

## فرآیند درخواست قبض المثنی

### شناسنامه فرآیند درخواست قبض المثنی

| درخواست قبض المثنی  |                                       | نام فرآیند                                  |
|---|---------------------------------------|---|
| مشترک به دلیل عدم دسترسی به آخرین قبض خود مجدداً درخواست صدور صورت حساب را دارد.  |                                       | هدف فرآیند                                  |
| ❖ واحد خدمات مشترکین ناحیه مربوطه<br>❖ واحد فناوری اطلاعات<br>❖ امور مالی (حسابداری فروش)<br>❖ مشترک  |                                       | مسئول،<br>مسئولان<br>فرآیند                 |
| درخواست قبض المثنی به همراه شماره اشتراک  |                                       | ورودی فرآیند                                |
| دریافت درخواست  |                                       | محرک فرآیند                                 |
| ارائه آخرین قبض چاپی مشترک  |                                       | خروجی<br>فرآیند                             |
| <input type="checkbox"/> غیرمکانیزه   | <input type="checkbox"/> نیمه مکانیزه | <input checked="" type="checkbox"/> مکانیزه |
| مشترک از طریق خود سرویس و یا از طریق مراجعه به دفاتر پیشخوان یا امور مشترکین، درخواست خود را ثبت می نماید.<br>آخرین قبض مشترک به شکل سیستمی، بازیابی می شود.<br>در دفاتر پیشخوان پس از ثبت درخواست قبض المثنی و بازیابی آخرین قبض صادر شده (طبق مقررات برای ارائه خدمات اضافی، در صورت قصور مشترک در نگهداری قبض چاپی، هزینه دریافت می گردد. که این امر مربوط به صدور قبض المثنی در دفاتر پیشخوان می باشد.) پس از اخذ هزینه مربوطه، اطلاعات قبض صادره از طریق کانال های اطلاع رسانی در اختیار مشترک قرار می گیرد و در صورت نیاز پرینت قبض به مشترک ارائه می گردد. |                                       | شرح فرآیند                                  |
| خدمات پس از فروش  |                                       |   |

| - صدور قبض المثني                    |   |   |
|--------------------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> غير روتين   | <input checked="" type="checkbox"/> روتين | وضعيت جاري<br>فرايند  |
| بند ۳-۵: هزينه‌هاي ارائه خدمات اضافه |   | دستورالعمل‌ها<br>و<br>آيين‌نامه‌هاي<br>مورد استفاده<br>در اجراي<br>فرايند |