

ISFAHAN
CHAMBER OF COMMERCE
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی
صنایع، معادن و کشاورزی
اصفهان

مرکز ارتباط با اعضا

Member Communication Center

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی
Information Systems Documents



روش اجرایی مرکز ارتباط با اعضا 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

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر مرکز ارتباط با اعضا	پروین محسنی	تهیه کننده
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تأیید کننده
		دبیر کل	حمیدرضا امیدان	تصویب کننده

محل مهر

فهرست

۱.....	فصل اول.....
۱-۱.....	هدف (Purpose).....
۱-۲.....	دامنه کاربرد (Scope).....
۱-۳.....	مسئولین (Intereste party).....
۱-۴.....	تعاریف و واژگان.....
۱-۴-۱.....	۱-۴-۱. اتاق.....
۱-۴-۲.....	۲-۴-۱. تماس ورودی.....
۱-۴-۳.....	۳-۴-۱. تماس خروجی.....
۲-۴-۴.....	۴-۴-۱. تماس پاسخ داده نشده.....
۲-۴-۵.....	۵-۴-۱. سامانه مدیریت ارتباط با اعضا (CRM).....
۲-۴-۶.....	۶-۴-۱. نظرسنجی پروژه‌ای.....
۲-۴-۷.....	۷-۴-۱. نظرسنجی فصلی.....
۲-۴-۸.....	۸-۴-۱. نشست تخصصی.....
۲-۴-۹.....	۹-۴-۱. کمیته بررسی شکایت اعضا.....
۳.....	۵-۱. منابع.....
۴.....	۲. فصل دوم: اقدامات.....
۴-۱.....	۱-۲. مدیریت تماس‌های ورودی.....
۴-۲.....	۲-۲. دریافت بازخورد از اعضا.....
۴-۲-۱.....	۱-۲-۲. نظرسنجی پروژه‌ای.....
۴-۲-۲.....	۲-۲-۲. نظرسنجی شش ماهه.....
۴-۲-۳.....	۳-۲-۲. رسیدگی به انتقادات و شکایات.....
۴-۲-۴.....	۴-۲-۲. نشست‌های تخصصی.....
۴-۲-۳.....	۳-۲-۳. پیوست.....

۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

این سند با هدف تبیین جامع فرآیند مدیریت ارتباط با اعضای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان تدوین گردیده است. هدف اصلی از تدوین این سند، ایجاد سازوکاری منسجم، نظام مند و اثربخش به منظور مدیریت تماس های ورودی، خروجی و تماس های بدون پاسخ اعضا، جمع آوری، ثبت و تحلیل نظرات، پیشنهادات، انتقادات و شکایات، اجرای نظرسنجی های پروژه ای و فصلی و نیز برگزاری نشست های تخصصی با هدف شناسایی، بررسی و رفع چالش های مرتبط با ارتباط با اعضا می باشد.

۲-۱. دامنه کاربرد (Scope)

این سند کلیه فعالیت های مرتبط با ارتباط با اعضا، از جمله پاسخ گویی به تماس ها، اجرای نظرسنجی ها، ثبت، رسیدگی و پیگیری شکایات، جمع آوری و تحلیل بازخوردها و برگزاری نشست های تخصصی را دربر می گیرد و برای واحد ارتباط با اعضا و سایر واحدهای ذی ربط در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان لازم الاجرا می باشد.

۳-۱. مسئولین (Intereste party)

- دبیر کل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این روش اجرایی را بر عهده دارد.
- واحد سیستم ها و روش ها: مسئولیت تهیه، تدوین، تأیید و به روز رسانی روش اجرایی را بر عهده دارد و همچنین نظارت بر حسن اجرای این روش اجرایی بر عهده این واحد می باشد.
- مرکز ارتباط با اعضا: مسئولیت تهیه و به روز رسانی مستند را بر عهده دارد.

۴-۱. تعاریف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

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

۲-۴-۱. تماس ورودی

تماس های ورودی شامل کلیه تماس هایی است که از سوی اعضا یا سایر اشخاص حقیقی و حقوقی، از جمله سازمان ها و ارگان ها اعم از دولتی و غیردولتی، با اتاق برقرار می گردد.

۳-۴-۱. تماس خروجی

تماس های خروجی به تماس هایی اطلاق می گردد که توسط کارشناسان واحد ارتباط با اعضا با هدف انجام نظرسنجی، اطلاع رسانی و یا در راستای پیگیری شکایات و انتقادات مطرح شده و ارائه پاسخ های مربوطه برقرار می شود.

۴-۴-۱. تماس پاسخ داده نشده

تماس پاسخ داده نشده به تماس هایی اطلاق می گردد که به دلیل عدم پاسخ گویی کارشناس مربوطه در واحد، توسط واحد ارتباط با اعضا پیگیری شده و مجدداً برقرار می شود یا حسب مورد به کارشناس آزاد در همان واحد متصل می گردد.

۵-۴-۱. سامانه مدیریت ارتباط با اعضا (CRM¹)

سامانه مدیریت ارتباط با اعضا (CRM) سامانه ای است که کلیه اطلاعات مربوط به تماس ها، نظرسنجی ها، بازخوردها، انتقادات و شکایات اعضا در آن ثبت، نگهداری و مدیریت می شود.

۶-۴-۱. نظرسنجی پروژه ای

نظرسنجی پروژه ای، نظرسنجی ای است که مرتبط با یک خدمت یا پروژه خاص بوده و بنا به درخواست واحد مربوطه انجام می شود.

۷-۴-۱. نظرسنجی فصلی

نظرسنجی فصلی، نوعی نظرسنجی دوره ای است که بر اساس نیازهای واحد مربوطه و با هدف ارزیابی کلی عملکرد و خدمات اتاق برگزار می گردد.

۸-۴-۱. نشست تخصصی

نشست تخصصی به جلساتی اطلاق می گردد که با حضور ذی نفعان مربوطه و با هدف بررسی، تحلیل و رسیدگی به مسائل و مشکلات تخصصی اعضا در حوزه های مختلف برگزار می شود.

۹-۴-۱. کمیته بررسی شکایات اعضا

به منظور تعیین تکلیف، بررسی و تحلیل شکایات و تصمیم گیری در خصوص نحوه برخورد با این شکایات، کمیته ای ویژه تشکیل می شود. این کمیته به نحوی طراحی شده که بتواند به بهترین شکل ممکن به مشکلات و نگرانی های اعضا پاسخ دهد و بهبود مستمر در خدمات و افزایش رضایت اعضا را تضمین کند.

• اعضای ثابت کمیته عبارتند از:

○ مدیر مرکز ارتباط با اعضا.

○ دبیر کل یا نماینده ایشان.

○ مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی.

• اعضای متغیر بر اساس موضوع شکایت.

¹ Customer Relationship Management

۵-۱. منابع
ISO9001:2015



۲. فصل دوم: اقدامات

۱-۲. مدیریت تماس های ورودی

تمامی تماس های ورودی ابتدا به صورت سیستمی در سامانه ثبت و تحت کنترل قرار می گیرند. تماس ها در مرحله اول به واحد مقصد هدایت می شوند و در صورت عدم پاسخ گویی، به واحد ارتباط با اعضا منتقل می شوند. کارشناس واحد ارتباط با اعضا موظف است ضمن دریافت دقیق موضوع، در صورت امکان و بنا به درخواست عضو، تماس را به سایر کارشناسان واحد مربوطه ارجاع دهد. اگر پاسخ از واحد مربوطه طی تماس مجدد حاصل نشود، کارشناس ارتباط با اعضا، اطلاعات تماس و موضوع مورد نظر عضو را در سامانه CRM ثبت کرده و مراتب را جهت پیگیری به واحد مربوطه اعلام نماید. در پایان هر روز کاری، فهرست تماس های پاسخ داده نشده استخراج و برای مدیر واحد مربوطه ارسال می شود. **تبصره ۵:** با توجه به استقرار سامانه CRM، تماس های پاسخ داده نشده هر کارشناس به صورت مجزا در کارتابل وی قابل مشاهده است.

مدیر واحد موظف است حداکثر ظرف ۲۴ ساعت کاری با عضو تماس برقرار کرده، موضوع را پیگیری و نتیجه را در سامانه اتوماسیون ثبت نماید. در صورت تکرار عدم پاسخ گویی یک واحد، مدیر واحد ارتباط با اعضا موظف است موضوع را به دبیر کل گزارش کرده و اقدامات اصلاحی متناسب با روش اجرایی شماره (SY-PR-05-00-02) انجام شود.

۲-۲. دریافت بازخورد از اعضا

بازخورد از اعضا از طریق دو روش اصلی جمع آوری می شود: نظرسنجی پروژه ای و نظرسنجی سالانه.

۱-۲-۲. نظرسنجی پروژه ای

این نوع نظرسنجی زمانی انجام می شود که یک واحد درخواست بررسی کیفیت خدمت یا پروژه خاص را داشته باشد. واحد مربوطه درخواست خود را از طریق اتوماسیون ثبت و پس از تأیید دبیر کل اجرایی می گردد. در نظرسنجی های پروژه ای، فهرست اعضایی که می بایست از آنان نظرسنجی به عمل آید، توسط واحد درخواست کننده و بر اساس نوع خدمت ارائه شده تعیین و از طریق اتوماسیون اداری برای واحد ارتباط با اعضا ارسال می گردد. فهرست مذکور توسط مدیر واحد ارتباط با اعضا بررسی و تأیید می شود. پرسش نامه متناسب با نوع خدمت طراحی و در فرم نظرسنجی به شماره مستند (ME-FR-02-01-01) ثبت می گردد. اجرای نظرسنجی بر اساس شرایط پروژه و نوع خدمت، از طریق یکی از روش های زیر انجام می شود:

- تماس تلفنی.
- سامانه پرس لاین.
- وبسایت اتاق.

تبصره: روند تعیین نحوه انجام و همچنین نوع پرسش نامه مربوط به خدمت ارائه شده از سمت واحد مربوطه از طریق اتوماسیون ارائه می گردد. مدیر ارتباط با اعضا پس از دریافت و بررسی پرسش نامه، نسبت به ارزیابی محتوای سؤالات و تناسب آن ها با خدمت مربوطه اقدام می نماید. در صورت نیاز به اصلاحات جزئی، تغییرات لازم توسط مدیر ارتباط با اعضا اعمال می گردد. چنانچه اصلاحات مورد نیاز گسترده باشد، جلسه ای با مدیر واحد مربوطه برگزار و پس از انجام هماهنگی ها و اعمال اصلاحات نهایی، فرآیند دریافت بازخورد از اعضا اجرا می شود.

در فرآیند اجرای نظرسنجی، برای هر عضو حداقل دو نوبت و حداکثر سه نوبت تلاش جهت برقراری تماس انجام می شود و کلیه پاسخ های دریافت شده در سامانه CRM ثبت و نگهداری می گردد.

در صورت مشاهده امتیاز کمتر از ۷۰ درصد یا اعلام نارضایتی از سوی عضو، موضوع از طریق فرم ثبت شکایت به شماره (ME-FR-01-01-01) به دبیر کل گزارش می گردد.

نتایج نهایی نظرسنجی به مدیر واحد درخواست کننده اعلام می شود و در صورت نیاز، اقدامات اصلاحی متناسب با روش اجرایی اقدام اصلاحی به شماره (SY-PR-05-00-02) برنامه ریزی و اجرا خواهد شد.

۲-۲-۲. نظرسنجی شش ماهه

نظرسنجی های سالانه بر اساس سیاست گذاری های اتاق انجام می پذیرد و زمان اجرای آن توسط رئیس اتاق تعیین می گردد. این نظرسنجی ها از کلیه اعضای اتاق در خصوص خدمات دریافت شده یا مجموعه ای از سؤالات منتخب که توسط رئیس اتاق تعیین و تأیید می شود، به عمل می آید.

طراحی سؤالات در ابتدای هر دوره نظرسنجی و طی جلسه ای با حضور رئیس اتاق، دبیر کل و مدیر واحد ارتباط با اعضا انجام می شود.

پس از تصویب نهایی سؤالات، کارشناسان واحد ارتباط با اعضا مسئول اجرای نظرسنجی بوده و از طریق تماس تلفنی با اعضا یا ارسال لینک نظرسنجی از طریق سامانه پرس لاین، نسبت به جمع آوری اطلاعات اقدام می نمایند. نتایج حاصل در فرم نظرسنجی فصلی به شماره مستند (ME-FR-02-01-01) ثبت و نگهداری می گردد.

تبصره: کلیه نظرسنجی های اتاق فقط توسط مرکز ارتباط با اعضا انجام می گیرد، مگر آن که با نظر دبیر کل این وظیفه در موارد خاص به واحد دیگری تفویض گردد.

تبصره: برای هر عضو حداقل سه بار تلاش جهت تماس صورت می‌گیرد (دو بار از طریق شماره‌های ثابت سازمان و یک بار از طریق شماره همراه واحد ارتباط با اعضا).

نتایج نظرسنجی به صورت هفتگی توسط واحد ارتباط با اعضا جمع‌بندی و به دبیر کل و ریاست اتاق ارسال می‌گردد. در پایان هر نظرسنجی، گزارش نهایی شامل تحلیل آماری، نمودار روند رضایت، شناسایی نقاط قوت و ضعف و پیشنهادات اصلاحی تهیه و به دبیر کل و ریاست اتاق ارائه می‌شود.

در صورت وجود امتیاز کمتر از ۷۰ درصد برای هر سؤال نظرسنجی یا میانگین امتیاز پایین‌تر از ۸۰ درصد برای کل نظرسنجی، موضوع در فرم ثبت شکایت به شماره (ME-FR-01-01-01) درج و جهت بررسی به دبیر کل گزارش خواهد شد. همچنین چنانچه در حین انجام فرآیند نظرسنجی، عضو بابت موضوعی ابراز نارضایتی نماید، کارشناس واحد ارتباط با اعضا موظف است نارضایتی مربوطه را در فرم ثبت شکایت به شماره (ME-FR-01-01-01)، ثبت نماید.

نتایج نهایی نظرسنجی به مدیر واحد درخواست‌کننده خدمت گزارش شده و در صورت نیاز، اقدامات اصلاحی مطابق با روش اجرایی اقدام اصلاحی به شماره (SY-PR-05-00-02) انجام می‌پذیرد.

تبصره: در هر فرآیند نظرسنجی، علاوه بر اخذ بازخورد اعضا، خدمات جدید و به‌روز سازمان نیز توسط کارشناس ارتباط با اعضا معرفی و اطلاع‌رسانی می‌شود. کلیه تماس‌ها، بازخوردها و تعاملات اعضا در سامانه CRM ثبت و تحت کنترل قرار می‌گیرد.

۲-۲-۳. رسیدگی به انتقادات و شکایات

باتوجه به اهمیت رسیدگی مؤثر به نارضایتی‌های اعضا و به‌منظور ثبت، بررسی و پیگیری دقیق شکایات، پیشنهادات و انتقادات دریافتی، کلیه مکاتبات، مراسلات و تماس‌هایی که از سوی اعضا حاوی نارضایتی، پیشنهاد بهبود، اصلاح یا اعلام مشکل در خدمات ارائه‌شده باشد، باید به‌صورت منظم و مستند ثبت گردد.

• کانال‌های دریافت شکایات و پیشنهادات:

انتقادات و پیشنهادات از طریق مسیرهای زیر از اعضای اتاق، فعالان اقتصادی و سایر ذی‌نفعان دریافت می‌شود:

حضور: در صورت مراجعه حضوری عضو به اتاق، فرم ثبت شکایت اعضا در اختیار وی قرار می‌گیرد تا نسبت به تکمیل آن اقدام نماید.

تلفنی: اعضا می‌توانند با تماس مستقیم با کارشناس ارتباط با اعضا، شکایت یا پیشنهاد خود را مطرح کنند. اطلاعات ارائه‌شده طی تماس باید به‌صورت دقیق در فرم مربوطه ثبت گردد.

وبسایت: فرم ثبت شکایت، انتقادات، پیشنهادات و نظرات در وبسایت اتاق به نشانی www.eccim.com در دسترس بوده و اعضا می‌توانند از این طریق نظرات، پیشنهادات و شکایات خود را ارسال نمایند.

• **ثبت اولیه شکایت:**

دریافت کنندگان شکایت موظف اند اطلاعات دریافتی را در فرم ثبت شکایت به شماره (ME-FR-01-01-01) ثبت نمایند. شکایت باید شامل جزئیات کامل موضوع، از جمله شرح شکایت، مستندات، زمان وقوع و مشخصات تماس عضو باشد. پس از تکمیل فرم، آن‌ها موظف است آن را برای مدیر واحد ارتباط با اعضا ارسال کنند.

• **بررسی و ارجاع شکایت:**

مدیر واحد ارتباط با اعضا موظف است در کوتاه‌ترین زمان ممکن، موضوع شکایت را بررسی و همچنین اطلاعات تکمیلی مورد نیاز جهت تعیین تکلیف شکایت را به فرم اضافه نماید. پس از اطمینان از کامل بودن اطلاعات، آن را جهت تعیین مسئول رسیدگی به دبیر کل ارسال نماید.

• **تعیین مسئول رسیدگی به شکایت:**

دبیر کل، مسئول تعیین فرد یا واحد پیگیر رسیدگی به شکایت است.

تبصره: واحد یا شخص انتخاب شده نباید از ذی‌نفعان مستقیم موضوع شکایت باشد.

• **رسیدگی و تحلیل شکایت:**

مسئول رسیدگی به شکایت موظف است موضوع را به‌طور دقیق بررسی و تحلیل نماید. این بررسی باید شامل تحلیل شرایط بروز شکایت، شناسایی علل و عوامل آن و ارزیابی پیامدهای احتمالی باشد. نتایج بررسی، اقدامات انجام شده و مستندات مرتبط باید مستندسازی و در قالب گزارشی جامع به دبیر کل ارائه گردد.

• **تصمیم‌گیری و اقدام اصلاحی:**

پس از جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات، دبیر کل تصمیم‌گیری نهایی خود را در خصوص شکایت اعلام می‌نماید. این تصمیم می‌تواند شامل تأیید یا رد شکایت باشد.

در صورت تأیید شکایت، دبیر کل در خصوص تشکیل کمیته بررسی شکایت تصمیم‌گیری می‌کند. در صورت موافقت دبیر کل در خصوص تشکیل جلسه، اقدامات لازم برای برگزاری جلسه کمیته بررسی شکایت و تعریف اقدام اصلاحی توسط مدیر مرکز ارتباط با اعضا انجام می‌پذیرد.

این کمیته شامل: دبیر کل، مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی، دستیار اداری، مدیر واحد مربوطه و سایر افراد به تشخیص دبیر کل است.

در جلسه کمیته، شکایت به‌صورت دقیق بررسی شده و اعضای کمیته و واحد مسئول رسیدگی توضیحات لازم را ارائه می‌دهند. سپس ابعاد مختلف موضوع تحلیل و در نهایت، تصمیم‌گیری در خصوص پذیرش، رد یا مصالحه شکایت و همچنین تعریف اقدامات اصلاحی جهت رفع مشکل و پیشگیری از تکرار آن انجام می‌شود.

۱۴۰۴/۱۱/۲۸

تمامی تصمیمات و اقدامات اتخاذ شده باید مطابق با روش اجرایی اقدامات اصلاحی به شماره مستند (SY-PR-05-00-02) ثبت و مستندسازی گردد.

• اطلاع رسانی به عضو:

پس از تکمیل فرآیند رسیدگی، نتیجه نهایی توسط مدیر مرکز ارتباط با اعضا به عضو اطلاع داده می شود.

تبصره: مسئول پیگیری و رفع مشکل تا حصول نتیجه نهایی در زمان رخداد شکایت اعضا، دبیرکل یا نماینده ایشان می باشد و در صورت لزوم تمامی افراد در واحدهای مختلف موظف به همکاری با ایشان هستند.

تبصره: کلیه مراحل رسیدگی، از زمان دریافت تا اعلام نتیجه، باید در فرم ثبت شکایت به شماره (ME-FR-01-01-01) مستندسازی گردد.

تبصره: مسئول رسیدگی به شکایت موظف است نسبت به ارزیابی شکایت اقدام نموده و دلایل بروز آن را شناسایی و مستندسازی نماید.

گزارش تجمیعی شکایات هر شش ماهه یکبار توسط کارشناس واحد ارتباط با اعضا تهیه و توسط مدیر واحد برای دبیرکل و رئیس اتاق ارسال می گردد. شکایاتی که در این دوره تعیین تکلیف نشده اند یا رضایت عضو حاصل نشده است، در جلسه ای اختصاصی مورد بررسی قرار گرفته و نتایج در صورت جلسه رسمی ثبت می شود.

همچنین نتایج و تحلیل شکایات دریافتی به صورت سالانه در قالب گزارش بازنگری مدیریت، مطابق روش اجرایی بازنگری مدیریت به شماره (SY-PR-10-00-02)، بررسی و مستندسازی می گردد.

۲-۲-۲. نشست های تخصصی

نشست های تخصصی با هدف بررسی چالش ها، فرصت ها و نیازهای رسته های مختلف اعضا به صورت ماهانه برگزار می شود.

تبصره: برنامه نشست ها بر اساس بانک اطلاعاتی اعضا به شماره مستند (ME-FR-03-01-01) تخصصی اعضا تنظیم می شود.

بانک اطلاعاتی اعضا به شماره مستند (ME-FR-03-01-01)، علاوه بر مشخصات عمومی، شامل اطلاعات تخصصی هر شرکت از جمله حوزه فعالیت، نوع محصولات یا خدمات، کشورهای طرف تعامل در حوزه واردات و صادرات و سایر داده های مرتبط است.

گروهی از اعضای منتخب برای حضور در نشست ها با هیئت نمایندگان تعیین می شوند. برنامه پیشنهادی هر نشست، شامل محورهای گفت و گو و فهرست مدعوین است که پس از تأیید دبیرکل و تصویب رئیس اتاق، اقدامات لازم جهت برگزاری انجام می گیرد.

۱۴۰۴/۱۱/۲۸

پس از برگزاری نشست، فرم صورت جلسه به شماره مستند (SE-FR-02-01-01) تنظیم و به همراه فهرست مدعوین و لیست حضار به عنوان پیوست، بایگانی می گردد.

در صورت طرح مسائل، مشکلات یا پیشنهاداتی از سوی اعضا در خصوص عملکرد یا خدمات اتاق، موضوع مطابق فرآیند رسیدگی به شکایات و پیشنهادات مندرج در بند (۲-۲) پیگیری می شود. تصمیمات و اقدامات انجام شده نیز در صورت جلسه ثبت و مستند خواهد شد.

واحد ارتباط با اعضا موظف است پیگیری اجرای مصوبات نشست ها را تا حصول نتیجه نهایی ادامه داده و در صورت لزوم، اقدامات اصلاحی لازم را مطابق روش اجرایی اقدام اصلاحی به شماره (SY-PR-05-00-02) انجام دهد.

۲-۳. پیوست

SY-PR-05-00-02	روش اجرایی اقدام اصلاحی
SY-PR-10-00-02	روش اجرایی بازرنگری مدیریت
ME-FR-01-01-01	فرم ثبت شکایت
ME-FR-02-01-01	فرم نظرسنجی
SE-FR-02-01-01	فرم صورت جلسه
ME-FR-03-01-01	فرم بانک اطلاعاتی اعضا

ECCIM.COM

