

کد سند : SSS-PM-02 Q
تاریخ : ۹۲/۱۰/۰۳
بازنگری : اول

مکانیزم : مشتری مداری (COP)
طرح کیفی خدمات مشترکین : اعلام مانده بدھی (تسویه حساب)

نیازمندی مشتری (حسابت فعالیت از لحاظ رضایت مندی مشتری)	پاچ / اندازه گیری شاخص های اثربخشی و کارایی	منابع			خروجی		فعالیت					ورودی		عنوان و شرح خدمات
		رسک	تحییفات	انسانی (مهارت، آموزش)	شرایط پذیرش	به ؟	مسئول انجام (واحد / شخص)	مدارک و مستندات (فایل / روش اجرایی / سوابق)	مدت زمان	مراحل اجرای			از ؟	سرو
✓ ارائه دقیق مانده بدھی مطابق تعریف های جاری بمنظور جلوگیری از بروز اختلافات آتی	شاخص اثر بخشی ارائه موقع مانده بدھی مطابق کارکرد اعلامی از سوی متقاضی. ارسال بموقع اطلاعات مطابق جدول زمانبندی بنحوی که در صورتحساب حواله آتی هزینه صدور مانده بدھی دریافت گردد	کارمند خدمات مشترکین	کارمند مطابق شرایط احوال سمت	مالک یا مستأجر	درخواست اعلام مانده بدھی	پنج دقیقه از زمان دریافت درخواست تا اعلام مانده بدھی	ک ارکرد کنتور در مورخ مورد درخواست تسویه حساب آخرین صورتحساب گازیها کارمند خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	تحویل صورتحساب تسویه	مدارک نافع	شروع فعالیت	پایان فعالیت	مدارک باز	تسویه صورتحساب	درخواست اعلام مانده بدھی
✓ تفصیل نام مشت رک در صورتحساب دوره آتی و عدم نیاز پیگیری مجدد از سوی مالک پلیخگویی مطلوب و سرعت عمل در ارائه خدمات به مشترکین	(پاچ) برمبنای جدول زمانبندی و تاریخ ارائه درخواست اندازه گیری)	عدم کارکرد سیستم سخت افزاری ناشی از قطع برق	عدم تغذیه بموقع اطلاعات دوره	آموزش مهارت هفتگاهه کامپیوتور، سیستم صورتحساب ، نرم افزار صدور نسخه دوم منتظر ارتقاء مهارت اپراتور برای اعلام مانده بدھی	تحویل صورتحساب به مشترک	مالک یا مستأجر	تصویب هیأت مدیره در خصوص اخذ هزینه خدمات	خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	صرورتحساب	کارکرد کنتور در مورخ مورد درخواست و برداشت آخرین صورتحساب مصوبی	برداشت توسط نوم افزار صدور صورتحساب تسویه	کارکرد کنتور در مورخ مورد درخواست و برداشت آخرین صورتحساب مصوبی	مشترک یا مستأجر ملک	
✓ ثبت اطلاعات بنحوی که بدون خطا اقدام گردیده و نیاز به تصحیح و ارسال مجدد (دوباره کاری) نگردد.	(پاچ) درج اطلاعات بصورت صحیح و مطابق اندازه گیری)	آموزش و مهارت اپراتور	عدم ثبت و ارسال موقع اطلاعات کلت مطابق جدول	زمانبندی	خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	صرورتحساب	✓	خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	صرورتحساب	برداشت هزینه در صورتحساب سری آتی (سون بدھی مفترضه)	لیت هزینه در بدھی مفترضه صورتحساب جدید	درخواست اعلام مانده بدھی		
✓ اعلام مانده بدھی در هر دوره اندازه گیری)	تعداد اصلاحیه (خطاهای و دوباره کاری ها)	عدم اقدام بموقع از طرف واحد خدمات مشترکین	ارجاع	ذیر فعالیت	اصلاح خطاهای اقدام مجدد	خطا	پایگاه	برگزاری جلسه	دورودی اخراجی اقدام	اقدام	مزارش ثباتی فعالیت	شروع / پایان فعالیت		

Customer Requirement	Measurement (Efficiency & Effectiveness)	Resources Risk	With What (Equipment & Materials)	With Who (Skils & Training)	Output	How (Method & Techniques)	Input	Define
مسی کلیدی فعالیت	مسیر فعالیت	دوباره کاری						
شروع کننده	تایید کننده	تقویه کننده						
مدیر عامل	سمت	ولی الله دینی	نام	نایب ندای مدیریت	سمت	محمد جعفرزاده	نام	امور خدمات فنی و فروش
۹۲/۱۰/۰۳	تاریخ		امضاء	۸۷/۰۲/۱۴	محل		سیربرست مدیریت بهره برداری	عمده
			امضاء			تاریخ	سیربرست مدیریت بهره برداری	نادر کمالی
			امضاء			تاریخ	امور خدمات فنی و فروش	نام
			امضاء			تاریخ	امور خدمات فنی و فروش	اسماعیل کوهی
			امضاء			تاریخ	امور خدمات فنی و فروش	نام