



 <p>motamedema.ir</p>	<p>روش اجرایی مدیریت درخواست مودی</p>	<p>شماره بازنگری:</p>	<p>کد سند: Pr-HD-10-02</p>
--	---	-----------------------	----------------------------

هدف از تدوین این روش اجرایی تعیین نحوه رسیدگی به درخواست و حل مشکل مشتری می باشد.

## ۲- دامنه کاربرد

این روش اجرایی کلیه مودیان مالیاتی و کارکنان میز خدمت را در برمی گیرد.

## ۳- تعریف

-----

## ۴- مراجع

-----

## ۵- شرح

مودی درخواست یا مشکل خود را در سیستم یا در سایت ثبت کرده یا تلفنی بیان میکند. (که یکی از موارد روبروست: تمدید/الحاقیه/غیر فعال سازی/فعال سازی/تغییر در مشخصات/ثبت نام در محل مشتری/ثبت نام تلفنی/قرارداد تلفنی/قرارداد حضوری/قرارداد در محل مشتری/ثبت صورت حساب به جای مشتری/آموزش)  
(فرم درخواست مودی FR-DP-09-00)

میز خدمت/کال سنتر مشکل یا درخواست را بررسی میکند و ۴ حالت داریم:

۱-۵ امکان انجام درخواست مودی وجود ندارد و علت توسط میز خدمت/کال سنتر به مودی توضیح داده میشود

۲-۵ موضوع مشکل و درخواست و متولی مشخص میشود و درخواست برای ایشان ارسال میشود. که ۲ حالت دارد:

۱-۲-۵ مورد مربوط به واحد فنی است و پس از ارسال برای واحد فنی امکان انجام آن بررسی میشود و ۴ حالت

متفاوت بوجود میاید که با توجه به شرایط ۱ یا چند مورد انجام میشود:

۱-۲-۵-۱ نیاز به بررسی و بهبود: بررسی مشکل و ثبت اقدام اصلاحی توسط واحد طرح و برنامه انجام میشود.

(WI-DP-02-01 دستورالعمل اقدام اصلاحی)

۲-۲-۵-۱-۲ انجام نمیشود: امکان انجام درخواست مودی وجود ندارد و علت توسط میز خدمت/کال سنتر به مودی

توضیح داده میشود.

<p>ادرس شرکت</p>	<p>۲</p>	<p>کد سند: Pr-HD-۱۰۰۰۲ ویرایش: ۰۲</p>
------------------	----------	---



روش اجرایی مدیریت  
درخواست مودی

شماره بازنگری:

کد سند: Pr-HD-10-02

۳-۱-۲-۵ انجام میشود: مورد توسط واحد فنی انجام شده و گزارشش ثبت میشود و توسط میز خدمت/ کال سنتر به مشتری اطلاع رسانی میکنند و گزارش موضوع ثبت میشود.

۴-۱-۲-۵ نیازمند تایید واحد حقوقی: توسط واحد حقوقی امکان انجام مورد بررسی میشود و ۳ حالت به وجود می آید که با توجه به شرایط ۱ یا چند مورد انجام میشود:

۱-۴-۱-۲-۵ نیاز به بررسی و بهبود: بررسی مشکل و ثبت اقدام اصلاحی توسط واحد طرح و برنامه انجام میشود.  
(WI-DP-04-01 دستورالعمل اقدام اصلاحی)

۲-۴-۱-۲-۵ انجام میشود: مورد توسط واحد فنی انجام شده و گزارشش ثبت میشود و توسط میز خدمت/ کال سنتر به مشتری اطلاع رسانی میکنند و گزارش موضوع ثبت میشود.

۳-۴-۱-۲-۵ انجام نمیشود: امکان انجام درخواست مودی وجود ندارد و علت توسط میز خدمت/ کال سنتر به مودی توضیح داده میشود.

۲-۲-۵ موضوع مورد مربوط به واحد حقوقی است و پس از ارسال برای واحد حقوقی امکان انجام آن بررسی میشود و ۳ حالت متفاوت بوجود میآید که با توجه به شرایط ۱ یا چند مورد انجام میشود:

۱-۲-۲-۵ امکان انجام درخواست مودی وجود ندارد و علت توسط میز خدمت/ کال سنتر به مودی توضیح داده میشود

۲-۲-۲-۵ مورد توسط واحد حقوقی انجام شده و گزارشش ثبت میشود و توسط میز خدمت/ کال سنتر به مشتری اطلاع رسانی میکنند و گزارش موضوع ثبت میشود.

۳-۲-۲-۵ نیاز به بررسی و بهبود: بررسی مشکل و ثبت اقدام اصلاحی توسط واحد طرح و برنامه انجام میشود.  
(WI-DP-02-01 دستورالعمل اقدام اصلاحی)

۳-۵ درخواست انجام میشود: مورد توسط میز خدمت/ کال سنتر انجام شده به مشتری اطلاع رسانی میکنند و گزارش موضوع ثبت میشود.

۴-۵ ثبت توضیح توسط میز خدمت و ارجاع به کارشناس لایه دو: بررسی مورد و تلاش در انجام توسط واحد عملیات صورت گرفته و ثبت گزارش انجام میشود که ۵ حالت متفاوت بوجود میآید که با توجه به شرایط ۱ یا چند مورد انجام میشود:

۱-۴-۵ انجام میشود: مورد توسط واحد عملیات انجام شده و گزارشش ثبت میشود و توسط میز خدمت/ کال سنتر به مشتری اطلاع رسانی میکنند و گزارش موضوع ثبت میشود.

کد سند: Pr-HD-۱۰۰۰۲

ادرس شرکت

۳

ویرایش: ۰۲



روش اجرایی مدیریت  
درخواست مودی

شماره بازنگری:

کد سند: Pr-HD-10-02

۵-۴-۲ انجام نمیشود: امکان انجام درخواست مودی وجود ندارد و علت توسط میز خدمت/کال سنتر به مودی توضیح داده میشود.

۵-۴-۳ نیاز به ثبت توضیح تکمیلی و انتخاب موضوع دقیق دارد: ادامه مانند مرحله ۵-۴ انجام میشود.

۵-۴-۴ ارسال برای واحد فنی: ادامه مانند مرحله ۵-۲-۱ انجام میشود.

۵-۴-۵ ارسال برای واحد حقوقی: ادامه مانند مرحله ۵-۲-۲ انجام میشود.

## ۶- مسئولیت

- مسئولیت حسن انجام این روش اجرایی برعهده مدیریت میباشد.
- مسئولیت اجرای این روش اجرایی به عهده میز خدمت/کال سنتر می باشد.
- مسئولیت تایید و بررسی مورد و راه حل برعهده واحد فنی و حقوقی و کارشناس لایه دو میباشد.
- مسئولیت بروز رسانی و ممیزی این روش اجرایی با طرح و برنامه است.

## ۷- مدت و محل نگهداری سوابق

سوابق حاصل از اجرای این دستورالعمل شامل مدارک ثبت شده در جدول ذیل می باشد که مدت و محل نگهداری آنها مشخص شده است.

نام مدرک	مدت نگهداری عادی	محل نگهداری
فرم درخواست مودی	۱سال	سرور
اقدام اصلاحی/پیشگیرانه	۱سال	سرور

کد سند: Pr-HD-۱۰۰۰۲

ادرس شرکت

۴

ویرایش: ۰۲



روش اجرایی مدیریت  
درخواست مودی

شماره بازنگری:

کد سند: Pr-HD-10-02

### ۸- مستندات

WI-DP- ۰۱-۰۲

۱- دستورالعمل اقدام پیشگیرانه و اصلاحی

### ۹- مدارک پیوست

FR-DP-09-00

۱- فرم درخواست مودی

آدرس شرکت

۵

کد سند: Pr-HD-۱۰۰۰۲

ویرایش: ۰۲