

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



دستورالعمل ارائه مشاوره به فعالین اقتصادی در حوزه  
فعالیتی توسعه خدمات به اعضا 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

نام مدرک	دستورالعمل ارائه مشاوره به فعالین اقتصادی در حوزه فعالیتی توسعه خدمات به اعضا در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان
کد مدرک	MM-WI-04-00-01
تاریخ ایجاد مدرک	۱۴۰۴/۱۰/۰۱
شماره بازنگری	۰۱
تاریخ آخرین بازنگری	۱۴۰۴/۱۰/۰۱
تعداد صفحات	۰۷
سطح امنیت	عمومی
دسترسی	کلیه ذی نفعان داخلی و خارجی اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری

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

محل مهر

## فهرست

۱. فصل اول.....
- ۱-۱. هدف (Purpose).....
- ۱-۲. دامنه کاربرد (Scope).....
- ۱-۳. ذی‌نفعان (Stakeholders).....
- ۱-۴. تعاریف و واژگان.....
- ۱-۴-۱. اتاق.....
- ۱-۴-۲. عضو.....
- ۱-۴-۳. خدمات مشاوره‌ای.....
- ۱-۴-۴. مشاور ممنوع‌الخدمت.....
- ۱-۴-۵. فرم نظرسنجی.....
- ۱-۴-۶. خدمات مشاوره‌ای یازده‌گانه.....
- ۱-۴-۷. شورای راهبردی خدمات به اعضا.....
۲. فصل دوم: اقدامات.....
- ۲-۱. تعیین حوزه‌های مشاوره.....
- ۲-۲. اطلاع‌رسانی خدمات مشاوره‌ای.....
- ۲-۳. دریافت و ثبت درخواست مشاوره.....
- ۲-۳-۱. درخواست مشاوره در حوزه خدمات مشاوره‌ای یازده‌گانه.....
- ۲-۳-۲. درخواست مشاوره در حوزه موضوعات خاص.....
- ۲-۴. زمان‌بندی مشاوره و تخصیص نوبت.....
- ۲-۵. تهیه و ابلاغ جدول برنامه‌ریزی مشاورین.....
- ۲-۶. برگزاری جلسه مشاوره.....
- ۲-۷. سنجش رضایت و دریافت بازخورد.....
- ۲-۸. رسیدگی به نارضایتی‌ها.....
- ۲-۸-۱. از طریق فرم‌های نظرسنجی پس از مشاوره.....



- ۶..... ۲-۸-۲. از طریق اعلام مستقیم نارضایتی توسط عضو.....
- ۶..... ۲-۹-۹. گزارش‌های مدیریتی دوره‌ای.....
- ۶..... ۲-۹-۱. گزارش هفتگی مشاوره‌ها.....
- ۶..... ۲-۹-۲. گزارش ماهیانه مدیریتی.....
- ۶..... ۲-۱۰-۱. ارزیابی و کنترل عملکرد مشاورین.....
- ۶..... ۲-۱۰-۱. ارزیابی اولیه مشاورین.....
- ۷..... ۲-۱۰-۲. پایش عملکرد دوره‌ای مشاورین.....
- ۷..... ۲-۱۱-۱۱. پیوست.....

## ۱. فصل اول

### ۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از تدوین این دستورالعمل، تبیین فرآیندی منظم، شفاف و اثربخش به منظور ارائه مشاوره‌های تخصصی به اعضای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان در حوزه‌های منتخب است. این فرآیند با رویکرد ارتقای کیفیت خدمات، افزایش رضایتمندی ذی‌نفعان طراحی و مستند شده است.

### ۲-۱. دامنه کاربرد (Scope)

دامنه کاربرد این دستورالعمل، کلیه فعالیت‌های مرتبط با برنامه‌ریزی، اطلاع‌رسانی، ارائه، پایش و بهبود خدمات مشاوره‌ای به اعضای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان را در حوزه توسعه خدمات به اعضا شامل می‌شود.

### ۳-۱. ذی‌نفعان (Stakeholders)

- دبیرکل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این مستند را بر عهده دارد.
- واحد سیستم‌ها و روش‌ها: مسئولیت تأیید، تدوین و نظارت بر حسن اجرای این مستند را بر عهده دارد.
- واحد توسعه خدمات به اعضا: مسئولیت تهیه، به‌روزرسانی 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. خدمات مشاوره‌ای

خدمات مشاوره‌ای موضوع این دستورالعمل، توسط مشاوران تأییدشده سازمان و در حوزه‌های تخصصی مشخص ارائه می‌گردد.

#### ۴-۴-۱. مشاور ممنوع‌الخدمت

مشاوری است که به دلیل عدم کفایت در عملکرد، به صورت موقت از ارائه خدمات مشاوره‌ای منع شده و در لیست مشاوران ممنوع‌الخدمت<sup>۱</sup> قرار می‌گیرد.

<sup>1</sup> Black List



### ۱-۴-۵. فرم نظرسنجی

ابزاری است برای ارزیابی و سنجش میزان رضایت اعضا از خدمات مشاوره‌ای ارائه شده.

### ۱-۴-۶. خدمات مشاوره‌ای یازده گانه

مجموعه‌ای از مشاوره‌های تخصصی پر کاربرد و پرتقاضا است که توسط اتاق در حوزه‌های اجرایی، حقوقی، مالی و

تجاری ارائه می‌شود. این خدمات شامل موارد زیر است:

۱. مشاوره در حوزه بیمه تأمین اجتماعی.
۲. مشاوره در خصوص قانون کار.
۳. مشاوره پیرامون صدور و تمدید کارت بازرگانی.
۴. مشاوره مالیاتی و امور دارایی.
۵. مشاوره در زمینه سامانه جامع تجارت و ثبت سفارش.
۶. مشاوره در مسائل ارزی.
۷. مشاوره در امور گمرکی.
۸. مشاوره در فرآیند واردات.
۹. مشاوره در زمینه صادرات.
۱۰. مشاوره در حوزه مالی و سرمایه گذاری.
۱۱. مشاوره درباره اسناد بانکی و اعتبارات مالی.

این خدمات به صورت ساختاریافته و بر اساس جدول زمان بندی، با حضور مشاوران متخصص و در قالب جلسات تلفنی

یا حضوری در محل سازمان ارائه می‌گردد.

### ۱-۴-۷. شورای راهبردی خدمات به اعضا

شورای راهبردی متشکل از اعضای است که مطابق با آیین نامه مدیریت شوراهای راهبردی (PR- BL-01-00-02)

تعیین می‌گردند. این کمیته مسئولیت تأیید انتخاب مشاوران، دریافت گزارش‌های دوره‌ای و پایش عملکرد آنان با هدف

ارتقای کیفیت خدمات مشاوره‌ای را برعهده دارد.

## ۲. فصل دوم: اقدامات

### ۲-۱. تعیین حوزه‌های مشاوره

در ابتدای هر سال، حوزه‌های مشاوره در شورای راهبردی توسعه خدمات به اعضا تعیین و نتیجه جهت بررسی به دبیرکل ارائه می‌گردد. پس از آن، لیست مذکور به ریاست اتاق ارائه شده و پس از نهایی‌سازی فهرست، جهت تصویب در هیئت‌رئیس مطرح می‌گردد.

### ۲-۲. اطلاع‌رسانی خدمات مشاوره‌ای

واحد توسعه خدمات به اعضا موظف است، در ابتدای هر دوره مستمر بررسی و با همکاری واحد روابط عمومی، اقدامات لازم را جهت اطلاع‌رسانی شفاف، کامل و قابل دسترس به کلیه اعضای اتاق انجام دهد. هدف از این اطلاع‌رسانی، آگاه‌سازی اعضا نسبت به نوع و چگونگی ارائه خدمات مشاوره‌ای می‌باشد. این اطلاع‌رسانی باید شامل موارد زیر باشد:

- تشریح حوزه‌های مشاوره قابل ارائه (شامل یازده حوزه منتخب).
  - معرفی مشاوران هر حوزه.
  - تعیین روزها و ساعات ارائه هر خدمت.
  - شرح نحوه و شرایط رزرو نوبت.
  - سایر موارد مرتبط با فرآیندهای ارائه خدمات.
- روش‌های اطلاع‌رسانی عبارتند از:
- انتشار پوسترهای رسمی.
  - ارسال پیامک‌های اطلاع‌رسانی.
  - بارگذاری اطلاعات در وبسایت رسمی اتاق.
  - بهره‌گیری از رسانه‌های اجتماعی.

همچنین، تمامی اطلاعات مذکور در قالب «کاتالوگ رسمی مشاوره» تهیه و به صورت دیجیتال در درگاه‌های ارتباطی قابل دسترسی اعضا قرار دارد.

## ۲-۳. دریافت و ثبت درخواست مشاوره

### ۲-۳-۱. درخواست مشاوره در حوزه خدمات مشاوره‌ای یازده‌گانه

۱. مراجعه حضوری به واحد توسعه خدمات به اعضا و ثبت درخواست در حضور کارشناس مربوطه.
۲. ارتباط غیرحضوری از طریق تماس تلفنی یا سایر بسترهای ارتباطی دیجیتال و سامانه‌های مرتبط.

در این مرحله، کارشناس مربوطه با انجام مصاحبه اولیه، موضوع و نیاز مشاوره‌ای عضو را دریافت نموده و نوع درخواست را تشخیص می‌دهد.

در صورت عدم آگاهی عضو نسبت به نوع مشاوره مورد نیاز، کارشناس موظف است راهنمایی لازم را ارائه داده و وی را به حوزه تخصصی مرتبط هدایت نماید.

کلیه اطلاعات عضویتی و درخواست‌های ثبت شده در فرم ثبت درخواست و برنامه‌ریزی مشاوره به شماره (MM-FR-01-04-01) درج و به صورت منظم بایگانی می‌گردد.

### ۲-۳-۲. درخواست مشاوره در حوزه موضوعات خاص

در مواردی که موضوع درخواست شده توسط عضو در یکی از ۱۱ حوزه تعریف شده قرار نگیرد، پرونده مربوطه توسط کارشناس واحد توسعه خدمات به اعضا بررسی می‌شود و به یکی از ساختارهای پشتیبانی مرتبط ارجاع داده می‌شود.

### ۲-۴. زمان بندی مشاوره و تخصیص نوبت

پس از تکمیل فرم ثبت درخواست و برنامه‌ریزی مشاوره به شماره (MM-FR-01-04-01)، اطلاعات مربوط به عضو شامل نام، نوع درخواست، حوزه مشاوره، شماره تماس و سایر جزئیات، توسط کارشناس واحد توسعه خدمات به اعضا در فایل فرم ثبت درخواست و برنامه‌ریزی مشاوره به شماره (MM-FR-01-04-01) ثبت می‌گردد.

کارشناس پس از بررسی برنامه‌ریزی‌های موجود و ظرفیت مشاوران، زمان مناسب برای جلسه مشاوره را تعیین و از طریق یکی از روش‌های زیر به عضو اطلاع‌رسانی می‌نماید:

- تماس تلفنی.
- ارسال پیامک.
- اعلان از طریق بسترهای دیجیتال.

### ۲-۵. تهیه و ابلاغ جدول برنامه‌ریزی مشاورین

در پایان هر روز کاری، کارشناس واحد توسعه خدمات به اعضا موظف است جدول روزانه فرم ثبت درخواست و برنامه‌ریزی مشاوره به شماره (MM-FR-01-04-01) را که شامل اطلاعات کلیه جلسات مشاوره‌ای روز بعد می‌باشد، تهیه و در گروه اختصاصی مشاوران در بستر شبکه‌های اجتماعی بارگذاری نماید.

این جدول باید شامل اطلاعات زیر باشد:

- نام عضو یا شرکت.
- حوزه مشاوره.
- نام مشاور.

- ساعت و محل جلسه.
- سایر اطلاعات مرتبط.

## ۶-۲. برگزاری جلسه مشاوره

در زمان مقرر، جلسه مشاوره با حضور عضو متقاضی و مشاور متخصص، در فضای تعیین شده توسط اتاق و به صورت حضوری برگزار می گردد.

مشاور موظف است ضمن رعایت اصول حرفه‌ای و اخلاقی، تمامی اطلاعات و راهکارهای تخصصی را به صورت مستند، شفاف و کاربردی ارائه نماید و هیچ گونه پیشنهاد خارج از چارچوب وظایف اتاق را مطرح نکند.

**تبصره:** در صورت درخواست عضو و به تشخیص مدیر واحد توسعه خدمات به اعضا، مشاور تلفنی نیز امکان پذیر خواهد بود.

## ۷-۲. سنجش رضایت و دریافت بازخورد

پس از هر جلسه مشاوره، به منظور پایش اثربخشی و ارتقای کیفیت خدمات، فرم نظرسنجی خدمات مشاوره‌ای به شماره (MM-FR-02-04-01) از طریق پیامک یا ایمیل برای عضو ارسال می شود.

این فرم شامل پرسش‌هایی درباره کیفیت جلسه، رضایت از مشاور، مفید بودن راهکارها و پیشنهادات بهبود است.

**تبصره:** واحد توسعه خدمات به اعضا مسئول جمع آوری، تحلیل و نگهداری تمامی بازخوردها برای ارزیابی و بهبود مستمر خدمات است.

**تبصره:** نتایج رضایت‌سنجی در پرداخت حق الزحمه مشاورین تاثیر خواهد داشت.

## ۸-۲. رسیدگی به نارضایتی‌ها

رسیدگی به نارضایتی اعضا نسبت به خدمات مشاوره‌ای از دو مسیر رسمی انجام می شود:

### ۸-۲-۱. از طریق فرم‌های نظرسنجی پس از مشاوره

در صورتی که عضو در فرم نظرسنجی به شماره (MM-FR-02-04-01) اعلام نارضایتی کند، کارشناس توسعه خدمات موظف است حداکثر ظرف مدت حداکثر سه روز کاری از طریق تماس تلفنی یا ارتباط مستقیم، علت نارضایتی را استعلام کرده و اطلاعات مربوطه را در فرم ثبت درخواست و برنامه‌ریزی مشاوره به شماره (MM-FR-01-04-01) ثبت و مستندسازی نماید.

## ۸-۲. از طریق اعلام مستقیم نارضایتی توسط عضو

در صورتی که عضو به صورت مستقل و خارج از فرایند نظرسنجی، نارضایتی خود را اعلام کند، کارشناس توسعه خدمات باید جزئیات موضوع را در فرم صدای اعضا به شماره (MM-FR-01-02-02) ثبت نماید و همراه با تحلیل اولیه، پرونده را برای بررسی و پیگیری در پرونده مشاوره مربوطه آرشیو کند.

**تبصره:** تمامی اطلاعات جمع آوری شده در تحلیل های دوره ای عملکرد مشاورین، پایش رضایت اعضا و برنامه ریزی اقدامات اصلاحی به کار گرفته می شود.

## ۹-۲. گزارش های مدیریتی دوره ای

برای آگاهی و اتخاذ تصمیمات مدیریتی، دو نوع گزارش رسمی تهیه و ارائه می شود:

### ۹-۲-۱. گزارش هفتگی مشاوره ها

این گزارش شامل موارد زیر است:

- تعداد جلسات برگزار شده.
- حوزه های پرتقاضا.
- میزان رضایت اعضا.
- وضعیت حضور و غیاب مشاورین.
- و سایر موارد مرتبط.

### ۹-۲-۲. گزارش ماهیانه مدیریتی

این گزارش شامل تحلیل آماری رضایت مندی، روند تقاضا در حوزه های مختلف، ارزیابی عملکرد کلی مشاوران و مباحث کلیدی دیگر می باشد.

**تبصره:** این گزارش ها به صورت رسمی به دبیر کل در قالب داشبورد مدیریتی ارائه می شود.

## ۱۰-۲. ارزیابی و کنترل عملکرد مشاورین

### ۱۰-۲-۱. ارزیابی اولیه مشاورین

پس از اعلام فراخوان، ارزیابی اولیه، توسط شورای راهبردی خدمات به اعضا انجام می شود. ارزیابی قبل از ورود مشاور به چرخه ارائه خدمات صورت می گیرد و بر اساس چک لیست ارزیابی مشاورین به شماره (MM-FR-03-04-01) و بر پایه معیارهای زیر انجام می گردد:

- سابقه و تخصص در حوزه مشاوره.
- رزومه و اعتبار حرفه ای.

- آشنایی با قوانین و مسائل و تحولات حوزه.
  - دانش و تخصص کافی در حوزه مرتبط با موضوع مشاوره.
  - مدرک تحصیلی مرتبط با حوزه مشاوره.
  - حسن شهرت.
  - آشنایی و تجربه همکاری با تشکل‌های اقتصادی (اتاق بازرگانی اصفهان).
- در صورت کسب امتیاز قابل قبول، مشاور به دبیر کل معرفی می‌شود و پس از تأیید ایشان، در جلسه هیئت‌رئیس مطرح می‌گردد. در صورت تأیید، نام مشاور در فهرست مشاوران مورد تأیید قرار گرفته و وارد چرخه ارائه خدمات می‌شود.

## ۲-۱-۰۲. پایش عملکرد دوره‌ای مشاورین

واحد توسعه خدمات پس از هر فصل، با تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از فرم نظرسنجی به شماره مستند (MM-FR-02-04-01) و فرم صدای اعضا به شماره مستند (ME-FR-01-02-02)، عملکرد مشاورین را تحلیل و ارزیابی می‌کند. هدف این ارزیابی، پایش مستمر کیفیت خدمات و بهبود فرآیند مشاوره است. براساس نتایج تحلیل موارد زیر صورت می‌گردد:

در صورت پایین بودن رضایت اعضا (کمتر از ۶۰٪) در یک فصل، اخطار از طریق ارسال نامه رسمی براساس دستورالعمل نامه‌های وارده و صادره به شماره مستند (SE-WI-03-00-01) به مشاور داده می‌شود. اگر این موضوع در فصل بعد تکرار شود، مشاور در لیست مشاوران ممنوع‌الخدمت به شماره مستند (MM-BL-04-04-01) قرار می‌گیرد.

**تبصره:** مدت ممنوعیت ارائه خدمات برای مشاوران این لیست، شش ماه است. در صورت نیاز، جایگزینی برای مشاور تأیید شده انجام می‌گیرد و فرآیند ارزیابی اولیه مجدداً تکرار می‌شود.

## ۲-۱-۱. پیوست

MM-FR-01-04-01	فرم ثبت درخواست و برنامه‌ریزی مشاوره
MM-FR-02-04-01	فرم نظرسنجی خدمات مشاوره‌ای
MM-FR-03-04-01	چک‌لیست ارزیابی مشاورین
MM-FR-04-04-01	لیست مشاوران ممنوع‌الخدمت
PR- BL-01-00-02	آیین نامه مدیریت شوراهای راهبردی
SE-WI-03-00-01	دستورالعمل نامه‌های وارده و صادره
ME-FR-01-02-02	فرم صدای اعضا

ECCIM.COM

