

# اسفند ماه سال

## ۱۴۰۰



دستورالعمل نحوه پاسخگویی کارشناس مرکز تماس (۹۹۹۰) به متقاضیان خدمات در محل



اداره کل خدمات ویژه و مشتریان ارزشمند

اداره خدمات در محل

اسفند ماه سال ۱۴۰۰



### سناریو:

مشتری یا مشترک همراه اول پس از برقراری ارتباط تلفنی با مرکز تماس همراه اول (۹۹۹۰)، درخواست دریافت خدمات در محل را به کارشناس محترم پاسخگوی مرکز تماس ارائه می نماید و کارشناس مربوطه ضمن رعایت شاخص های کمی و کیفی در حین پاسخگویی (مطابق با استانداردهای تعیین شده مرکز تماس)، بایستی نسبت به دریافت اطلاعات مورد نیاز مشتری یا مشترک و همزمان نیز درج آنها در سیستم همراه یار اقدام نماید. همچنین از نرمالی خط و نیز در صورت اعتباری بودن آن، از میزان اعتبار لازم برای ارائه خدمت اطمینان حاصل نماید. ضمن اینکه به شخص تماس گیرنده تأکید نماید که فقط مالک سیستمی خط با ارائه اصل مدارک مورد نیاز، مجاز به دریافت خدمات می باشند.

### اطلاعات مورد نیاز جهت درج در سیستم همراه یار:

- شهر محل خدمت
- نام و نام خانوادگی متقاضی
- شماره تلفن همراه متقاضی
- شماره تلفن فرد تماس گیرنده
- شماره تلفن ضروری
- آدرس
- محله
- منطقه شهری
- توضیحاتی که همراه یار لازم است بداند
- سطح مشتری (فقط مشترک عادی)
- خدمت در خواستی
- بازه زمانی ارائه خدمت



### ✚ مدارک مورد نیاز قابل ارائه توسط مشترک:

یکی از مدارک:

- اصل کارت ملی جدید
- رسید تعویض کارت ملی به همراه شناسنامه قدیم
- اصل شناسنامه جدید

### ✚ ساعات ثبت ارائه خدمت در سیستم همراه یار:

- **استان تهران:** روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸:۰۰ الی ۱۶:۰۰ و روزهای پنجشنبه از ساعت ۸:۰۰ الی ۱۶:۰۰ و در ایام تعطیلات رسمی از ساعت ۸:۰۰ الی ۱۴:۰۰
- **سایر استان ها:** روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸:۰۰ الی ۱۶:۰۰ و روزهای پنجشنبه از ساعت ۸:۰۰ الی ۱۲:۰۰ (به غیر از ایام تعطیلات رسمی)

### ✚ هزینه ایاب و ذهاب:

### ✚ هزینه سفر مشتری به ازاء خدمات:

| نوع سگمنت مشتری                                               |  | هزینه سفر مشتری برای مشتریان عادی   |                               | هزینه سفر مشتری برای مشتریان CIP    |         |
|---------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------|
| نوع خدمت                                                      |  | مبلغ قابل پرداخت توسط مشتری به مجری | توضیحات                       | مبلغ قابل پرداخت توسط مشتری به مجری | توضیحات |
|                                                               |  | رایگان                              | برای شهر تهران<br>۳۰۰۰۰۰ ریال | رایگان                              |         |
| تبدیل سیم کارت نسل ۳ به ۴ (USIM)                              |  | رایگان                              |                               | رایگان                              |         |
| ثبت نام، فعالسازی، ترابرد، تغییر نام و تبدیل اعتباری به دائمی |  | ۶۰۰/۰۰۰ ریال                        | برای شهر تهران<br>۳۰۰۰۰۰ ریال | رایگان                              |         |



|            |              |      |        |  |
|------------|--------------|------|--------|--|
| سایر خدمات | ۳۰۰/۰۰۰ ریال | ---- | رایگان |  |
|------------|--------------|------|--------|--|

✓ شایان ذکر است:

- مبلغ کلیه خدماتی که هزینه سفر آن برای مشتریان رایگان است، مطابق با جدول فوق توسط همراه اول به مجریان خدمات در محل پرداخت می شود.
- چنانچه مشتری، تعداد بیش از یک خدمت را بعنوان خدمات در محل درخواست نمود، فقط یک هزینه سفر از مشتری دریافت می گردد و اولویت با مبلغ خدمتی است که هزینه سفر آن از همه مبالغ بیشتر است.
- اگر یک مشتری، هزینه سفر خود را بابت خدمت دریافتی تسویه نمود و مجدداً در همان روز یا روزهای دیگر، اقدام به درخواست خدمات در محل نمود، کارشناس همراه یار بعنوان یک درخواست جدید، مجاز به دریافت هزینه سفر جداگانه از مشتری خواهد بود.
- علت در نظر گرفتن مبلغ ۶۰۰/۰۰۰ ریال بابت خدمات ثبت نام، فعالسازی، ترابرد، تغییرنام و تبدیل اعتباری به دائمی در شهرستان ها (بغیر از تهران)، مراجعه تعداد ۲ مرتبه کارشناس همراه یار به محل مورد تمایل مشتری معادل ۲ هزینه سفر می باشد.

### روش دریافت هزینه از مشتری:

- ۱- **هزینه سفر:** توسط کارشناس همراه یار از مشتری دریافت می گردد .
- ۲- **هزینه خدمات:** بصورت خودکار در سامانه جامع خدمات مشتریان محاسبه و برای خطوط دائمی در قبض آتی درج و برای خطوط اعتباری از مبلغ اعتبار کسر می گردد و بایستی در خطوط اعتباری، بیش از مبلغ کارمزد تعرفه مصوب بر روی خط، اعتبار وجود داشته باشد.

### امکان ثبت خدمت برای اتباع بیگانه:

ثبت خدمت برای اتباع بیگانه امکانپذیر نمی باشد.



### ✚ امکان دریافت خدمت درب منزل توسط:

فقط مالک سیستمی خط با ارائه اصل مدارک مورد نیاز (نیاز به تأکید مالک بودن مشترک توسط کارشناس مرکز تماس)

### ✚ مدت زمان انتظار مش تری جهت دریافت خدمات در محل توسط همراه یار (از زمان ثبت درخواست در سیستم همراه یار):

- خدمات ثبت نام، فعالسازی، ترابرد و تغییر نام : حداکثر ۲۴ ساعت
- خدمت یوسیم و سایر خدمات: حداکثر ۳ ساعت

نکته:

ممکن است مشتری ، به کارشناس مرکز تماس ، زمان دریافت خدمت را به کارشناس مربوطه جهت ثبت در سامانه جامع خدمات در محل در روز و زمانی معین (بطور مثال چند روز بعد) اعلام نماید که در اینصورت ، ملاک محاسبه مدت زمان استاندارد ارائه خدمات در محل، همان زمان اعلامی مشتری است.

### ✚ محدوده ارائه خدمت:

در حال حاضر خدمت مذکور در ۳۱ مرکز استان و ۵۹ شهر در حال ارائه خدمت می باشد، در آیکون همراه یار در قسمت پشتیبانی سایت همراه اول (<https://mci.ir/hamrahyar>) اطلاع رسانی شده است.



### 🔗 خدمات قابل ارائه در شهر تهران:

- تعویض سیم کارت (مفقودی یا تبدیل سیم کارت نسل ۳ به ۴ (USIM) یا سوخته - معیوب )
- ثبت نام
- فعالسازی
- تغییر نام
- تغییر آدرس

### 🔗 خدمات قابل ارائه در سایر شهرستان ها:

- تعویض سیم کارت (مفقودی یا سوخته - معیوب )
- ثبت نام
- فعالسازی
- ترابرد
- تغییر نام
- تغییر آدرس
- قطع و وصل مفقودی (وصل مفقودی در صورتی انجام خواهد شد که قطع آن نیز توسط همراه یار همان شهر انجام شده باشد)
- تبدیل سیم کارت نسل ۳ به ۴ (USIM)

### 🔗 نیاز به کنترل موارد سیستمی در سیستم (IPCC):

- بررسی نرمالی خط (در صورت قطع بودن خط، توضیحات لازم جهت نحوه رفع قطع با اولویت معرفی درگاه های غیرحضوری نظیر IVR مرکز تماس، اپلیکیشن همراه من، کدهای USSD و .... توسط کارشناس محترم پاسخگوی مرکز تماس به مشترک ارائه شود و به مشترک اعلام نمایند که پس از رفع قطع ، مجدداً به مرکز تماس جهت ثبت سفارش خدمت در محل تماس گیرند. ضمن اینکه خطوط اعتباری دارای آیتم قطع وضعیت در چرخه می بایست با کد #۱\* نسبت به افزایش اعتبار و رفع قطع اقدام نمایند)
- در صورت اعتباری بودن خط، بررسی میزان اعتبار (شارژ) لازم جهت دریافت خدمت و در صورت عدم اعتبار لازم، تأکید به شخص تماس گیرنده جهت افزایش اعتبار به میزان لازم تا زمان دریافت خدمت



میزان اعتبار لازم قابل رؤیت در سیستم برای ارائه خدمات خطوط اعتباری:

| ردیف | خدمات قابل ارائه               | تعرفه (ریال) با احتساب مبلغ مالیات ارزش افزوده (۹٪) |
|------|--------------------------------|-----------------------------------------------------|
| ۱    | تغییر نام                      | ۱۶۳۵۰۰                                              |
| ۲    | تغییر آدرس                     | ۷۶۳۰۰                                               |
| ۳    | ترابرد                         | رایگان                                              |
| ۴    | تعویض سیم کارت معیوب یا مفقودی | ۱۶۳۵۰۰                                              |
| ۵    | تعویض سیم کارت قدیم به USIM    | رایگان                                              |
| ۶    | فعالسازی خط                    | رایگان                                              |