

This file has been cleaned of potential threats.

To view the reconstructed contents, please SCROLL DOWN to next page.



شرکت ارتباطات سیار ایران
معاونت توسعه سازمان و سرمایه انسانی

دستورالعمل
منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان

استاندارد مرجع	ISO 9001:2015 و ISO 10001:2018
شناسه سند/ویرایش	WI-CCO-201/01

مشخصات	تهیه کننده		تایید کننده			تصویب کننده
حوزه	اداره تضمین کیفیت خدمات	اداره تضمین کیفیت خدمات	اداره معماری سازمان	اداره کل ارتباطات و تجربه مشتریان	اداره کل توسعه و تعالی سازمان	معاونت توسعه سازمان و سرمایه انسانی
نام و نام خانوادگی	پیمان بخشی نیا	نسیم ناجی	فائزه محمدی پور	احمد کاظمی	علیرضا سعادت مند	سعيد مارکلايی
تاریخ	۹۹/۱/۲۲	۹۹/۱/۲۲	۹۹/۱۱/۱	۹۹/۱/۲۹	۹۹/۱۱/۱	۹۹/۱۱/۱۹۹
امضا						

طبقه بندی	☒ دسترسی عادی ☐ محرمانه ☐ خیلی محرمانه ☐ سری ☐ به کلی سری
دسترسی مجاز	☒ کلیه واحدها ☐ برون سازمانی ☐ 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: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/01	

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

نام و نام خانوادگی	معاونت	سمت
ابوالفضل برات زاده	خدمات مشتریان	کارشناس تضمین کیفیت خدمات
متین رضوانی	توسعه سازمان و سرمایه انسانی	کارشناس معماری سازمان

تاریخچه گزارش

شماره ویرایش	تاریخ بازنگری	بخش/شماره صفحه	علت تغییر	شرح تغییرات	تهیه	تایید	تصویب
۰۰	۹۷/۰۴/۱۰			نسخه اولیه	اداره تضمین کیفیت خدمات مشتریان	اداره کل ارتباطات و خدمات مشتریان	معاونت توسعه سازمان و سرمایه انسانی
۰۱	۹۹/۱۰/۰۱			به روز آوری براساس تغییرات ویرایش ۲۰۱۸ تغییر و بازنگری کدهای رفتاری	اداره تضمین کیفیت خدمات	اداره کل ارتباطات و تجربه مشتریان	معاونت توسعه سازمان و سرمایه انسانی

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/01	

فهرست مطالب

۵	۱- هدف
۵	۲- دامنه کاربرد
۶	۳- تعاریف
۶	۴- مسوولیت‌ها
۷	۵- ابزارها
۷	۶- نیازمندی‌ها
۷	۷- روش کار (دستورالعمل)
۱۲	۸- مدارک مرجع
۱۳	۹- سوابق ذی‌ربط

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان	
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/01	

مقدمه (سخن مدیر عامل):

شرکت ارتباطات سیار ایران موفقیت خود را وابسته به رضایت مشتریان خود دانسته و ارتقای رضایت مشتریان را در اولویت برنامه‌های 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 ISO10001:2018 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 فعالیت‌ها 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: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/01	

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 خدمت در شرکت
- اطلاع‌رسانی 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 هم‌افزایی 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 خدمت به مشتریان در شرکت شامل کلیه شکایات مرتبط با خدمات و کلیه مکان‌ها و درگاه‌های ارائه خدمت می‌باشد.
- تعهدات بیان شده در این دستورالعمل مشمول شرایط غیر معمول مانند جنگ، بلایای طبیعی، خرابی‌های غیرقابل کنترل و مجوزهای مورد نیاز بیرونی نمی‌گردد.

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/01	

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 مشتریان به آنها متعهد می‌گردد.
- **شکایت:** بیان نارضایتی از یک سازمان در ارتباط با خدمات و سرویس‌های آن یا در ارتباط با فرایند رسیدگی به شکایات. شکایات می‌تواند در ارتباط با سایر فرایندهایی که سازمان با مشتری تعامل دارد ایجاد شود. همچنین شکایات می‌تواند به صورت مستقیم یا غیر مستقیم نسبت به سازمان ایجاد گردد.
- **مشتری:** فرد یا سازمانی است که از محصولات و خدمات شرکت ارتباطات سیار ایران استفاده می‌نماید.
- **رضایت مشتری:** درک مشتری از میزان انطباق خدمت ارائه شده با نیازمندی‌های اوست.
- **خدمات مشتری:** تعامل سازمان با مشتری از طریق چرخه عمر محصول یا سرویس
- **مشکل:** اشکال فنی است که در زمان استفاده از محصولات و سرویس‌های شرکت ارتباطات سیار ایران رخ می‌دهد. ممکن است از سمت مشترک بیان شود و یا بیان نشود.

۴- مسوولیت‌ها

- **معاونت خدمات مشتریان:** مسوولیت نظارت بر اجرای صحیح مراحل مختلف پیاده‌سازی کدهای رفتاری بر عهده معاونت خدمات مشتریان می‌باشد.

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/01	

- **اداره کل ارتباطات و تجربه مشتریان:** این اداره کل مالک اصلی کدهای رفتاری رضایت مشتریان می‌باشد. 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 می‌نماید.
- **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 سیستم‌های مورد نیاز جهت تخصیص بسته‌های جبران نارضایتی را بر عهده دارد.

۵- ابزارها

- جهت پیاده‌سازی کدهای رفتاری رضایت مشتریان از سیستم‌های IPCC استفاده می‌گردد.

۶- نیازمندی‌ها

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

۷- روش کار (دستورالعمل)

کدهای رفتاری مجموعه ای از اصول، ارزشها، استانداردها و قوانین رفتاری می‌باشند که تصمیمات، رویه‌ها و سیستم‌های یک سازمان را در مسیری هدایت می‌کنند که منجر به رفاه ذی‌نفعان کلیدی آن می‌گردد و به حقوق تمامی اجزای تشکیل دهنده آن که در اجرا مورد تاثیر قرار می‌گیرند، احترام می‌گذارد. همچنین، کدهای رفتاری رضایت مشتریان شامل مجموعه تعهدات

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/01	

رفتاری سازمان به مشتریانش به منظور ارتقای رضایت آنان می‌باشد. کد رفتاری به نحوه تعامل سازمان با مشتریانش جهت می‌دهد و منجر به یکپارچگی اجزای سازمان در راستای تحقق اهداف در حوزه رضایت مشتریان می‌گردد.

تعریف و پیاده‌سازی کدهای رفتاری رضایت مشتریان را می‌توان با رویکردهای مختلفی دنبال نمود. از جمله، در راستای حفظ مشتریان و ارتقای رضایت آنان استاندارد ISO10001:2018 به ارائه رویکردی سیستماتیک برای تدوین، استقرار، نگهداری و بهبود کدهای رفتاری مرتبط با رضایت مشتری می‌پردازد.

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، بی‌درنگ نسبت به رفع مشکل اقدام نماییم. 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 نماییم. ۱-۳: ما متعهدیم کلیه برنامه‌های زمانبندی قطعی‌ها را جهت پاسخگویی به مشتریان شرکت به سامانه پاسخگویی ۹۹۹۰ اطلاع رسانی نماییم. نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با خدمت ارتباطات صوتی و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۴ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۴ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشترک ارسال می‌گردد و مشترک به دلخواه می‌تواند یکی از بسته‌های جبران نارضایتی را انتخاب و ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارسال پیامک فعال نماید.	
زمان مورد نظر (روز)	بسته جبران نارضایتی پیشنهادی
۱۶ روز به بالا	• یک روز مکالمه رایگان درون شبکه همراه اول • بسته ۲ گیگابایت اینترنت یک‌روزه رایگان • ۲۰۰ امتیاز باشگاه فیروزه‌ای • بسته ده هزار تومانی اعتبار رایگان درون شبکه (مکالمه و پیامک) یک هفته‌ای
کد رفتاری ۲ (صورتحساب):	
۱-۲: ما متعهدیم کلیه هزینه‌های مربوط به استفاده خدمات شامل ارتباط صوتی (شامل رومینگ در صورت استفاده)، داده (بسته‌ها و تعرفه عادی اینترنت)، پیامک متنی، سرویس‌های ارزش افزوده (خدمات مبتنی بر محتوا) و دریافت خدمات مشمول کارمزد را به طور شفاف محاسبه و به صورت ماهانه به مشترک اعلام نماییم.	

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/01	

۲-۲: ما متعهدیم صورت حساب کارکرد تمامی خدمات اشاره شده را به روش‌های 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 ۴ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۴ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشترک ارسال می‌گردد و مشترک به دلخواه می‌تواند یکی از بسته‌های جبران نارضایتی را انتخاب و ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارسال پیامک فعال نماید.	
زمان مورد نظر (روز)	بسته جبران نارضایتی پیشنهادی
۴ روز به بالا	• یک روز مکالمه رایگان درون شبکه همراه اول • بسته ۲ گیگابایت اینترنت یک‌روزه رایگان • ۲۰۰ امتیاز باشگاه فیروزه‌ای • بسته ده هزار تومانی اعتبار رایگان درون شبکه (مکالمه و پیامک) یک هفته‌ای

کد رفتاری ۳ (خدمات سرویس‌های ویژه):	
۳-۱: ما متعهدیم امکان استفاده از سرویس‌های 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، بی‌درنگ نسبت به رفع مشکل اقدام نماییم. ۳-۲: ما متعهدیم کلیه تدابیر لازم را برای حفظ اطلاعات محرمانه مشترکین و محرمانه بودن ارتباطات جا به جا شده براساس سرویس‌های ویژه را فراهم نماییم. نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با خدمات سرویس‌های ویژه و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۴ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۴ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشترک ارسال می‌گردد و مشترک به دلخواه می‌تواند یکی از بسته‌های جبران نارضایتی را انتخاب و ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارسال پیامک فعال نماید.	
زمان مورد نظر (روز)	بسته جبران نارضایتی پیشنهادی

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/01	

• یک روز مکالمه رایگان درون شبکه همراه اول • بسته ۲ گیگابایت اینترنت یک‌روزه رایگان • ۲۰۰ امتیاز باشگاه فیروزه‌ای • بسته ده هزار تومانی اعتبار رایگان درون شبکه (مکالمه و پیامک) یک هفته‌ای	۴ روز به بالا
--	---------------

کد رفتاری ۴ (خدمات پس از فروش):	
۴-۱: ما متعهدیم کلیه خدمات حضوری و غیر حضوری را مطابق دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های ابلاغی و با تعرفه‌های مشخص از طریق کانال‌های مرتبط به مشترک ارائه دهیم. ۴-۲: ما متعهد به ارائه خدمات به صورت ۷*۲۴ در سراسر کشور و برای کلیه مشترکین توسط سامانه پاسخگویی ۹۹۹۰ می‌باشیم. ۴-۳: 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. 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. ۴-۵: ما متعهد به ارائه خدمات توسط مراکز تلفن ثابت از ساعت ۸ الی ۱۶ (شنبه تا چهارشنبه) و ۸ الی ۱۲ (روزهای پنج شنبه) در سراسر کشور و برای کلیه مشترکین می‌باشیم. ۴-۶: ما متعهد به پاسخگویی و راهنمایی دقیق همراه با ادب و احترام به مراجعین در کلیه واحدهای اجرایی اعم از حضوری و غیرحضوری 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. نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با خدمات پس از فروش و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۴ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۴ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشترک ارسال می‌گردد و مشترک به دلخواه می‌تواند یکی از بسته‌های جبران نارضایتی را انتخاب و ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارسال پیامک فعال نماید.	
زمان مورد نظر (روز)	بسته جبران نارضایتی پیشنهادی
۴ روز به بالا	• یک روز مکالمه رایگان درون شبکه همراه اول • بسته ۲ گیگابایت اینترنت یک‌روزه رایگان • ۲۰۰ امتیاز باشگاه فیروزه‌ای • بسته ده هزار تومانی اعتبار رایگان درون شبکه (مکالمه و پیامک) یک هفته‌ای
کد رفتاری ۵ (خدمت داده):	

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/01	

۵-۱: ما متعهدیم خدمت "داده" را در تمام مکان‌هایی که تعهدات پوششی شرکت برقرار است به صورت ۷*۲۴ و برای کلیه مشترکین متقاضی فراهم نموده و در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمت مذکور، بی‌درنگ نسبت به رفع مشکل اقدام نماییم. ۵-۲: ما متعهدیم امکان استفاده بدون نقص از بسته‌های (package) ارائه شده توسط شرکت را مطابق اطلاعات اعلام شده برای تمامی مشترکین متقاضی در سراسر کشور فراهم نماییم. ۵-۳: ما متعهدیم کلیه تدابیر لازم را برای حفظ اطلاعات محرمانه مشترکین و محرمانه بودن ارتباطات جا به جا شده از طریق داده‌ها فراهم نماییم. نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با خدمت داده و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۴ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۴ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشترک ارسال می‌گردد و مشترک به دلخواه می‌تواند یکی از بسته‌های جبران نارضایتی را انتخاب و ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارسال پیامک فعال نماید.	
زمان مورد نظر (روز)	بسته جبران نارضایتی پیشنهادی
۴ روز به بالا	• یک روز مکالمه رایگان درون شبکه همراه اول • بسته ۲ گیگابایت اینترنت یک‌روزه رایگان • ۲۰۰ امتیاز باشگاه فیروزه‌ای • بسته ده هزار تومانی اعتبار رایگان درون شبکه (مکالمه و پیامک) یک هفته‌ای

کد رفتاری ۶ (طرح‌ها و کمپین‌ها):	
۶-۱: ما متعهدیم امکان استفاده بدون نقص از طرح‌ها و کمپین‌های شرکت را مطابق با اطلاعات اعلام شده برای مشترکین متقاضی فراهم نموده و در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمت مذکور، بی‌درنگ نسبت به رفع مشکل اقدام نماییم. نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با طرح‌ها و کمپین‌ها و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۴ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۴ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشترک ارسال می‌گردد و مشترک به دلخواه می‌تواند یکی از بسته‌های جبران نارضایتی را انتخاب و ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارسال پیامک فعال نماید.	
زمان مورد نظر (روز)	بسته جبران نارضایتی پیشنهادی
۴ روز به بالا	• یک روز مکالمه رایگان درون شبکه همراه اول • بسته ۲ گیگابایت اینترنت یک‌روزه رایگان • ۲۰۰ امتیاز باشگاه فیروزه‌ای

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان	
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/01	

• بسته ده هزار تومانی اعتبار رایگان درون شبکه (مکالمه و پیامک) یک هفته‌ای

کد رفتاری ۷ (ارزش افزوده محتوایی پیامکی):	
۱-۷: ما متعهدیم خدمات "ارزش افزوده محتوایی پیامکی" را به صورت ۲۴*۷ برای کلیه مشترکین متقاضی فراهم نموده و در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمت مذکور، بی‌درنگ نسبت به رفع مشکل اقدام نماییم. ۲-۷: 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 تایید مشترک خدمت را ارائه نماییم. 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 توصیه‌های لازم برای دریافت خدمت را با جزئیات اعلام نماییم. 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 نماییم. نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با سرویس‌های ارزش افزوده و طرح شکایت از جانب مشترک، حداکثر ظرف ۴ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشترک بیش از ۴ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشترک ارسال می‌گردد و مشترک به دلخواه می‌تواند یکی از بسته‌های جبران نارضایتی را انتخاب و ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارسال پیامک فعال نماید.	
زمان مورد نظر (روز)	بسته جبران نارضایتی پیشنهادی
۴ روز به بالا	• یک روز مکالمه رایگان درون شبکه همراه اول • بسته ۲ گیگابایت اینترنت یک‌روزه رایگان • ۲۰۰ امتیاز باشگاه فیروزه‌ای • بسته ده هزار تومانی اعتبار رایگان درون شبکه (مکالمه و پیامک) یک هفته‌ای

۸- مدارک مرجع

- استاندارد ISO 10001-2018
- استاندارد ISO 9001-2015
- دستورالعمل پیاده سازی کدهای رفتاری رضایت مشتریان WI-CCO-200/01

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۹/۱۰/۰۱	دستورالعمل منشور کدهای رفتاری رضایت مشتریان	 شرکت ارتباطات سیار ایران (سهامی عام)
طبقه‌بندی: عادی	شناسه/ویرایش: WI-CCO-201/01	

۹- سوابق ذی ربط

ردیف	نام سابقه	کد سابقه	وضعیت		نگهداری			اقدام پس از انقضاء
			مکتوب	رایانه	مسوول	محل	مدت / Back up	
۱								
۲								
۳								