

ISFAHAN
CHAMBER OF COMMERCE
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی
صنایع، معادن و کشاورزی
اصفهان

واحد روابط عمومی

Public Relations Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی

Information Systems Documents



روش اجرایی پوشش اطلاع‌رسانی برنامه‌ها و رویدادها
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 پوشش اطلاع رسانی برنامه‌ها و رویدادها در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	نام مدرک
PU-PR-01-00-02	کد مدرک
۱۴۰۳/۰۹/۰۷	تاریخ ایجاد مدرک
۰۲	شماره بازنگری
۱۴۰۴/۱۱/۲۸	تاریخ آخرین بازنگری
۰۸	تعداد صفحات
عمومی	سطح امنیت
کلیه واحدها در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	دسترسی

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری
ایجاد تبصره در پلن A ⁺	۰۲



امضا	تاریخ	سمت	نام	
		سرپرست روابط عمومی	محمد فرمان آرا	تهیه کنندگان
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	
		دبیر کل	حمیدرضا امیدان	تأیید کننده

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		ریاست اتاق	امیر کشانی	تصویب کنندگان
		نایب رئیس اول	محمد یاسر طیب نیا	
		نایب رئیس دوم	محمد جعفر فوده	
		خزانه دار	علی صفر نوراله	
		منشی هیئت رئیسه	احمد خوروش	

محل مهر

فهرست

۱	فصل اول.....	۱
۱-۱	هدف (Purpose).....	۱
۱-۲	دامنه کاربرد (Scope).....	۱
۱-۳	ذی‌نفعان (Stakeholders).....	۱
۱-۴	تعاریف و واژگان.....	۱
۱-۴-۱	اتاق.....	۱
۲	فصل دوم: اقدامات.....	۲
۲-۱	پلن A+.....	۲
۲-۲	پلن A.....	۲
۲-۳	پلن B.....	۳
۲-۴	پلن C.....	۳
۲-۵	پلن D.....	۳
۲-۶	قوانین و مقررات.....	۴
۲-۷	سطح‌بندی خدمات ارتباطی.....	۷
۲-۸	پیوست.....	۸

۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از تدوین این مستند، شفاف‌سازی، بهبود و استانداردسازی فرآیند اطلاع‌رسانی برنامه‌ها و رویدادها در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان در جهت مدیریت منظم درخواست‌ها از روابط عمومی جهت پوشش جلسات می‌باشد.

۱-۲. دامنه کاربرد (Scope)

دامنه کاربرد این مستند برای مدیریت ارتباطات با کلیه ذی‌نفعان برون‌سازمانی و درون‌سازمانی اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان می‌باشد.

۱-۳. ذی‌نفعان (Stakeholders)

- دبیر کل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این مستند را بر عهده دارد.
- واحد سیستم‌ها و روش‌ها: مسئولیت تدوین، تأیید و نظارت بر حسن اجرای این مستند را بر عهده دارد.
- واحد روابط عمومی: مسئولیت تهیه و به‌روزرسانی این مستند را بر عهده دارد.

۱-۴. تعاریف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

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

۲. فصل دوم: اقدامات

پوشش برنامه‌ها و رویدادها طبق الگوهای زیر دسته‌بندی می‌شوند:

۱-۲. پلن A+

- حداقل دو سخنران ملی و بین‌المللی شاخص و شناخته شده.
 - حداقل ۱۵ مهمان شاخص و شناخته شده استانی، ملی و بین‌المللی.
 - مهمانان و سخنرانان: عضو هیئت دولت، معاونان وزیر، سفرا و دیپلمات‌های خارجی، عضو اتاق ایران، استاندار، معاونان استاندار، مدیران کل سازمان‌ها و ...
 - حضور هیئت‌نمایندگان اتاق.
 - رویداد در سطح ملی یا بین‌المللی.
 - تعداد کل مدعوین حاضر در رویداد حداقل ۱۰۰ نفر.
 - موضوع رویداد بدیع و نوآورانه.
 - مکان برگزاری در یکی از سالن‌های اصلی اتاق (سالن همایش یا نصف جهان) شهر اصفهان یا تهران.
 - دستور کار جلسه: رونمایی، تقدیر، تودیع و معارفه، انعقاد تفاهم‌نامه و ...
- تبصره:** تهیه کلیپ صرفاً برای جلسات شورای گفت‌وگو، هیئت‌نمایندگان، بازدیدهای ماهیانه از شهرک‌های صنعتی و در صورت حضور شخصیت‌های ملی، از وزیر و بالاتر در سایر جلسات و رویدادهای مهم صورت می‌گیرد.

۲-۲. پلن A

- حداقل یک سخنران/استاد ملی یا بین‌المللی شاخص و شناخته شده.
- حداقل ۱۰ مهمان شاخص و شناخته شده استانی، ملی یا بین‌المللی.
- مهمانان و سخنرانان: عضو هیئت دولت، معاونان وزیر، سفرا و دیپلمات‌های خارجی، عضو اتاق ایران، استاندار، معاونان.
- استاندار، مدیران کل سازمان‌ها و ...
- حضور هیئت‌نمایندگان اتاق.
- رویداد در سطح استانی، ملی یا بین‌المللی.
- تعداد کل مدعوین/ثبت‌نام‌کنندگان حاضر در رویداد حداقل ۷۰ نفر.
- موضوع رویداد بدیع، نوآورانه.

- مکان برگزاری در یکی از سالن‌های اصلی اتاق (سالن همایش یا نصف جهان) و سالن‌های سطح شهر.
- دستور کار جلسه: رونمایی، تقدیر، تودیع و معارفه، انعقاد تفاهم‌نامه و ...

۳-۲. پلن B

- حداقل یک سخنران/استاد استانی یا ملی شاخص و شناخته شده.
- حداقل پنج مهمان شاخص و شناخته شده استانی یا ملی.
- مهمانان و سخنرانان جزو معاونان استاندار، مدیران کل سازمان‌ها.
- حضور هیئت‌نمایندگان اتاق در مراسم.
- رویداد در سطح استانی یا ملی.
- تعداد کل مدعوین/ثبت‌نام‌کنندگان حاضر در رویداد حداقل ۵۰ نفر.
- مکان برگزاری در یکی از سالن‌های اتاق یا سالن‌های سطح شهر.
- دستور کار جلسه: رونمایی، تقدیر، تودیع و معارفه، انعقاد تفاهم‌نامه و ...

۴-۲. پلن C

- حضور حداقل یک مهمان/استاد شاخص و شناخته شده استانی در مراسم.
- مهمانان و سخنرانان جزو مدیران کل سازمان‌ها و مدیران ارشد و ...
- حضور حداقل یک نفر از هیئت‌نمایندگان اتاق.
- حضور حداقل یک نفر از مدیران اجرایی مرتبط اتاق.
- رویداد در سطح استانی.
- تعداد کل مدعوین/ثبت‌نام‌کنندگان حاضر در رویداد حداقل ۲۵ نفر.
- مکان برگزاری در یکی از سالن‌های اتاق.

۵-۲. پلن D

- مهمانان و سخنرانان جزو کارآفرینان، فعالان اقتصادی و اعضای برجسته اتاق.
- رویداد در سطح داخلی اتاق.
- تعداد کل مدعوین/ثبت‌نام‌کنندگان حاضر در رویداد حداقل ۱۵ نفر.
- مکان برگزاری در یکی از سالن‌های اتاق.



۶-۲. قوانین و مقررات

- پیش‌نویس کلیه درخواست‌ها چهار روز کاری زودتر از حداکثر تاریخ نیاز به واحد روابط عمومی ارسال می‌گردد.
- در موارد ضروری و فوری (نادر) در فرم پیش‌نویس توضیحاتی ارائه شود و یا از طریق تماس تلفنی قید فوریت به واحد روابط عمومی اطلاع داده شود.
- ارائه خدمات از سوی روابط عمومی تنها منوط به ارجاع نامه امضا شده توسط دبیر کل به واحد روابط عمومی است و ارسال پیش‌نویس ملاکی برای انجام خدمات نیست.
- تمامی درخواست‌های مرتبط با رویدادها و برنامه‌ها مطابق پروتکل و با تکمیل فرم اطلاعات برنامه تنها در قالب یک فرم پیش‌نویس (هر برنامه صرفاً یک پیش‌نویس مربوط به کالا و خدمات روابط عمومی) به واحد روابط عمومی ارسال شود. به درخواست‌های خارج از موارد مندرج در پیش‌نویس نامه ترتیب اثر داده نخواهد شد. نخستین پیش‌نویس ارسال شده برای هر رویداد ملاک ارائه خدمات از سوی روابط عمومی است و پیش‌نویس‌های متعدد بعدی در دستور کار قرار نمی‌گیرد.
- برای موارد پیش‌بینی نشده که با هماهنگی واحد روابط عمومی در جریان برگزاری رویداد انجام می‌شود، تنها یک نامه متمم برای همه موارد به روابط عمومی ارسال شود.
- فرم اطلاعات برنامه ملاک ارزیابی و ارائه خدمات روابط عمومی است، بنابراین تکمیل کامل همه بخش‌ها و درج جزئیات برنامه در فرم اطلاعات برنامه به صورت دقیق الزامی و صحت اطلاعات به عهده واحد درخواست کننده است. همچنین در صورتی که رویداد شامل برنامه‌های جنبی است، اطلاعات آن‌ها در صورت لزوم در بخش دستور جلسه فرم اطلاعات برنامه ذکر شود.
- از آنجا که اطلاعات مندرج در فرم پیوست اطلاعات برنامه به شماره مستند (PU-FR-01-01-01)، سطح برنامه و نوع خدمات قابل ارائه از سوی روابط عمومی را مشخص می‌کند، در صورتی که اطلاعات وارد شده از جمله اسامی مهمانان شاخص، دستور جلسه یا مکان برگزاری جلسه با هنگام برگزاری رویداد، مطابقت نداشته باشد، به واحد برگزارکننده تذکر داده می‌شود و در صورت تکرار، ارائه خدمات درخواستی منوط به تأیید مدیر روابط عمومی یا دبیر کل خواهد بود.
- در صورت تغییر در زمان و مکان برنامه، تغییرات از طریق کارتابل به صورت نامه حداقل یک روز پیش از زمان برگزاری به واحد روابط عمومی اطلاع داده شود.

۱۴۰۴/۱۱/۲۸

- تنها برای برنامه‌ها و رویدادها نیاز به تکمیل فرم اطلاعات برنامه به شماره مستند (PU-FR-01-01-01) است و سایر درخواست‌ها (به‌عنوان مثال چاپ و پرینت، طراحی پوستر، لوگو و...) طبق روال گذشته از طریق تکمیل فرم درخواست کالا و خدمات به شماره مستند (FI-FR-01-03-02) و ارسال پیش‌نویس به واحد روابط عمومی و تأیید دبیر کل انجام می‌شود.
- اطلاعات مورد نیاز برای اجرای درخواست‌ها (متن پیامک، فهرست مخاطبان، محتوای پوستر، متن تفاهم‌نامه و...) که توسط واحد درخواست‌کننده ارائه می‌شود، هم‌زمان با درخواست به پیوست پیش‌نویس ارسال شود. به درخواست‌هایی که از مسیرهایی غیر از کارتابل (پیام‌رسان‌ها، پیامک، شفاهی و...) ارسال شوند، فاقد اعتبار است و ترتیب اثر داده نمی‌شود. همچنین اطلاعات و متون باید در قالب فایل ورد یا اکسل با املا و نگارش صحیح ارسال شوند.
- درخواست‌ها و پیش‌نویس‌هایی که خارج از ساعت اداری (۷:۳۰ تا ۱۴:۳۰) ارسال شوند طبیعتاً در ابتدای روز کاری بعدی در دستور کار قرار می‌گیرند.
- موارد و درخواست‌هایی که در حوزه کاری روابط عمومی و پیمانکاران این واحد هستند، تنها از طریق کارشناسان روابط عمومی پیگیری شوند و به‌صورت مستقیم با پیمانکاران و رسانه‌ها هماهنگی صورت نگیرد.
- واحد روابط عمومی در مواردی که به هر دلیل امکان ارائه خدمت به برنامه‌ای ندارد، دلیل را با ذکر در پیش‌نویس کتباً اعلام می‌نماید.
- عکس‌ها، فیلم‌ها و کلیپ‌های رویداد تنها به کارشناس یا دبیر واحد درخواست‌کننده تحویل داده خواهد شد و واحد روابط عمومی مسئولیتی در قبال تحویل فایل به افراد خارج از سازمان یا غیر از واحد متقاضی ندارد.
- درج هرگونه لوگوی غیر از لوگوی اتاق از جمله لوگوی سازمان‌ها، شرکت‌ها، انجمن‌ها و یا اسپانسرها در طراحی‌ها، پوستر، بنرها، فوتو وال‌ها، طرح‌های تی‌وی و پرچم‌ها تنها منوط به تأیید روابط عمومی و دبیر کل اتاق است.
- استفاده از علائم، نشانه‌ها و تصاویری که با فرهنگ ایرانی - اسلامی در تعارض است در طراحی‌ها مورد تأیید قرار نمی‌گیرد.
- متن پوسترها و طراحی‌ها باید به تأیید مدیر واحد درخواست‌کننده رسیده باشد و از طریق پیوست نامه کالا و خدمات به روابط عمومی ارجاع شود. متن نهایی باید بدون هیچ‌گونه غلط‌املائی و نگارشی باشد و روابط عمومی در قبال محتوای ارسال شده مسئولیت به عهده ندارد. دریافت پیش‌نویس توسط روابط عمومی به منزله تأیید محتوا از سوی مدیر واحد متقاضی در نظر گرفته می‌شود.

- موارد مدنظر و نیازهای واحد متقاضی برای درج در طراحی پیش از طراحی به صورت صریح و شفاف به روابط عمومی اطلاع داده شود.
- المان‌ها و عناصر گرافیکی مدنظر واحد متقاضی برای درج در پوستر (مانند لوگو، اسپانسرها، تصاویر مهمانان و سخنرانان و...) با کیفیت بالا و فرمت استاندارد به پیوست نامه در کارتابل ارسال شود.
- هرگونه تغییر در محتوا منوط به ارسال نامه مجدد با تأیید مدیر واحد متقاضی و امضای نامه می‌باشد.
- هر نوع پوستر و اطلاعیه که خارج از فرایند روابط عمومی طراحی شده، در صورت برخورداری از کیفیت و استانداردهای لازم، تنها با تأیید مدیر روابط عمومی و دبیرکل در شبکه‌های اطلاع‌رسانی اتاق اعم و وبسایت، پرتال و شبکه‌های اجتماعی اتاق قابل انتشار است.
- تنها یک‌بار امکان بازطراحی کلی طرح سفارشی در صورت عدم رضایت واحد متقاضی وجود دارد. در صورت تأیید و ارسال فایل نهایی تقاضای بازطراحی از سوی واحد متقاضی شامل هزینه طراحی می‌شود.
- اصلاحات جزئی از سوی واحد متقاضی تنها یک‌بار به صورت تجمیعی به واحد روابط عمومی اعلام می‌شود. در صورتی که بیش از یک‌بار اصلاحات انجام شود، برای هر اصلاح هزینه جداگانه در نظر گرفته می‌شود.
- تنها امکان درج عکس چهره سخنرانان یا مهمانان شاخص ملی در پوسترها وجود دارد و درج عکس مجریان و سایر مهمانان مورد تأیید نیست.
- نسخه پیش‌نویس پوستر با علامت «غیر قابل انتشار» به منظور بررسی اولیه و ارائه اصلاحات در اختیار واحد متقاضی قرار می‌گیرد و تحت هیچ شرایطی امکان انتشار در فضای عمومی و یا اطلاع‌رسانی خصوصی ندارد.
- تنها طرح‌ها و پوسترهایی که به تأیید روابط عمومی رسیده باشد، پس از انتشار در شبکه‌ها و کانال‌های اطلاع‌رسانی رسمی اتاق امکان بازنشر توسط سایر واحدها را دارد.
- طراحی و صفحه‌آرایی کتاب و کتابچه از زمان دریافت فایل محتوای نهایی تأیید شده توسط دبیرکل به مدت ۱۰ تا ۱۵ روز کاری بسته به تعداد صفحات و حجم مطالب زمان لازم دارد.
- چاپ کتاب و یا کتابچه از زمان تأیید فایل نهایی طراحی به مدت ۱۰ تا ۱۵ روز برای چاپ افست و پنج تا هفت روز کاری برای چاپ دیجیتال زمان لازم دارد.
- چاپ بزرگ و استند از زمان تأیید فایل طراحی نهایی و ارسال به چاپخانه به مدت دو روز کاری زمان لازم دارد.

۷-۲. سطح‌بندی خدمات ارتباطی

بر اساس اطلاعات فرم اعلام برنامه به شماره مستند PU-FR-01-01-01 و مطابق جدول زیر خدمات ارتباطی متناسب

با جلسه انتخاب می‌شود:

واحد	خدمات	A+	A	B	C	D	واحد	خدمات	A+	A	B	C	D
تولیدات رسانه‌های	کلیپ رویدادی ^۱	✓	✓	×	×	×	تولیدات خبری و محتوایی	پیش‌خبر	✓	✓	×	×	×
	کلیپ گزارشی ^۲	✓	×	×	×	×		خبر	۳	۲	۱	۱	×
	ساخت تیزر	✓	✓	×	×	×		گزارش خبری	✓	✓	×	×	×
	مصاحبه ویدیویی	✓	✓	×	×	×		خبر کوتاه	۳	۲	۱	۱	×
	تصویربرداری ثابت	✓	✓	✓	✓	×		پرونده خبری	✓	×	×	×	×
	موشن گرافیک	✓	✓	×	×	×		گزارش تصویری	۲	۱	۱	۱	×
	پادکست	✓	×	×	×	×		مصاحبه کوتاه	✓	✓	✓	×	×
	پخش زنده فضای مجازی	✓	✓	×	×	×		مصاحبه تفصیلی	✓	✓	×	×	×
	برنامه صداوسیما (استانی)	✓	✓	×	×	×		تولید محتوای اینفوگرافیک	✓	✓	×	×	×
	برنامه صداوسیما (ملی)	✓	×	×	×	×		ویژه‌نامه	✓	×	×	×	×
	پخش زنده صداوسیما	✓	✓	×	×	×		خبر صداوسیما	✓	✓	✓	×	×
	تلویزیون شهری	✓	✓	×	×	×		رپرتاژ آگهی	۱۰	۵	۳	×	×
	تلویزیون‌های داخلی	✓	✓	✓	✓	×		دعوت از خبرنگاران	۱۰	۵	۳	×	×
	مستند	✓	×	×	×	×		نشست خبری	✓	✓	×	×	×
	کلیپ موبایلی	✓	✓	×	×	×		ارسال پیامک لیست مدعوین	✓	✓	✓	✓	✓
تولیدات استودیویی	✓	✓	×	×	×	ارسال پیامک انبوه همه اعضا	✓	✓	✓	×	×		

^۱ کلیپ رویدادی شامل دوربین آلفا، استابلایزر، میکروفن HF و تدوین می‌شود

^۲ کلیپ گزارشی شامل دوربین آلفا، استابلایزر، میکروفن HF، مجری گزارشگر و تدوین می‌شود

طراحی گرافیک و تبلیغات					انتشار و فضای مجازی						
x	✓	✓	✓	✓	طراحی پوستر اطلاع‌رسانی	x	x	x	✓	✓	ارسال ایمیل انبوه
x	✓	✓	✓	✓	طراحی و چاپ بنر	x	✓	✓	✓	✓	بارگذاری روی سایت
✓	✓	✓	✓	✓	طراحی تی‌وی پوستر	x	✓	✓	✓	✓	بارگذاری استوری اینستاگرام
x	x	x	x	✓	طراحی لوگو	x	x	✓	✓	✓	بارگذاری پست اینستاگرام
x	x	x	✓	✓	طراحی اینفوگرافیک	x	✓	✓	✓	✓	بارگذاری ای‌تا و تلگرام و واتساپ
✓	✓	✓	✓	✓	طراحی لوح تقدیر	x	✓	✓	✓	✓	بارگذاری ای‌تا و تلگرام و واتساپ
x	x	x	✓	✓	بروشور و کاتالوگ	x	x	✓	✓	✓	بارگذاری خبر کوتاه
✓	✓	✓	✓	✓	انتشارات (پرینت و تکثیر)	x	x	x	x	✓	استوری سریالی
x	x	x	x	✓	تبلیغات شهری	x	x	✓	✓	✓	تبلیغات مجازی
x	x	x	x	✓	طراحی اقلام برندبوک	✓	x	x	x	x	شبکه داخلی / همکاران

۸-۲ پیوست

PU-FR-01-01-01	فرم اطلاعات برنامه	۱
FI-FR-01-03-02	فرم درخواست کالا و خدمات	۲

ECCIM.COM

