

بسمه تعالی

فرم شناسنامه خدمت دستگاه اجرایی

ضمیمه ۱

۱- عنوان خدمت: خدمات فنی و مهندسی و کنترل کیفیت		۲- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود)	
نام دستگاه اجرایی: شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک		نام دستگاه مادر: وزارت راه و شهرسازی	
شرح خدمت ارائه خدمات آزمونهای کنترل کیفی مصالح ساختمانی و پروژه های عمرانی ، مطالعات ژئوتکنیک، ارزیابی روسازی راهها و فرودگاهها، کالیبراسیون لوازم و تجهیزات آزمایشگاهی و ارائه خدمات آموزشی پژوهشی و تدوین ضوابط و معیارها		نوع خدمت <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G۲C) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G۲B) <input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G۲G)	
ماهیت خدمت <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی		درخواست کنندگان و کارفرمایان اجرای پروژه های عمرانی	
سطح خدمت <input checked="" type="checkbox"/> ملی		تصدی گری <input checked="" type="checkbox"/>	
رویداد مرتبط با:		<input checked="" type="checkbox"/> منطقه ای <input checked="" type="checkbox"/> استانی <input checked="" type="checkbox"/> شهری <input checked="" type="checkbox"/> روستایی	
<input checked="" type="checkbox"/> تولد <input checked="" type="checkbox"/> آموزش <input checked="" type="checkbox"/> تاسیسات شهری		<input type="checkbox"/> کسب و کار <input type="checkbox"/> مالیات <input type="checkbox"/> سلامت <input type="checkbox"/> بیمه <input type="checkbox"/> ازدواج <input type="checkbox"/> بازنشستگی <input type="checkbox"/> مدارک و گواهینامهها <input type="checkbox"/> وفات <input checked="" type="checkbox"/> سایر	
نحوه آغاز خدمت <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت		<input type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص	
<input checked="" type="checkbox"/> تشخیص دستگاه <input type="checkbox"/> سایر: ...			
مدارک لازم برای انجام خدمت درخواست ارائه خدمات و انعقاد قرارداد			
قوانین و مقررات بالادستی نظام فنی و اجرایی کشور، این نامه ها و ضوابط سازمان مدیریت و برنامه ریزی و اساسنامه شرکت			
آمار تعداد خدمت گیرندگان ۲۵۰۰۰ نفر خدمت گیرندگان در: <input type="checkbox"/> ماه <input type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال			
متوسط مدت زمان ارایه خدمت: متغیر از یک روز تا یک ماه			
تواتر <input checked="" type="checkbox"/> یکبار برای همیشه		به صورت متغیر در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال	
تعداد بار مراجعه حضوری برای اشخاص حقیقی یک بار مراجعه و برای اشخاص حقوقی غیر حضوری و یا به صورت متغیر			
هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان		مبلغ (مبالغ) بر اساس تعرفه سازمان مدیریت و برنامه ریزی (تعرفه ژئوتکنیک و مقاومت مصالح) شماره حساب (های) بانکی ۴۰۰۱۰۶۳۶۰۴۰۰۹۴۵۵ جاری ۹۴۵/۷۵ بانک مرکزی پرداخت بصورت الکترونیک <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن			
www.tsml.ir			
نحوه دسترسی به خدمت		نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: سامانه مدیریت اطلاعات آزمایشگاهی (در دست تهیه) و سامانه نرم افزار فنی کیفیت	

مرحلله خدمت		نوع ارائه		رسانه ارتباطی خدمت	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر:	
در مرحله درخواست خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی)	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		مراجعه حضوری <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب	
مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند اینترنت داخلی دستگاه یا ERP) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> از طریق سامانه مدیریت اطلاعات آزمایشگاهی <input checked="" type="checkbox"/> نرم افزار کیفیت	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		مراجعه حضوری	
در مرحله ارائه خدمت		<input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی		<input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input checked="" type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر	
		<input checked="" type="checkbox"/> غیر الکترونیکی		مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی	
نام سامانه های دیگر		فیلدهای مورد تبادل		استعلام الکترونیکی	
۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه ها				برخط: online دسته‌بندی (Batch) غیر الکترونیکی	

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:	استعلام الکترونیکی		مبلغ (در صورت پرداخت هزینه)	فیلدهای موردتبادل	نام سامانه های دستگاه دیگر	نام دستگاه دیگر	۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر
	دستهای (Batch)	online					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
	دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
							۱- عناوین
							۲- فرایندهای خدمت
							۳- ...
							...

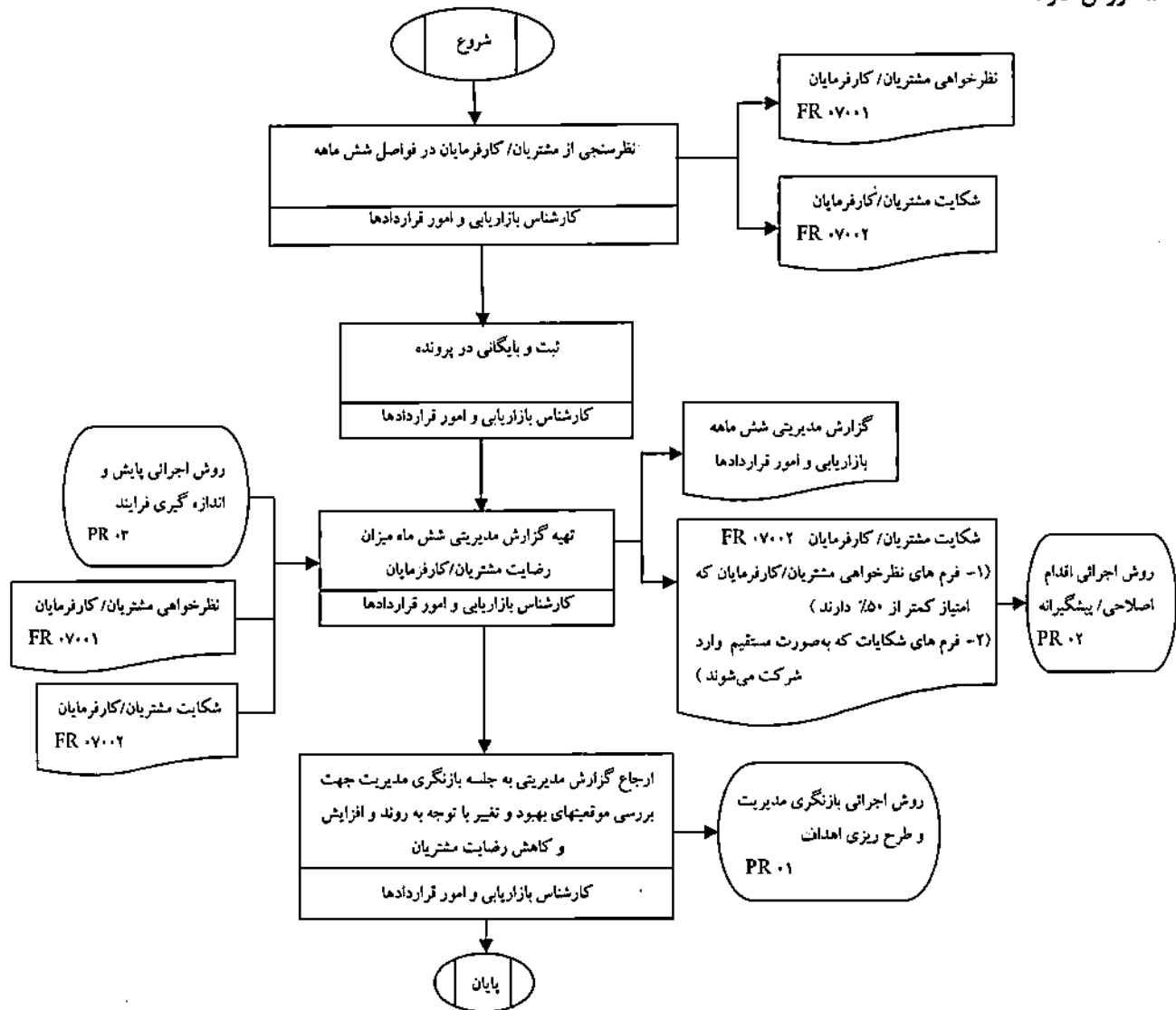
۱۰- نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت

نمودارهای فرایند ارائه خدمات بر حسب مستندات ایزو مطابق پیوست می باشد .

واحد مربوط: مدیریت فاوا	پست الکترونیک: s_kabodvand@yahoo.com	تلفن: ۸۸۰۰۹۳۳۱	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: اسماعیل کبودوند
----------------------------	---	----------------	--



- ۱- هدف: هدف از این روش اجرایی، ایجاد مکانیزمی برای برآورده شدن نیازمندیهای تلویحی و تصریحی مشتریان و تلاش و اهمیت دادن به نظرات مشتریان می باشد.
 - ۲- دامنه کاربرد: کلیه ارائه خدمات و فعالیتهای آزمایشگاهی به مشتریان را در بر می گیرد.
 - ۳- تعاریف: مسیر اعلام نظرات، پیشنهادات و انتقادات مشتریان/کارفرمایان در برگ روی جلد گزارش نتایج آزمایشگاهی معین شده است. ممکن است شکایات مشتریان به صورت مکاتبه، تماس تلفنی و یا پست الکترونیکی ارسال و توسط کارشناس بازاریابی و امور قراردادهای به فرم شکایت منتقل گردد.
 - ۴- مسئولیتها: در شرح فعالیت، مسئولیتها متناسب با نوع فعالیت لحاظ گردیده است.
- ۵- روش کار:



۶- پیوست:

۶-۱- فرم نظرخواهی مشتریان/کارفرمایان FR ۰۷۰۰۱

۶-۲- فرم شکایت مشتریان/کارفرمایان FR ۰۷۰۰۲



۱- هدف:

هدف از این روش اجرایی، تعیین و بازنگری در الزامات مرتبط با انجام آزمایشات برای برآوردن آنها می باشد.

۲- دامنه کاربرد:

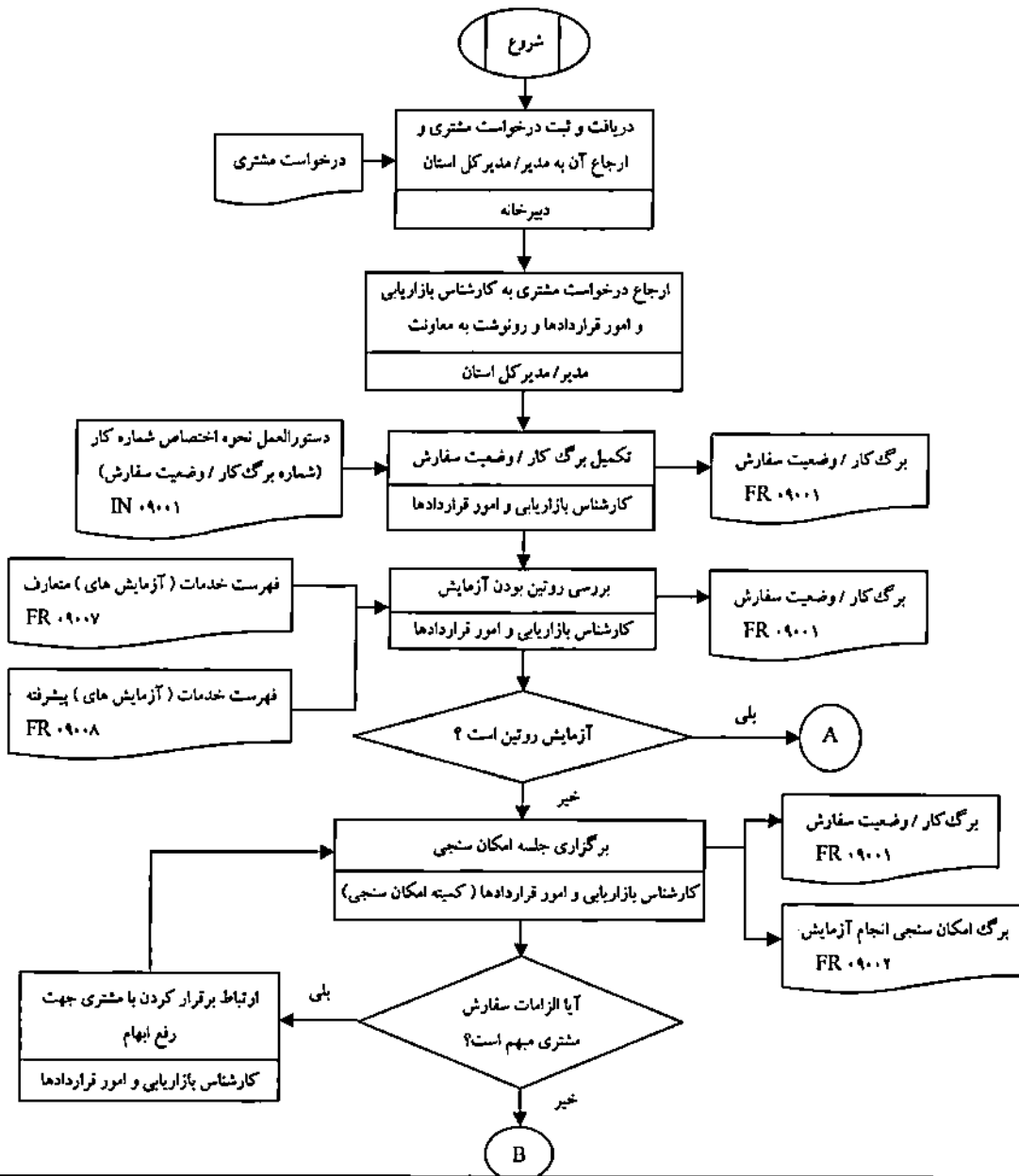
کلیه سفارشات، پذیرش تغییرات بر روی سفارشات و ارائه پیشنهادات.

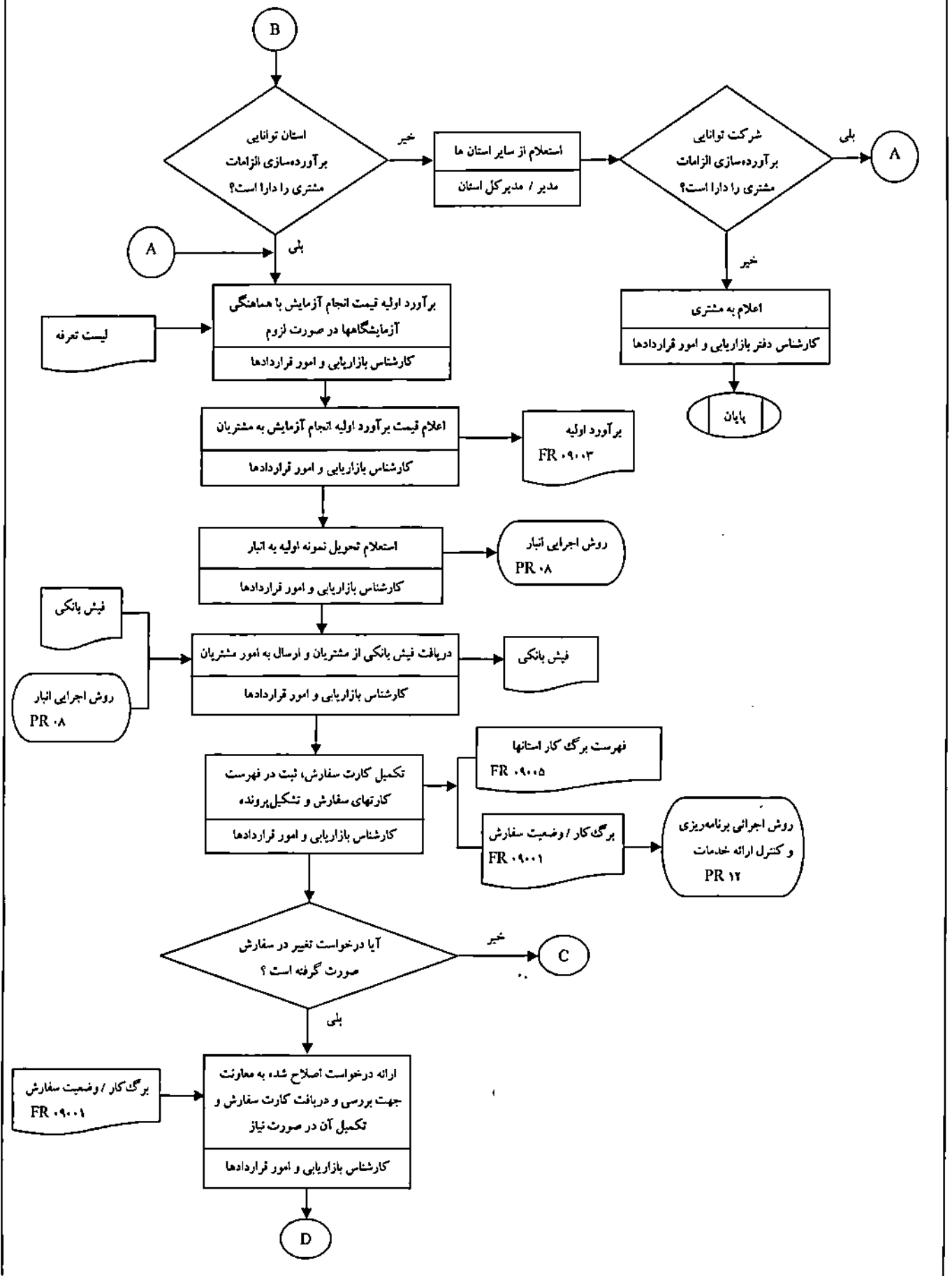
۳- تعاریف:

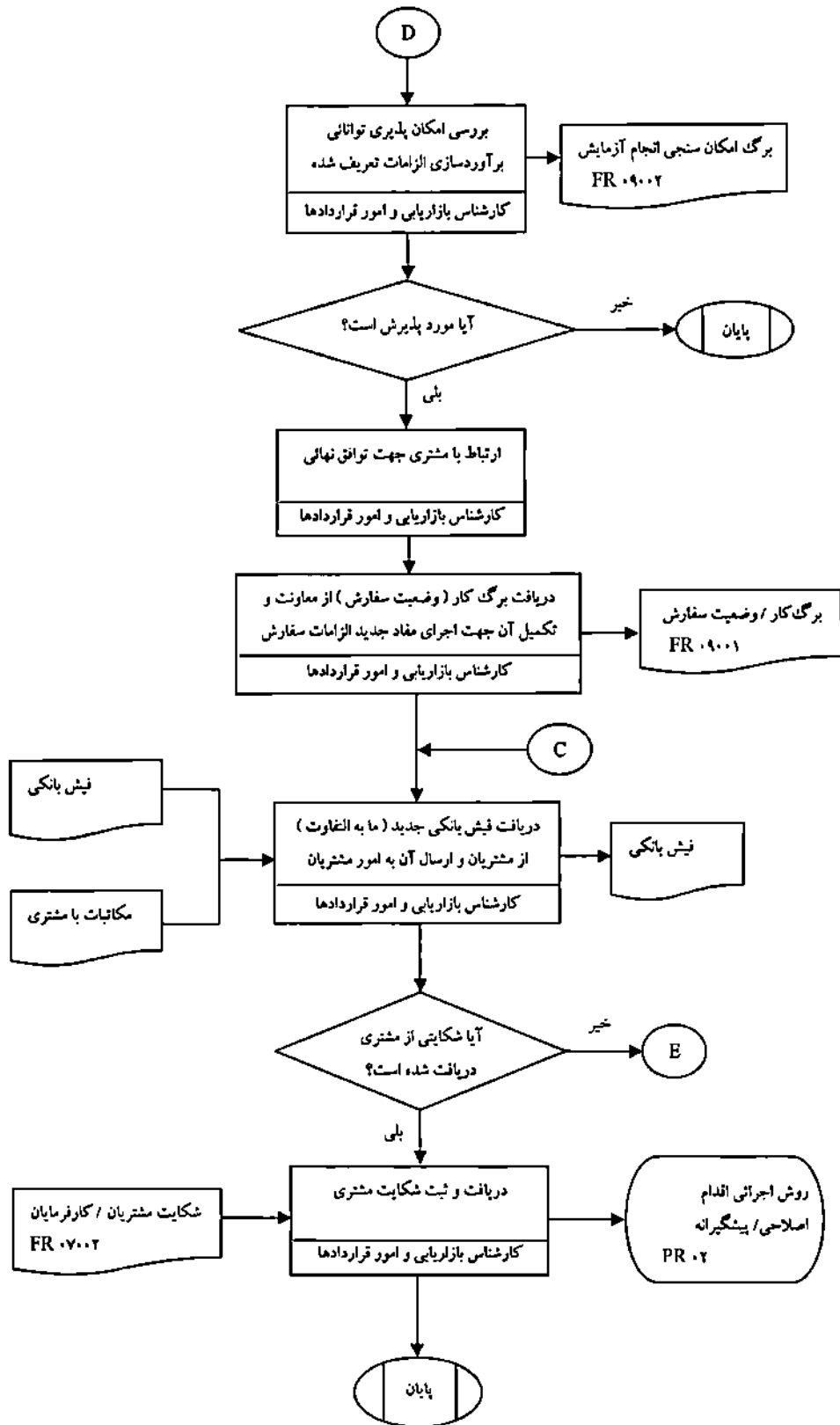
آزمایش‌های روتین؛ آزمایش‌هایی هستند که نام آنها در فهرست خدمات و آزمایش‌های قابل ارائه شرکت درج گردیده است. کمیته امکان‌سنجی؛ کمیته‌ای است متشکل از نماینده مدیریت، معاون فنی، کارشناس آزمایشگاه مربوطه، بازرس کنترل کیفیت، کارشناس بازاریابی و امور قراردادها و کارپرداز که وظیفه بررسی توانایی شرکت در انجام آزمایش غیر روتین را عهده دارد. معاونت: منظور از معاونت در این روش اجرایی معاونت فنی استان می‌باشد.

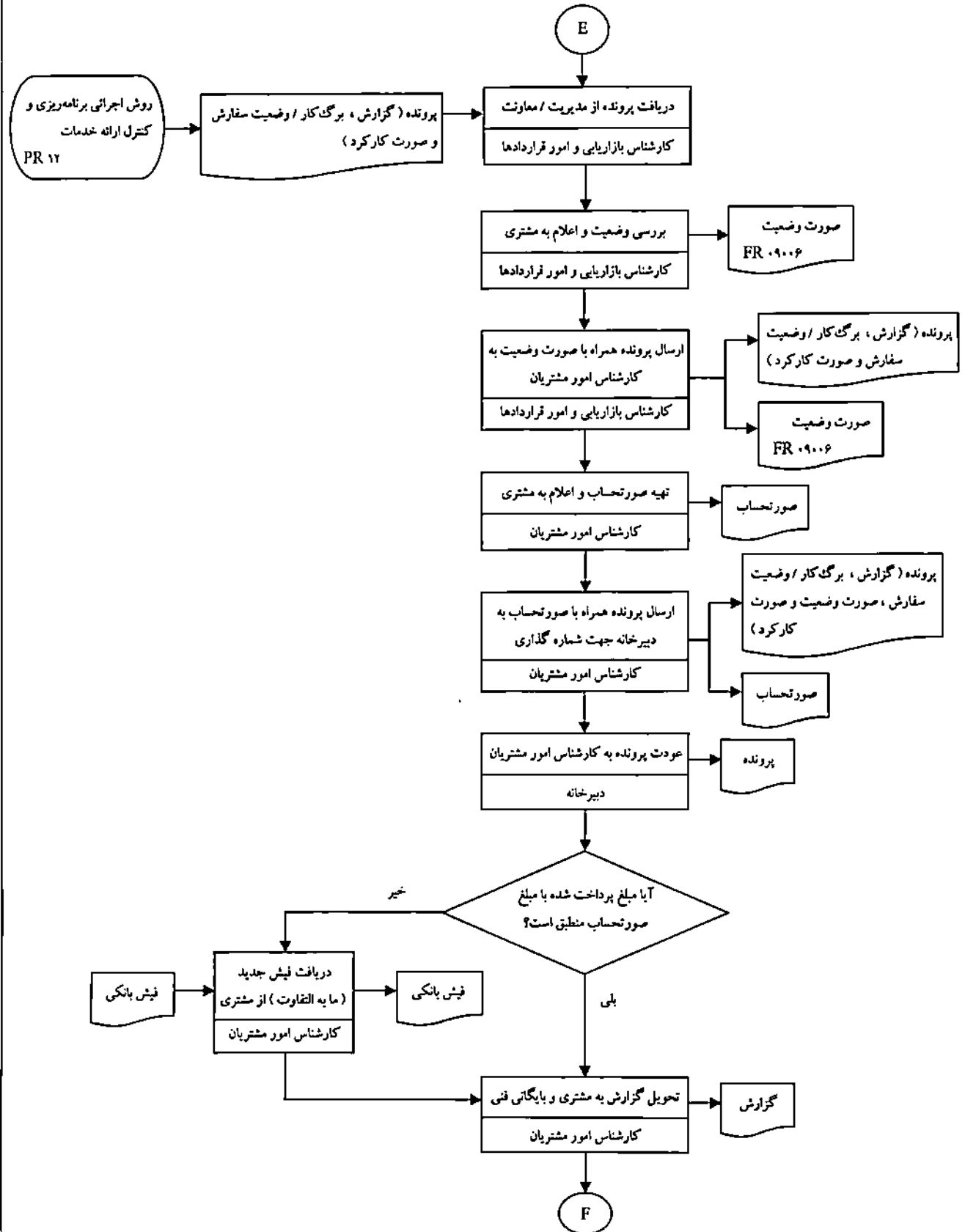
۴- مسئولیتها: در شرح فعالیت، مسئولیتها متناسب با نوع فعالیت لحاظ گردیده است.

۵- روش کار:

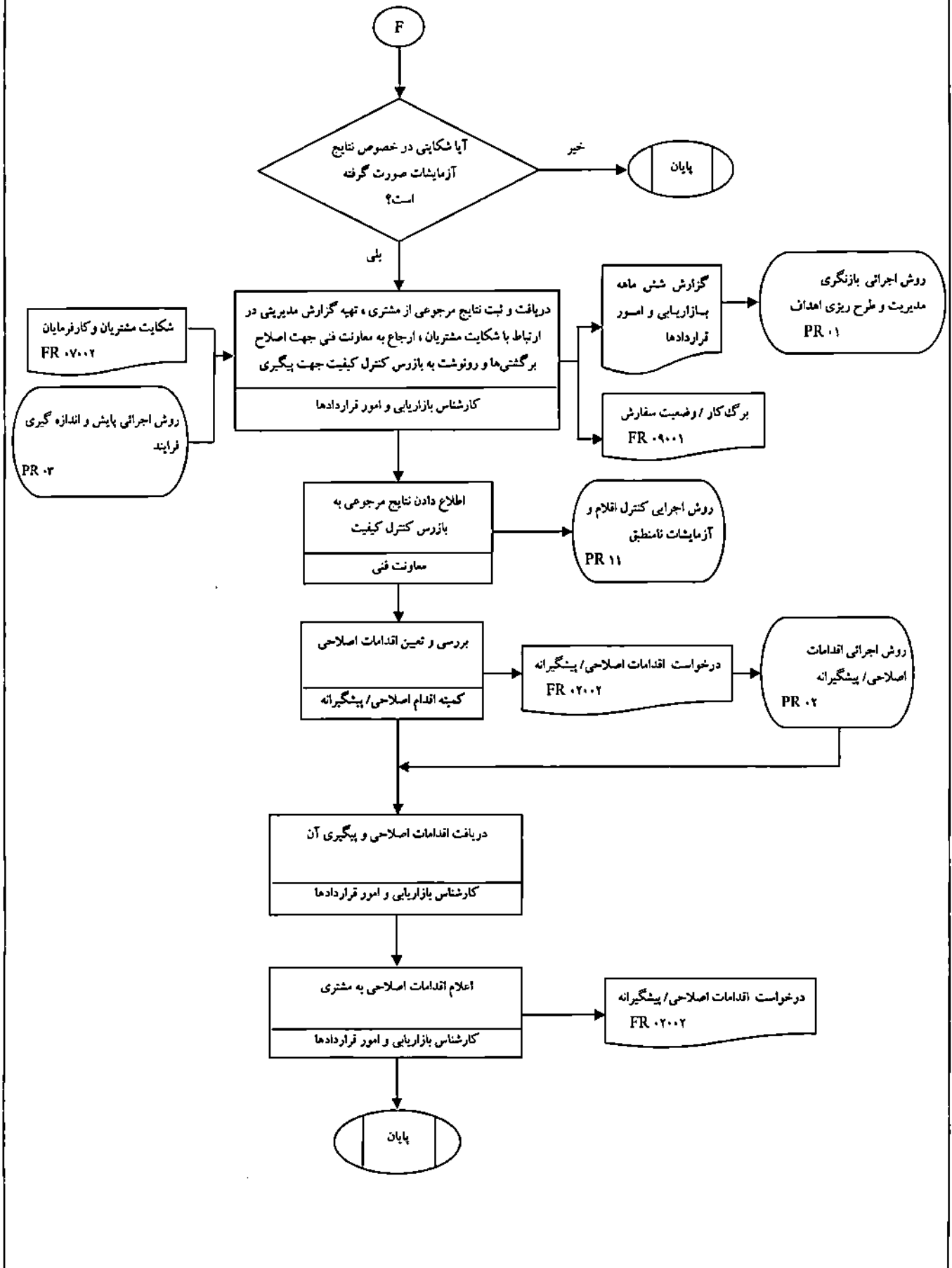








روش اجرایی برنامه ریزی و
کنترل ارائه خدمات
PR ۱۲





۶- پیوست :

۱-۶- دستورالعمل نحوه اختصاص شماره کار (شماره برگ کار / وضعیت سفارش) IN ۰۹۰۰۱

۲-۶- برگ کار / وضعیت سفارش FR ۰۹۰۰۱

۳-۶- فرم امکان سنجی انجام آزمایش FR ۰۹۰۰۲

۴-۶- فرم برآورد اولیه FR ۰۹۰۰۳

۵-۶- فرم فهرست برگ کار استانها FR ۰۹۰۰۵

۶-۶- فرم صورت وضعیت FR ۰۹۰۰۶

۷-۶- فرم فهرست خدمات (آزمایش های متعارف FR ۰۹۰۰۷

۸-۶- فرم فهرست خدمات (آزمایش های پیشرفته FR ۰۹۰۰۸