

<p>شرکت معتمد مالی ایرانیان</p> <p>معتمد ما</p>	<p>دستورالعمل ارسال سند غیر قابل انکار</p>	<p>شماره بازنگری:</p>	<p>کد سند: WI-HD-۱۶-۰۰</p>
--	--	-----------------------	----------------------------

۱- هدف

هدف از تدوین این دستور العمل بالا بردن امنیت اطلاعات میباشد.

۲- دامنه کاربرد

این دستور العمل کارکنان میز خدمت را در برمیگیرد.

۳- تعریف

۴- مراجع

۵- شرح

میز خدمت تعداد و زمان ثبت صورت حساب های هر مودی را بررسی میکند (بسته به عملکرد مودی شاخص تعداد تغییر می کند. حداقل ۵۰ شاخص زمان به صورت هفتگی است مثال: هر ۵۰ صورت حساب که ثبت شد. باید این گزارش ثبت شود.) آماده سازی سند و ارسال گزارش به ایمیل مودی توسط میز خدمت تا زمانی که ایمیل به دست مودی برسد انجام میشود.

مودی ایمیل را دریافت و بررسی میکند که ۳ حالت دارد:

۱- ایمیل دریافت و تایید شد.

۲- صورت حساب خود را بررسی و تکمیل میکند. دستورالعمل ویرایش صورت حساب (WI-HD-۰۸-۰۲)

۳- مدیریت درخواست مودی/ بازخورد، شکایت

(Pr-MI-۰۱-۰۱) روش اجرایی بازخورد

WI-In-۰۱-۰۰ رسیدگی به شکایت

(Pr-HD-۱۰-۰۱) مدیریت درخواست مودی)

<p>ادرس شرکت</p>	<p>۲</p>	<p>کد سند: WI-HD-۱۶-۰۰</p> <p>ویرایش:</p>
------------------	----------	---

<p>شرکت معتمد مالی ایرانیان</p> <p>معتمد ما</p>	<p>دستورالعمل ارسال سند غیر قابل انکار</p>	<p>شماره بازنگری:</p>	<p>کد سند: WI-HD-۱۶-۰۰</p>
--	--	-----------------------	----------------------------

۶- مسئولیت

- مسئولیت حسن اجرای این دستورالعمل به عهده مدیر عملیات میباشد.
- مسئولیت اجرای این دستورالعمل به عهده میز خدمت می باشد.
- مسئولیت به روز رسانی و ممیزی این دستورالعمل به عهده واحد طرح و برنامه میباشد.

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.

محل نگهداری	مدت نگهداری عادی	نام مدرک
سرور	۱ سال	دستورالعمل ویرایش صورت حساب
سرور	۱ سال	روش اجرایی بازخورد
سرور	۱ سال	رسیدگی به شکایت
سرور	۱ سال	مدیریت درخواست مودی

ادرس شرکت	۳	<p>کد سند: WI-HD-۱۶-۰۰</p> <p>ویرایش:</p>
-----------	---	---

شرکت معتمد مالی ایران معتمد ما	دستورالعمل ارسال سند غیر قابل انکار	شماره بازنگری:	کد سند: WI-HD-۱۶-۰۰
--	--	----------------	---------------------

۸- مستندات

- ۱- دستورالعمل ویرایش صورت حساب WI-HD-۰۸-۰۲
- ۲- روش اجرایی بازخورد Pr-MI-۰۱-۰۱
- ۳- روش اجرایی مدیریت درخواست مودی Pr-HD-۱۰-۰۱

۹- مدارک پیوست

ادرس شرکت	۴	کد سند: WI-HD-۱۶-۰۰ ویرایش:
-----------	---	--------------------------------