

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "کارت پستال"

مقدمه:

به منظور تأمین نیازهای فرهنگی متقاضیان و ایجاد تنوع در خدمات قابل ارائه به مشتریان پست، سرویس کارت پستال ایجاد گردیده است که طی آن متقاضیان می توانند در مناسبت های شخصی و اجتماعی مختلف و ایام خاص از میان کارت پستال های متنوع و زیبا و یا بارگذاری عکس های دلخواه خود نسبت به انتخاب کارت پستال به صورت پذیرش الکترونیکی اقدام که بر همین اساس کارت پستال دلخواه متقاضی در واحد پستی چاپ و به آدرس مشتری به صورت فیزیکی ارسال می گردد.

هدف:

این توافقنامه به منظور آشنایی متقاضیان با نحوه ارائه خدمت، نحوه توافق، سطح کیفی فرآیندی از قبول سفارش تا تحویل خدمت و سایر موارد مرتبط با سرویس کارت پستال تهیه شده است.

مسئولیت:

شرکت ملی پست مسئولیت ارائه خدمت کارت پستال را براساس قوانین و مقررات مربوطه و دستورالعمل اجرایی به صورت پذیرش الکترونیکی و ارسال فیزیکی به آدرس مشتریان را عهده دار می باشد.

تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

تعهدات پست:

- 1- فراهم نمودن بستر الکترونیکی پذیرش کارت پستال از طریق وب سایت شرکت ملی پست
- 2- چاپ کارت پستال با توجه به انتخاب تصاویر توسط مشتری.
- 3- اخذ هزینه های چاپ و ارسال کارت پستال از متقاضی
- 4- آماده سازی و ارسال کارت پستال چاپ شده به آدرس مشتری

تعهدات متقاضی:

- 1- ثبت نام و درخواست چاپ کارت پستال با تصاویر مربوطه
- 2- پرداخت هزینه چاپ و ارسال توسط متقاضی به صورت الکترونیکی

هزینه ها و پرداخت ها:

هزینه های خدمت شامل چاپ و ارسال بر اساس آخرین نرخنامه مصوب کمیسیون سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، نوع سرویس انتخابی و توافق طرفین خواهد بود.

دوره عملکرد:

اعتبار توافقنامه سطح خدمت کارت پستال تا زمان پایداری خدمت به قوت خود باقی خواهد بود.
تبصره: هرگونه تغییر در نحوه ارائه خدمت به صورت اصلاحیه به متمم این توافقنامه الحاق خواهد شد.

خاتمه توافقنامه:

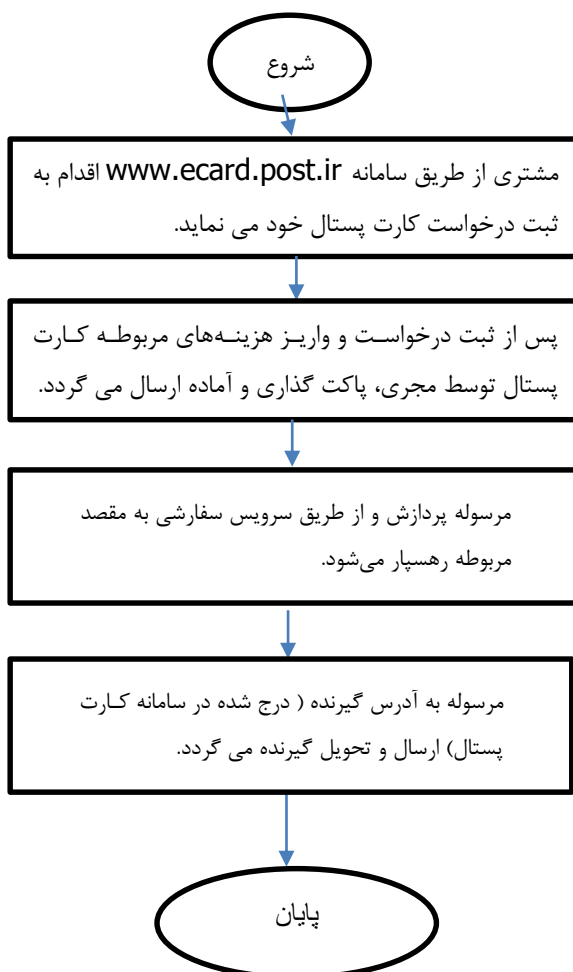
اعتبار توافقنامه سطح خدمت کارت پستال تا زمان پایداری خدمت به قوت خود باقی خواهد بود.

کارت پستال

1- تعریف

- سامانه www.ecard.post.ir وب سایت اینترنتی است که متقاضیان از اقصی نقاط دنیا می توانند با مراجعه به آن، بر اساس مناسبت ها و ایام خاص از میان کارت پستال های متنوع و زیبا و یا با بارگذاری عکس های دلخواه خود، کارت مورد نظر را انتخاب (تهیه) نموده و هزینه های آن را بصورت الکترونیکی و آنلاین پرداخت نمایند که بر همین اساس کارت در واحد پستی چاپ و به آدرس گیرنده ارسال می گردد.

2- فلوچارت



3- مکان، زمان، مدارک، هزینه

- مشتری محترم جهت دریافت این خدمت می‌بایست در بستر اینترنت به سامانه www.ecard.post.ir مراجعه و یا حضوری به باجه پست نت در باجه‌های مرکزی پست مراجعه نماید.
 - مدت زمان ارایه این خدمت در بستر اینترنت یا باجه های پست نت حداکثر 5 دقیقه خواهد بود.
 - مدرک خاصی برای دریافت این خدمت نیاز نیست.
 - هزینه ارایه خدمت مطابق نرخنامه مصوب محاسبه و از مشتری دریافت می شود.
- 4- لینک دریافت خدمت:

www.ecard.post.ir

- 5- راهنمای انجام خدمت
- مطابق فلوچارت
- 6- سوالات متداول
- حداکثر و حداقل زمان دریافت کارت پستال چقدر است؟
- مدت زمان دریافت یک مرسوله سفارشی برابر SLA سرویس سفارشی و حداکثر یک هفته خواهد بود.
- 7- آیا امکان درخواست کارت پستال بصورت انبوه نیز وجود دارد؟
- بله
- 8- سوال از مشتری
- آیا از تنوع کارت های بارگذاری شده رضایت دارید؟
- 9- پیاده سازی به تفکیک زیر خدمت
- زیر خدمت ندارد
- 10- نحوه تعامل با کارشناس
- تماس با تلفن 84470000
- 11- چگونگی پیگیری خدمت
- به نشانی <https://newtracking.post.ir/> مراجعه شود.
- 12- چگونگی دریافت پاسخ خدمت
- به نشانی <https://newtracking.post.ir/> مراجعه شود.
- 13- واجدین شرایط دریافت خدمت و مسائل حقوقی
- تمام شهروندان و اتباع بیگانه حاضر در سرزمین ایران و خارج کشور می توانند از این سرویس استفاده نمایند.
- مسئله حقوقی و قانونی خاصی نیز بر این سرویس مترتب نیست.