

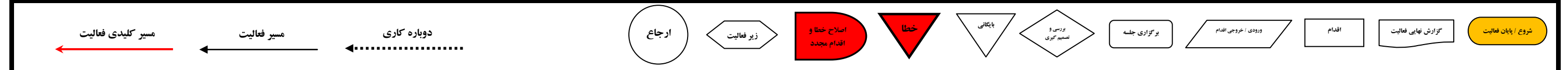


شرکت گاز استان آذربایجان شرقی

مکانیزم : مشتری مداری (COP)
طرح کیفی خدمات مشترکین : صدور صورتحساب المثنی

کد سند : SSS-PM-04 Q
تاریخ : ۹۲/۱۰/۰۳
بازنگری : اول

عنوان و شرح خدمات	ورودی		فعالیت					خروجی			منابع			نیازمندی مشتری (حساسیت فعالیت از لحاظ رعایت بندی 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	پایش / اندازه گیری شاخص های اثربخشی و کارایی							
صدور صورتحساب المثنی صدور صورتحساب المثنی در مواقع عدم دریافت و یا مفقود شدن صورتحساب دوره جاری	درخواست صورتحساب	مشترک		بینج دقیقه	✓ آخرین صورتحساب پرداخت شده	مشترک	؟	شرایط پذیرش	کارمند خدمات مشترکین مهارت مطابق شرایط احراز سمت آموزش مهارت هفتگانه کامپیوتر، سیستم صدور صورتحساب	تجهیزات	ریسک	شاخص اثر بخشی ارسال بموقع اطلاعات در صورت حساب دوره آتی پایش بر مبنای جدول زمانبندی 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 اندازه گیری تعداد اصلاحیه و ارسال مجدد (خطاها و دوباره کاری ها) شاخص عملکردی صدور صورتحساب المثنی در هر دوره اندازه گیری تعداد صادر شده	نیازمندی مشتری (حساسیت فعالیت از لحاظ رعایت بندی مشتری)						
														✓ مضوبه هیأت مدیره در خصوص اخذ هزینه خدمات	مشترک	اخذ صورتحساب المثنی	عدم ثبت و ارسال آموزش و مهارت اپراتور	عدم ثبت و ارسال بموقع اطلاعات مطابق جدول زمانبندی	عدم اقدام بموقع از طرف واحد خدمات مشترکین
														خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	مشترک	اخذ صورتحساب المثنی	عدم ثبت و ارسال بموقع اطلاعات مطابق جدول زمانبندی	عدم اقدام بموقع از طرف واحد خدمات مشترکین	



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