شرکت گاز استان آذربایجان شرقی

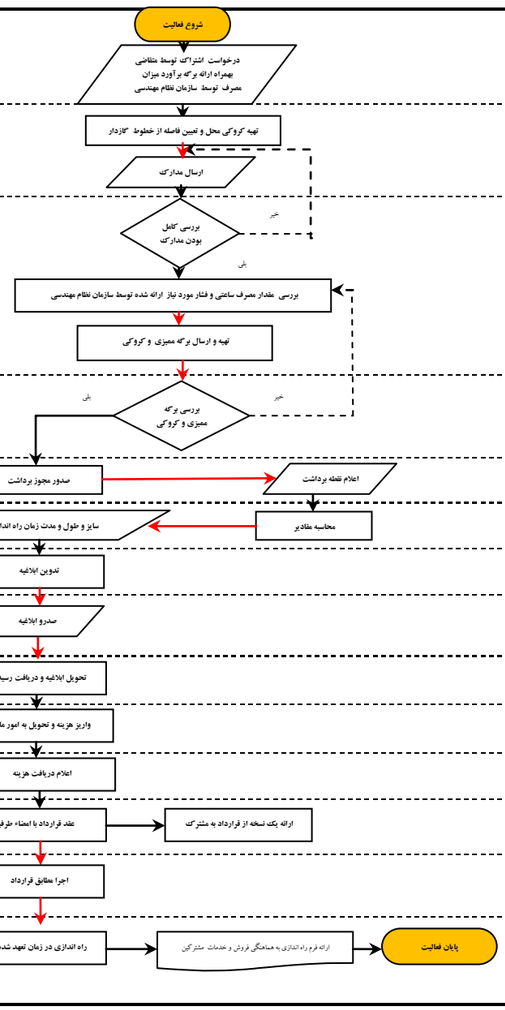
مکانیزم : مشتری مداری(COP)

طرح کیفی هماهنگی فروش و خدمات مشترکین : فروش عمده

کد سند : SSS-PM-10 Q

تاریخ : ۹۲/۱۰/۰۳

بازنگری : اول

عنوان و شرح خدمات	ورودی		فعالیت				خروجی		منابع			پایش / اندازه گیری شاخص های اثربخشی و کارایی	نیازمندی مشتری (حساسیت فعالیت از لحاظ رضایت مندی مشتری)
	شرح	از ؟	مراحل اجرای	مدت زمان هر مرحله / زمان کل فعالیت	مدارک و مستندات (قوانین / روش اجرایی / سوابق)	مسئول انجام (واحد / شخص)	به ؟	شرایط پذیرش	انسانی (مهارت ، آموزش)	تجهیزات	ریسک		
فروش عمده	درخواست انشعاب	متقاضی		۲ روز کاری ۲ روز کاری ۷ روز کاری ۳ روز کاری ۲ روز کاری زمان تعهد شده	فرم برآورد مصرف اداره گاز ناحیه مربوطه هماهنگی فروش و خدمات مشترکین خدمات فنی و مهندسی خدمات فنی و مهندسی گازرسانی بصنایع ابلاغیه مصارف خانگی ابلاغیه صنایع عمده پیمان نامه فروش گاز طبیعی پیمان نامه فروش گاز طبیعی پیمان نامه فروش گاز طبیعی	مقاضی هماهنگی فروش و خدمات مشترکین هماهنگی فروش و خدمات مشترکین متقاضی امور مالی هماهنگی فروش و خدمات مشترکین گازرسانی بصنایع گازرسانی بصنایع بهره برداری اندازه گیری HSE	متقاضی	صدور ابلاغیه تا ۱۶ روز کاری راه اندازی در زمان تعهد قید شده	رئیس هماهنگی فروش و خدمات مشترکین مهندس فروش مهندس ارشد با مهارت طراحی شبکه های گازرسانی (فولادی و P.E.) و شناخت لوله و اتصالات کارمند گازرسانی بصنایع با مهارتهای ICDL	نرم افزار Auto Cad سیستم سخت افزاری و نرم افزاری نقشه های گازرسانی مربوطه، سامانه صدور صورتحساب	به روز یا صحیح نبودن نقشه ها عدم کارکرد سیستم سخت افزاری و نرم افزاری ناشی از قطع برق عدم برآورد صحیح در ممیزی مصرف عدم تهیه دقیق کارکرد و عدم درج مشخصات صحیح خطوط گاز دار بدلیل بروز نبودن نقشه ها	**شاخص اثربخشی** اقدام بنحوی که راه اندازی مطابق شرایط پیمان فروش عمده و در زمان مقرر انجام پذیرد . **پایش)** تأخیر در راه اندازی **اندازه گیری)** ------- **شاخص کارایی** عدم عودت برآورد مصرف به هماهنگی فروش و خدمات مشترکین طی مراحل کاری مطابق جدول زمانبندی **پایش)** مراحل طی فعالیت **اندازه گیری)** مدت زمان صدور ابلاغیه **شاخص عملکردی** پیمان فروش عمده **اندازه گیری)** تعداد و حجم پیمان منعقد شده در سال تعداد و حجم پیمان راه اندازی شده در سال	✓ چدیت ، سرعت عمل و دقت کارکنان در تهیه مشخصات کارکرد و ممیزی مصرف ✓ راه اندازی بموقع
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	نادر کمالی	سمت	رئیس امور خدمات فنی و فروش عمده	نام	ایرج امیرصدقی	سمت	رئیس گازرسانی بصنایع	نام	سید رضا رهنما توحیدی	سمت	مدیر مهندسی و اجرای طرحها	نام	مرتضی برقی مقدم	سمت	مدیر بهره برداری
امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳	امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳	امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳	امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳

تایید کننده

نام	محمد جعفرزاده	سمت	نمایندۀ مدیریت
امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳

تصویب کننده

نام	ولی ا... دینی	سمت	مدیرعامل
امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳