

ISFAHAN
CHAMBER OF COMMERCE
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی
صنایع، معادن و کشاورزی
اصفهان

واحد خدمات بازرگانی و اسناد تجاری

Business Service and Commercial
Documents Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی
Information Systems Documents



روش اجرایی خدمات بازرگانی، تایید اسناد تجاری و هویت 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 خدمات بازرگانی، تأیید اسناد تجاری و هویت در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	نام مدرک
BU-PR-03-00-01	کد مدرک
۱۴۰۴/۰۹/۳۰	تاریخ ایجاد مدرک
۰۱	شماره بازنگری
۱۴۰۴/۰۹/۳۰	تاریخ آخرین بازنگری
۰۹	تعداد صفحات
عمومی	سطح امنیت
کلیه واحدها در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	دسترسی

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری



امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر خدمات بازرگانی و اسناد تجاری	محمد عرفان نجفی پور	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	ذی‌نفعان (Stakeholders).....
۱-۴	تعاریف و واژگان.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱. اتاق.....
۱-۴-۲	۱-۴-۲. اسناد تجاری.....
۱-۴-۳	۱-۴-۳. گواهی امضا.....
۱-۴-۴	۱-۴-۴. گواهی مبدأ.....
۱-۴-۵	۱-۴-۵. کارنه تیر.....
۱-۵	۱-۵. منابع.....
۲	فصل دوم: اقدامات.....
۲-۱	۲-۱. طبقه‌بندی اسناد تجاری.....
۲-۲	۲-۲. تأیید اصالت، مشخصات و زبان اسناد.....
۲-۲-۱	۲-۲-۱. الزامات اصالت و شکل اسناد.....
۲-۲-۳	۲-۲-۳. شرایط تأیید اسناد بر اساس امضا و مشخصات.....
۲-۳-۱	۲-۳-۱. تأیید اسناد تجاری و گواهی امضا.....
۲-۴	۲-۴. الزام استفاده از زبان فارسی در اسناد تجاری.....
۲-۵	۲-۵. مقررات بر سایر انواع اسناد و مکاتبات بین‌المللی.....
۲-۶	۲-۶. ثبت جزئیات خدمات و اطلاعات تکمیلی در پروفایل عضو.....
۲-۷	۲-۷. فرآیند صدور گواهی کارنه تیر.....
۲-۷-۱	۲-۷-۱. ثبت درخواست صدور گواهی کارنه توسط متقاضی.....
۲-۷-۲	۲-۷-۲. بررسی مدارک و مستندات توسط کارشناس واحد بازرگانی.....
۲-۷-۳	۲-۷-۳. صدور گواهی کارنه تیر و ثبت در سامانه ERP.....



- ۸-۲ نظرسنجی رضایت اعضا ۸
- ۸-۲-۱. ارسال لینک نظرسنجی پس از ارائه خدمت به عضو ۸
- ۸-۲-۲. طراحی و بازنگری دوره‌ای سؤالات نظرسنجی ۹
- ۸-۲-۳. جمع‌آوری، ثبت و تحلیل نتایج نظرسنجی ها ۹
- ۸-۲-۴. اقدام اصلاحی در صورت کاهش سطح رضایت اعضا ۹
- ۸-۲-۹. پیوست ۹





۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از این مستند، ایجاد رویه‌ای نظام‌مند و تبیین سازوکار مشخص برای کنترل، بررسی و تأیید اسناد تجاری و هویت اشخاص به منظور تضمین صحت، انطباق، جلوگیری از بروز مغایرت یا جعل و خطا و تسهیل امور تجاری اعضا با اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

۲-۱. دامنه کاربرد (Scope)

این روش در واحد خدمات بازرگانی و اسناد تجاری برای کنترل و تأیید اسناد و مدارک موردنیاز در فرآیندهای تجاری اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان اجرا 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 خدمات بازرگانی و اسناد تجاری: 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. اسناد تجاری

منظور از اسناد تجاری در این مستند، هرگونه اسنادی است که توسط اعضای اتاق ناشی از اعمال تجاری آنان ایجاد شده است.

۳-۴-۱. گواهی امضا

گواهی امضای الکترونیکی، سندی رسمی است که توسط مرکز صدور گواهی مورد تأیید قانونی صادر می‌شود. این گواهی حاوی دو کلید خصوصی و عمومی است و مطابق با قانون تجارت الکترونیکی معتبر شناخته می‌شود. استفاده از این گواهی برای تأیید صحت اسناد تجاری مورد پذیرش اتاق بوده و پذیرش اسناد دارای امضای الکترونیکی معتبر در تأییدیه‌ها و گواهی‌های مبنای تجاری الزامی است. از نظر قانون، امضای دیجیتال دارای سه ویژگی اصلی است:

- هویت امضاکننده را تأیید می‌کند.
- تمامیت و عدم تغییر سند را تضمین می‌کند.

۱۴۰۴/۰۹/۳۰

● از نظر حقوقی معتبر و غیر قابل انکار است.

۴-۴-۱. گواهی مبدأ

گواهی مبدأ سندی رسمی است که توسط اتاق‌های بازرگانی، محل ساخت کالای صادراتی را تأیید می‌کند و شامل اطلاعات صادرکننده، واردکننده، مشخصات کالا، وسیله حمل، وزن و تعرفه گمرکی می‌شود. این گواهی برای ترخیص کالا، بهره‌مندی از تعرفه ترجیحی و پذیرش از سوی گمرک و سایر نهادهای ذی‌صلاح الزامی است. انواع آن عبارت‌اند از:

غیر ترجیحی: تعیین‌کننده محل تولید کالا.

ترجیحی: قابل استفاده در چارچوب توافق‌نامه‌های تجاری ترجیحی.

۵-۴-۱. کارنه تیر^۱

کنوانسیون ترانزیت بین‌المللی کالا که به طور رایج به کارنه تیر شناخته می‌شود، سند یا دفترچه‌ای گمرکی است که برای حمل بین‌المللی کالاها، بدون نیاز به تشریفات متعدد گمرکی در مسیر، طراحی شده است. اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران به‌عنوان مؤسسه صدور / ضامن برای کارنه تیر فعالیت می‌کند.

۵-۱. منابع

شیوه‌نامه تأیید اسناد تجاری و تأیید هویت اعضای اتاق‌های بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی سراسر کشور در اتاق ایران مردادماه ۱۴۰۲.

¹ TIR Convention



۲. فصل دوم: اقدامات

۲-۱. طبقه‌بندی اسناد تجاری

اتاق اسناد مرتبط با فرآیندهای صادرات و واردات را در پنج دسته اصلی به شرح زیر طبقه‌بندی می‌نماید:

۱. اسناد تجاری

- **صورت حساب^۲**: شامل جزئیات کالاها یا خدمات فروخته شده.
- **گواهی مبدأ^۳** سندی که کشور مبدأ کالا را تأیید می‌کند.
- **لیست بسته‌بندی^۴** جزئیات مربوط به بسته‌بندی کالاها را ارائه می‌دهد.
- **گواهی بازرسی^۵**: تأیید انطباق کالا با استانداردهای مقرر.
- **بارنامه^۶**: سند اثبات‌کننده حمل و نقل کالاها.

تبصره: گواهی مبدأ مطابق با روش اجرایی صدور گواهی مبدأ به شماره مستند (BU-PR-03-00-01) در اتاق صادر

می‌گردد.

۲. اسناد رسمی

اسنادی که توسط نهادهای قانونی مانند وزارتخانه‌ها یا سازمان‌های دولتی صادر می‌شوند؛ از جمله مجوزهای واردات

و صادرات.

۳. اسناد مالی

شامل فاکتورها، رسیدهای پرداخت و سایر اسنادی که جزئیات مالی معاملات را بیان می‌کنند.

۴. اسناد حمل

اسنادی که جزئیات حمل و نقل کالاها را مشخص می‌کنند، مانند بارنامه‌ها و قراردادهای حمل و نقل.

۵. اسناد بیمه

اسنادی که پوشش بیمه‌ای کالاها را در طول حمل و نقل تأیید می‌کنند.

² Invoice

³ Certificate of Origin

⁴ Packing List

⁵ Inspection Certificate

⁶ Bill of Lading

۲-۲. تأیید اصالت، مشخصات و زبان اسناد

۲-۲-۱. الزامات اصالت و شکل اسناد

کلیه اسناد ارائه شده به اتاق، از نظر شکل، محتوا و اصالت، باید با داده‌های ثبت شده در سامانه جامع تجارت، سامانه کارت بازرگانی هوشمند و سامانه‌های اتاق ایران مطابقت داشته باشند.

تأیید نهایی تنها توسط اتاق شهرستانی که عضو در آن ثبت شده است (اتاق متبوع) امکان پذیر بوده و شامل بررسی

موارد زیر است:

- صحت اطلاعات سند.
- مطابقت با مشخصات عضو.
- اعتبار امضا و مهر.

تبصره: اتاق هیچ گونه مسئولیتی در تأیید اسناد مالی نظیر چک، برات، سفته و... ندارد.

۲-۳. شرایط تأیید اسناد بر اساس امضا و مشخصات

تأیید فقط در صورت تحقق شرایط زیر انجام می شود:

- اعتبار کارت عضویت یا کارت بازرگانی،
- ارائه اصل سند یا کپی برابر اصل شده توسط دفتر اسناد رسمی،
- معرفی نامه رسمی شرکت بر روی سربرگ، دارای امضای معتبر و منطبق با امضای ثبت شده در سامانه کارت هوشمند (در مواردی که کارت بازرگانی متعلق به اتاق نباشد).

تبصره: تأیید اسناد فقط با استفاده از مهر متحدالشکل طراحی شده توسط اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی

ایران صورت می گیرد. هرگونه تأیید بدون استفاده از این مهر، فاقد اعتبار است.

۲-۳-۱. تأیید اسناد تجاری و گواهی امضا

گواهی امضا به معنی مدرکی است که صحت امضای فردی که در سند امضا کرده است را تأیید می کند. نشان می دهد که فرد امضاکننده، شخصی مجاز و معتبر است و امضای او در آن سند صحیح است. فرآیند معمول برای دریافت گواهی امضا در اتاق به شرح زیر است:

۲-۳-۱-۱. ثبت درخواست تأیید اسناد تجاری یا گواهی امضا توسط متقاضی

فرآیند تأیید اسناد تجاری و گواهی امضا با ثبت درخواست توسط عضو دارای کارت عضویت یا کارت بازرگانی

معتبر آغاز می شود.

۱۴۰۴/۰۹/۳۰

متقاضی (حقیقی یا حقوقی) موظف است با در دست داشتن اسناد تجاری از قبیل قرارداد، فاکتور فروش، گواهی مبادله، گواهی بانکی یا سایر مدارک مرتبط و همچنین نمونه امضا، برای تأیید امضای شخص یا اشخاص در اسناد تجاری به واحد خدمات بازرگانی مراجعه نموده و درخواست تأیید اسناد را تکمیل نماید.

۲-۱-۳-۲. بررسی اصالت مدارک و تطبیق امضا با سوابق عضویت

پس از ثبت درخواست، پرونده به ترتیب توسط کارشناس واحد بازرگانی و سپس مدیر واحد خدمات بازرگانی مورد بررسی قرار می‌گیرد.
کارشناس موظف است اصالت مدارک ارائه شده را کنترل و امضای متقاضی را با نمونه امضای ثبت شده در پرونده عضویت وی تطبیق دهد.

تبصره ۵: فرد یا افراد باید نمونه امضای خود را در حضور کارشناسان اتاق ارائه دهند در راستای تطبیق امضای موجود در قرارداد با امضای ثبت شده در سامانه.

در صورت مشاهده هرگونه ابهام در هویت متقاضی یا عدم انطباق امضا، کارشناس موظف است بررسی تکمیلی انجام داده و در صورت لزوم از متقاضی مدارک شناسایی یا معرفی نامه رسمی درخواست نماید.

۲-۱-۳-۲. صدور گواهی اصالت امضا و تأیید نهایی اسناد

در صورت تأیید اصالت اسناد و صحت امضا، کارشناس واحد بازرگانی موظف است نسبت به صدور گواهی تأیید اصالت امضا اقدام نماید.

سند مورد نظر با مهر و امضای رسمی اتاق ممهور می‌شود تا اصالت امضای عضو و درستی اسناد تجاری برای مراجع داخلی و بین‌المللی قابل استناد باشد.

تأیید نهایی سند بر عهده مدیر واحد خدمات بازرگانی یا نماینده تفویض شده وی است که پس از کنترل صحت اطلاعات و مهرها، گواهی را امضا می‌نماید.

خروجی این مرحله، گواهی اصالت امضا و سند تأیید شده با مهر رسمی اتاق است.

تبصره ۵: اتاق صرفاً اصالت امضا و عضویت دارنده سند را تأیید می‌نماید و هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال محتوا، شرایط مالی یا حقوقی مندرج در اسناد تجاری و توافقات طرفین ندارد. این موضوع باید به صورت صریح در متن گواهی تأیید درج گردد تا مرجع دریافت کننده از حدود اعتبار آن آگاه باشد.

تبصره ۵: نگهداری و حفاظت از مهر و کد شناسایی به عهده مدیر خدمات بازرگانی و اسناد تجاری است و مسئولیت قانونی دارد.

۱۴۰۴/۰۹/۳۰

تبصره ۵: مشخصات امضا و مهر باید به صورت رسمی از سوی اتاق ایران به مراجع ذیصلاح مانند وزارت امور خارجه و اداره مترجمان رسمی قوه قضائیه اعلام گردد.

۴-۲. الزام استفاده از زبان فارسی در اسناد تجاری

بر اساس اصل ۱۵ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، کلیه اسناد تجاری ارائه شده جهت تأیید در اتاق بازرگانی، به استثنای اسناد تجاری بین‌المللی، شامل مواردی مانند: گواهی مبدأ، فاکتور، فهرست بسته‌بندی و سایر اسناد مشابه، باید به زبان فارسی تنظیم شده باشند.

تبصره ۵: در مواردی که عضو نیاز به تأیید اسناد به زبان غیر از فارسی داشته باشد، فقط در صورتی امکان تأیید وجود دارد که اسناد مورد نظر توسط مترجمان رسمی مورد تأیید قوه قضائیه ترجمه شده باشند، و نسخه فارسی و نسخه ترجمه شده به صورت توأمان و رسمی ارائه شود.

۵-۲. مقررات بر سایر انواع اسناد و مکاتبات بین‌المللی

کلیه احکام، ضوابط و الزامات مندرج در این دستورالعمل که ناظر بر تأیید اسناد تجاری می‌باشد، به صورت کامل و لازم‌الاجرا برای موارد زیر نیز قابل تسری است:

- تأیید گواهی امضای قراردادهای نمایندگی
- معرفی اعضا به مراجع بین‌المللی و بالعکس
- سایر مکاتبات یا مستندات مشابه با ماهیت تجاری یا رسمی

تبصره ۵: تأیید اسناد صادره از نمایندگی‌ها یا اشخاص خارجی، منوط به تأیید قبلی آن‌ها توسط سفارتخانه جمهوری اسلامی ایران در کشور محل تنظیم سند و همچنین اتاق بازرگانی رسمی همان کشور می‌باشد. در صورت نیاز هر یک از اعضا به تأیید اسناد و عدم دسترسی به اتاق متبوع خود، دیگر اتاق‌های استانی با رعایت شرایط، امکان تأیید خواهند داشت.

تبصره ۵: هزینه گواهی تأیید اسناد هر گواهی سالانه توسط اتاق ایران تعیین می‌گردد. تا زمان صدور مصوبه جدید، مصوبات سابق به قوت خود باقی می‌ماند و هرگونه تغییر مبلغ بدون مصوبه هیئت نمایندگان اتاق ایران، ممنوع است.

۶-۲. ثبت جزئیات خدمات و اطلاعات تکمیلی در پروفایل عضو

کلیه خدمات ارائه شده در واحد خدمات بازرگانی، شامل صدور و تمدید کارت‌های عضویت و بازرگانی، صدور گواهی مبدأ، تأیید اسناد تجاری و گواهی امضا، بلافاصله پس از تأیید نهایی باید در سامانه یکپارچه ERP اتاق ثبت گردد.

۱۴۰۴/۰۹/۳۰

هدف از این اقدام، ایجاد بانک اطلاعاتی جامع از سوابق خدمات اعضا و یکپارچه سازی داده ها در سطح سازمان می باشد. مسئول اجرا در این مرحله، کارشناس واحد مربوطه است که موظف است کلیه خدمات انجام شده را بدون تأخیر در سامانه وارد نماید تا امکان پیگیری سوابق برای هر عضو فراهم گردد.

پس از ثبت اولیه، کارشناس موظف است تمامی جزئیات خدمت ارائه شده را در پروفایل الکترونیکی عضو در سامانه ERP درج نماید. این اطلاعات شامل موارد زیر است:

- نوع خدمت (صدور، تمدید یا تأیید).
- شماره و تاریخ گواهی یا کارت.
- نام کارشناس انجام دهنده.
- تاریخ اتمام کار.
- توضیحات تکمیلی مربوط به فرآیند.

دقت در ثبت صحیح و کامل اطلاعات در این مرحله ضروری است تا سوابق عضو در آینده به درستی قابل ردیابی بوده و گزارش های مدیریتی و آماری بر اساس داده های واقعی استخراج شود.

۷-۲. فرآیند صدور گواهی کارنه تیر

۷-۲-۱. ثبت درخواست صدور گواهی کارنه توسط متقاضی

فرآیند با ثبت درخواست توسط متقاضی دارای کارت بازرگانی معتبر آغاز می شود. متقاضی موظف است جهت خروج موقت کالا (مانند شرکت در نمایشگاه های خارجی، مأموریت های فنی، خدمات آموزشی یا تحقیقاتی) درخواست خود را همراه با فهرست اقلام، ارزش تقریبی، کشور مقصد و مدت زمان حضور کالا در خارج از کشور از طریق درخواست کارنه تیر به واحد خدمات بازرگانی اتاق ارائه نماید.

هدف از این مرحله، ایجاد پرونده رسمی برای خروج موقت کالا بدون ثبت در فرآیندهای صادرات یا واردات تجاری است. مسئول اجرا متقاضی می باشد و پس از ثبت درخواست، پرونده در سامانه واحد خدمات بازرگانی تشکیل می گردد.

۷-۲-۲. بررسی مدارک و مستندات توسط کارشناس واحد بازرگانی

پس از تشکیل پرونده، کارشناس واحد خدمات بازرگانی موظف است مدارک ارائه شده را بررسی و کنترل نماید. بررسی شامل موارد زیر است:

- اعتبار کارت بازرگانی و عضویت متقاضی.
- انطباق نوع و تعداد کالا با هدف اعلام شده (نمایشگاهی، تحقیقاتی و...).
- تطبیق اطلاعات فهرست کالا با اسناد خرید، بیمه نامه یا پروفورما (در صورت وجود).

● کنترل کشور مقصد و مدت خروج کالا.

در صورت وجود نقص یا ابهام، کارشناس موظف است مورد را در سامانه ثبت و جهت اصلاح به متقاضی اطلاع دهد. پس از تأیید نهایی، پرونده برای صدور گواهی کارنه به مدیر واحد خدمات بازرگانی ارجاع می‌شود.

۳-۷-۲. صدور گواهی کارنه تیر و ثبت در سامانه ERP

در صورت تأیید مدارک، گواهی کارنه توسط کارشناس تهیه و پس از بررسی و امضای مدیر واحد خدمات بازرگانی صادر می‌گردد. این گواهی، مجوز رسمی برای خروج موقت کالا از کشور و بازگشت مجدد آن در مدت تعیین شده محسوب می‌شود.

پس از صدور، اطلاعات گواهی شامل مشخصات کالا، نام متقاضی، کشور مقصد، تاریخ صدور و تاریخ بازگشت پیش‌بینی شده در سامانه ERP ثبت می‌گردد تا سوابق خدمت در پرونده عضو ذخیره شود.

در پایان، نسخه چاپی گواهی کارنه به متقاضی تحویل و نسخه الکترونیکی آن در سامانه بایگانی می‌گردد.

تبصره: گواهی کارنه صرفاً جهت خروج موقت کالا صادر می‌شود و ماهیت صادرات یا واردات تجاری ندارد. متقاضی موظف است کالا را در مهلت مقرر به کشور بازگرداند و هرگونه تأخیر یا تغییر مقصد را به صورت کتبی به اتاق بازرگانی اطلاع دهد. اتاق بازرگانی صرفاً مرجع صادرکننده گواهی بوده و هیچ‌گونه مسئولیتی نسبت به شرایط حمل، بیمه یا خسارات احتمالی کالا ندارد.

۸-۲. نظرسنجی رضایت اعضا

۸-۲-۱. ارسال لینک نظرسنجی پس از ارائه خدمت به عضو

بلافاصله پس از ارائه هر یک از خدمات واحد بازرگانی (از جمله صدور یا تمدید کارت عضویت و بازرگانی، صدور گواهی مبدأ یا تأیید اسناد تجاری)، یک لینک نظرسنجی الکترونیکی از طریق پیامک یا پست الکترونیک برای عضو ارسال می‌گردد.

هدف از این اقدام، سنجش میزان رضایت اعضا از کیفیت خدمات، رفتار کارکنان، سهولت فرآیندها و مدت زمان پاسخ‌گویی است. مسئول اجرا در این مرحله، واحد ارتباط با اعضا است که موظف می‌باشد مطابق با روش اجرایی ارتباط با اعضا به شماره مستند (ME-PR-01-00-01) ارسال لینک را حداکثر ظرف ۴۸ ساعت پس از ارائه خدمت انجام دهد تا بازخوردها به موقع جمع‌آوری گردد.

۲-۸-۲. طراحی و بازنگری دوره‌ای سؤالات نظرسنجی

سؤالات نظرسنجی باید به گونه‌ای طراحی شوند که شاخص‌های کلیدی عملکرد واحد خدمات بازرگانی را پوشش دهند. طراحی و بازنگری سؤالات با تأیید دبیرکل و مدیر واحد خدمات بازرگانی انجام می‌شود. سؤالات معمولاً شامل ارزیابی موارد زیر هستند:

- کیفیت پاسخ‌گویی.
- شفافیت اطلاعات.
- زمان ارائه خدمت.
- نحوه رفتار کارکنان.
- رضایت کلی از فرآیند.

واحد ارتباط با اعضا موظف است مطابق روش اجرایی ارتباط با اعضا به شماره (ME-PR-01-00-01) نسخه جدید پرسش‌نامه را پس از هر بازنگری در سامانه نظرسنجی به‌روزرسانی و اجرا نماید.

۳-۸-۲. جمع‌آوری، ثبت و تحلیل نتایج نظرسنجی‌ها

پس از تکمیل فرم نظرسنجی توسط اعضا، داده‌ها در سامانه تجمیع و به‌صورت دوره‌ای توسط واحد ارتباط با اعضا استخراج می‌شود.

این واحد موظف است نتایج را تحلیل و میانگین درصد رضایت اعضا را در بازه‌های ماهانه و فصلی محاسبه نماید. گزارش نهایی تحلیل نظرسنجی شامل شاخص‌های رضایت کلی، نقاط قوت، فرصت‌های بهبود و پیشنهادهای اعضا بوده و باید در اختیار مدیر واحد خدمات بازرگانی و دبیرکل قرار گیرد تا در جلسات بازنگری مدیریت مطابق با روش اجرایی بازنگری مدیریت به شماره مستند (SY-PR-10-00-02) مورد بررسی قرار گیرد.

۴-۸-۲. اقدام اصلاحی در صورت کاهش سطح رضایت اعضا

در صورتی که میانگین رضایت اعضا از خدمات واحد بازرگانی کمتر از ۸۰ درصد باشد، می‌بایست مطابق با روش اجرایی اقدام اصلاحی به شماره مستند (SY-PR-05-00-02) اقدام گردد. اقدامات لازم در خصوص رفع عدم رضایت صورت گردد.

۹-۲. پیوست

SY-PR-05-00-02	روش اجرایی اقدام اصلاحی	۱
SY-PR-10-00-02	روش اجرایی بازنگری مدیریت	۲
ME-PR-01-00-01	روش اجرایی ارتباط با اعضا	۳

ECCIM.COM

