



بسمه تعالی
فرم ارزیابی عملکرد دفتر بخش خصوصی:.....
کد مدرک: (۵۳-۳۲۱-FO)

شماره:
 تاریخ:
 صفحه ۱ از ۴

نحوه ارزیابی عملکرد دفتر بخش خصوصی بر اساس شواهد و مستندات موجود در اداره مشتریان

| عنوان | استاندارد ارزیابی | شواهد | درجه ارزیابی | | | | |
|---|--|-------|--------------|----------|-----|-------|------|
| | | | ضرب | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف |
| درخواست به موقع فرم،سیم کارت،قبض | دفتر موظف به رعایت زمان اعلام شده توسط اداره جهت دریافت سیم کارت ، وقبوض با ارائه مدارک موردنیاز می باشند. خیلی خوب:رعایت موارد فوق خوب:..... متوسط:یک مورد عدم رعایت موارد فوق ضعیف:..... خیلی ضعیف:عدم رعایت موارد فوق | | | | | | |
| بررسی وصولی،لیست و قابل وصل بدهی دفاتر | بررسی لیست گزارش قطع و وصل های خودکار مراجعه به ستاد و مراکز خیلی خوب:عدم وجود وصل بدون وصولی خوب:وجود ۳،۰ درصد در صورتیکه دفترمقصر نباشد. متوسط:۵،۰درصد وصل بدهی بدون وصولی در صورتیکه دفترمقصر نباشد. ضعیف: وجود کمتر از ۳،۰درصد در صورتیکه دفتر مقصر باشد. خیلی ضعیف:وجود بیش از ۳،۰ درصددرصورتیکه دفتر مقصر باشد. | | | | | | |
| نحوه انجام تغییر نام تلفن همراه | الف: رعایت دستور العمل اجرایی نحوه انجام تغییر نام ب:ترتیب الصاق مدارک و تهیه و لیست گزارش گیری از سیستم mmsp ج:ارسال به موقع مدارک طی تاریخ اعلام شده د:کیفیت چاپ و ابعاد فرم نقل و انتقال مطابق با دستورالعمل اجرایی ه:اصلاح موارد برگشتی تغییر نام در اسرع وقت خیلی خوب:رعایت کلیه موارد خوب:رعایت ۴ مورد متوسط :رعایت حداقل ۳ مورد ضعیف:رعایت ۲مورد خیلی ضعیف:رعایت کمتر از ۲مورد | | | | | | |
| میزان کارهای برگشتی دفتر | خیلی خوب:بدون برگشتی مشترک نشده باشد. متوسط:۱الی ۲% ضعیف : ۲الی ۴% خیلی ضعیف:بیش از ۴% و یا خسارتی متوجه مشترک شده باشد. | | | | | | |
| بررسی شکایات مشتریان | الف:اخذ وجوه مازاد برتعرفه های مصوب شرکت ب:بررسی شکایات مشترکین مبنی بر عدم رعایت آیین نامه های اجرایی ارائه خدمات ج : عدم امانتداری در حفظ اطلاعات محرمانه مشتریان خیلی خوب:عدم وجود شکایت خوب:حداقل ۱ مورد که منجر به جلب رضایت مشترک شود. متوسط:در صورتی که در گروه دفاتر پرکار باشد یک شکایت منجر به ثبت درسوابق ضعیف:در صورتی که در گروه دفاتر پرکار باشد ،دو شکایت ودرصورتی که در گروه دفاتر کم کار باشد یک شکایت . خیلی ضعیف :درصورتیکه در گروه دفاتر پرکار باشد بیش از ۲شکایت و در صورتیکه در گروه دفاترکم کار باشد بیش از یک شکایت | | | | | | |
| کنترل کیفیت عملکرد دفتر از طریق تماس تلفنی با مشترک | تماس با مشترک به صورت تصادفی جهت ۵%خدمات و تکمیل پرسشنامه نظرسنجی و ثبت اطلاعات و محاسبه درجه ارزیابی براساس محاسبه میانگین رضایت خیلی خوب:بیش از ۸۵% رضایت خوب: ۸۵%-۷۶%رضایت متوسط:۷۵%-۶۶%رضایت ضعیف:۶۵%-۵۰% رضایت خیلی ضعیف:کمتر از ۵۰%رضایت | | | | | | |
| پاسخگویی،همکاری و برخورد مناسب با اداره مشترکین | الف:پذیرش تغییرات ضروری و لازم ب: مسئولیت پذیری ج:ارائه راهکارهای قابل انجام جهت بهبود روند کار د:همکاری با ناظرین اعزامی به دفتر ه:توجه به اطلاعات و بخشنامه های ثبت شده در سیستم mmsp و:تسریع در پاسخگویی به مکاتبات و پیگیری های تلفنی مرکز ز:حضور به موقع مسئول دفتر در جلسات و کلاسهای آموزشی ح:تعطیلی بدون هماهنگی در روزها و ساعات موظف کاری ی:توجه و اصلاح مواردی که در بازدید های قبلی به دفتر اعلام شده خیلی خوب:رعایت کلیه موارد خوب:رعایت ۸ مورد متوسط:رعایت ۷مورد ضعیف:رعایت ۶ مورد خیلی ضعیف:رعایت کمتر از ۶مورد | | | | | | |

| نام و نام خانوادگی ناظرین | مسئول دفتر خدماتی کد | رئیس اداره مشترکین |
|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| ۱) امضاء ۲) امضاء ۳) امضاء | نام و نام خانوادگی: امضاء | نام و نام خانوادگی: امضاء |

نحوه ارزیابی انضباطی، رفتاری و آموزشی دفتر بخش خصوصی توسط ناظرین اداره مشتریان
درجه ارزیابی

| عنوان | استاندارد ارزیابی | شواهد | درجه ارزیابی | | | | |
|--|---|-------|--------------|-----|-------|------|-----------|
| | | | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | خیلی ضعیف |
| حضور مسئول دفتر هنگام بازدید | الف: حضور مسئول دفتر ب: چنانچه مسئول دفتر مرخصی باشد در خواست مرخصی خود را قبلاً با معرفی جایگزین کتیباً به اداره مشترکین اعلام نماید ج: در صورت مراجعه ناظرین و عدم حضور مسئول دفتر، مراتب علت عدم حضور اعلام گردد خیلی خوب: حضور مسئول دفتر و رعایت بند (ب) یا (ج) خوب: متوسط: ضعیف: عدم حضور مسئول دفتر و رعایت بند (ج) در اکثر بازدید های انجام شده خیلی ضعیف: عدم حضور مسئول دفتر در ساعات مصوب | | | | | | |
| رعایت نظافت و ایجاد فضای مناسب در شان مشترکان | الف: کیفیت طراحی، معماری، فضای داخلی، چیدمان ب: ایجاد فضای مناسب جهت انجام خدمات همراه اول ج: مرتب و تمیز بودن فضای ظاهری دفتر د: ایجاد شرایط و امکانات رفاهی جهت مراجعین ه: ایجاد فضای جداگانه جهت سایر خدمات خیلی خوب: رعایت کلیه موارد متوسط: رعایت ۴ مورد خیلی ضعیف: کمتر از ۳ مورد | | | | | | |
| رعایت حجاب و شئون اداری | الف رعایت حجاب اسلامی کارکنان دفتر اعم از خانم ها و آقایان ب: نصب کارت شناسایی کارکنان ج: پوشش کارکنان به صورت لباس متحدالشکل خیلی خوب: رعایت کلیه موارد خوب: رعایت بند (ج) و (الف) یا (ب) متوسط: رعایت بند الف و ب خیلی ضعیف: عدم رعایت کلیه موارد | | | | | | |
| نصب تابلوهای اطلاع رسانی و راهنمای مراجعین | الف: نصب تابلو دفتر در مکان مناسب طبق آئین نامه اعلامی (درج کد دفتر _خوانا بودن _ مرتب و تمیز بودن) ب: نصب زمان شروع و خاتمه فعالیت دفتر ج: نصب مجوز تاسیس دفتر در محل مناسب د: نصب تابلو تعرفه خدمات در دید مشترکین ه: نصب مدارک لازم جهت ارائه خدمات و: نصب برد و درج اطلاعیه های لازم و بروز رسانی آنها ز: نصب صندوق رسیدگی به شکایات در محل مناسب ح: نصب بوستر و بنر تبلیغاتی ط: نصب خدمات قابل ارائه ی: نصب شماره تلفن رسیدگی به شکایات خیلی خوب: رعایت کلیه موارد متوسط: رعایت ۸ مورد خیلی ضعیف: رعایت کمتر از ۷ مورد | | | | | | |
| متناسب بودن لوازم اداری با حجم خدمات ارائه شده | حداقل تجهیزات موجود: تعداد رایانه: ۲ دستگاه پرینتر لیزری: ۲ دستگاه فکس: ۱ دستگاه خط تلفن: ۲ خط خیلی خوب: متناسب با حجم کار _ داشتن حداقل لوازم و وجود تجهیزات جانبی اضافی (اسکتر _ دستگاه کپی _ دوربین مدار بسته....) خوب: متناسب با حجم کار و دارا بودن لوازم فوق متوسط: متناسب نبودن با حجم کار و دارا بودن لوازم فوق ضعیف: دارا بودن حداقل تجهیزات لیکن از کارایی لازم برخوردار نیستند. خیلی ضعیف: عدم وجود حداقل لوازم و تجهیزات | | | | | | |

| نام و نام خانوادگی ناظرین | مسئول دفتر خدماتی کد | رئیس اداره مشترکین |
|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| ۱) امضاء ۲) امضاء ۳) امضاء | نام و نام خانوادگی: امضاء | نام و نام خانوادگی: امضاء |



بسمه تعالی
فرم ارزیابی عملکرد دفتر بخش خصوصی:.....
کد مدرک: (۵۳-۳۲۱-FO)

شماره:
 تاریخ:
 صفحه ۴ از ۴

نحوه ارزیابی انضباطی، رفتاری و آموزشی دفتر بخش خصوصی توسط ناظرین اداره مشتریان

| عنوان | استاندارد ارزیابی | شواهد | درجه ارزیابی | | | | |
|--|--|-------|--------------|-----|-------|------|-----------|
| | | | ضریب خوب | خوب | متوسط | ضعیف | خیلی ضعیف |
| میزان خلاقیت، نوآوری و ابتکار عمل در انجام بهینه خدمات | | | | | | | |
| وضعیت نیروی انسانی | الف: گذراندن دوره های آموزشی ارائه خدمات و اخذ گواهینامه آموزشی از شرکت همراه اول ب: تعداد پرسنل دفتر متناسب با حجم خدمات ارائه شده باشد. ج: ارائه خدمات مطابق با دستورالعمل اجرایی وحدت رویه د: اطلاع از آخرین بخشنامه ها و دستورالعمل های اجرایی و تسریع و دقت در ارائه خدمات به مشترکین ه: تسلط کامل پاسخگو به نرم افزارهای موجود در دفتر خیلی خوب: رعایت همه موارد متوسط: رعایت ۴ مورد خیلی ضعیف: رعایت کمتر از ۳ مورد | | | | | | |
| نحوه استفاده از شبکه خدمات مشتریان همراه اول | الف: مجهز به سیستم mmsp ب: استفاده از اینترنت پر سرعت متناسب با حجم کار دفتر ج: استفاده بهینه از شبکه خدمات مشتریان موجود در دفتر برای کلیه کاربران د: نصب آنتی ویروس روی کلیه سیستم های خدمات مشتریان دفتر ه: پیگیری به موقع رفع اشکالات احتمالی سیستم خیلی خوب: رعایت همه موارد متوسط: رعایت ۳ مورد خیلی ضعیف: نداشتن سیستم خدمات مشتریان | | | | | | |
| نحوه بایگانی مدارک و اسناد | الف: بایگانی اسناد نقل و انتقال ب: بایگانی اسناد و مدارک ارائه خدمات بصورت منظم و روزانه ج: مکان مناسب جهت بایگانی اسناد و مدارک د: در دسترس بودن بایگانی ه: ایجاد آرشیو مناسب جهت دسترسی به بخشنامه ها خیلی خوب: رعایت کلیه موارد متوسط: رعایت بند ج و ۲ مورد ضعیف: رعایت ۳ مورد بدون رعایت بند ج خیلی ضعیف: رعایت کمتر از ۳ مورد | | | | | | |
| تسریع در انجام کار | الف: اسکن مدارک ثبت نام در مهلت مقرر ب: کنترل و اصلاح موارد برگشتی بصورت روزانه ج: تغییر آدرس و اصلاح آدرس بصورت روزانه خیلی خوب: رعایت همه موارد متوسط: عدم رعایت بند (الف) ضعیف: عدم رعایت ۲ مورد خیلی ضعیف: عدم رعایت بیش از ۲ مورد | | | | | | |
| رعایت قوانین و دستورالعمل های اجرایی اعلام شده | ناظران موظفند نسبت به تهیه لیستی از خدمات مختلف اقدام نموده و از صحت انجام آنها مطابق با دستورالعمل اجرایی اطمینان حاصل نمایند الف: تغییر نام (دائمی و اعتباری) ب: مطابقت زمان وصل بدهی با تاریخ پرداخت ج: تعویض سیم کارت دائمی و اعتباری د: سرویس ویژه (mms و...) ه: قطع و وصل شخصی (دائمی و اعتباری) و: سایر خدمات ز: نحوه صدور قبض المثنی (بررسی کیفیت چاپ قبض - اطلاع رسانی مناسب به مشترک در خصوص کنترل شماره تلفن پس از دریافت قبض) خیلی خوب: رعایت کلیه این نامه ها و دستورالعملها خوب: عدم رعایت یک مورد متوسط: ضعیف: در صورت مشاهده دو مورد خیلی ضعیف: در صورت مشاهده بیش از ۲ مورد | | | | | | |

| نام و نام خانوادگی ناظرین | مسئول دفتر خدماتی کد | رئیس اداره مشترکین |
|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| ۱) امضاء ۲) امضاء ۳) امضاء | نام و نام خانوادگی: امضاء | نام و نام خانوادگی: امضاء |



بسمه تعالی
فرم ارزیابی عملکرد دفتر بخش خصوصی:.....
کد مدرک: (۵۳-۳۲۱-FO)

شماره:
 تاریخ:
 صفحه ۴ از ۴

نحوه ارزیابی انضباطی، رفتاری و آموزشی دفتر بخش خصوصی توسط ناظرین اداره مشتریان

درجه ارزیابی

| عنوان | استاندارد ارزیابی | شواهد | درجه ارزیابی | | | | |
|--|--|-------|--------------|-----|-------|------|-----------|
| | | | خیلی خوب | خوب | متوسط | ضعیف | خیلی ضعیف |
| بازاریابی و جذب مشتری | تبلیغات و تلاش جهت جذب مشتری خیلی خوب: انجام تبلیغات و جذب بیش از ۲۰۰ مشترک در ماه خوب: جذب بیش از ۲۰۰ مشترک در ماه متوسط: تلاش جهت جذب مشترک نسبت به دوره های قبل با بررسی روند مثبت نام ضعیف: عدم تلاش جهت جذب مشترک خیلی ضعیف: | | | | | | |
| عدم انجام تبلیغات و خدمات سایر اپراتورها | خیلی خوب: عدم انجام تبلیغات و ارائه خدمات سایر اپراتورها خوب: متوسط: پوستره های تبلیغاتی سایر اپراتورها وجود دارد لیکن خدمات ارائه نمی گردد . ضعیف: خیلی ضعیف: انجام تبلیغات و خدمات سایر اپراتورها | | | | | | |
| ارائه خدمات در ایام تعطیل و بعد از ساعات اداری | خیلی خوب: ارائه خدمات در ایام تعطیلات و شیفت شب خوب : ارائه خدمت در ایام تعطیل متوسط: ارائه خدمت بعد از ساعات اداری مصوب ضعیف: عدم ارائه خدمت در ایام تعطیل و بعد از ساعات اداری خیلی ضعیف: عدم ارائه خدمات در ساعات مصوب اداری | | | | | | |
| نحوه انجام تبلیغات همراه اول | الف: نصب تبلیغات دریافتی از همراه اول شامل (بنر، پوستر، استند) ب: قرار دادن بروشورهای همراه اول در معرض دید مشتریان ج: ارائه نظرات و پیشنهادات مسئول دفتر در خصوص چگونگی تبلیغات در دفاتر خیلی خوب: انجام تبلیغات بیشتر از ملزومات دریافتی و ارائه پیشنهاد خوب: تبلیغات مطابق با تجهیزات دریافت شده و ارائه پیشنهاد متوسط: تبلیغات مطابق با تجهیزات دریافت شده ضعیف: عدم انجام تبلیغات همراه اول مطابق با تجهیزات دریافت شده خیلی ضعیف: عدم انجام تبلیغات همراه اول | | | | | | |

| نام و نام خانوادگی ناظرین | مسئول دفتر خدماتی کد | رئیس اداره مشترکین |
|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| ۱) امضاء ۲) امضاء ۳) امضاء | نام و نام خانوادگی: امضاء | نام و نام خانوادگی: امضاء |