

رئوس تخلفاتی که در پاسخگویی ۲۰۲۰ و ۱۱۸ منجر به برخورد اداری خواهد شد :

فصل اول : تخلفات

نوع اول : تخلفات مربوط به پاسخگویی

گروه ۱

- عدم استفاده از زبان ساده و شمرده صحبت کردن
نحوه صحیح بیان ، جهت رفع مشکل مشترک به گونه ای است که از نظر شنیداری و فنی برای مشترک گویا و قابل فهم باشد
- با لهجه صحبت کردن
- استفاده از کلمات عامیانه
در جملات به کاررفته جهت مکالمه با مشترک نباید از کلمات عامیانه که در پیوست ۱ ذکر گردیده استفاده شود.
- عدم ثبت تیکت درست و متناسب با نوع مشکل (تاریخچه مشکلات)
جهت ثبت نوع مشکل هر تماس از تیکت تاریخچه پنل استفاده می شود . ثبت مشکل هر تماس اهمیت ویژه ای در پشتیبانی تماس بعدی مشترک دارد. بنابراین ثبت تیکت باید گویای علت تماس مشترک و راهنمایی انجام شده باشد.
- اعلام زمان دقیق برای حل مشکلات ارجاع شده یا مشکلات منطقه
- عدم شروع و پایان مناسب بدون (سلام وقت بخیر) و (خدانگهدار)
یک مکالمه استاندارد با سلام (وقت بخیر / چه کمکی از دست من ساخته است / چطور میتوانم به شما کمک کنم) شروع و با (موفق باشید / خدانگهدار) پایان می یابد .

گروه ۲

- عدم مطالعه و بروزرسانی اطلاعات ابلاغ شده (در بیانیه ها و سایت های مخابراتی)
 - مخاطب قرار دادن با ضمیر سوم شخص جمع
 - استفاده نکردن از HOLD در زمان پیگیری مشکل
- جهت پیگیری مشکلاتی که مدت زمان زیادی (بیش از ۱۵ ثانیه) به طول می انجامد باید از قابلیت HOLD استفاده شود .

گروه ۳

- لحن مکالمه خوب نباشد
- در یک مکالمه استاندارد باید علاوه بر انرژی و شادابی، بلندی صدا نیز مناسب باشد، لحن مکالمه خودمانی، جدی و خشک نباشد .
- ارجاع بی مورد مشترک به مراکز حضوری و بازرسی و کافی نت
- برای احترام به مشترک و جلوگیری از اتلاف زمان مشترک کلیه اموری که توسط پشتیبانی تلفنی، پشتیبانی حضوری (اعزام نیرو) و یا سامانه مشترکین قابل انجام است باید از همان طریق انجام پذیرد و نیازی به مراجعه مشترک به مراجع دیگر نیست.
- تأخیر بی مورد در پشتیبانی
- تماس های ورودی مرکز تماس باید در اسرع وقت پس از ارتباط با کارشناس پشتیبانی، پاسخگویی شود. تأخیر بی مورد در حین پاسخگویی نیز جایز نیست و مشترک باید در کمترین زمان ممکن البته با رعایت اوصول کیفی تماس، در رابطه با مشکل سرویس خود راهنمایی گردد.
- تعجیل در پاسخگویی
- عنوان کردن مشکل توسط مشترک، یکی از ابزار های تشخیص مشکل می باشد، بنابراین تعجیل در پاسخگویی و قطع کردن صحبت های ایشان در تشخیص مشکل خلل وارد کرده و جایز نیست.

- عدم حصول اطمینان از برطرف شدن کامل مشکلات
- مشکلاتی که از طریق پشتیبانی تلفنی مرتفع می گردد بهتر است در تماس اول برطرف شود
- لذا باید از برطرف شدن کامل مشکل مشترک اطمینان حاصل شود.
- انجام صحبت حاشیه ای با مشترک
- صحبت با دیگر همکاران در حین مکالمه
- همکاری در خصوص گزارش دهی
- مشکلات خاص مشترکین و یا مشکلاتی که مشکوک به قطعی منطقه ای هستند جهت پیگیری و پایش سریع تر باید به سرپرست وقت واحد ارجاع شود.
- عدم ارسال تیکت / ارسال تیکت ناقص
- مشکلاتی که از طریق پشتیبانی تلفنی مرتفع نمی گردد توسط تیکت به مسئول مربوطه ارجاع می شود بنابراین عدم ارسال تیکت مناسب و یا ارسال تیکت ناقص باعث طولانی تر شدن زمان رفع خرابی و یا رفع نشدن آن و نارضایتی مشترک می گردد.

گروه ۴

- عدم حفظ آرامش
- جهت احترام به مشترکین و ایجاد ارتباط قوی تر با کارشناس مرکز تماس، پشتیبانی مشترکین در تمام طول مکالمه بهتر است با حفظ آرامش به دور از هر نوع عصبانیت (بدون تغییر در لحن مکالمه) انجام شود. در نظر داشته باشید لایه یک و لایه دو مرکز تماس به عنوان اولین پل ارتباطی با مشترکین شرکت مخابرات، باید همیشه سعی در اکران مشترکین داشته باشد.
- نپرسیدن سؤال از مشترک در رابطه با مشکل ایشان
- یکی از ابزارهای تشخیص مشکل مشترک پرسیدن سؤال از ایشان است. به دلیل پیچیدگی برخی مشکلات سؤال نکردن از مشترک باعث اشتباه کارشناس و تشخیص نادرست میگردد.
- عدم توجه به صحبت های مشترک

- یکی از ابزارهای تشخیص مشکل مشترک مهارت گوش کردن به صحبت های ایشان است. گوش کردن به صحبت های مشترک با تمرکز کامل از پرسش بی مورد یا تکراری جلوگیری کرده و در تشخیص صحیح مشکل، کارشناس را یاری مینماید .
- ارائه اطلاعات ناقص و نامرتب با نوع مشکل و برطرف نکردن مشکل مشترک به کار بردن کلمات خاص در مکالمه
- استفاده از کلمات ناسزا در مکالمه با مشترک ممکن است موجب پیگیری قانونی گردد بنابراین استفاده از کلمات خاصی که در مکالمه بار منفی دارند، ممنوع می باشد
- ساعت آنلاینی ماهیانه هر فرد
- هر کارشناس لایه یک مرکز تماس باید نسبت به میزان حضور خود در مرکز، مقدار زمان مشخصی جهت پشتیبانی آنلاین باشد. این مقدار زمان با احتساب زمان استراحت کارشناس برابر با ۸۳ درصد زمان حضور ایشان می باشد.
- مقدار زمان DND (Do not disturb)
- مدت زمان استفاده از حالت DND (حالت آنلاین بدون تماس ورودی) در نرم افزار voip برای هر کارشناس پشتیبان ۱۵ دقیقه در ماه در نظر گرفته شده و استفاده بیش از حد مجاز ممنوع می باشد.

گروه ۵

- بازگو کردن اطلاعات محرمانه
- نام اشخاص ، مکان مرکز تماس ، نوع و مکان خرابی های پیش آمده ، کلیه اطلاعات داخلی شرکت مخابرات و شرکت پیمانکار و اطلاعات مشترکین ، محرمانه تلقی می شود.
- زیر سؤال بردن عملکرد مخابرات و سایر همکاران در مکالمه با مشترک
- ثبت شارژ ، دسترسی و هرگونه تغییر برای مشترکی که با خط دیگری تماس گرفته است.
- احراز هویت مشترک از طریق شماره تماس ایشان انجام می پذیرد بنابراین اعمال هرگونه تغییر در حساب ایشان به درخواست فرد دیگر یا ارائه اطلاعات دقیق حساب مشترک در حالتی که تماس از خط ایشان برقرار نشده است، ممنوع می باشد.

- رد تماس " Reject " که در حالت استفاده از نرم افزار VOIP به صورت دستی (تایید برقراری تماس " accept " و یا رد تماس " Reject ") وجود دارد ممنوع است.

نوع دوم

- عدم رعایت شئونات اسلامی و عدم رعایت پوشش مناسب با محیط کار(قوانین حراست)
- امتناع از حضور در دوره های آموزشی و غیبت غیرموجه در حین گذراندن کلاس آموزشی
- مکالمه با تلفن همراه
- هر گونه تماس تلفنی در تمامی ساعات حضور در سالن مرکز تماس با تلفن همراه غیر مجاز و اکیدا ممنوع می باشد.
- سهل انگاری در حفظ وجوه و اسناد که منجر به ایراد خسارت شود
- در صورتی که هر یک از لوازم اداری از قبیل (کامپیوتر ، گوشی ، صندلی ، میز، کمد و ...) بر اثر سهل انگاری و عدم رعایت نظافت ، خراب و یا با مشکل مواجه شود جبران خسارت به عهده فرد خاطی می باشد.
- تعطیل خدمت در خلال ساعات کاری
- استعمال دخانیات
- عدم رعایت اصول فنی و بهداشتی در استفاده از تجهیزات

نوع سوم

- ایجاد نارضایتی در مشترک توسط کارشناس
- قطع ارتباط بدون دلیل توسط کارشناس
- شاکی از نحوه پاسخگویی
- تبعیض یا اعمال غرض یا استفاده از روابط غیرکاری در اجرای قوانین و مقررات نسبت به اشخاص
- سهل انگاری مدیران و سرپرستان در ارائه گزارش تخلفات کارشناسان تحت امر
- سرپیچی از اجرای دستور مقام مافوق در رابطه با وظایف کاری

نوع چهارم

- ارائه گواهی یا گزارش خلاف واقع یا جعلی در امور کاری
- سواستفاده از مقام ، موقعیت یا شئون شغلی
- اعلام شماره تلفن ثابت یا همراه کارشناس به مشترک
- عدم حفاظت از ابزارها و دسترسی های در اختیار کارشناس (VOIP و پنل ها)
- عدم حفظ و نگهداری تجهیزات . دسترسی های در اختیار (w n/ph/cc/ voi p/hel p desk)
- ، خطای فوق العاده بحرانی تلقی شده و عواقب آن بر عهده شخص خاطی می باشد.
- قراردادن دسترسی های شخصی در اختیار دیگران
- استفاده از دسترسی دیگران

نوع پنجم

- استعمال یا توزیع مواد مخدر و مشروبات الکلی در محل کار یا اعتیاد به آن (خرید و فروش مواد مخدر و مشروبات الکلی)
- ایراد تهمت ،افترا و هتک حیثیت
- جعل یا دست بردن در اسناد و اوراق یا استفاده از سند مجهول

نوع ششم

- عضویت در سازمان هایی که در مرامنامه یا اساسنامه آنها مبتنی بر نفی ادیان الهی است یا طرفداری و فعالیت به نفع آنها با تایید مراجع ذیصلاح
- عضویت در گروه های محارب یا طرفداری و فعالیت به نفع آنها با رای مراجع قانونی
- تحریک به برپایی یا شرکت در تحصن ، اعتصاب ، تظاهرات غیرقانونی و اعمال فشار های گروهی برای مقاصد غیر قانونی در محل کار

در صورت بروز هر گونه تخلف از سوی طرف دوم براساس طبقات تخلفات اعلام شده طبق جداول زیر اقدام خواهد گردید :

فصل دوم: تنبیهات

جدول (۱) تنبیهات پاسخگویی

مرتبۀ ۵	مرتبۀ ۴	مرتبۀ ۳	مرتبۀ ۲	مرتبۀ ۱	
P, ۱۵	Q, ۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	گروه ۱
-	P, ۱۴	Q, ۱۳	۱۲	۱۱	گروه ۲
-	P, ۱۴	Q, ۱۳	Q, ۱۲	۱۱	گروه ۳
-	-	P, ۱۳	Q, ۱۲	۱۱	گروه ۴
-	-	-	P, ۱۲	۱۱	گروه ۵

I - درج در فرم پایش

Q - آموزش

P - تبدیل به موارد انضباطی نوع اول و ارجاع به جدول آن

جدول (۲) تنبیهات انضباطی

مرتبۀ ۶	مرتبۀ ۵	مرتبۀ ۴	مرتبۀ ۳	مرتبۀ ۲	مرتبۀ ۱	
H	G	F,E	D	C	B	نوع اول
E,F	E,D	C,D	B,C	A,B	A	نوع دوم
K	H,K	E,G	D,F	C	B	نوع سوم
-	K,H	G	E,F	D	B	نوع چهارم
-	-	-	-	K,H	G	نوع پنجم
-	-	-	-	-	K	نوع ششم

ماده ۲- تنبیهات اداری :

A - تذکر شفاهی (۲ بار) با ثبت در نرم افزار

B - تذکر کتبی برای بار اول

C - تذکر کتبی برای بار دوم

D - عدم پرداخت یا بخشی از پاداش ها یا تسهیلات

E - تعلیق یک هفته

F - تنزل مقام یا محرومیت به پست های بالاتر تا ۶ ماه

G - تعلیق یک ماه

H - عدم تمدید قرارداد بعدی

K - اخراج با رعایت ماده ۲۷ قانون کار

ماده ۳- در خصوص غیبت غیر موجه و تعجیل و تأخیر کارگران تنبیهات به شرح ذیل می باشد :

جدول (۳) تأخیر و تعجیل غیر موجه

ردیف	۵ تا ۱۵ ساعت در ماه	۱۶ تا ۲۵ ساعت در ماه	۲۶ ساعت بیشتر در ماه
نوبت اول	عدم پرداختی مزد و مزایای جنبی قانونی و مزد تعطیل هفتگی به نسبت غیبت به اضافه تذکر کتبی برای بار اول	عدم پرداختی مزد و مزایای جنبی قانونی و مزد تعطیل هفتگی به نسبت غیبت به اضافه تذکر کتبی .	در این نوبت یا نوبت های بعد علاوه بر تنبیهات موارد قبل کمیته می تواند نسبت به اخراج براساس ماده ۲۷ قانون کار تصمیم گیری نماید .
نوبت دوم	عدم پرداختی مزد و مزایای جنبی قانونی و مزد تعطیل هفتگی به نسبت غیبت به اضافه تذکر کتبی برای بار دوم .	در این نوبت یا نوبت های بعد علاوه بر تنبیهات نوبت قبل کمیته می تواند نسبت به اخراج براساس ماده ۲۷ قانون کار تصمیم گیری نماید .	
نوبت سوم	در این نوبت یا نوبت های بعد علاوه بر تنبیهات نوبت قبل		

		<p>کمیته میتواند نسبت به اخراج براساس ماده ۲۷ قانون کار تصمیم گیری نماید .</p>
--	--	--

جدول (۴) غیبت غیر موجه

ردیف	مجموع غیبت غیر موجه از ۱ تا ۳ روز در ماه	مجموع غیبت غیر موجه از ۴ تا ۱۰ روز در ماه	بیش از ۱۰ روز در ماه
نوبت اول	عدم پرداخت مزد و مزایای جنبی قانونی و مزد تعطیل هفتگی به نسبت غیبت به اضافه تذکر کتبی برای بار اول .	عدم پرداخت مزد و مزایای جنبی قانونی و مزد تعطیل هفتگی به نسبت غیبت به اضافه تذکر کتبی .	در این نوبت یا نوبت های بعد های بعد علاوه بر تنبیات موارد قبل کمیته می تواند نسبت به اخراج بر اساس ماده ۲۷ قانون کار تصمیم گیری نماید
نوبت دوم	عدم پرداخت مزد و مزایای جنبی قانونی و مزد تعطیل هفتگی به نسبت غیبت به اضافه تذکر کتبی برای بار دوم.	در این نوبت یا نوبت های بعد علاوه بر تنبیات موارد قبل کمیته می تواند نسبت به اخراج بر اساس ماده ۲۷ قانون کار تصمیم گیری نماید	
نوبت سوم	در این نوبت یا نوبت های بعد علاوه بر تنبیات موارد قبل کمیته می تواند نسبت به		

		اخراج بر اساس ماده ۲۷ قانون کار تصمیم گیری نماید	
--	--	---	--

جدول پیوست: کلمات عامیانه

کلمات عامیانه و بیگانه	جایگزین کلمات
آره	درسته
ok	درسته
خُب	بله
اوهوم	درست میفرمایید
آهان	متوجه شدم
یه ذره ، یه خورده، یُخده	یک مقدار
کی	چه زمانی
چه جوریه	به چه صورتی هست / به چه صورتیه
چی ، چی چی ، چی چیه	منظورتون چیه
بزارید ، بچپونید	قرار بدید
نمی دونم	در جریان نیستم
اینا...	غیره
من	بنده
تیکت	درخواست
تیکت بزنم	درخواست بفرستم
از این ور	از این طرف

بسمه تعالی

قراداد خدمات پاسخگویی مرکز تماس ۲۰۲

پیوست هفت

صفحه ۱۲ از ۱۲

چند لحظه منتظر بمونید	وایسا ، وایسا بینم
چند لحظه به من اجازه میدهید؟	گوشی
اجازه بدهید بررسی کنم	نمیدونم چشه
خدمتون عرض کنم	میگم که