



هدف از تهیه این دستورالعمل تدوین روش مشخص در خصوص نحوه عملکرد اپراتور شیفت در مراکز فوریت‌های برق ۱۲۱ بمنظور جلوگیری از هر گونه اختلال، اشتباه و یا بروز مشکل در ثبت خاموشی یا حادثه تدوین روش مشخص و قابل پیگیری جهت انجام عملیات مانور بر روی شبکه فشار متوسط می‌باشد.

الف - (Call Center)

۱- استقرار به موقع در محل کار و شیفت مربوطه جهت پاسخگویی به مشترکین با روحیه کاری بالا و اقدام به شرح ذیل:

- ۱-۱- به محض برقراری ارتباط تلفنی بصورت شمرده و گویا با اعلام "فوریت‌های برق ۱۲۱ بفرمائید؟"
- ۱-۲- مورد خاموشی یا حادثه را بطور کامل با سعه صدر شنود کرده، پس از دریافت پیام تلفنی مشترک فرم ثبت جدید نرم افزار ثبت حوادث را تکمیل و به ناحیه مربوطه ارجاع نماید.
- ۲- در صورت ارسال پیغام اضطراری و بروز حوادث، ضمن ثبت، مراتب را در پنجره مخصوص نرم افزار به ناحیه مربوطه اعلام نمایند.
- ۳- به مشترک به صورت منطقی و شفاف برابر ضوابط جاری شرکت پاسخ داده شود و در صورت قانع نشدن و اصرار مشترک وظیفه پاسخگویی می بایستی به مسئول شیفت مرکز محول گردد.
- ۴- در صورت بروز هرگونه مشکل در ثبت خاموشی یا حادثه، به ناحیه مربوطه ارجاع گردد و چنانچه هرگونه اختلال در روند کارکرد سیستم بوجود آید مراتب میبایستی سریعاً به مسئول شیفت مرکز منعکس شود.
- ۵- از پاسخ دادن به مسائل حاشیه ای که از سوی مشترک مطرح می گردد پرهیز نموده و در این مورد صرفاً بعنوان شنونده عمل نمائید.
- ۶- هرگونه حادثه و خاموشیهای مربوط به روستاهای تحت مدیریت ثبت و ارجاع گردد.
- ۷- هرگونه حادثه و خاموشیهای مربوط به روستاهای واگذار شده به پیمانکار برق روستایی، به مشترک، شماره تلفنهای تماس و آدرس محل دفتر برق روستائی ناحیه مربوطه ارائه گردد.
- ۸- لازم است پاسخگویی با هوشیاری و آمادگی کامل در طول مدت زمان شیفت کاری انجام شود.
- ۹- از دستگاههای ارتباطی برای مسائل شخصی استفاده نگردد.
- ۱۰- در حفظ و نگهداری وسایل و تجهیزات موجود در مرکز ۱۲۱ بکوشید.

صفحه ۱ از ۲			مهر کنترل واحد مدیریت کیفیت
-------------	--	--	-----------------------------



مسئول شیفت مرکز فوریت بهنگام تحویل شیفت در مراکز فوریت‌های برق علاوه بر رعایت شرح اقدامات مراکز کال ستر (بند الف) لازم است موارد ذیل را نیز رعایت نماید:

۱- مسئول شیفت مرکز فوریت بهنگام تحویل شیفت بایستی از صحت و سلامت خطوط تلفن و هات لاین و بی سیم ثابت همچنین سیستم ثبت حوادث (کامپیوتر اتفاقات) اطمینان حاصل نماید و در صورت مشاهده هر گونه اشکال بلافاصله مراتب را به کارشناس مرکز کنترل دیسپاچینگ گزارش نماید. لازم بذکر است هر گونه سهل انگاری در این خصوص پذیرفته شده نمی باشد و با این موارد برخورد جدی خواهد شد. مسئول شیفت تحویل گیرنده در این خصوص بایستی پاسخگو می باشد.

۲- تلفن اتفاقات فقط مخصوص استفاده جهت انجام امور اتفاقاتی می باشد، به هیچ عنوان جهت انجام کارهای شخصی از آن استفاده نگردد.

۳- با توجه به عمومی بودن سیستم مخابراتی بی سیم و پخش پیام مبادله شده در سطح منطقه تحت پوشش رعایت نکات ذیل الزامی است:

۱-۳ در هنگام مکالمه کمال ادب و نزاکت را در گفتار رعایت و از بحث و جدل و صحبت‌های اضافی جدا خودداری شود.

۲-۳ اختصار در مکالمه بی سیم به منظور جلوگیری از وارد آمدن صدمه به تجهیزات و از کارافتادگی آنها در صورت نیاز به توضیحات بیشتر از طریق تلفن اقدام نمائید.

۳-۳ در زمان ترافیک تماس بی سیم از مکالمات بی مورد جدا خودداری شود.

۴- استفاده از نام تعیین شده برای ایستگاهها در ابتدای هر مکالمه (ابتدا نام مقصد مکالمه سپس نام مبدا مکالمه) ضروری است.

۵- ایجاد تاخیر زمانی (حدود ۲ ثانیه) از لحظه فشار دادن دکمه میکروفون تا شروع صحبت. در غیر اینصورت ابتدای صحبت و کد مقصد مشخص نخواهد بود و اپراتور بی سیم مقصد متوجه پیام نمی گردد.

۶- حق تقدم در مکالمات خصوصاً در موقع بروز حادثه در شبکه و نیاز به مکالمه همزمان کاملاً رعایت گردد.

۷- استفاده از کانالهای تعیین شده استفاده گردیده و از انتقال سایر کانالها خودداری شود.

صفحه ۲ از ۲		مهر کنترل واحد مدیریت کیفیت
-------------	--	-----------------------------