

تاریخ مستند سازی : ۹۳/۹/۱۷		نام سازمان: راه آهن ج.ا.ا	کد فرایند: MPD/07/2101/1-1
۱. عنوان فرآیند: پرداخت خسارت به مسافران			
۲. متصدی فرایند: اداره کل تنظیم و نظارت بر بازار			
۳. واحدهای مرتبط در فرایند: اداره کل تنظیم و نظارت بر بازار، شرکتهای مالک قطارهای مسافری و آژانس ها			
۴. ورودی های فرایند	۵. خروجی های فرایند	۶. مشتری های فرایند	
خسارات پرداختی در سیستم فروش بلیت مسافر	پول و خسارت رسید پرداخت	مسافری های قطار	
۷. زمان مطلوب فرایند			
لحظه ای تا نهایتاً ۲ روز کاری			
۸. شرح مراحل انجام فرایند: (نمودار جریان یا شرح فرایند پیوست شود)			
۹. فرم های مورد استفاده در فرایند: ندارد (فاقد فرم خاصی جهت پیگیری است.)			
۱۰. مستندات قانونی اجرای فرایند: (شماره و تاریخ مستند قانونی ذکر شده و مستند آن پیوست شود)			
۱۱. نوع فن آوری مورد استفاده در اجرای فرایند		۱۲. اجرای فرایند	
دارای نرم افزار تخصصی است <input type="checkbox"/> قابل انجام به صورت غیر حضوری توسط شهروند: بله <input checked="" type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/> نام نرم افزارها : سیستم فروش		سطح انجام به صورت غیر حضوری: در سطح اطلاع رسانی الکترونیکی <input type="checkbox"/> تکمیل فرم های مورد عمل به صورت الکترونیکی <input type="checkbox"/> انجام فرایند به صورت کاملاً الکترونیکی و غیر حضوری <input type="checkbox"/> قابل انجام از طریق پیشخوان <input checked="" type="checkbox"/>	
کل فرایند قابل انجام است <input checked="" type="checkbox"/> بخشی از فرایند قابل انجام است <input type="checkbox"/> قابل انجام نیست <input type="checkbox"/>			

تدوین کننده	مدیر سازمان	کمیته فنی پروژه مدیریت ارتباط شهروندی
اداره کل تنظیم و نظارت بر بازار دفتر تشکیلات و روشها	نام و نام خانوادگی	نام و نام خانوادگی
۱۳۹۳/۰۹/۰۷	۱۳۹۳/۰۹/۰۷	۱۳۹۳/۰۹/۰۷

■ مراحل انجام فرایند

ردیف	شرح فعالیت	متولی	مدت زمان	مرحله بعد	نمودار ساده	عنوان فرایند: پرداخت خسارت به مسافران	نسخه ۲
۱	مراجعه به جدول موارد مشمول پرداخت خسارت در سایت	مشتری	لحظه ای	۲			
۲	نوع خسارت : تاخیر		لحظه ای	۳			
	نوع خسارت : سایر موارد			۶			
۳	اختلاف ساعت رسیدن به مقصد و پیش بینی شده داریم؟ بله		لحظه ای	۴			
	اختلاف ساعت رسیدن به مقصد و پیش بینی شده داریم؟ خیر			پایان			
۴	انتخاب مرجع مراجعه: آژانس	مسافر	لحظه ای	۵			
	انتخاب مرجع مراجعه: سامانه ۵۱۴۹			۶			
۵	دریافت اطلاعات شماره قطار و تاریخ حرکت قطار از مسافر مراجعه کننده	متصدی آژانس	لحظه ای	۷			
۶	تماس تلفنی با ۵۱۴۹ و دریافت اطلاعات شماره قطار و تاریخ حرکت قطار از مسافر تماس گیرنده	متصدی ۵۱۴۹	لحظه ای	۷			
۷	قطار خسارتی است؟ بله			۸			
	قطار خسارتی نیست؟ خیر			۱۴			
۸	دریافت کارت شناسایی و اصل بلیت صاحب بلیت از مسافر در محل آژانس	متصدی آژانس	لحظه ای	۹			
۹	اطلاعات خسارت در سیستم فروش در دسترس آژانس ثبت		لحظه ای	۱۰			

تدوین کننده	مدیر سازمان	کمیته فنی پروژه مدیریت ارتباط شهروندی
اداره کل تنظیم و نظارت بر بازار دفتر تشکیلات و روشها	نام و نام خانوادگی	نام و نام خانوادگی
۱۳۹۳/۰۹/۰۷	۱۳۹۳/۰۹/۰۷	۱۳۹۳/۰۹/۰۷

			شده است؟ بله	
۱۱			اطلاعات خسارت در سیستم فروش در دسترس آژانس ثبت شده است؟ خیر	
۱۳	لحظه ای	متصدی	پرداخت وجه به مسافر صورت می گیرد؟ بله	۱۰
۱۵		آژانس	پرداخت وجه به مسافر صورت می گیرد؟ خیر	
۱۲	لحظه ای	متصدی آژانس	تماس با متصدی آژانس با اداره فروش	۱۱
۱۳			اطلاعات خسارت در سیستم فروش مادر ثبت شده است؟ بله	۱۲
۱۵			اطلاعات خسارت در سیستم فروش مادر ثبت نشده است؟ خیر	
پایان	لحظه ای	مسافر	دریافت وجه خسارت از متصدی آژانس	۱۳
پایان			مسافر می پذیرد که قطار خسارتی نیست؟ : بله	۱۴
۱۵			مسافر می پذیرد که قطار خسارتی نیست؟ : خیر	
پایان	لحظه ای تا ۱ ماه	مسافر	طرح شکایت در سامانه CRM (یا مراجعه حضوری به مسئول شکایات مستقر در ایستگاه یا تماس تلفنی با ۵۱۴۹)	۱۵

تدوین کننده	مدیر سازمان	کمیته فنی پروژه مدیریت ارتباط شهروندی
اداره کل تنظیم و نظارت بر بازار دفتر تشکیلات و روشها	نام و نام خانوادگی	نام و نام خانوادگی
۱۳۹۳/۰۹/۰۷	۱۳۹۳/۰۹/۰۷	۱۳۹۳/۰۹/۰۷