



مستند الزامات مرتبط با پذیرندگان پایانه های فروش

مستند تعیین روش های ارتباطی با پذیرندگان



پیشخوان الکترونیک ایرانیان

IEC-D-O-POS-001

IEC CO
www.iec24.com

مستند تعیین روش های ارتباطی PSP با پذیرندگان



کد: IEC - D - O - POS - 001

شماره و تاریخ بازنگری: ۰۰/۱۲/۲۵ - ۹

سطح محرمانگی: عادی



نام مستند	مستند تعیین روش های ارتباطی PSP با پذیرندگان
کد مستند	IEC-D-O-POS-001
محل نگهداری	واحد خدمات پرداخت
سطح محرمانگی	عادی
تعداد صفحات	۴
تاریخ آخرین بازنگری	۰۰/۱۲/۲۵
شماره بازنگری	۹

تهیه کننده: محمدجواد کامیاب	تایید کننده: سارا غفاری	تصویب کننده: خسرو سرپیری
امضاء	امضاء	امضاء
تاریخ	تاریخ	تاریخ

تاریخچه ی اصلاحات

بازنگری	تاریخ	اقدام کننده	شرح تغییرات	بند
۱	۹۵/۱۰/۱۹	مریم غنائمی(کارشناس پایش استانداردها)	تدوین	
۲	۹۶/۰۱/۰۱	مریم غنائمی (کارشناس پایش استانداردها)	بازنگری	بند ۸ شامل تغییرات گردید
۳	۹۶/۰۹/۱۴	فاطمه امیری (کارشناس پایانه های فروش)	بازنگری	اضافه شدن سایت شرکت به بند ۸,۱ و ۸,۲
۴	۹۷/۰۳/۰۱	علیرضا قنبری (کارشناس پایانه های فروش)	اصلاح شماره پیامک	۸,۴
۵	۹۷/۰۷/۲۱	علیرضا قنبری (کارشناس پایانه های فروش)	بازنگری	تغییر نام PSP و شماره تماس مرکز امداد
۶	۱۳۹۹/۰۱/۱۶	محمد جواد کامیاب(سرپرست امور پذیرندگان)	بازنگری	تقسیم بندی به پذیرندگان پیشخوانی و غیر پیشخوانی
۷	۱۳۹۹/۰۸/۲۱	محمد جواد کامیاب(سرپرست امور پذیرندگان)	بازنگری کلی	
۸	۱۴۰۰/۰۸/۰۱	محمد جواد کامیاب(سرپرست امور پذیرندگان)	بازنگری کلی	
۹	۱۴۰۰/۱۲/۲۵	محمد جواد کامیاب(سرپرست امور پذیرندگان)	بازنگری	تغییر شماره تماس های شرکت

فهرست

۲	۱.مقدمه
۲	۲.هدف
۲	۳.دامنه
۲	۴.کاربران
۲	۵.مسئولیت
۲	۶.مراجع
۲	۷.تعاریف
۳	۸.شرح

۱. مقدمه

با توجه به الزامات شاپرک ، شرکت ارائه دهنده خدمات موظف است راه های ارتباطی خود را به پذیرندگان و مشتریان اعلام نماید.

۲. هدف

هدف از تهیه این مستند معرفی روشهای ارتباطی شرکت پیشخوان با پذیرندگان می باشد. تا از هر گونه سو استفاده احتمالی در این زمینه جلوگیری

۳. دامنه

کلیه پذیرندگان شرکت پیشخوان الکترونیک ایران

۴. کاربران

کاربران این مستند کلیه پرسنل واحد پرداخت شرکت پیشخوان می باشد.

۵. مسئولیت

مسئولیت نظارت بر اجرای این مستند بر عهده سرپرست امور پذیرندگان می باشد.

۶. مراجع

-

۷. تعاریف

-

۸. شرح

با توجه به گروه بندی پذیرندگان شرکت پیشخوان الکترونیک ایران جهت اطلاع رسانی روش های ارتباطی زیر در نظر گرفته شده است:

روش ارتباطی برای پذیرندگان دفاتر پیشخوان دولت:

۱. مراجعه به سایت Epishkhan.org و lec24.com و Pec.ir مطالعه اطلاعیه این سایت.
 ۲. مراجعه به سایت lec24.com و آشنایی با خدمات بانکداری دفاتر پیشخوان دولت.
 ۳. تماس با واحد پشتیبانی پذیرندگان به شماره ۰۲۱-۲۳۱۸ و یا شرکت پیشخوان الکترونیک ایران با شماره های ۶۶۴۳۰۵۵۴ و ۸۶۰۳۶۷۳۳ و ۸۶۰۳۶۶۸۰-۰۲۱.
 ۴. سامانه پیامکی به شماره ۵۰۰۰۴۳۲۰۰، ۱۰۰۰۴۳۲۰۰ و ۳۰۰۰۰۲۳۱۸.
 ۵. ارائه بروشور الکترونیکی آموزشی استفاده از دستگاه پایانه فروش در پنل کاربری واحد بانکداری در درگاه Epishkhan.ir.
 ۶. ارائه فیلم آموزش های کاربردی جهت راه اندازی و آموزش ثبت احوال نیز در سایت Epishkhan.ir به منظور پشتیبانی و سیانت از حقوق پذیرنده در سایت قرار داده شده است.
- به منظور مشاهده مستند آموزشی، پذیرنده به سایت Epishkhan.ir مراجعه و پس از ورود به قسمت آموزش مجازی، وارد بخش بانکداری می شود.



روش های ارتباطی سایر پذیرندگان:

1. مراجعه به سایت lec24.com و Pec.ir مطالعه اطلاعیه این سایت.
2. تماس با واحد پشتیبانی پذیرندگان به شماره ۰۲۱-۲۳۱۸ و یا شرکت پیشخوان الکترونیک ایرانیان با شماره های ۶۶۴۳۰۵۵۴ و ۸۶۰۳۶۷۳۳ و ۸۶۰۳۶۶۸۰-۰۲۱
3. سامانه پیامکی به شماره ۵۰۰۰۴۳۲۰۰ ، ۱۰۰۰۴۳۲۰۰ و ۳۰۰۰۰۲۳۱۸

مرکز تماس

کلیه پشتیبانی و امداد مشتریان از طریق مرکز تماس شرکت ارائه دهنده خدمات پرداخت به شماره ۰۲۱-۲۳۱۸ انجام می پذیرد