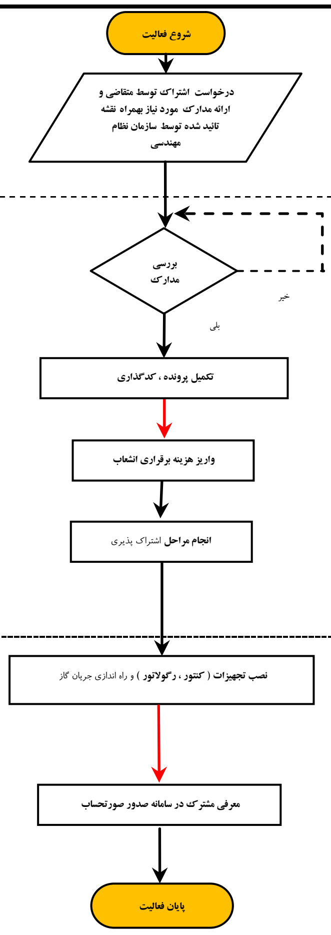
شرکت گاز استان آذربایجان شرقی

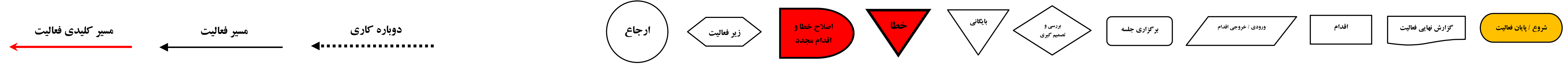
مکانیزم : مشتری مداری (COP)

طرح کیفی هماهنگی فروش و خدمات مشترکین : اشتراک پذیری مشترکین جزء

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		
اشتراک پذیری مشترکین جزء	درخواست انشعاب	متقاضی				مقاضی	متقاضی	اشتراک پذیری و راه اندازی جریان گاز	**کارمند** رئیس و کارمند خدمات مشترکین **مهارت** مطابق شرایط احراز سمت **آموزش** مهارت هفتگانه کامپیوتر ، سامانه صدور صورتحساب	سیستم سخت افزاری و نرم افزاری، تجهیزات گازرسانی نقشه های موزاییک، سامانه صدور صورتحساب	ناقص بودن مدارک عدم کارکرد سیستم سخت افزاری و نرم افزاری ناشی از قطع برق نبود کنتور	**شاخص اثربخشی** نصب کنتور و تجهیزات و راه اندازی در زمان مقرر انجام پذیرد . **پایش)** تأخیر در راه اندازی **اندازه گیری)** ------- **شاخص کارایی** طی مراحل کاری مطابق جدول زمانبندی **پایش)** مراحل طی فعالیت **اندازه گیری)** مدت زمان اشتراک پذیری **شاخص عملکردی** اشتراک پذیری **اندازه گیری)** تعداد اشتراک پذیری در سال	✓ جدیت ، سرعت عمل و دقت کارکنان در بررسی مدارک و مراحل اشتراک پذیری ✓ راه اندازی بموقع
				۱ ساعت	مجموعه مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی	کارمند خدمات مشترکین							
				۲ روز کاری	مجموعه مقررات و شرایط استفاده از گاز طبیعی	کارمند خدمات مشترکین							
Define	Input		How (Method & Techniques)				Output		With who (Skils & Training)	With what (Equipment & Materials)	Resources Risk	Measurement (Efficiency & Effectiveness)	Customer Requirement

شروع فعالیت
درخواست اشتراک توسط متقاضی و ارائه مدارک مورد نیاز بهمراه نقشه تائید شده توسط سازمان نظام مهندسی
بررسی مدارک
خیر
بلی
تکمیل پرونده ، کدگذاری
واریز هزینه برقراری انشعاب
انجام مراحل اشتراک پذیری
نصب تجهیزات (کنتور ، رگولاتور) و راه اندازی جریان گاز
معرفی مشترک در سامانه صدور صورتحساب
پایان فعالیت



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																تایید کننده				تصویب کننده			
نام	اسماعیل کوهی	سمت	رئیس هماهنگی فروش و خدمات مشترکین	نام	نادر کمالی	سمت	رئیس امور خدمات فنی و فروش عمده	نام	مرتضی برقی مقدم	سمت	مدیر بهره برداری					نام	محمد جعفرزاده	سمت	نمایندهٔ مدیریت	نام	ولی اله دینی	سمت	مدیرعامل
امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳	امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳	امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳					امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳	امضاء		تاریخ	۹۲/۱۰/۰۳