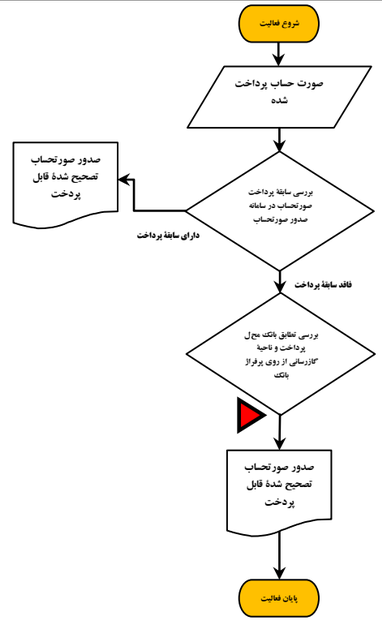
شرکت گاز استان آذربایجان شرقی	**مکانیزم : مشتری مداری (COP)** **طرح کیفی خدمات مشترکین : کسر مبلغ انتقال یافته**	**کد سند : SSS-PM-05 Q** **تاریخ : ۹۲/۱۰/۰۳** **بازنگری : اول**

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	مدارک و مستندات (قوانین / روش اجرایی / سوابق)	مسئول انجام (واحد / شخص)	به ؟	شرایط پذیرش	انسانی (مهارت ، آموزش)	تجهیزات	ریسک		
کسر مبلغ انتقال یافته کسر مبلغ صورت حساب پرداخت شدهٔ دورهٔ قبل از صورتحساب دورهٔ جاری ناشی از عدم پرداخت بموقع	درخواست کسر مبلغ انتقال یافته	مشترک		ده دقیقه	✓ صورتحساب پرداخت شده معادل مبلغ انتقال یافته	مشترک خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	مشترک	اخذ صورتحساب اصلاح شده	**کارمند** خدمات مشترکین **مهارت** مطابق شرایط احراز سمت **آموزش** مهارت هفتگانه کامپیوتر ، سامانه صدور صورتحساب ، بمنظور ارتقاء مهارت اپراتور	سیستم سخت افزاری و چاپگر ، سامانه صدور صورتحساب	عدم کارکرد سیستم سخت افزاری ناشی از قطع برق و یا خرابی عدم ثبت صحیح اطلاعات ناشی از عدم آموزش و مهارت اپراتور	شاخص اثر بخشی کسر صحیح مبلغ انتقال یافته و یا تغذیه بموقع اطلاعات بنحوی که در صورت حساب دورهٔ آتی مبلغ انتقال یافته کسر گردد پایش) برمبنای جدول زمانبندی اندازه گیری) ------ شاخص کارایی ثبت اطلاعات بنحوی که بدون خطا اقدام گردیده و نیاز به تصحیح مجدد (دوباره کاری) نگردد. پایش) درج اطلاعات بصورت صحیح اندازه گیری) تعداد اشتباهات مرحلهٔ ثبت اطلاعات ، تعداد اصلاحیه (خطاها و دوباره کاری ها) شاخص عملکردی تصحیح (کسر مبلغ انتقال یافته) صورت حساب در هر دوره اندازه گیری) تعداد تصحیح شده	✓ پاسخگویی مطلوب و سرعت عمل در ارائه خدمات به مشترکین ✓ تصحیح مناسب مبلغ انتقال یافته به نحوی که در دورهٔ آتی عمل شده و نیاز به پیگیری مجدد نباشد.
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	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	تایید کننده						تصویب کننده			
												نام	محمد جعفرزاده	سمت	نمایندهٔ مدیریت	نام	ولی ا.. 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				