شرکت گاز استان آذربایجان شرقی

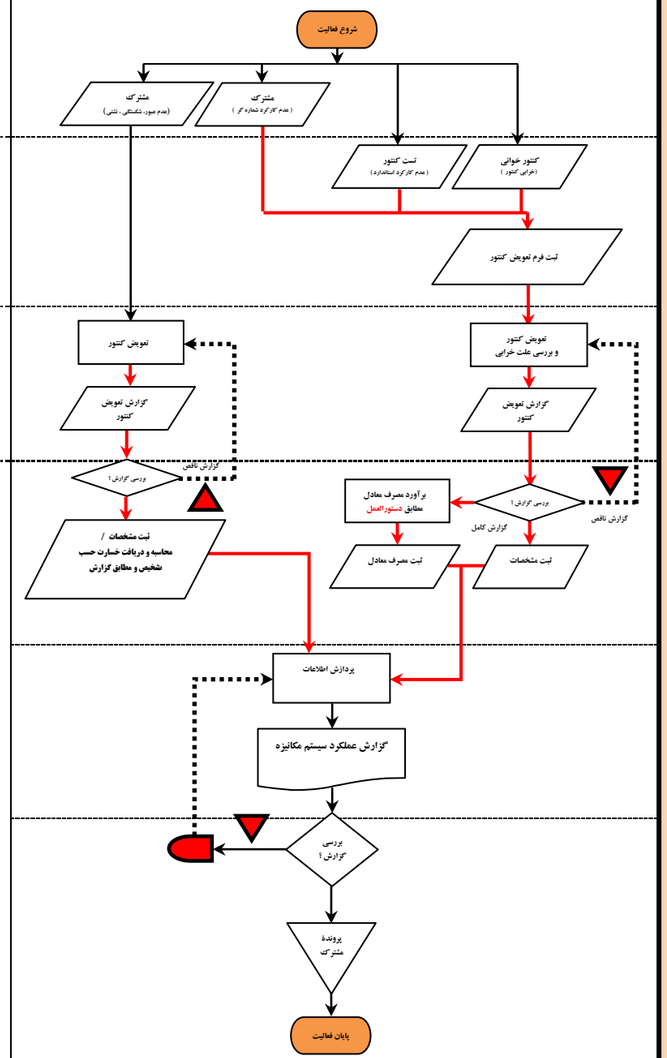
مکانیزم : مشتری مداری (COP)

طرح کیفی خدمات مشترکین : تعویض کنتور

کد سند : SSS-PM-09 Q

تاریخ : ۹۲/۱۰/۰۳

بازنگری : اول

عنوان 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		
تعویض کنتور تعویض کنتور معیوب حسب گزارش مشترک به پست امداد و یا گزارش کنتورخوانی	گزارش عدم کارکرد مطلوب کنتور شماره گر ، عدم عبور شکستگی ، خرابی / عدم کارکرد استاندارد)	مشترک / کنتورخوانی / تست کنتور		-- ۱۰ دقیقه به ازاء هر کنتور ۱۰ دقیقه به ازاء هر کنتور -- ۵ روز از زمان دریافت فرم خرابی کنتور	✓ فرم تعویض و تعمیر کنتور SSS-FR-037 ✓ فرم تعویض و تعمیر کنتور ایستگاه SSS-FR-080 ✓ گزارشات پست امداد ✓ فرم تعویض و تعمیر کنتور SSS-FR-037 ✓ فرم تعویض و تعمیر کنتور ایستگاه SSS-FR-080 ✓ دستورالعمل برآورد مصرف معادل زمان خرابی کنتور ✓ مصوبهٔ هیأت مدیره در خصوص اخذ هزینهٔ خدمات	مشترک خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین بهره برداری / کارمند پست امداد خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین خدمات مشترکین کارمند خدمات مشترکین خدمات مشترکین / کارمند خدمات مشترکین	مشترک	تعویض بموقع کنتور معیوب و رفع مشکل	**کارمند** خدمات مشترکین کارمند پست امداد **مهارت** مطابق شرایط احراز سمت **آموزش** مهارت هفتگانه کامپیوتر ، سیستم صدور صورتحساب بمنظور ارتقاء مهارت اپراتور در ثبت و تزریق کارت مهارت فنی کارمند پست امداد برای تعویض کنتور	سیستم برخط افزاری ، سیستم ارتباط با مرکز سیستم صدور صورتحساب ،	عدم کارکرد سیستم سخت افزاری ناشی از قطع برق عدم ثبت صحیح ناشی از عدم آموزش و مهارت اپراتور عدم تعویض بموقع کنتور معیوب گزارش شده عدم ثبت و ارسال بموقع اطلاعات مطابق جدول زمانبندی عدم پردازش بموقع اطلاعات در واحد خدمات مشترکین عدم وجود کنتور جهت تعویض	**شاخص اثر بخشی** اقدام بنحوی که لیست کنتورخوانی دورهٔ آتی مطابق سریال کنتور تعویض شده صادر گردد. **پایش)** برمبنای جدول زمانبندی و تاریخ گزارش **اندازه گیری)** تعداد کنتورخوانی انجام نپذیرفته بدلیل : ۱) عدم تعویض بموقع کنتور خراب ۲) عدم اصلاح بموقع سریال کنتور **شاخص کارایی** ثبت اطلاعات حسب مورد 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** تعویض کنتور در هر دوره **اندازه گیری)** تعداد اقدام شده	✓ پاسخگویی مطلوب و سرعت عمل در ارائه خدمات به مشترکین ✓ تعویض بموقع کنتور خراب ✓ محاسبهٔ مناسب مصرف معادل ✓ قرائت کنتور برمبنای عملکرد واقعی کنتور و عدم درج مصرف علی الحساب
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										تایید کننده				تصویب کننده			
نام	اسماعیل کوهی	سمت	رئیس هماهنگی فروش و خدمات مشترکین	نام	نادر کمالی	سمت	امور خدمات فنی و فروش عمده	نام	مرتضی برقی مقدم	سمت	سرپرست مدیریت بهره برداری	نام	محمد جعفرزاده	سمت	نمایندهٔ مدیریت	نام	ولی اله 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