



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	صرب				
			خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی 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 متوسط:۱الی ۲% ضعیف : ۲الی ۴% خیلی ضعیف:بیش از ۴% و یا خسارتی متوجه مشترک نشده باشد.	خوب :کمتر از ۱%در صورتی که خسارتی متوجه 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 اطلاعاتی 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



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

شماره:
 تاریخ:
 صفحه ۴ از ۲

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

درجه ارزیابی

خیلی ضعیف	ضعیف	متوسط	خوب	خیلی خوب	ضریب خوب	شواهد	استاندارد ارزیابی	عنوان	درجه ارزیابی	
									خیلی ضعیف	ضعیف
							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	حضور مسئول دفتر هنگام بازدید		
							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 خوب: رعایت بند (ب) و حداقل ۳ مورد متوسط: رعایت ۴ مورد خیلی ضعیف: کمتر از ۳ مورد	رعایت نظافت و ایجاد فضای مناسب در شان مشترکین		
							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	رعایت حجاب و شئون اداری		
							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 خوب: رعایت ۹ مورد متوسط: رعایت ۸ مورد خیلی ضعیف: رعایت ۷ مورد	نصب تابلوهای اطلاع رسانی و راهنمای مراجعین		
							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	متناسب بودن لوازم اداری با حجم خدمات ارائه شده		

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	صرب				
			خیلی خوب	خوب	متوسط	ضعیف	خیلی ضعیف
میزان خلایق، 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) 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 قبضه منتهی (بررسی کیفیت چاپ قبضه - اطلاع رسانی مناسب به مشترک در خصوص کنترل شماره تلفن پس از دریافت قبضه) 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	صرب				
			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: پوسته 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