

دستورالعمل
کدهای رفتاری رضایت مشتریان

شناسه سند / ویرایش: WI-CCO-201/03

دسترسی مجاز: کلیه واحدها

طبقه‌بندی: دسترسی عادی

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."

دستورالعمل

کدهای رفتاری رضایت مشتریان

شناسه سند/ویرایش: WI-CCO-201-03

حوزه	نام و نام خانوادگی	تاریخ	نقش
اداره مدیریت تجربه و پایش مشتریان	پیمان بخشی نیا	۱۴۰۵/۱/۲۹	تهیه کننده
اداره مدیریت تجربه و پایش مشتریان	نسیم ناجی	۱۴۰۵/۱/۲۹	تایید کننده
اداره معماری سازمان	علی رستمی	۱۴۰۵/۱/۲۹	تایید کننده
اداره کل پشتیبانی و مدیریت تجربه مشتریان	فاطمه مهراندیش	۱۴۰۵/۱/۲۹	تایید کننده
اداره کل توسعه و تعالی سازمان	احمد کاظمی	۱۴۰۵/۱/۲۹	تایید کننده
معاونت تجاری	مصطفی درجری	۱۴۰۵/۱/۲۹	تایید کننده
قائم مقام همراه تل (MCI Tel)	مسعود گرشناسی	۱۴۰۵/۲/۱۴	تایید کننده
معاونت توسعه سازمان و سرمایه انسانی	سیدعباس نوربخش	۱۴۰۵/۲/۱۶	تصویب کننده

دسترسی مجاز: کلیه واحدها

طبقه‌بندی: عادی

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

نام و نام خانوادگی	معاونت	سمت
ابوالفضل برات زاده	تجاری	کارشناس مدیریت سفر مشتری
پیمان بخشی نیا	تجاری	کارشناس مدیریت سفر مشتری
متین رضوانی	توسعه سازمان و سرمایه انسانی	کارشناس معماری سازمان
فرشته یوسفی	توسعه سازمان و سرمایه انسانی	کارشناس معماری سازمان

تاریخچه گزارش

شماره ویرایش	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات	تهیه	تایید	تصویب
۰۰	۹۷/۰۴/۱۰	نسخه اولیه	اداره تضمین کیفیت خدمات	اداره کل ارتباطات و تجربه 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
۰۲	۱۴۰۳/۰۱/۲۹	حذف واژه منشور از عنوان سند حذف بخش سخن مدیر عامل و تدوین در قالب یک مستند مستقل تغییر محتوای کدهای رفتاری رضایت مشتریان (صفحات ۸ تا ۱۲) تغییر بسته‌های جبران نارضایتی مشتریان (صفحات ۸ تا ۱۲) بازنگری بخش تعاریف (صفحه ۵) اشاره به فرآیند رسیدگی به شکایات مشتریان (صفحه ۷) تغییر دامنه کاربرد و اضافه شدن مشتریان سازمانی (صفحه ۴)	پیمان بخشی نیا/نسیم ناجی	فاطمه مهراندیش/علی رستمی/احمد کاظمی/سعید علی عسگری/سعيد مارکلايی	جعفر بلوک‌آذری
۰۳	۱۴۰۴/۰۶/۲۳	تغییر در محتوای کدهای رفتاری	پیمان بخشی نیا/نسیم ناجی	فاطمه مهراندیش/علی رستمی/احمد کاظمی	عباس نوربخش

فهرست مطالب

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

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 سرویس‌های شرکت
- 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 مشتری 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. همچنین این دستورالعمل، برای تمامی انواع مشتریان حقیقی (B2C) و سازمانی (B2B) قابل استفاده می‌باشد.
- تعهدات بیان شده در این دستورالعمل مشمول شرایط غیر معمول از جمله موارد زیر نمی‌باشد:
 - ✓ جنگ، بلایای طبیعی، خرابی‌های غیرقابل کنترل
 - ✓ حوادث غیر مترقبه و عواملی که تحت اختیار و ناشی از عملکرد شرکت ارتباطات سیار نباشد
 - ✓ دستورات و الزامات مراجع بالا دستی اعم از حکومتی و امنیتی و ...
 - ✓ خساراتی که ناشی از استفاده از خدمات و سرویس‌های همراه اول (به مفهوم عام) که مختص گروه خاصی از مشتریان یا منطقه جغرافیایی مشخصی است و مشتری در آن گروه یا منطقه جغرافیایی قرار نداشته باشد.

۳- تعاریف

- **شرکت:** در این سند هر جا نام شرکت آورده شده است، منظور شرکت ارتباطات سیار ایران با نام تجاری همراه اول است.
- **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 و یا می‌تواند استفاده کند.
- **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 مشتری بیان شود و یا بیان نشود.

۴- مسئولیت‌ها

- **معاونت تجاری:** مسئولیت نظارت بر اجرای صحیح مراحل مختلف پیاده‌سازی کدهای رفتاری رضایت مشتریان بر عهده معاونت تجاری می‌باشد.
- **اداره کل پشتیبانی و تجربه مشتریان:** این اداره کل مالک اصلی کدهای رفتاری رضایت مشتریان می‌باشد. از این رو مسئولیت 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.
- **معاونت کسب و کار سازمانی:** این اداره کل وظیفه تنظیم قرارداد با مشتریان سازمانی و بررسی تعهدات تنظیم شده و جبران خسارت در صورت عدم تحقق تعهدات را بر عهده دارد.

- **اداره کل توسعه منابع انسانی:** این اداره کل موظف است تا آموزش‌های لازم برای پیاده‌سازی مناسب کدهای رفتاری را شناسایی و شرایط ارائه این آموزش‌ها برای کارکنان شرکت ارتباطات سیار را فراهم نماید.
- **معاونت فناوری اطلاعات و ارتباطات:** 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 رسیدگی به شکایات و سیبل استفاده می‌گردد.

۶- نیازمندی‌ها

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

۷- روش کار (دستورالعمل)

کدهای رفتاری مجموعه‌ای 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 رفتاری سازمان به مشتریان به منظور ارتقای رضایت آنان می‌باشد. کد رفتاری به نحوه تعامل سازمان با مشتریان 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.

تبصره: هنگام مواجهه با مشکلی در سرویس‌ها و محصولات شرکت و یا نارضایتی از روند رسیدگی به شکایات، مشتریان می‌توانند مشکل یا نارضایتی خود را مطابق روش اجرایی مدیریت شکایات مشتریان (PR-CCO-200) از طریق یکی از کانال‌های ارتباطی بیان نمایند. مطابق این روش اجرایی، نارضایتی و یا مشکل مشتری به صورت تیکت ثبت شده و پس از بررسی و حل مشکل یا نارضایتی، پاسخ به مشتری اعلام و در نهایت تیکت با نظر مساعد مشتری

بسته می‌شود. مراحل فرآیند رسیدگی به شکایات مشتریان از طریق وب سایت شرکت به نشانی www.mci.ir در اختیار مشتریان و ذینفعان مرتبط قرار گرفته است.

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 برای مشتریان فراهم نموده و در صورت بروز وقفه (مطابق دامنه کاربرد) در ارائه خدمت مذکور، نسبت به رفع مشکل اقدام نماییم. ۲-۱: ما متعهدیم کلیه تدابیر لازم را برای حفظ محرمانگی اطلاعات مشتریان و محرمانه بودن ارتباطات جا به جا شده در شبکه در سراسر کشور فراهم نماییم. ۳-۱: ما متعهدیم کلیه برنامه های زمانبندی قطعی‌ها را جهت پاسخگویی به مشتریان شرکت به سامانه پاسخگویی ۹۹۹۰ و ۹۹۹۵ اطلاع رسانی نماییم. نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با خدمت ارتباطات صوتی و طرح شکایت از جانب مشتری، حداکثر ظرف ۱۵ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشتری بیش از ۱۵ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشتری ارسال می‌گردد و مشتری به دلخواه می‌تواند یکی از بسته های جبران نارضایتی را انتخاب و ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارسال پیامک فعال نماید.	
زمان مورد نظر (روز)	بسته جبران نارضایتی پیشنهادی
۱۵ روز به بالا	• بسته ۵ گیگابایت اینترنت رایگان ۳۰ روزه • بسته ۵۰۰ دقیقه مکالمه رایگان با خطوط همراه اول ۳۰ روزه • ۵۰۰ امتیاز باشگاه مشتریان همراه اول ۳۰ روزه

کد رفتاری ۲ (صورتحساب):	
۱-۲: ما متعهدیم کلیه هزینه‌های مربوط به استفاده خدمات شامل ارتباط صوتی (رومینگ در صورت استفاده)، داده (بسته ها 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 مشتری اعلام نماییم. ۲-۲: ما متعهدیم صورت حساب کارکرد تمامی خدمات اشاره شده را به روش‌های زیر به مشتری اطلاع رسانی نماییم:	
-	ارسال پیامک صورت حساب (سوم هر ماه)
-	وب سایت شرکت
-	مراجعه به مراکز ارائه خدمات حضوری
-	سامانه پاسخگویی ۹۹۹۰ و ۹۹۹۹
-	بستر سرویس USSD از جمله *۱۰# و *۱# و *۹#
-	سامانه همراه من
-	ایمیل

- سامانه تلفنی * ۱۰۰ ۳-۲: ما متعهدیم جزییات صورتحساب مشتری را به صورت پیامک (روز چهارم هر ماه) ارسال نماییم. ۴-۲: ما متعهدیم تاریخ مهلت پرداخت در هر دوره را در قالب پیامک برای مشتریان ارسال نماییم. ۵-۲: ما متعهدیم قبل از اعمال محدودیت های پایاندوره (یکطرفه و یا دوطرفه) برای مشتریان مشمول، پیامک اطلاع رسانی و اخطار قطع ارسال نماییم. نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با صورتحساب و طرح شکایت از جانب مشتری، حداکثر ظرف ۳ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشتری بیش از ۳ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشتری ارسال می‌گردد و مشتری به دلخواه می‌تواند یکی از بسته های جبران نارضایتی را انتخاب و ظرف مدت ۷۲ ساعت از زمان ارسال پیامک فعال نماید.	
زمان مورد نظر (روز)	بسته جبران نارضایتی پیشنهادی
۳ روز به بالا	• بسته ۵ گیگابایت اینترنت رایگان ۳۰ روزه • بسته ۵۰۰ دقیقه مکالمه رایگان با خطوط همراه اول ۳۰ روزه • ۵۰۰ امتیاز باشگاه مشتریان همراه اول ۳۰ روزه

کد رفتاری ۳ (پیامک متنی):	
۱-۳: ما متعهدیم امکان استفاده از سرویس "پیامک متنی" را در تمام مکان‌هایی که تعهدات پوششی شرکت برقرار است برای مشتریان فراهم نموده و در صورت بروز وقفه (مطابق دامنه کاربرد) در ارائه خدمت مذکور، نسبت به رفع مشکل اقدام نماییم. ۲-۳: ما متعهدیم کلیه تدابیر لازم را برای حفظ محرمانگی اطلاعات مشتریان و محرمانه بودن ارتباطات جا به جا شده در شبکه در سراسر کشور فراهم نماییم. نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با سرویس پیامک متنی و طرح شکایت از جانب مشتری، حداکثر ظرف ۳ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشتری بیش از ۳ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشتری ارسال می‌گردد و مشتری 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
۳ روز به بالا	• بسته ۵ گیگابایت اینترنت رایگان ۳۰ روزه • بسته ۵۰۰ دقیقه مکالمه رایگان با خطوط همراه اول ۳۰ روزه • ۵۰۰ امتیاز باشگاه مشتریان همراه اول ۳۰ روزه

کد رفتاری ۴ (خدمات پس از فروش):	
۱-۴: ما متعهدیم کلیه خدمات حضوری و غیر حضوری را مطابق دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های ابلاغی و با تعرفه‌های مصوب از طریق کانال‌های مرتبط به مشتری ارائه دهیم. ۲-۴: ما متعهدیم خدمات غیرحضوری را به صورت ۲۴*۷ در سراسر کشور و برای کلیه مشتریان توسط سامانه پاسخگویی ۹۹۹۰ و ۹۹۹۵ ارائه دهیم.	

۳-۴: ما متعهدیم خدمات حضوری را توسط دفاتر پیشخوان همراه اول در ساعات کاری تعیین شده به مشتریان ارائه دهیم. ۴-۴: ما متعهدیم خدمات حضوری را توسط فروشگاه‌ها و نمایندگی‌های همراه اول در ساعات کاری تعیین شده به مشتریان ارائه دهیم. ۵-۴: ما متعهد به پاسخگویی و راهنمایی دقیق همراه با ادب و احترام به مراجعین در کلیه واحدهای اجرایی اعم از حضوری و غیرحضوری می‌باشیم. نحوه جبران: ما متعهدیم در صورت وجود مشکلی در ارتباط با خدمات پس از فروش و طرح شکایت از جانب مشتری، حداکثر ظرف ۳ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشتری بیش از ۳ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشتری ارسال می‌گردد و مشتری 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
۳ روز به بالا	• بسته ۵ گیگابایت اینترنت رایگان ۳۰ روزه • بسته ۵۰۰ دقیقه مکالمه رایگان با خطوط همراه اول ۳۰ روزه • ۵۰۰ امتیاز باشگاه مشتریان همراه اول ۳۰ روزه

کد رفتاری ۵ (خدمت داده):	
۱-۵: ما متعهدیم خدمت "داده" را در تمام مکان‌هایی که تعهدات پوششی شرکت برقرار است برای مشتریان مشمول فراهم نموده و در صورت بروز وقفه (مطابق دامنه کاربرد) در ارائه خدمت مذکور، نسبت به رفع مشکل اقدام نماییم. ۲-۵: ما متعهدیم امکان استفاده از بسته‌های (package) ارائه شده توسط شرکت را مطابق اطلاعات اعلام شده برای مشتریان مشمول فراهم نماییم. ۳-۵: ما متعهدیم کلیه تدابیر لازم را برای حفظ محرمانگی اطلاعات مشتریان 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 مشتری، حداکثر ظرف ۳ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشتری بیش از ۳ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشتری ارسال می‌گردد و مشتری 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
۳ روز به بالا	• بسته ۵ گیگابایت اینترنت رایگان ۳۰ روزه • بسته ۵۰۰ دقیقه مکالمه رایگان با خطوط همراه اول ۳۰ روزه • ۵۰۰ امتیاز باشگاه مشتریان همراه اول ۳۰ روزه

کد رفتاری ۶ (طرح ها و کمپین ها):	
۱-۶: ما متعهدیم امکان استفاده از طرح‌ها و کمپین‌های شرکت را مطابق با اطلاعات اعلام شده برای مشتریان مشمول فراهم نموده و در صورت بروز وقفه (مطابق دامنه کاربرد) در ارائه خدمت مذکور، 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 مشتری، حداکثر ظرف ۳ روز کاری مشکل را مرتفع نماییم. چنانچه پاسخگویی به شکایات طرح شده از سوی مشتری بیش از ۳ روز کاری بطول انجامید، پیامک پیشنهاد دریافت بسته جبران نارضایتی برای مشتری ارسال می‌گردد و مشتری 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
۳ روز به بالا	• بسته ۵ گیگابایت اینترنت رایگان ۳۰ روزه • بسته ۵۰۰ دقیقه مکالمه رایگان با خطوط همراه اول ۳۰ روزه • ۵۰۰ امتیاز باشگاه مشتریان همراه اول ۳۰ روزه

تبصره: تعهدات سازمان به مشتریان سازمانی (B2B) و نحوه جبران در صورت عدم تحقق تعهدات، در قرارداد فیما بین طرفین مشخص شده است.

۸- مدارک مرجع

- استاندارد ISO 10001-2018
- استاندارد ISO 9001-2015
- دستورالعمل پیاده سازی کدهای رفتاری رضایت مشتریان WI-CCO-200
- روش اجرایی مدیریت شکایات مشتریان PR-CCO-200

۹- سوابق ذی‌ربط

ردیف	نام سابقه	شناسه سابقه	وضعیت		نگهداری		اقدام پس از انقضا
			مکتوب	رایانه	مسئول	محل	
۱							
۲							
۳							

۱۰- پیوست‌ها