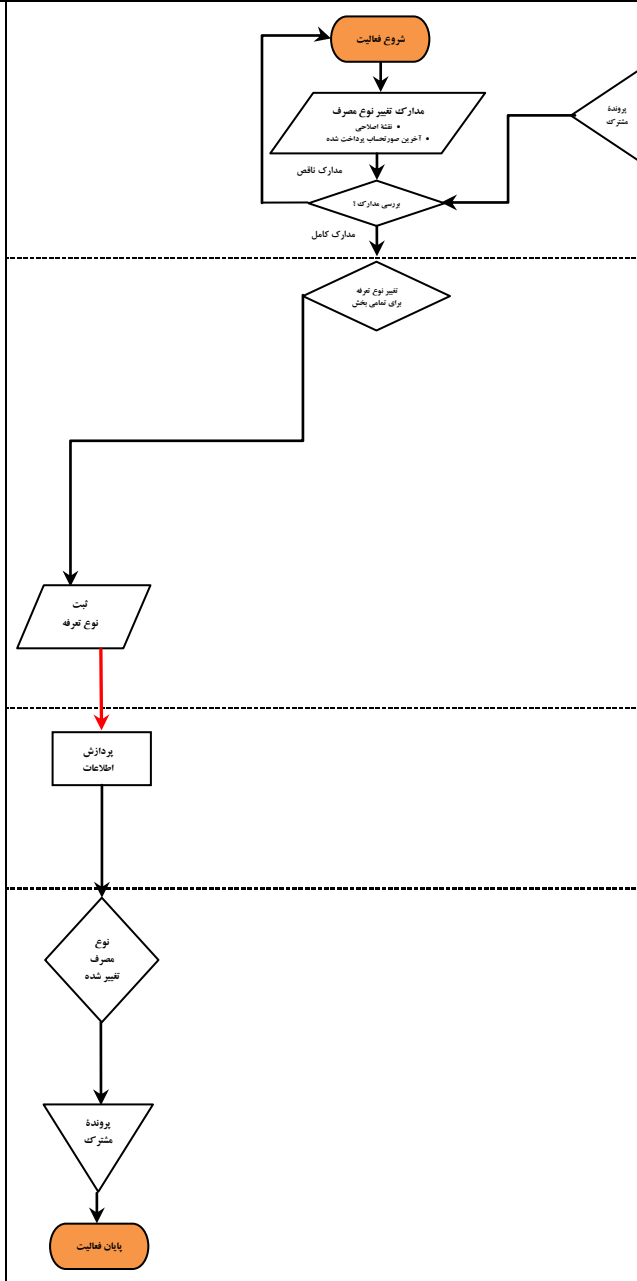


عنوان شرح خدمات	ورودی		فعالیت				خروجی		منابع			نیازمندی مشتری (حسابت فعالیت از لحاظ رضایت مندی مشتری)					
	از؟	شرح	مدت زمان	مدارک و مستندات (فوائین / روش اجرایی / سوابق)	مسئول انجام (واحد / شخص)	به؟	شرایط پذیرش	انسانی (مهارت، آموزش)	تجهیزات	ریسک							
تغییر نوع مصرف بعلت تغییر کاربری ملک دارای اشتراک	مشترک	درخواست تغییر نوع مصرف	۱۰ دقیقه	مدارک و مستندات اصلاحی ✓ نقشه اصلاحی ✓ تصویب حساب آخرین صورتحساب گاز بهاء ✓ حسب مورد معرفی نامه برای تعرفه جدید	مشترک	مشترک	کارمند خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	کارمند خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	عدم کارکرد سیستم سخت افزاری ناشی از قطع برق	عدم تغذیه بموقع اطلاعات دوره	عدم ثبت صحیح اطلاعات ناشی از مهارت اپراتور	پاسخگویی مطلوب و سرعت عمل در ارائه خدمات به مشترکین ✓ دریافت صورتحساب مطابق نوع مصرف جدید و عدم نیاز به پیگیری مجدد مشترک					
													مقررات مشترکین ✓	خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	عدم تغذیه بموقع اطلاعات دوره	عدم ثبت صحیح اطلاعات ناشی از مهارت اپراتور
													مقررات مشترکین ✓	خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	عدم تغذیه بموقع اطلاعات دوره	عدم ثبت صحیح اطلاعات ناشی از مهارت اپراتور



Customer Requirement	Measurement (Efficiency & Effectiveness)	Resources Risk	With What (Equipment & Materials)	With Who (Skills & Training)	Output	How (Method & Techniques)	Input	Define
----------------------	--	----------------	-----------------------------------	------------------------------	--------	---------------------------	-------	--------



تصویب کننده			تأیید کننده			تهیه کننده								
نام	سمت	تاریخ	نام	سمت	تاریخ	نام	سمت	تاریخ	نام	سمت	تاریخ	نام	سمت	تاریخ
مدیرعامل	سمت	۹۲/۱۰/۰۳	ولیا دینی	سمت	۹۲/۱۰/۰۳	محمد جعفر زاده	سمت	۹۲/۱۰/۰۳	مرتضی برقی مقدم	سمت	۹۲/۱۰/۰۳	رئیس امور خدمات فنی و فروش عمده	سمت	۹۲/۱۰/۰۳
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