



دستورالعمل ارسال سند غیر  
قابل انکار

شماره بازنگری:

کد سند: WI-HD-16-00

جزئیات بازنگری	تاریخ بازنگری	شماره بازنگری	سند بازنگری شده	
			کد فرم	کد روش اجرایی / دستورالعمل

ادرس شرکت	۱	کد سند: WI-HD-16-00 ویرایش:
-----------	---	--------------------------------

## ۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل بالا بردن امنیت اطلاعات میباشد.

## ۲- دامنه کاربرد

این دستورالعمل 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-08-02)

۳- مدیریت درخواست مودی/ بازخورد، شکایت

Pr-MI-01-01 روش اجرایی بازخورد

WI-In-01-00 رسیدگی به شکایت

Pr-HD-10-01 مدیریت درخواست مودی)

## ۶- مسئولیت

کد سند: WI-HD-16-00	۲	ادرس شرکت
ویرایش:		

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

## 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
دستورالعمل ویرایش صورت حساب	۱ سال	سرور
روش اجرایی بازخورد	۱ سال	سرور
رسیدگی به شکایت	۱ سال	سرور
مدیریت درخواست مودی	۱ سال	سرور

## ۸- مستندات

WI-HD-08-02

۱- دستورالعمل ویرایش صورت حساب

کد سند: WI-HD-16-00	۳	ادرس شرکت
ویرایش:		

 <p>motamedema.ir</p>	<p>دستورالعمل ارسال سند غیر قابل انکار</p>	<p>شماره بازنگری:</p>	<p>کد سند: WI-HD-16-00</p>
---	--	-----------------------	----------------------------

Pr-MI-01-01

۲- روش اجرایی بازخورد

Pr-HD-10-01

۳- روش اجرایی مدیریت درخواست مودی

## ۹- مدارک پیوست

<p>آدرس شرکت</p>	<p>۴</p>	<p>کد سند: WI-HD-16-00 ویرایش:</p>
------------------	----------	--