficiency & Effectiveness)	Customer Requirement

شروع / پایان فعالیت | گزارش نهایی فعالیت | اقدام | ورودی / خروجی اقدام | برگزاری جلسه | بررسی و تصمیم گیری | بایگانی | خطا | اصلاح خطا و اقدام مجدد | زیر فعالیت | ارجاع | دوباره کاری | مسیر فعالیت | مسیر کلیدی فعالیت

تهیه کننده																			
نام	اسماعیل کوهی		رئیس هماهنگی فروش و خدمات مشترکین		نادر کمالی		امور خدمات فنی و فروش عمده		مرتضی برقی مقدم		سرپرست مدیریت بهره برداری							
امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳	امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳	امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳							

تایید کننده							
نام	محمد جعفرزاده		سمت	نمایندهٔ مدیریت			
امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳				

تصویب کننده							
نام	ولی اله دینی		سمت	مدیرعامل			
امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳				