

ISFAHAN  
CHAMBER OF COMMERCE  
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی  
صنایع، معادن و کشاورزی  
اصفهان

واحد توسعه خدمات اعضا

Member Services Development Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی

Information Systems Documents



روش اجرایی باشگاه تجار در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن  
و کشاورزی اصفهان

ECCIM.COM

Address: Isfahan Chamber of Commerce, Industries, Mines  
and Agriculture, Faiz Sq, Isfahan - Iran.

Tel: +98 31 36560000 Email: Info@eccim.com

آدرس: ایران، اصفهان، میدان فیض،  
ساختمان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان.  
تلفن: (۰۳۱-۳۶۵۶۰۰۰۰) ایمیل: Info@eccim.com

روش اجرایی باشگاه تجار در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	نام مدرک
MM-PR-07-00-01	کد مدرک
۱۴۰۴/۱۰/۰۸	تاریخ ایجاد مدرک
۰۱	شماره بازنگری
۱۴۰۴/۱۰/۰۸	تاریخ آخرین بازنگری
۰۵	تعداد صفحات
عمومی	سطح امنیت
کلیه ذی نفعان داخلی و خارجی اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	دسترسی

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر توسعه خدمات به اعضا	غلامرضا آقا طاهری	تهیه کننده
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تأیید کننده
		دیرکل	حمیدرضا امیدان	تصویب کننده

محل مهر

۱۴۰۴/۱۰/۰۸

## فهرست

۱	فصل اول.....
۱-۱	هدف (Purpose).....
۲-۱	دامنه کاربرد (Scope).....
۳-۱	ذی نفعان (Stakeholders).....
۴-۱	تعاریف و واژگان.....
۱-۴-۱	اتاق.....
۲-۴-۱	عضو.....
۳-۴-۱	تفاهم نامه همکاری.....
۴-۴-۱	پایش عملکرد.....
۲	فصل دوم: اقدامات.....
۱-۲	شناسایی نیاز و تعریف خدمات مورد انتظار.....
۲-۲	انتخاب شرکت های ارائه دهنده خدمات.....
۳-۲	انتخاب و ارزیابی اولیه و غربالگری شرکت های ارائه دهنده خدمت.....
۴-۲	بررسی و انتخاب در شورای راهبردی.....
۵-۲	مذاکره و انعقاد تفاهم نامه همکاری.....
۶-۲	اعلام و اطلاع رسانی به اعضا.....
۷-۲	اجرای خدمات و نظارت مستمر.....
۸-۲	پایش و ارزیابی عملکرد.....
۹-۲	تصمیم گیری برای ادامه یا قطع همکاری.....
۱۰-۲	پیوست.....



## ۱. فصل اول

### ۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از این مستند، ایجاد چارچوبی نظام مند برای شناسایی، انتخاب، ارزیابی و پایش عملکرد شرکت های ارائه دهنده خدمات به اعضای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است، به گونه ای که سطح کیفی خدمات ارتقا یابد، رضایتمندی اعضا افزایش پیدا کند و ارزش افزوده برای آنان ایجاد شود.

### ۲-۱. دامنه کاربرد (Scope)

دامنه کاربرد این مستند شامل تمامی فعالیت های مرتبط با انتخاب، انعقاد تفاهم نامه، ارائه خدمات، ثبت سوابق، اطلاع رسانی و ارزیابی عملکرد شرکت های همکار با اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

### ۳-۱. ذی نفعان (Stakeholders)

- دبیر کل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این مستند را بر عهده دارد.
- واحد سیستم ها و روش ها: مسئولیت تأیید، تدوین و نظارت بر حسن اجرای این مستند را بر عهده دارد.
- واحد توسعه خدمات به اعضا: مسئولیت تهیه، به روز رسانی و اجرای این مستند را بر عهده دارد.

### ۴-۱. تعاریف و واژگان

#### ۱-۴-۱. اتاق

منظور از اتاق در این دستورالعمل، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

#### ۲-۴-۱. عضو

منظور از عضو در این مستند، شخص حقیقی یا حقوقی دارای عضویت معتبر و فعال در اتاق است.

#### ۳-۴-۱. تفاهم نامه همکاری

توافق رسمی بین اتاق و شرکت ارائه دهنده خدمات باهدف ارائه خدمات ویژه به اعضای اتاق.

#### ۴-۴-۱. پایش عملکرد

فرآیند بررسی مستمر کیفیت و میزان تعهدات شرکت طرف تفاهم نامه در ارائه خدمات، شامل شاخص هایی مانند تعداد استفاده کنندگان، رضایت اعضا و شکایات ثبت شده.

## ۲. فصل دوم: اقدامات

### ۲-۱. شناسایی نیاز و تعریف خدمات موردانتظار

در این مرحله، کلیه درخواست‌های همکاری از سوی شرکت‌های متقاضی بررسی و در صورت احراز شرایط اولیه، برای انعقاد تفاهم‌نامه تأیید می‌شوند. روند کار شامل شناسایی حوزه‌های خدماتی موردنیاز اعضا بر اساس نیازسنجی‌های دوره‌ای (نظرسنجی، مصاحبه و بازخورد مستقیم)، دریافت رزومه و مدارک شرکت‌ها (سوابق، مجوزها و پیشنهاد خدمات)، ارزیابی صلاحیت‌ها توسط شورای راهبردی خدمات و در نهایت معرفی شرکت‌های واجد شرایط به دبیرکل برای انعقاد تفاهم‌نامه است.

نتایج نیازسنجی در قالب گزارش مکتوب جمع‌بندی و به شورای راهبردی خدمات به اعضا ارائه می‌شود.

### ۲-۲. انتخاب شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات

پس از شناسایی و تعیین نیازهای خدماتی، ارائه‌کنندگان خدمت به دو شیوه وارد مرحله انتخاب می‌شوند:

- مراجعه شرکت‌ها به اتاق و اعلام تمایل به همکاری.
- پیگیری و ایجاد ارتباط توسط واحد توسعه خدمات به اعضا با شرکت‌ها.

### ۲-۳. انتخاب و ارزیابی اولیه و غربالگری شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمت

شرکت‌های متقاضی همکاری با اتاق موظف‌اند درخواست رسمی خود را به واحد توسعه خدمات به اعضا ارسال نمایند. این درخواست از طریق مکاتبات اداری ثبت و بررسی می‌شود.

در متن درخواست، شرکت باید اطلاعات زیر را به صورت کامل ارائه نماید:

- نام و مشخصات کامل شرکت به همراه شناسه ملی و کد اقتصادی.
- حوزه فعالیت و نوع خدمات پیشنهادی (مانند خدمات درمانی، ورزشی، بیمه‌ای، رستوران و...).
- شرح اولیه خدمات و شرایط ویژه در نظر گرفته شده برای اعضای اتاق (نظیر درصد تخفیف یا خدمات رایگان).
- اطلاعات ارائه شده در فرم اطلاعات و ارزیابی مجموعه‌های متقاضی تفاهم‌نامه به شماره مستند (MM-FR-01-07-01) ثبت می‌گردد.

پس از دریافت درخواست، کارشناس واحد توسعه خدمات به اعضا موظف است مدارک و اطلاعات ارائه شده توسط شرکت را به صورت دقیق بررسی نماید. در صورت ناقص بودن مدارک یا عدم ارائه اطلاعات کافی، کارشناس موظف است موضوع را به شرکت اطلاع داده و درخواست تکمیل مدارک نماید.

پس از ارزیابی اولیه توسط مدیر واحد و در صورت تأیید بر اساس معیارهای تعیین شده، نتایج در فرم اطلاعات و ارزیابی مجموعه‌های متقاضی تفاهم‌نامه به شماره (MM-FR-01-07-01) ثبت می‌گردد. سپس کارشناس واحد توسعه

۱۴۰۴/۱۰/۰۸

خدمات به اعضا، هماهنگی های لازم برای برگزاری جلسه رسمی را انجام می دهد. هدف جلسه، تشریح خدمات پیشنهادی، بررسی شرایط همکاری و توافق بر جزئیات تفاهم نامه است. هماهنگی جلسه از طریق سامانه اتوماسیون اداری صورت گرفته و جزئیات شامل تاریخ، ساعت، محل و دستور جلسه در سیستم ثبت و به طرفین ابلاغ می شود.

**تبصره:** تمامی اطلاعات شرکت ها می بایست توسط کارشناس واحد توسعه خدمات به اعضا، در فرم اطلاعات و ارزیابی مجموعه های متقاضی تفاهم نامه به شماره (MM-FR-01-07-01) ثبت گردد.

در نهایت کارشناس توسعه خدمات به اعضا با هماهنگی با مدیر واحد، اقدام به هماهنگی جهت برگزاری جلسه می کند. هدف از این جلسه، تشریح دقیق خدمات پیشنهادی، شرایط همکاری، و توافق بر روی جزئیات تفاهم نامه است.

## ۴-۲. بررسی و انتخاب در شورای راهبردی

شورای راهبردی توسعه خدمات به اعضا تشکیل می شود و پس از بررسی مدارک و مستندات، فرآیند امتیازدهی به شرکت های متقاضی بر اساس شاخص های از پیش تعیین شده انجام می گیرد. این شاخص ها شامل موارد زیر است:

- کیفیت و تنوع خدمات پیشنهادی.
- سابقه و تجربه کاری شرکت.
- توان مالی و اجرایی.
- میزان ارزش افزوده ایجاد شده برای اعضای اتاق.
- همخوانی و تناسب طرف تفاهم نامه با شأن و جایگاه اتاق و اعضای آن.
- قیمت و شرایط همکاری ارائه شده.
- رعایت الزامات اتاق بازرگانی (ضوابط، فرآیندهای اجرایی، تعهدات طرفین).
- بررسی و توافق بر بندهای تفاهم نامه شامل مدت اعتبار، مسئولیت ها، نحوه اطلاع رسانی و گزارش دهی.

**تبصره:** نماینده شرکت نیز در جلسه حضور دارد و موظف است شرح کاملی از خدمات پیشنهادی خود را ارائه نماید. این ارائه شامل موارد زیر است:

- نوع خدمات و دامنه ارائه آن.
- شرایط ویژه و تخفیفات در نظر گرفته شده برای اعضای اتاق.
- نحوه پشتیبانی و پاسخگویی به اعضا.

**تبصره:** کارشناس واحد توسعه خدمات موظف است صورت جلسه رسمی جلسه را شامل زمان، مکان، افراد حاضر، موضوعات مطرح شده، تصمیمات نهایی و اقدامات بعدی ثبت کرده و در سیستم بایگانی نماید.

## ۵-۲. مذاکره و انعقاد تفاهم نامه همکاری

پس از تأیید شورای راهبردی ارزیابی، مذاکرات با شرکت‌های منتخب توسط واحد توسعه خدمات به اعضا انجام می‌شود. در این مرحله، چارچوب پیش‌نویس تفاهم‌نامه بر اساس موارد زیر تدوین می‌گردد:

- شرح خدمات و محدوده ارائه آن به اعضا.
- تعهدات طرفین (اتاق بازرگانی و شرکت ارائه‌دهنده خدمات).
- نحوه محاسبه هزینه‌ها و تخفیف ویژه برای اعضا.
- مدت اعتبار تفاهم‌نامه (معمولاً یک‌ساله).
- سازوکار حل اختلاف.
- شاخص‌های سنجش عملکرد و رضایت اعضا.
- حفظ شأن و کرامت اعضای اتاق.

پیش‌نویس تفاهم‌نامه ابتدا توسط واحد توسعه خدمات تنظیم شده و سپس برای بازبینی و تطبیق با موازین قانونی به واحد حقوقی ارسال می‌شود. در نهایت، متن تفاهم‌نامه پس از تأیید نهایی دبیرکل به امضای طرفین می‌رسد و ابلاغ می‌گردد.

## ۶-۲. اعلام و اطلاع‌رسانی به اعضا

پس از انعقاد تفاهم‌نامه، جزئیات خدمات، شرایط و مزایا از طریق وب‌سایت، خبرنامه، پیامک، شبکه‌های اجتماعی و کارتابل اعضا اطلاع‌رسانی می‌شود. همچنین درخواست استفاده از خدمات در اختیار اعضا قرار می‌گیرد.

## ۷-۲. اجرای خدمات و نظارت مستمر

اعضا با معرفی‌نامه یا کارت عضویت/بازرگانی صادره از اتاق از خدمات شرکت‌های طرف قرارداد بهره‌مند می‌شوند. واحد توسعه خدمات به اعضا موظف است گزارش‌های دوره‌ای (ماهانه یا فصلی) دریافتی از شرکت‌ها را بررسی کند و در صورت بروز نارضایتی یا تخلف، موضوع را پیگیری نموده و برای بررسی علل به واحد مرکز ارتباط با اعضا ارجاع دهد تا مطابق با دستورالعمل ثبت شکایت اعضا به شماره مستند (ME-PR-02-00-02) اقدام گردد.

**تبصره:** کلیه گزارش‌های مربوط به شکایات دریافتی، می‌بایست در فرم اطلاعات و ارزیابی مجموعه‌های متقاضی تفاهم‌نامه به شماره (MM-FR-01-07-01) ثبت و مستند گردد.

## ۸-۲. پایش و ارزیابی عملکرد

پایش و ارزیابی عملکرد شرکت‌های طرف قرارداد بر اساس سه محور اصلی انجام می‌شود:

- شاخص‌های کمی: تعداد اعضای استفاده‌کننده، حجم خدمات ارائه‌شده، درصد تحقق تعهدات.

۱۴۰۴/۱۰/۰۸

- شاخص های کیفی: میزان رضایت اعضا از طریق نظرسنجی ها، شکایات و بازخورد مستقیم.
  - ارزیابی مالی: شفافیت در هزینه ها و رعایت تخفیفات توافق شده.
- نتایج پایش به صورت گزارش سه ماهه به شورای راهبردی خدمات به اعضا ارائه می شود. همچنین جلسات دوره ای ارزیابی عملکرد با حضور واحدهای مرتبط برگزار و گزارش نهایی به دبیرکل ارسال می گردد.
- تبصره:** نتایج حاصل از پایش عملکرد شرکت ها می بایست در فرم اطلاعات و ارزیابی مجموعه های متقاضی تفاهم نامه به شماره (MM-FR-01-07-01) ثبت و مستند گردد.

## ۹-۲. تصمیم گیری برای ادامه یا قطع همکاری

- در پایان دوره تفاهم نامه، عملکرد شرکت ها بر اساس گزارش های پایش و بازخورد اعضا ارزیابی می شود:
- در صورت رضایت بخش بودن عملکرد، تفاهم نامه تمدید خواهد شد.
  - در صورت وجود نواقص یا نارضایتی اعضا، اخطار اصلاح صادر می شود.
  - در صورت تکرار تخلف یا عدم انطباق با شاخص ها، تفاهم نامه فسخ شده و شرکت جایگزین انتخاب می گردد.
- تبصره:** در صورت عملکرد نامطلوب (تکرار شکایت ها، عدم رعایت تعهدات یا کاهش سطح رضایت به زیر حداقل تعیین شده)، شرکت به لیست سیاه تأمین کنندگان خدمات به شماره مستند (MM-FR-01-07-01) منتقل می شود.

## ۱۰-۲. پیوست

ME-PR-02-00-02	دستورالعمل ثبت شکایت اعضا	۱
MM-FR-01-07-01	فرم اطلاعات و ارزیابی مجموعه های متقاضی تفاهم نامه	۲
MM-FR-02-07-01	لیست سیاه تأمین کنندگان خدمات	۳

ECCIM.COM

