

مکانیزم : مشتری مداری (COP)
 طرح کیفی خدمات مشترکین : اصلاح صورتحساب (تعدیل صورتحساب)

کد سند : SSS-PM-06 Q
 تاریخ : ۹۲/۱۰/۰۳
 بازنگری : اول

عنوان و شرح خدمات	ورودی		فعالیت					خروجی			منابع			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	رиск	شرح	نیازمندی مشتری	
اصلاح صورتحساب تصحیح میزان مصرف (کارکرد) بدلیل عدم ثبت صحیح رقم کنتور	درخواست تصحیح صورتحساب مشترک			بیست و چهار ساعت	✓ صورتحساب پرداخت نشده جاری مورد اعتراض ✓ رقم کنتور (ارقام سیاه رنگ) و تاریخ قرائت آن ✓ صورتحساب پرداخت شده دوره قبل	مشترک		کارمند خدمات مشترکین				✓ لپس‌خگویی مطلوب و سرعت عمل در ارائه خدمات به مشترکین ✓ تصحیح بموقع صورتحساب بنحوی که نیاز به پیگیری مجدد آن نباشد.		
				مشترک	✓ کروت ۲۲ و ۲۰ ✓ جدول زمانبندی	کارمند خدمات مشترکین	مشترک	عدم آموزش و مهارت اپراتور در ثبت صحیح کارت عدم ثبت و ارسال اطلاعات عدم ثبت و ارسال اطلاعات بموقع	✓ ثبت اطلاعات کارت ۲۲ و ۲۰ بنحوی که بدون خطا اقدام گردیده و نیاز به تصحیح و ارسال مجدد (دوباره کاری) نگردد.					
				خدمات مشترکین		عدم اقدام بموقع از طرف واحد خدمات مشترکین تعداد اصلاحیه و ارسال مجدد کارت ۲۲ و ۲۰ (خطاها و دوباره کاری ها) صورت حساب تصحیح شده در هر دوره تعداد صورتحساب	✓ گزارش عملکرد سیستم مکانیزه (کارت ۲۲ و ۲۰) جهت تصحیح مصرف (رقم گازها) و رقم کنتور در لیست کنتورخوانی							



تهیه کننده				تایید کننده				تصویب کننده							
نام	سمت	تاریخ	امضاء	نام	سمت	تاریخ	امضاء	نام	سمت	تاریخ	امضاء	نام	سمت	تاریخ	امضاء
اسماعیل کوهی	رئیس هماهنگی فروش و خدمات مشترکین	۹۲/۱۰/۰۳		محمد جعفرزاده	سرپرست مدیریت بهره برداری	۹۲/۱۰/۰۳		ولی اله دینی	مدیرعامل	۹۲/۱۰/۰۳		محمد جعفرزاده	سرپرست مدیریت بهره برداری	۹۲/۱۰/۰۳	