



شرکت ارتباطات سیار ایران
معاونت توسعه سازمان و سرمایه انسانی

دستورالعمل


منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت ارتباطات سیار ایران

استاندارد مرجع	ISO 9001:2015 و ISO 10001:2007
شناسه سند/ویرایش	WI-CCO-201/00

مشخصات	تهیه کننده		تایید کننده		تصویب کننده
حوزه	اداره تضمین کیفیت خدمات مشتریان		مدیر کل ارتباطات و خدمات مشتریان	معاونت خدمات مشتریان	معاونت توسعه سازمان و سرمایه انسانی
نام و نام خانوادگی	پیمان بخشی نیا	نسیم ناجی	علیرضا سعادت‌مند	احمد کاظمی	عزیز محمد اکبری
تاریخ	۹۷/۵/۱۰	۹۷/۵/۱۰	۹۷/۵/۱۰	۹۷/۵/۱۷	۹۷/۶/۲۵
امضا					

طبقه بندی	<input checked="" type="checkbox"/> دسترسی عادی <input type="checkbox"/> محرمانه <input type="checkbox"/> خیلی محرمانه <input type="checkbox"/> سری <input type="checkbox"/> به کلی سری
دسترسی مجاز	<input checked="" type="checkbox"/> کلیه واحدها <input type="checkbox"/> برون سازمانی <input type="checkbox"/> واحدهای خاص شامل:

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به شرکت ارتباطات سیار ایران است .
توجه: " از چاپ، کپی و توزیع مستندات بدون داشتن مجوز اکیدا خودداری فرمایید. / نسخ کاغذی مستندات الکترونیکی فاقد اعتبار است. "


تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۴/۱۲	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت ارتباطات سیار ایران	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/00	

همچنین از مساعدت و یاری همکاران ذیل در تهیه این مستند سپاسگزاری می‌شود:

سمت	معاونت	نام و نام خانوادگی
کارشناس تضمین کیفیت خدمات مشتریان	خدمات مشتریان	ابوالفضل برات زاده


تاریخچه گزارش

تصویب	تایید	تهیه	شرح تغییرات	علت تغییر	بخش/شماره صفحه	تاریخ بازنگری	شماره ویرایش
معاونت توسعه سازمان و سرمایه انسانی	اداره کل ارتباطات و خدمات مشتریان	اداره تضمین کیفیت خدمات مشتریان	نسخه اولیه			۹۷/۰۴/۱۰	۰۰

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۴/۱۲	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت ارتباطات سیار ایران	
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/00	

فهرست مطالب

۵	۱- هدف:
۵	۲- دامنه کاربرد:
۵	۳- تعاریف:
۵	۴- مسوولیت‌ها:
۶	۵- ابزارها:
۶	۶- نیازمندی‌ها:
۶	۷- روش کار (دستورالعمل):
۷	۸- مدارک مرجع:
۱۱	۹- سوابق ذیربط:

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۴/۱۲	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت ارتباطات سیار ایران	
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/00	


مقدمه (سخن مدیر عامل):

شرکت ارتباطات سیار ایران موفقیت خود را وابسته به رضایت مشتریان خود دانسته و ارتقای رضایت مشتریان را در اولویت برنامه های سازمان قرار داده است. به همین منظور، کلیه واحدها و کارکنان شرکت ارتباطات سیار تمامی سعی و کوشش خود را در شناسایی انتظارات و الزامات مشتریان و برآورده نمودن آنها به کار می‌برند. بدین منظور و با هدف هماهنگی و یکپارچگی فعالیتهای مرتبط با مشتریان، بر آن شدیم تا منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان را تهیه و در اختیار کلیه مشتریان، کارکنان و واحدهای سازمانی قرار دهیم.

این منشور بر اساس راهنمای **ISO10001:2007** تهیه و مدیریت می‌گردد. در تهیه این منشور، از تمامی تجربیات سازمان در ارائه خدمات به مشتریان استفاده گردیده و نظرات کلیه کارکنان صاحب‌نظر و مرتبط در حوزه رضایت مشتریان اخذ گردیده است.

همچنین، به علت رویکرد جامع و یکپارچه‌ای که در تهیه منشور به کار گرفته شده است، این منشور با تمامی فعالیتهای شرکت در ارتقای رضایت مشتریان هماهنگ بوده و منجر به تقویت آنها خواهد شد. از جمله این فعالیتهای می‌توان به رسیدگی به شکایات مشتریان، رسیدگی به درخواست‌های مشتریان، پروژه‌های تعالی سازمان و انطباق با قوانین ملی و بین‌المللی اشاره نمود.

این منشور به صورت مستمر مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته و بهبود داده خواهد شد. از آنجایی که تلاش سازمان بر این است که این منشور را به صورت مرتبط، بروز و مبتنی بر انتظارات مشتریان حفظ نماید، لطفاً نظرات و پیشنهادات خود را از طریق اطلاعات تماسی که در وبسایت شرکت ارتباطات سیار www.mci.ir اعلام شده، در اختیار ما قرار دهید.

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۴/۱۲	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت ارتباطات سیار ایران	
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/00	

۱- هدف:


- از جمله مهمترین اهداف تدوین این دستورالعمل عبارتند از:
- ارتقای فعالیتهای تجاری منصفانه و افزایش اعتماد مشتریان به شرکت
 - تعمیق بینش مشتریان شرکت از آنچه که می‌توانند از شرکت انتظار داشته باشند و در نتیجه کاهش تعداد شکایات
 - شناخت، بهبود، ترویج و حفظ حقوق مشتریان
 - افزایش شناخت مشتریان از استانداردهای ارائه خدمات در شرکت
 - اطلاع رسانی به مشتریان در مورد کانالهای ارائه شکایات در مورد خدمات و یا منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان
 - بهبود مستمر خدمات، سیستمها و مهارت کارکنان در ارائه خدمات با کیفیت بالاتر
 - ارتقای فرهنگ مشتری مداری و تمرکز بر مشتریان در شرکت
 - ایجاد زبان مشترک و افزایش هم افزایی واحدهای مختلف در تحقق رضایت مشتریان

۲- دامنه کاربرد:

- این دستورالعمل تنها متمرکز بر کدهای رفتاری در حوزه رضایت مشتریان می‌باشد و به سایر کدهای رفتاری مانند رابطه سازمان و کارکنانش، رابطه سازمان و سهامدارانش و یا رابطه سازمان و تأمین کنندگانش نمی‌پردازد.
- این دستورالعمل دربرگیرنده استانداردهای ارائه خدمات به مشتریان در شرکت شامل کلیه خدمات، درخواستها و شکایات مرتبط با خدمات و کلیه مکانها و درگاه‌های ارائه خدمات می‌باشد.
- تعهدات بیان شده در این دستورالعمل مشمول شرایط غیر معمول مانند جنگ، بلایای طبیعی، خرابی‌های غیرقابل کنترل و مجوزهای مورد نیاز بیرونی نمی‌گردد.

۳- تعاریف:

- **شرکت:** در این سند هر جا نام شرکت آورده شده است، منظور شرکت ارتباطات سیار ایران با نام تجاری همراه اول است.
- **منشور (کدهای رفتاری) رضایت مشتریان:** مجموعه‌ای از رفتارهای مورد انتظار است که شرکت در راستای ارتقای سطح رضایت مشتریانش به آنها متعهد می‌گردد.

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۴/۱۲	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت ارتباطات سیار ایران	
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/00	

- **شکایت:** اظهار کتبی یا شفاهی که از طریق یکی از کانالهای تعیین شده، توسط مشتری به شرکت رسیده و حاکی از آن است که مشتری از خدمات شرکت یا فرآیندها و روشهای ارائه آن رضایت ندارد.
- **درخواست:** اظهار کتبی یا شفاهی ارائه شده به سازمان از طرف مشتری است که حاکی از نیاز مشتری برای دریافت خدمات و یا اطلاعات موردنیاز می باشد.
- **محصول و مشتری شرکت:** محصول شرکت، برقراری ارتباطات سیار و خدمات پس از واگذاری می باشد. با توجه به این تعریف از محصول، مشتریان شرکت استفاده کنندگان این نوع از ارتباط، شامل دارندگان سیم کارت های دائمی و اعتباری و میهمانان شبکه (رومینگ، ترابرد) می باشند. تمامی محصولات و خدمات شرکت در وب سایت شرکت ارتباطات سیار ایران به نشانی www.mci.ir تعریف شده است.

۴- مسوولیت‌ها:


- **معاونت خدمات مشتریان:** مسوولیت نظارت بر اجرای صحیح مراحل مختلف پیاده سازی کدهای رفتاری بر عهده معاونت خدمات مشتریان می باشد.
- **اداره کل ارتباطات و خدمات مشتریان:** این اداره کل مالک اصلی کدهای رفتاری رضایت مشتریان می باشد. از این رو مسوولیت توسعه کدهای رفتاری، آماده سازی و اجرای کدها و نگهداری و بهبود کدهای رفتاری را بر عهده دارد. همچنین، این اداره کل منابع مورد نیاز برای پیاده سازی کدهای رفتاری را تأمین و واحدها و افراد مختلف را هماهنگ می نماید.
- **اداره کل توسعه دانش و آموزش:** این اداره کل موظف است تا آموزش‌های لازم برای پیاده سازی مناسب کدهای رفتاری را شناسایی و شرایط ارائه این آموزش‌ها برای کارکنان شرکت ارتباطات سیار را فراهم نماید.
- **معاونت فناوری اطلاعات:** این معاونت وظیفه ایجاد تغییرات لازم در سیستم CRM جهت تخصیص بسته های جبران نارضایتی را بر عهده دارد.

۵- ابزارها:

جهت پیاده سازی کدهای رفتاری رضایت مشتریان از سیستم های IPCC و CRM و MMSP استفاده می گردد.

۶- نیازمندی‌ها:

- منابع مالی جهت جبران نارضایتی مشتریان از طریق پیاده سازی کدهای رفتاری رضایت مشتریان

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۴/۱۲	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت ارتباطات سیار ایران	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/00	


۷- روش کار (دستورالعمل):

کدهای رفتاری مجموعه ای از اصول، ارزشها، استانداردها و قوانین رفتاری می باشند که تصمیمات، رویه ها و سیستم های یک سازمان را در مسیری هدایت می کنند که منجر به رفاه ذی‌نفعان کلیدی آن می گردد و به حقوق تمامی اجزای تشکیل دهنده آن که در اجرا مورد تأثیر قرار می گیرند، احترام می گذارد. همچنین، کدهای رفتاری رضایت مشتریان شامل مجموعه تعهدات رفتاری سازمان به مشتریان به منظور ارتقای رضایت آنان می باشد. کد رفتاری به نحوه تعامل سازمان با مشتریان جهت می دهد و منجر به یکپارچگی اجزای سازمان در راستای تحقق اهداف در حوزه رضایت مشتریان می گردد.

تعریف و پیاده سازی کدهای رفتاری رضایت مشتریان را می توان با رویکردهای مختلفی دنبال نمود. از جمله، در راستای حفظ مشتریان و ارتقای رضایت آنان استاندارد ISO10001:2007 به ارائه رویکردی سیستماتیک برای تدوین، استقرار، نگهداری و بهبود کدهای رفتاری مرتبط با رضایت مشتری می پردازد.

در ادامه چارچوب کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت در گروه‌های مختلف ارائه می‌گردد.

کد رفتاری ۱ (خدمت ارتباطات صوتی):	
۱-۱: ما متعهدیم خدمت "تماس صوتی (Voice)" را در تمام مکانهایی که تعهدات پوششی شرکت برقرار است، در سراسر کشور و برای تمامی مشترکین فراهم نموده و در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمت مذکور، بی درنگ نسبت به رفع مشکل اقدام نمائیم.	
۱-۲: ما متعهدیم کلیه تدابیر لازم را برای حفظ "اطلاعات محرمانه" مشترکین و محرمانه بودن ارتباطات جا به جا شده در شبکه، در سراسر کشور و برای تمامی مشترکین فراهم نمائیم.	
۱-۳: ما متعهدیم کلیه برنامه های زمانبندی قطعی ها را جهت پاسخگویی به مشتریان شرکت به سامانه پاسخگویی ۹۹۹۰ اطلاع رسانی نمائیم.	
نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با خدمت ارتباطات صوتی و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۷ روز کاری مشکل را مرتفع نمائیم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۷ روز کاری بطول انجامید، بسته تخفیفی به شرح زیر به مشترک اهدا می شود.	
زمان مورد نظر (روز)	بسته تخفیفی پیشنهادی
۸ تا ۱۴ روز	۵۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۱۵ روز به بالا	۱۰۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
کد رفتاری ۲ (صورتحساب):	

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۴/۱۲	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت ارتباطات سیار ایران	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/00	

۱-۲: ما متعهدیم کلیه هزینه های مربوط به استفاده خدمات شامل ارتباط صوتی (شامل رومینگ در صورت استفاده)، داده (بسته ها و تعرفه عادی اینترنت)، پیامک متنی، سرویس های ارزش افزوده (خدمات مبتنی بر محتوا) و دریافت خدمات مشمول کارمزد را به طور شفاف محاسبه و به صورت ماهانه به مشترک اعلام نماییم.

۲-۲: ما متعهدیم صورت حساب کارکرد تمامی خدمات اشاره شده را به روش های زیر به مشترک اطلاع رسانی نماییم:

- ارسال پیامک
- صدور قبض (در صورت درخواست)
- وب سایت شرکت
- مراجعه به مراکز ارائه خدمات حضوری
- سامانه پاسخگویی ۹۹۹۰
- بستر سرویس USSD
- سامانه همراه من
- ایمیل

نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با صورتحساب و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۳ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۳ روز کاری بطول انجامید، بسته تخفیفی به شرح زیر به مشترک اهدا می شود.


زمان مورد نظر (روز)	بسته تخفیفی پیشنهادی
۴ تا ۷ روز	۲۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۸ تا ۱۴ روز	۵۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۱۵ روز به بالا	۱۰۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان

کد رفتاری ۳ (خدمات سرویس های ویژه):

۱-۳: ما متعهدیم امکان استفاده از سرویس های ویژه (پیامک متنی-فکس-آوای انتظار و ...) را در تمام مکانهایی که تعهدات پوششی شرکت برقرار است، بصورت ۷*۲۴ برای مشترکین فراهم نموده و در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمت مذکور، بی درنگ نسبت به رفع مشکل اقدام نماییم.

۲-۳: ما متعهدیم کلیه تدابیر لازم را برای حفظ اطلاعات محرمانه مشترکین و محرمانه بودن ارتباطات جا به جا شده براساس سرویس های ویژه را فراهم نماییم.

نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با خدمات سرویس های ویژه و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۳ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۳ روز کاری بطول انجامید، بسته تخفیفی به شرح زیر به مشترک اهدا می شود.


تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۴/۱۲	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت ارتباطات سیار ایران	
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/00	

زمان مورد نظر (روز)	بسته تخفیفی پیشنهادی
۴ تا ۷ روز	۲۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۸ تا ۱۴ روز	۵۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۱۵ روز به بالا	۱۰۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان

کد رفتاری ۴ (خدمات پس از فروش):
<p>۱-۴: ما متعهدیم کلیه خدمات حضوری و غیر حضوری را مطابق دستورالعمل‌ها و آیین نامه‌های ابلاغی و با تعرفه‌های مشخص از طریق کانالهای مرتبط به مشترک ارائه دهیم.</p> <p>۲-۴: ما متعهد به ارائه خدمات به صورت ۲۴*۷ در سراسر کشور و برای کلیه مشترکین توسط سامانه پاسخگویی ۹۹۹۰ می‌باشیم.</p> <p>۳-۴: ما متعهد به ارائه خدمات توسط دفاتر پیشخوان همراه اول از ساعت ۸ الی ۱۶:۳۰ (به استثنای ایام تعطیل) در سراسر کشور و برای کلیه مشترکین می‌باشیم.</p> <p>۴-۴: ما متعهد به ارائه خدمات توسط فروشگاهها و نمایندگی‌های همراه اول از ساعت ۹ الی ۲۱ (به استثنای ایام تعطیل) در سراسر کشور و برای کلیه مشترکین می‌باشیم.</p> <p>۵-۴: ما متعهد به ارائه خدمات توسط مراکز تلفن ثابت از ساعت ۸ الی ۱۶ (شنبه تا چهارشنبه) و ۸ الی ۱۲ (روزهای پنج‌شنبه) در سراسر کشور و برای کلیه مشترکین می‌باشیم.</p> <p>۶-۴: ما متعهد به پاسخگویی و راهنمایی دقیق همراه با ادب و احترام به مراجعین در کلیه واحدهای اجرایی اعم از حضوری و غیر حضوری می‌باشیم، لذا در صورت عدم رعایت ادب و احترام پاسخگویان واحدهای اجرایی نسبت به مشترک، مسئول واحد اجرایی و یا پاسخگو موظف است رسماً از مشترک عذرخواهی نماید.</p> <p>نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با خدمات پس از فروش و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۳ روز کاری مشکل را مرتفع نمائیم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۳ روز کاری بطول انجامید، بسته تخفیفی به شرح زیر به مشترک اهدا می‌شود.</p>

زمان مورد نظر (روز)	بسته تخفیفی پیشنهادی
۴ تا ۷ روز	۲۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۸ تا ۱۴ روز	۵۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۱۵ روز به بالا	۲۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان

کد رفتاری ۵ (خدمت داده):
<p>۱-۵: ما متعهدیم خدمت "داده" را در تمام مکانهایی که تعهدات پوششی شرکت برقرار است به صورت ۲۴*۷ و برای کلیه مشترکین متقاضی فراهم نموده و در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمت مذکور، بی‌درنگ نسبت به رفع مشکل اقدام نمائیم.</p>

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۴/۱۲	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت ارتباطات سیار ایران	
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/00	

۵-۲: ما متعهدیم امکان استفاده بدون نقص از بسته های (package) ارائه شده توسط شرکت را مطابق اطلاعات اعلام شده برای تمامی مشترکین متقاضی در سراسر کشور فراهم نمائیم.

۵-۳: ما متعهدیم کلیه تدابیر لازم را برای حفظ اطلاعات محرمانه مشترکین و محرمانه بودن ارتباطات جا به جا شده از طریق داده ها فراهم نمائیم.

نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با خدمت داده و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۳ روز کاری مشکل را مرتفع نمائیم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۳ روز کاری بطول انجامید، بسته تخفیفی به شرح زیر به مشترک اهدا می شود.

زمان مورد نظر (روز)	بسته تخفیفی پیشنهادی
۴ تا ۷ روز	۲۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۸ تا ۱۴ روز	۵۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۱۵ روز به بالا	۱۰۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان

کد رفتاری ۶ (طرح ها و کمپین ها):

۶-۱: ما متعهدیم امکان استفاده بدون نقص از طرح ها و کمپین های شرکت را مطابق با اطلاعات اعلام شده برای مشترکین متقاضی فراهم نموده و در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمت مذکور، بی درنگ نسبت به رفع مشکل اقدام نمائیم.


نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با طرح ها و کمپین ها و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۳ روز کاری مشکل را مرتفع نمائیم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۳ روز کاری بطول انجامید، بسته تخفیفی به شرح زیر به مشترک اهدا می شود.

زمان مورد نظر (روز)	بسته تخفیفی پیشنهادی
۴ تا ۷ روز	۲۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۸ تا ۱۴ روز	۵۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۱۵ روز به بالا	۱۰۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان

کد رفتاری ۷ (ارزش افزوده محتوایی پیامکی):

۷-۱: ما متعهدیم خدمات "ارزش افزوده محتوایی پیامکی" را به صورت ۷*۲۴ برای کلیه مشترکین متقاضی فراهم نموده و در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمت مذکور، بی درنگ نسبت به رفع مشکل اقدام نمائیم.

۷-۲: ما متعهدیم در خصوص کلیه خدمات "ارزش افزوده محتوایی پیامکی"، قبل از شروع ارائه خدمت از طریق پیامک در خصوص ارائه خدمات از مشترک سوال نموده و در صورت تأیید مشترک خدمت را ارائه نمائیم.

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۰۴/۱۲	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان شرکت ارتباطات سیار ایران	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/00	

۳-۷: ما متعهدیم قبل از شروع ارائه خدمت "ارزش افزوده محتوایی پیامکی" مورد نظر، در خصوص شرایط ارائه از جمله تعرفه خدمات، نحوه ارائه خدمت، شرایط انصراف، حداکثر تعداد پیامک ارسالی در روز را به مشترک اطلاع رسانی کرده و در پرتال شرکت هزینه خدمات و توصیه های لازم برای دریافت خدمت را با جزئیات اعلام نمائیم.

۴-۷: ما متعهدیم در خصوص خدمات "ارزش افزوده پیامکی"، کلیه پیامکهای اطلاع رسانی مربوط به ارائه خدمت را به زبان فارسی به مشترک ارسال نمائیم.

نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با سرویس های ارزش افزوده و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۳ روز کاری مشکل را مرتفع نمائیم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۳ روز کاری بطول انجامید، بسته تخفیفی به شرح زیر به مشترک اهدا می شود.

زمان مورد نظر (روز)	بسته تخفیفی پیشنهادی
۴ تا ۷ روز	۲۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۸ تا ۱۴ روز	۵۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان
۱۵ روز به بالا	۱۰۰۰۰۰ ریال اعتبار رایگان

۸- مدارک مرجع:

- استاندارد ISO 10001-2007
- استاندارد ISO 9001-2015
- دستورالعمل پیاده سازی کدهای رفتاری رضایت مشتریان WI-CCO-201/00

۹- سوابق ذیربط:

ردیف	نام سابقه	کد سابقه	وضعیت		نگهداری			اقدام پس از انقضاء
			مکتوب	رایانه	مسوول	محل	مدت / Back up	
۱								