

- واحد ارتباطات مردمی (۲۰۲۱)
- واحد رسیدگی به شکایات (اداره بازرسی ۳۸۵۴۳۳۳۳)
- شماره‌های خدمات‌رسان (۲۰۱۱۷، ۲۰۱۱۸، ۹۹۹۰، ۲۰۲۰، ۲۰۰۰ و ۲۰۲۱)
- دفاتر پیشخوان دولت
- دفاتر ICT روستایی
- ملاقات‌های مردمی و مدیرعامل و رؤسای شهرستانها
- خدمات مربوط به تلفن همگانی

در گام‌های
پاسخگویی و ارائه
خدمات به جامعه و
مشترکین

- اخذ گواهینامه و تقدیرنامه
- برگزاری نمایشگاه کتاب در مخابرات «هدایا بن کتاب»
- مشاور فرهنگی و دینی برای کارکنان «انجمن جماعات»
- فعالیت‌های فرهنگی در مدارس و دانشگاه‌ها و ارتباط با مراکز علمی
- بازدیدها و کاربینی دانشگاهها
- شرکت در جشنواره روابط عمومی برتر و جشنواره کارکنان شرکت
- برگزاری دوره‌های امر به معروف و عفاف و حجاب برای همکاران
- برگزاری مناسبت‌های مذهبی در مناسبت‌های خاص برای همکاران

اقدامات
فرهنگی

- احداث سالن ورزشی شهدای مخابرات و فعالیت‌های ورزشی چند منظوره
- گسترش فرهنگ ورزش و تفریحات سالم
- پذیرایی از زائران، اعزام کارکنان برای سفرهای زیارتی و گردشگری
- ایجاد باغ ایرانی و رستوران و فضای سبز برای استفاده عمومی

اقدامات رفاهی
ورزشی

- اطلاع‌رسانی از طریق Display تلفن‌های همگانی
- اطلاع‌رسانی از طریق بلیبوردهای سطح شهر
- چاپ بروشور، بولتن و تراکت و توزیع در سطح شهر
- برگزاری نمایشگاههای مختلف به منظور ارتباط با ذینفعان
- اطلاع‌رسانی از طریق Cell info تلفن همراه
- ارسال پیام صوتی تلفن ثابت برای شرکت‌های
- اطلاع‌رسانی از طریق SMS و ارسال اناناس صوتی ذینفعان

اقدامات
اطلاع‌رسانی

- تعیین شاخص رضایت مشتری بصورت سه ماهه و سالانه
- مقایسه تطبیقی و نوسان شاخص رضایت در دوره‌های متوالی

شاخص رضایت
مشتری EFQM

- انجام نظر سنجی و پژوهشهای اجتماعی از کلیه ذینفعان
- مخابرات (مشتریان، کارکنان، سهامداران، پیمانکاران و جامعه)
- تشکیل گروه‌های کانونی برای ذینفعان

پژوهشهای اجتماعی

- تشکیل پدافند غیرعامل
- اعزام نیرو جهت خدمت‌رسانی در صورت وقوع حادثه
- ارسال تسهیلات و امکانات برای حادثه‌دیدگان
- آموزش امداد و نجات برای کارکنان
- اجرای مانورها در راستای آمادگی هر چه بیشتر کارکنان و بررسی ابزارهای مورد استفاده

حوادث غیر مترقبه

• ایجاد مجتمع رفاهی در جعفرق و باغ بی سیم و سایر نقاط ییلاقی
• توسعه فضای سبز در مراکز مخابراتی استانی و ادارات مرکزی (محوطه باغ بیسیم)
• توسعه فضای سبز در شاندریز

ایجاد و نگهداری فضای سبز

• استفاده از سیستم های نسل جدید مخابرات (نسل 4G)
• اجرای طرح جامع تلفن های همگانی نسل جدید بدون خرید کارت تلفن «تجاری»
• زیباسازی نظافت کلی و شستشو و رنگ آمیزی کیوسکهای تلفن همگانی و کافوهای نوری و کافوهای مسی کنار خیابان ها
• به حداقل رساندن تشعشعات BTS های منصوبه استان و اطمینان از بی بی ضرر بودن آنها «مدیریت همراه»
• تهیه دستگاه تست تشعشعات و نظارت دوره ای

به حداقل رساندن عوارض نامطلوب خدمات

• کاهش سفرهای درون شهری و برون شهری به منظور جلوگیری از آلودگی هوا از طریق پرداخت های غیر حضوری (۲۰۲۱، ۲۰۰۰ و ...) ، دستگاههای POS ، اینترنتی
• دور کاری کاربران ۱۱۸
• آموزش مجازی

جلوگیری از آلودگی محیط زیست

• کنترل روشنایی سالتنهای اداری در ساعات مختلف و ایام تعطیل
• استفاده از لامپهای کم مصرف به جای لامپهای رشته ای
• کنترل شیرهای سرویسهای بهداشتی و شبکه آبرسانی توسط واحد تاسیسات
• نصب مهره های کم مصرف روی کلیه شیرهای سرویسهای بهداشتی
• استفاده از فری کوئینگ برای خنک کردن سالن ها و دستگاهها

بهینه سازی مصرف انرژی



• طرح غربالگری بیماری دیابت و فشار خون
• طرح واکسیناسیون هپاتیت B
• بیمه درمانی
• طرح چکاپ کارکنان شرکت به صورت سالانه

بهداشت و درمان

• برگزاری طرح ضیافت افطاری و اطعام نیازمندان
• تهیه و بسته بندی مواد غذایی شامل ، برنج ، چای ، قند ، رب ، و ...
• طرح سرپرستی و حمایت از بچه های بی سرپرست و بد سرپرست

طرح ایتام نیازمندان

0 101010101
10101010 10 10 101010101

111010101110 10101010 10 10 101010101

1010101110 10101010 10 10 101010101
101010 10 10 101010101





• ارائه کالاهای مختلف با قیمت تعاونی و شرایط اقساطی به اقشار جامعه

شرکت تعاونی مصرف

• حمایت از بخش خصوصی در فعالیت های مخابرات
• شناسایی تخصصها و مهارت های فردی مراجعه کنندگان و جویای کار

تامین کنندگان و
پیمانکاران

• امکان ارائه خدمات به صورت الکترونیکی در روستاها
• کاهش تردد روستائیان به شهرها
• اشتغال زایی در روستاها

دفاتر ICT روستایی

• ایجاد سامانه های غیر حضوری از قبیل ۲۰۰۰ و ۹۹۹۰ یا ۲۰۲۰ ۹۱۲۹۹۹۰ با هدف کاهش سفرهای داخل شهری
• کاهش هزینه های اقتصادی و حفظ محیط زیست
• امکان دسترسی به دنیایی از اطلاعات از طریق تلفن ثابت با گرفتن *۸ شامل (فال حافظ، سرگرمی کودکان، مکالمه کنفرانس...)
• کاهش هزینه های زندگی، و دسترسی به اطلاعات مورد نیاز روزمره مردم

ایجاد امکانات
پرداختهای الکترونیکی

• **سرویس آوانک:**

ارسال پیام صوتی از طریق تلفن ثابت

• **سرویس ۲۰۶۴:**

شامل (قصه، پیامک، دانستنیها، دیکته گو، طنز، چیستان، اقبال بینی و ...)

• **سرویس ۲۰۱۱۹:**

شامل اوقات شرعی، ندای وحی، زیارت بارگاه ملکوتی امام رضاع) و خدمات تلفنی

• **سایر سرویس ها:**

سرویس ONLY و سرویس شتاب، ابر شماره، صندوق صوتی، نظر سنجی تلفنی، مسابقه

تولید کارت شارژ تلفن اعتباری، GSM، ADSL، به منظور سهولت دسترسی به خدمات

• **سرویس آوای انتظار**

دسترسی آسان به آهنگ انتظار تلفن ثابت با شماره گیری ۲۰۶۸

• **سرویس webcall:**

تماس از طریق صفحات وب اینترنت

• **سرویس web۸۰۰:**

مکالمه رایگان تحت کنترل وب

سرویس های
ارزش افزوده

• تجهیزات و امکانات اسکان زائران برای فعالیت های اجتماعی و مذهبی

• ارتباط مستمر با زائران و خدمت رسانی به آنها

• ایجاد امکانات ویژه مخابراتی برای زائران پیاده

• ایجاد امکانات ویژه اطراف حرم به منظور سهولت دسترسی زائران به امکانات مخابراتی

• ایجاد طرح زیارت با همکاری سایر سازمان ها برای زائران

زائران و گردشگران
و مهمانان نوروزی

