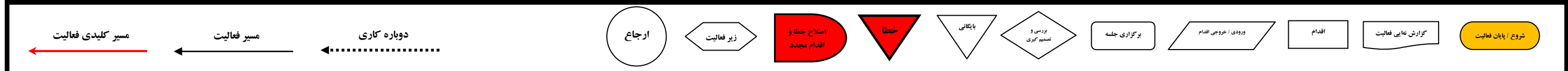


عنوان شرح خدمات	ورودی		فعالیت					خروجی			منابع		نیازمندی مشتری (حساسیت فعالیت از لحاظ رعایت مندی مشتری)
	از؟	شرح	مراحل اجرای	مدت زمان	مدارک و مستندات (قوانین / روش اجرایی / سوابق)	مسئول انجام (واحد / شخص)	به؟	شرایط پذیرش	انسانی (مهارت، آموزش)	تجهیزات	ریسک		
<b>تست کنتور</b>  پرسی صحت عملکرد کنتور حساب درخواست مشترک جزء	مشترک جزء	درخواست تست		۲۰ دقیقه	✓ صورتحساب چندین دورۀ متوالی	مشترک	✓ مشترک	کارمند خدمات مشترکین کارمند پست امداد		عدم کارکرد سیستم سخت افزاری ناشی از قطع برق	نیازمندی مشتری (حساسیت فعالیت از لحاظ رعایت مندی مشتری)		
				۵ دقیقه	✓ فهم SSS-FR-031	✓ خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	عدم تست بموقع و یا صحیح کنتور						
				حساب شرایط حداقل ۲۴ ساعت	✓ فهم SSS-FR-031	✓ بهره برداری / کارمند پست امداد	عدم تست بموقع ع و یا صحیح کنتور						
				جدول زمانبندی	✓ جدول زمانبندی	✓ خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	عدم تست بموقع ع						
				مصوبۀ هیأت مدیره در خصوص اخذ هزینه خدمات	✓ جدول زمانبندی	✓ خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	عدم تست بموقع ع						
				جدول زمانبندی	✓ جدول زمانبندی	✓ خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	عدم تست بموقع ع						

Customer Requirement		Measurement (Efficiency & Effectiveness)		Resources Risk		With What (Equipment & Materials)		With Who (Skills & Training)		Output		How (Method & Techniques)		Input		Define	
نیازمندی مشتری	پیش / اندازه گیری	شاخص های اثربخشی و کارایی	شاخص اثر بخشی	ریسک	تجهیزات	انسانی (مهارت، آموزش)	کارمند خدمات مشترکین	مهارت مشترکین	آموزش مشترکین	شرایط پذیرش	به؟	مدت زمان	مدارک و مستندات	مسئول انجام	شرح	از؟	عنوان شرح خدمات



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