

مشترکین برق و شرکتهای توزیع (کنکاشی در انتظارات متقابل)

سعید مهذب ترابی

شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان

چکیده:

دو محور اصلی مشخص شده توسط مقام محترم وزارت درباره اهداف خط‌مشی و عملکرد شرکتهای توزیع عبارتند از:

۱- تلاش و کوشش بیشتر در راستای مردمی‌تر کردن بخش توزیع به منظور ارائه انرژی مطمئن و مطلوب به مشترکین و کسب رضایت آنها.

۲- برنامه‌ریزی درست و اقدام سریع در راستای رفع مشکلات و نابسامانیهای بخش توزیع به منظور تأمین و تداوم ارائه سرویس مطمئن برق برای مصرف‌کنندگان.

بنابراین مردمی‌تر کردن بخش توزیع، ارائه انرژی مستمر و مطمئن و مطلوب به مشترکین و کسب رضایت مردم، جزء اهداف اصلی شرکتهای توزیع می‌باشد که درحین انحصاری بودن، قرار است به صورت یک بنگاه اقتصادی نیز عمل نمایند. جهت تلفیق اهداف فوق با ماهیت شرکتهای توزیع، ابتدا نیاز به آشنایی با انتظارات متقابل بین بخش توزیع و مشترکین و سپس شناخت مسائل و مشکلات فعلی بخش فوق و برنامه‌ریزی جهت رفع آنها با توجه به سهم و مشارکت اصولی مشترکین به منظور برآورد انتظارات فوق می‌باشد.

شرح مقاله :

براساس ساختار جدید صنعت برق، شرکتهای توزیع با ماهیتی انحصاری و اقتصادی، وظیفه تأمین و تغذیه انرژی مورد نیاز بیش از ۱۱/۵ میلیون نفر مشترک را در بخشهای مختلف مصرف و با انتظارات و توقعات مختلف و بافت مصرف و نوع اثرگذاری متغیری در شبکه بر عهده دارند.

سیاستهای خاص دولت به منظور حمایت از بخش مصارف صنایع و کشاورزی، کمک به مناطق محروم و اقشار آسیب پذیر، گستردگی و فراگیری شبکه‌های توزیع، بالا بودن سطح تماس با مردم، اثرات و تبعات اجتماعی سیاسی اعمال خاموشی و قطعی برق، ایجاد نقش و تأثیرگذاری سریع میزان تعرفه‌ها در نرخ تورم نیاز روزافزون به انرژی الکتریکی، افزایش تعداد مشترکین، دید و شناخت توقع مردم و ماهیت اقتصادی، انحصاری و اهداف شرکتهای توزیع ایجاب می‌نماید که مدیریت بخش توزیع با ظرافت خاص و با توجه به انتظارات و نقطه نظرات مشترکین و سهم بخشهای مختلف مصرف، جهت گرداندن و اداره بخش فوق و رفع تنگناها و مشکلات فعلی، برنامه‌ریزی نماید.

مسائل و مشکلاتی از قبیل تلفات شبکه‌های توزیع، تنظیم منحنی بار و بهبود الگوی مصرف، محدودیتهای تنگناهای اجتماعی، بالا رفتن فرهنگ ایمنی برق در جامعه و... در رابطه مستقیم با مشترکین برق بوده و بدون همیاری و مشارکت آنها، حل معضلات فوق امکان پذیر نمی‌باشد. لذا برنامه‌ریزیهای شرکتهای توزیع باید به گونه‌ای تدوین گردد که با اعمال مکانیزمهای فنی - تعرفه‌ای، آموزشی، فرهنگی، علاوه بر بالا رفتن فرهنگ صحیح استفاده از انرژی الکتریکی در جامعه، مشترکین برق به مشارکت و همیاری در جهت رفع مشکلات فوق‌الذکر تشویق گردند.

تبیین و تجزیه و تحلیل نقطه نظرات و انتظارات مشترکین در نیل به امر فوق کمک شایانی است. لذا به منظور شناخت نقطه نظرات مذکور، ابتدا آمار و اطلاعات موجود در روابط عمومی برق خراسان و شرکت توزیع استان بررسی و سپس در یک طرح ابتکاری - تحقیقاتی از ۳۰۱ مشترک عادی و ۱۲۲ مشترک دیماندی به صورت مستقیم نظر خواهی گردید.

۱- بررسی مسائل منعکس شده به روابط عمومی :

کلیه مسائل و شکایاتی که به صورت رسمی و از طریق رسانه‌های گروهی یا نامه در طی سالهای ۱۳۷۱ و ۱۳۷۲ به روابط عمومی شرکت منعکس گردیده است، به صورت مقایسه‌ای

در منحنی شماره ۱ و ۲ نشان داده شده است. کل شکایات واصله در طی سال ۱۳۷۱ بالغ بر ۱۱۶ مورد بوده که از این میان شکایات ناشی از توجه به روشنایی معابر ۳۲ درصد، درخواست تأمین برق ۲۹ درصد و شکایت از گرانی تعرفه و نرخ انشعاب ۱۳ درصد از کل موارد را به خود اختصاص می‌دهند. مقادیر فوق برای ۱۶۱ مورد در سال ۱۳۷۲، به ترتیب ۱۱ درصد مربوط به روشنایی معابر، ۴۷ درصد درخواست تأمین برق و ۱۵ درصد شکایت از تعرفه و نرخ انشعاب بوده است، مقدار کل شکایات واصله، نسبت به جمعیت یک میلیون نفری مشترکین استان و وسعت و پراکندگی بخشهای مختلف مصرف بسیار پایین می‌باشد.

بر اساس بررسیهای به عمل آمده، اثر روانی استمرار در تغذیه و سرویس مشترکین به لحاظ عدم کمبود نیرو در استان، دلیل عمده پایین بودن سطح شکایات کلی مردم می‌باشد. افزایش تعداد شکوایه مربوط به درخواست تأمین برق در سال ۱۳۷۲ به علت سیاستهای جدید برق‌رسانی به روستاها است.

ضمناً پراکندگی و گستردگی شبکه توزیع استانی و مشکلاتی از قبیل کمبود کالا، کیفیت پایین لامپهای مصرفی، عدم وجود یک برنامه نگهداری منظم و مشخص از روشنایی معابر، باعث عدم رسیدگی کامل به روشنایی معابر گردیده که امر فوق به لحاظ تبعات روانی و اجتماعی خاص خود، باعث گله و شکایات بیشتری گردیده است. لذا رسیدگی و اجرای یک برنامه منظم تعمیر و نگهداری و بهره‌برداری از روشنایی معابر باید در دستور کار جدی شرکت توزیع استان قرار گیرد.

۲- تحلیلی بر نظر خواهی از مشترکین عادی :

به منظور شناخت و بررسی نقطه نظرات مشترکین عادی بر اساس یک طرح ابتکاری اقدام به نظر خواهی مستقیم از ۳۰۱ مشترک، در سطح ۵ شهرستان نمونه، مطابق با شرح زیر گردید. سؤالهای پیش‌بینی شده در این نظر خواهی، متنوع و به صورت خیلی ساده در فرمهای مشخصی تنظیم و جهت صحت و دقت در جوابها، سعی گردید فرمها به صورت حضوری و مستقیم در اختیار تعداد مختلفی از مشترکین با سطح تحصیلات و شغل متفاوت قرار گرفته و با ذکر توضیحات مورد نیاز فرمها در محل تکمیل و اعاده گردید.

سؤالات مطروحه به دو گروه اساسی زیر تقسیم می‌شوند.

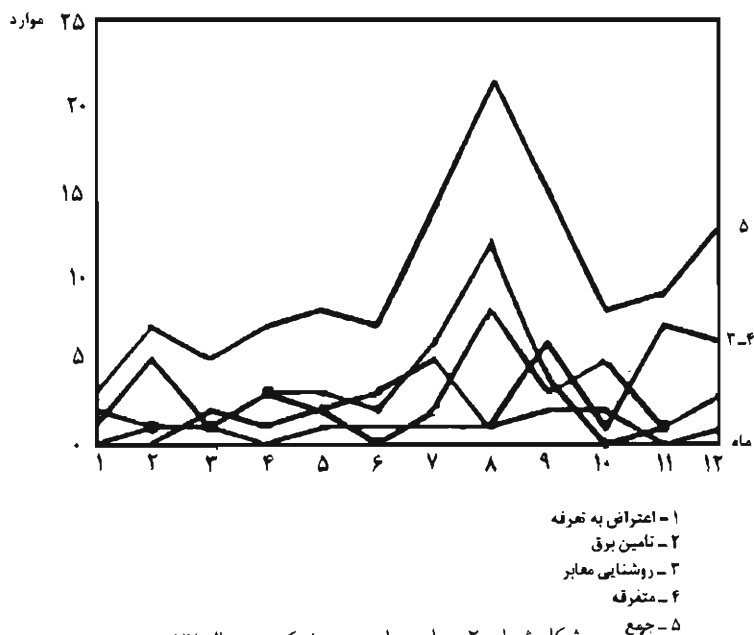
۱- میزان شناخت و آگاهی کلی مشترکین از صنعت برق.

۲- میزان رضایت مشترکین از وضعیت کنونی.

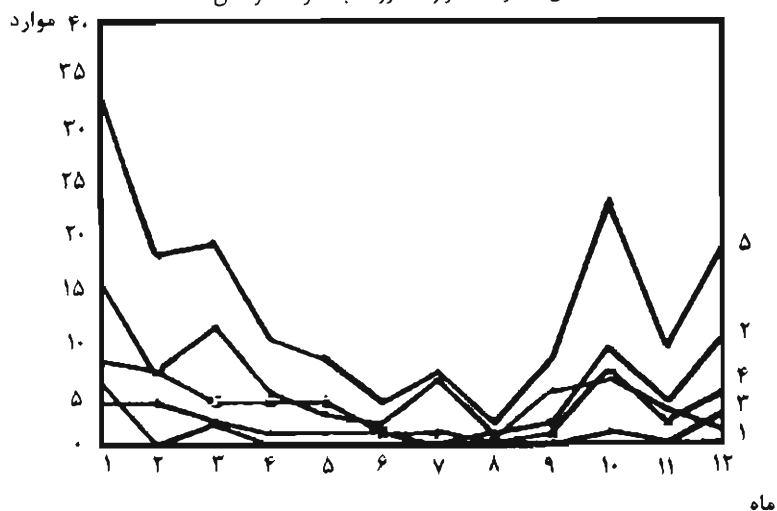
مشخصات کلی مشترکین مورد ارزیابی قرار گرفته و یک نمونه از فرم نظر خواهی به شرح

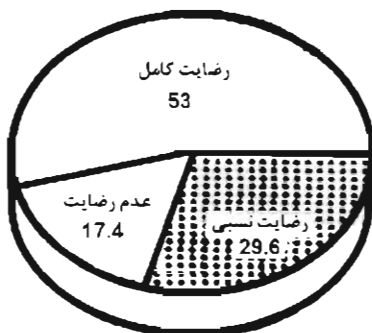
پیوست منعکس گردیده است. عدد مشخص شده در کادر، نشان دهنده نسبت پاسخ فوق به کل پاسخهای مربوط به همان سؤال بدون در نظر گرفتن شغل و سطح سواد پاسخ دهنده می باشد.

شکل شماره ۱: موارد مطروحه به شرکت در سال ۷۱

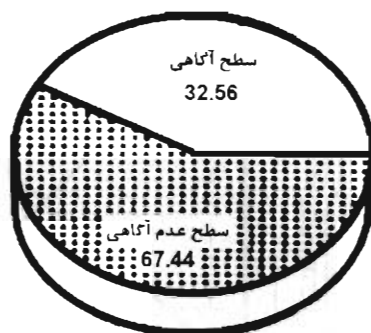


شکل شماره ۲: موارد مطروحه به شرکت در سال ۷۲





شکل شماره ۳: وضعیت رضایت مشترکین نمونه



شکل شماره ۴: وضعیت سطح آگاهی و شناخت

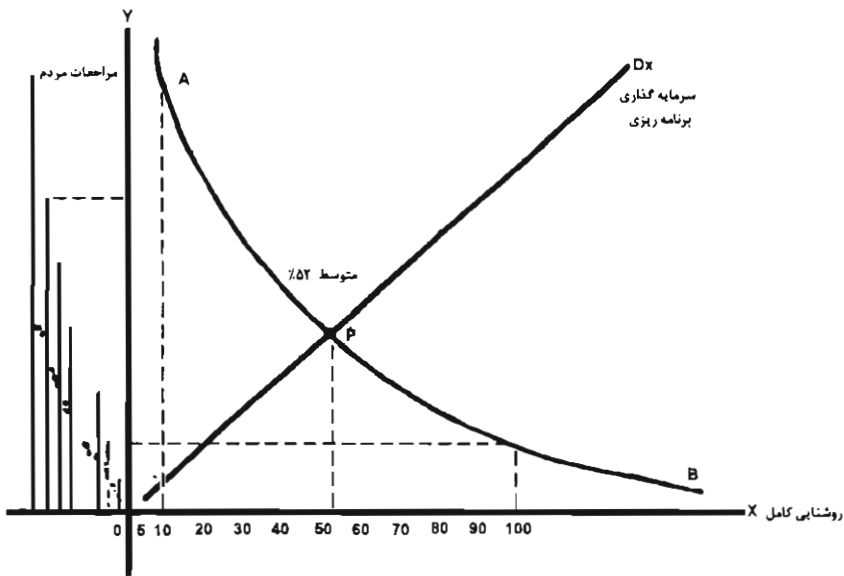
تعداد از نظر شغل

- ۱ - نظامی ۱ نفر
- ۲ - اداری ۱۱۱ نفر
- ۳ - بازاری ۱۸۹ نفر

تعداد از نظر تحصیلات

- ۱ - لیسانس و بالاتر ۳۶ نفر
- ۲ - دیپلم و فوق دیپلم ۱۳۰ نفر
- ۳ - متوسطه و ابتدائی ۱۲۳ نفر
- ۴ - بی سواد ۱۲ نفر

نمودار شماره ۳، جمع‌بندی سؤالات مربوط به میزان رضایت مشترکین برق را از نحوه خدمات‌رسانی و فعالیتهای شرکت نشان می‌دهد، همان‌گونه که در نمودار فوق مشخص شده است، مشترکین از وضعیت و ضوابط کنونی تقریباً رضایت دارند. گله و شکایت ناشی از توجه بیشتر به روشنایی معابر به لحاظ تبعات روانی و اجتماعی خاص آن، علت عمده کاهش رضایت مشترکین از فعالیتهای شرکت می‌باشد. حدود ۳۳ درصد از مشترکین نمونه فعالیتهای شرکت را در امر روشنایی معابر ضعیف ارزیابی نموده‌اند که با نظر به اهمیت موضوع می‌باید مکانیزمهای خاصی برای حل معضل فوق اندیشیده شود. منحنی شماره ۵، میزان درخواستها و مراجعات مردم را در مورد روشنایی معابر، به صورت تحلیلی و ضابطه‌ای از، میزان سرمایه‌گذاری و برنامه‌ریزی لازم، نشان می‌دهد.



« شکل شماره ۵: سطح موارد مربوط به روشنایی معابر »

در منحنی فوق که خود شکلی از یک منحنی هیپربولیک متغییر است، با استفاده از متوسط آماری اخذ شده، میزان روشنایی معابر نسبت به توقعات یا مراجعات مردم نشان داده شده است. محل تقاطع خط DX که شکلی از سرمایه‌گذاری بیشتر و تعمیر و نگهداری و بهره‌برداری منظم از سیستم روشنایی معابر است با منحنی فوق، به عنوان نقطه تعادل مطرح می‌باشد که بیانگر به تعادل رساندن شیوه روشنایی معابر مورد نیاز مردم است. بنابراین حرکت از نقطه A به سمت نقطه B ، یعنی برنامه‌ریزی جهت کاهش مراجعات و درخواستهای مردم و مناسب و بهینه نمودن سیستم روشنایی، مستلزم سرمایه‌گذاری بیشتر و تهیه و اجرای یک برنامه منظم تعمیر و نگهداری در رسیدگی به وضعیت روشنایی معابر می‌باشد. استفاده بیشتر و گسترده‌تر از لامپهای گازی، استفاده از لامپهای کم مصرف و بادوام، رفع سریع خاموشیهای معابر موردی و یا به اصطلاح درخواستهای تلفنی، تهیه و اجرای برنامه منظم و مشخصی جهت بازدید و تعمیر و نگهداری، از روشهای عملی و اجرایی اقتصادی نمودن نقطه تعادل می‌باشد.

یکی دیگر از مسائل قابل بررسی، علت و میزان مراجعه مشترکین به واحدهای اداری شرکتی توزیع می‌باشد. نمودار شماره ۶، سطح مراجعه ۳۰۱ مشترک نمونه را به این واحدها نشان می‌دهد.



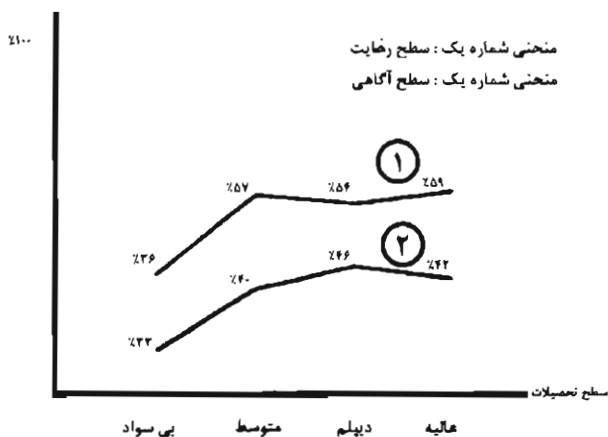
« شکل شماره ۶ سطح مراجعه مشترکین به شرکت توزیع. »

با توجه به نمودار فوق ملاحظه می شود که نقاط ۳ و ۴ و ۵، سه نقطه ماکزیمم این نمودار می باشند و نقطه ۴، که مربوط به تصحیح قبض برق است، بیشترین مقدار را به خود اختصاص داده است. بررسیهای به عمل آمده نشان می دهد علت اصلی امر فوق ناهماهنگی زمانی در ارسال قبوض پرداخت شده و صدور قبض جدید می باشد که نهایتاً به درج مبلغ پرداخت شده قبلی در صورت حساب جدید، منجر گردیده است. لذا مشترک می باید جهت اصلاح قبض به اداره ذیربط مراجعه نماید. چنانچه جهت رفع نقصیه فوق اقدام نگردد. براساس قانون بازده نزولی، مساحت سطح هاشور خورده افزایش و راندمان دستگاه اجرایی کاهش می یابد. یکی از راههای عملی رفع مشکل فوق، استفاده از ترمینال کامپیوتری در واحدهای اجرایی به منظور بروز بودن اطلاعات می باشد. نمودار شماره ۴، سطح شناخت و آگاهی مشترکین نمونه را از صنعت برق نشان می دهد.

همان گونه که در نمودار فوق مشخص شده است، سطح آگاهی و شناخت کل ۳۰۱ مورد نمونه از صنعت برق بسیار پایین است بطوری که ۷۷ درصد از مشترکین نمونه، براساس سؤال شماره ۱۰، به این مهم اذغان نموده اند، لذا برای افزایش این آگاهی ها، نیاز به برنامه ریزی های آموزشی، تبلیغی، با استفاده از وسایل ارتباط جمعی، توجه حضوری و برخوردهای فنی و تعرفه ای می باشد. اثرات حاصل از افزایش آگاهیهای مشترکین، در حل معضلات و مشکلاتی

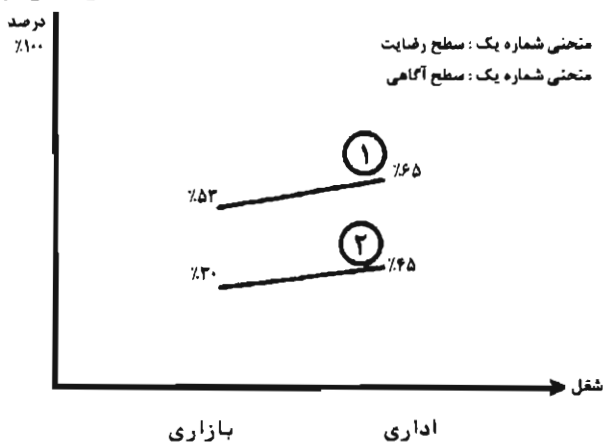
از قبیل تنظیم منحنی بار، کاهش مصرف برق، رعایت مسائل ایمنی و ... بسیار قابل توجه و انکارناپذیر می‌باشد. منحنی‌های شماره ۷ و ۸، میزان آگاهی و رضایت مشترکین نمونه را در رابطه با نوع شغل و سطح تحصیلات آنها نشان می‌دهد.

سطح آگاهی - رضایت



« شکل شماره ۷: میزان رضایت و سطح آگاهی براساس سطح تحصیلات »

سطح آگاهی - رضایت



« شکل شماره ۸: میزان رضایت و سطح آگاهی براساس نوع شغل »

همانگونه که در منحنی‌های فوق ملاحظه می‌گردد، یک نسبت مشخص بین آگاهی مشترکین و میزان رضایت آنها از فعالیتهای شرکت وجود دارد. بدین ترتیب که هر چه آگاهی بیشتر می‌شود، توجیه مشترک بیشتر و بالتیجه رضایت نسبی بیشتری حاصل می‌گردد.

۳- بررسی نظر خواهی از مشترکین دیماندی :

مشترکین دیماندی، نقش به سزایی در شبکه‌های توزیع بر عهده داشته و مقدار، زمان و نحوه مصرف انرژی الکتریکی آنها در حل مسائلی از قبیل تنظیم منحنی بار، کاهش قله مصرف، کاهش پرت شبکه بسیار مؤثر و حیاتی است. به همین جهت تعرفه‌ها و برخوردهای فنی خاصی برای مشترکین فوق بسته به نوع اثرگذاری، بافت مصرف و سیاستهای کلی نظام در نظر گرفته شده است. از طرفی دیگر وجود یک سرویس مطمئن و مداوم برای مشترکین دیماندی امری حیاتی است. بنابراین همیاری و مشارکت مشترکین دیماندی، جهت حل برخی از معضلات برق و تأمین مداوم و مطمئن انرژی الکتریکی آنها، انتظارات متقابلی را بین صنعت برق و مشترکین فوق ایجاد نموده است. استمرار در سرویس مطمئن به مشترکین جزء اهداف اصلی شرکتهای توزیع می‌باشد ولیکن جهت برآورد انتظارات بخش توزیع نیاز به شناخت و بررسی راه‌حلهای عملی و مناسب برخوردهای فنی تعرفه‌ای و اجرایی آنها پس از توجیه و آموزش انتظارات فوق می‌باشد. به منظور اطلاع از میزان شناخت و، آگاهی مشترکین بزرگ، از مسائل عمومی مربوط به تعرفه و قوانین مشمول مطابق با فرم مشخصی به نظر خواهی مستقیم و حضوری از ۱۲۲ مورد مشترک بزرگ اقدام گردید. سؤالات در سطحی ساده مطرح و سعی گردید به صورت حضوری در اختیار مشترکین فوق قرار گیرد تا در صورت نیاز توضیحات لازم داده شده و فرم اعاده گردد. عدد مشخص شده در کادر، نشان دهنده نسبت پاسخهای داده شده به کل جوابهای مربوطه به همان سؤال می‌باشد.

مشخصات مشترکین :

الف : از نظر سطح تحصيلات	ب : از نظر نوع شغل
: تحصيلات عاليه ۱۱	: آزاد ۹۴
: ديپلم ۲۸	: بازاری ۱
: متوسطه ۵۶	: بازاری ۱۴
: بی سواد ۱۰	
: غير مشخص ۱۷	

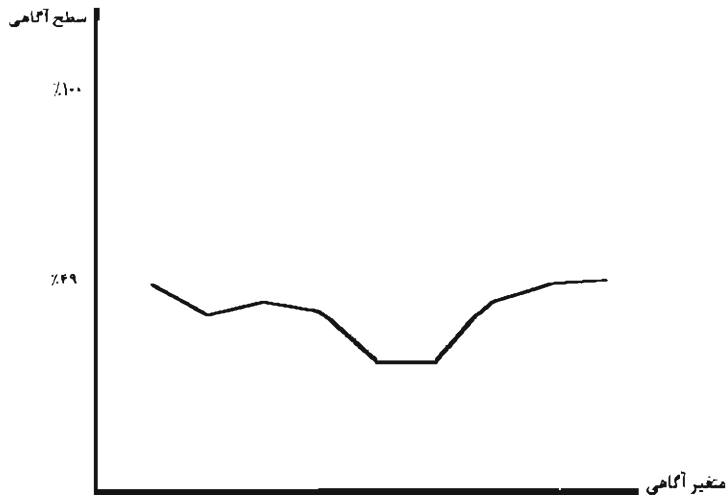
سؤالات فوق به دو گروه اساسی زیر تقسیم می‌شود.

الف : میزان شناخت و آگاهی مشترکین از صنعت برق.

ب : میزان رضایت عمومی مشترکین از وضعیت موجود.

شکل شماره ۹ میزان شناخت و آگاهیهای عمومی مشترکین مورد نظر را از مکانیزیمهای

تعرفه‌ای و فنی صنعت برق درباره بافت مصرف مربوطه نشان می‌دهد.



شکل شماره ۹: سطح شناخت و آگاهی مشترکین دیماندی

همانگونه که در شکل فوق ملاحظه می‌گردد میزان آگاهیهای مشترکین فوق از مکانیزمهایی که ظاهراً جهت همیاری و مشارکت آنها در حل برخی از مسائل صنعت برق، تدوین گردیده، بسیار پایین می‌باشد. بنابراین به صورت کلی چنین به نظر می‌رسد که از مشترکین فوق بدون ذکر و آموزش اهمیت و حساسیت موضوع، بوسیله اعمال تعرفه‌ها و اهرمهای توجیه نشده، خواسته شده که مثلاً مصرف خود را در سر شب کاهش دهند و یا نسبت به اصلاح ضریب قدرت اشتراک خود اقدام نمایند. تعمیم نتایج حاصل از این نظر خواهی به کل مشترکین دیماندی که عموماً در کارهای تولیدی فعالیت دارند، باعث خواهد شد که هزینه تمام شده تولید افزایش و به لحاظ فرهنگ غلط استفاده از ضرایب، قیمت کالاها به نسبت نامساوی افزایش یابد. از طرفی دیگر عدم اعمال تعرفه‌های جریمه‌ای محسوب و متناسب برای مشترکین دیماندی بخصوص در بخش مصرف کشاورزی باعث شده که مشترکین فوق تمایلی به تغییر بافت مصرف خود نشان نداده و عموماً افزایش نرخ برق را نیز به صورت غیرمعقول با بالا بودن قیمت کالاها خود جبران نمایند.

بنابراین لزوم یک برنامه‌ریزی آموزشی - توجیهی قبل از اعمال اهرمهای فنی و تعرفه‌ای محسوس در بخش مصارف دیماندی بسیار ضروری می‌باشد.

شکل شماره ۱۰ میزان مراجعات مشترکین نمونه را برحسب درصد به شرکت توزیع نیروی برق نشان می‌دهد.

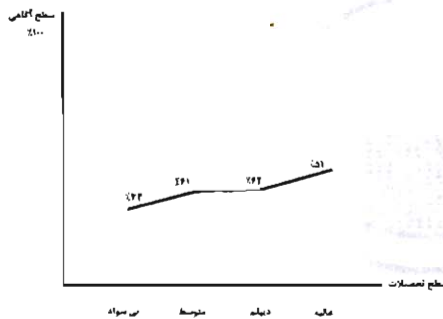


شکل شماره ۱۰: مراجعات مشترکین دیماندی

همانگونه که در شکل فوق ملاحظه می‌گردد، بیشترین درصد مراجعات مشترکین مربوط به تصحیح قبوض برق و اعتراض به بهای برق مصرفی می‌باشد. بررسیهای به عمل آمده نشان می‌دهد که ناهماهنگی در جمع‌آوری و ارسال قبوض و صدور قبوض جدید، باعث افزایش حجم مراجعات مربوط به اعتراض به بهای برق مصرفی گردیده است. بنابراین لزوم رسیدگی و رفع مسائل فوق‌الذکر باعث کاهش حجم مراجعات مشترکین و بالتجیه افزایش راندمان سیستم می‌گردد.

نکته قابل توجه در این نظر خواهی، میزان پایین مراجعات مشترکین فوق جهت اخذ راهنمایی لازم است. ظاهراً دلیل اصلی آن عدم ایجاد یک فضای مناسب و یا وجود آمدن یک نوع بی‌اعتمادی و یا بی‌تفاوتی متقابل می‌باشد، مسئله فوق بسیار حساس بوده و می‌باید کارشناسی تعرفه و قبول تقاضاً در قالبی جدید به منظور راهنمایی مشترکین سازماندهی و ایجاد گردد.

منحنی شماره ۱۱، میزان سطح آگاهی مشترکین دیماندی نمونه را به عنوان متغیری در رابطه با سطح تحصیلات آنان نشان می‌دهد.



شکل شماره ۱۱: سطح آگاهی مشترکین دیماندی در رابطه با سطح تحصیلات

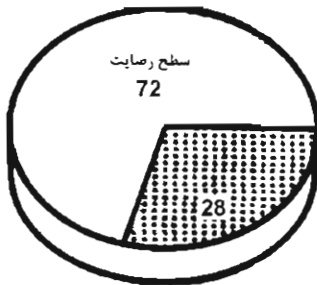
ارزیابی نظر سنجی :

به منظور تحلیل مقایسه‌ای نتایج حاصل از نظر سنجی فوق براساس دو پارامتر سطح تحصیلات و نوع شغل، نرم‌افزاری با قابلیت سنجش و مقایسه پاسخ هر سؤال با توجه به سطح سواد و نوع شغل پاسخ دهنده تهیه گردیده است.

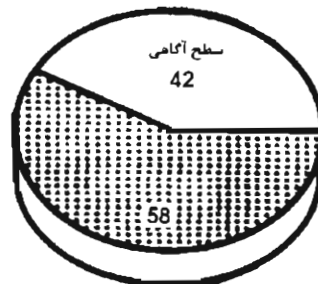
با تحلیل پاسخهای داده شده، مشاهده می‌شود که رابطه مستقیمی بین میزان آگاهی مشترکین نمونه با سطح آگاهی آنان وجود دارد. بدین ترتیب که هر چه سطح آگاهی مشترکین نمونه بیشتر باشد، میزان رضایت آنان از خدمات شرکت نیز بیشتر است. جدول مشروح زیر، روند فوق را در سطح ۵ شهر نمونه نشان می‌دهند.

شرح	تعداد نظر سنجی	میزان رضایت	میزان آگاهی
شهر شماره ۱	۹۹	۸۴/۵٪	۴۳/۷٪
شهر شماره ۲	۱۳۹	۶۷/۳٪	۳۴/۲٪
شهر شماره ۳	۵۳	۷۲٪	۴۲٪
شهر شماره ۴	۳۱	۵۴٪	۳۱/۳٪
شهر شماره ۵	۱۰۱	۷۰٪	۴۲٪

همانگونه که مشاهده می‌گردد، با افزایش سطح آگاهی مشترکین، میزان رضایت آنان نیز از خدمات شرکت افزایش می‌یابد. تحلیل نتایج فوق، نشان دهنده، توجه بیشتر به امر آموزش و توجیه مشترکین و لزوم شناساندن مسائل صنعت برق به مشترکین می‌باشد. مطلب فوق برای مشترکین دیماندی به لحاظ تأثیرگذاری مستقیم آنها در بهبود منحنی بار، بسیار مهم می‌باشد. نمودار شماره ۱۲ میزان رضایت مشترکین کلیه نمونه و منحنی شماره ۱۳ سطح آگاهی مشترکین فوق را به صورت کلی و بدون منظور نمودن سطح سواد و شغل آنان نشان می‌دهد.



شکل شماره ۱۲: سطح رضایت مشترکین نمونه



شکل شماره ۱۳: سطح آگاهی مشترکین نمونه

نتیجه :

شرکتهای توزیع جهت نیل به اهدافی از قبیل بهبود منحنی بار، کاهش قله مصرف، کاهش مصرف برق کسب رضایت مردم، نیاز به همیاری و مشارکت عمومی مشترکین برق دارند. تأمین و تغذیه مستمر و مطمئن انرژی الکتریکی مورد نیاز مشترکین و نظم و ترتیب و آراستگی در برخورد مناسب و اصولی با آنها، کاهش خاموشیها، کاهش کاغذ بازیها و تسریع در روند کار، ایجاد ساختار جدیدی تحت قالب کارشناسی قبول تقاضا و تعرفهها، تحویل بولتنهای تعرفه‌ای به مشترکین جدید، تعریف و توصیه الگوی مصرف مناسب و استفاده از رسانه‌های ارتباط جمعی به منظور توجیه و آموزش فنی و تعرفه‌ای قبل از اعمال اهرمهای جریمه‌ای در کسب رضایت مشترکین و همیاری آنها جهت حل مسائل فعلی صنعت برق بسیار مؤثر است.

ماخذ :

- نشریه شماره ۳ تحقیقات نیرو.
- بولتن آماری صنعت برق سال ۱۳۷۲.
- نشریات دفتر روابط عمومی برق خراسان.
- مقاله بررسی و تعیین میزان آگاهیهای عمومی از خطرات ناشی از برق.
- اولین کنفرانس ایمنی.
- مدیریت صنعتی، اقتصاد خرد فرگوسن
- گزارشات دفتر روابط عمومی شرکت توزیع نیروی برق استان خراسان.

« فرم نظر خواهی از مشترکین دیماندی »

مشترک محترم: پیشنهادات و نظرات شما جهت ارائه خدمات مطلوب و ارتقای کیفیت و افزایش ضریب ایمنی سیستم برق رسانی امری حیاتی است لطفاً با دقت هر چه بیشتر فرم ذیل را تکمیل و اعاده فرمایید.

مشخصات مشترک: (ارقام به درصد است)

مدرک تحصیلی شغل سن

- ۱- برق چه نقشی در زندگی و کار شما دارد؟
کم [۶/۵] متوسط [۶/۵] زیاد [۸۷]
- ۲- از برق جهت چه مصارفی استفاده می‌نمایید؟
کشاورزی [۴۶/۷] صنعتی [۳۲/۷] دلمداری [۱۷/۴] غیره [۳/۲]
- ۳- آیا می‌دانید دیماند قرار دادی شما چه اندازه است؟
آری [۶۴/۷] خیر [۳۵/۳]
- ۴- آیا می‌دانید تعرفه اعمالی جهت مصارف شما چه نوع و با چه مبلغی محاسبه می‌گردد؟
آری [۳۹/۳] خیر [۶۰/۷]
- ۵- آیا وظیفه ساعت منصوبه در محل لوازم اندازه گیری متعلق به شما را می‌دانید؟
آری [۴۳/۴] خیر [۵۶/۶]
- ۶- آیا میدانید نرخ پیک و غیر پیک منظور شده در قبضه‌های برق چه مفهومی داشته و چگونه محاسبه می‌گردد؟
آری [۴۰/۱] خیر [۵۹/۹]
- ۷- آیا می‌دانید در ۶ ماهه اول سال و ۶ ماهه دوم سال چه ساعتی به عنوان پیک در نظر گرفته می‌شود
آری [۲۸/۷] خیر [۷۱/۳]
- ۸- آیا می‌دانید نرخ راکتو چه مفهومی داشته و چگونه محاسبه می‌گردد؟
آری [۲۸/۷] خیر [۷۱/۳]
- ۹- آیا می‌دانید چگونه می‌توان نرخ راکتو کمتری پرداخت؟
آری [۴۳/۴] خیر [۵۶/۶]
- ۱۰- آیا از نحوه خدمات رسانی شرکت توزیع راضی هستید؟
آری [۷۶/۳] خیر [۲۳/۷]
- ۱۱- آیا از نحوه توزیع قبض و قرائت لوازم اندازه گیری رضایت دارید؟
آری [۸۳/۶] خیر [۱۶/۴]
- ۱۲- آیا از هزینه‌های مجاز شبکه‌های برق اطلاع دارید؟
آری [۴۸/۳] خیر [۵۱/۷]
- ۱۳- آیا قرارداد فروش برق فی مابین را دقیقاً مطالعه نموده و به مفاد آن واقفید؟
آری [۴۹/۱] خیر [۵۰/۹]
- ۱۴- آیا تاکنون به شرکت توزیع مراجعه نموده‌اید برای چه موردی؟
الف: اعتراض به بهای برق [۵۶/۵] ب: اخذ راهنمایی [۲۴/۵]
ت: تصحیح قبض [۴۸/۳] ب: موارد دیگر [۹/۸]
- ۱۵- پیشنهادات و نقطه نظرات.

« فرم نظر خواهی از مشترکین عادی »

مشترک محترم: پیشنهادات و نظرات شما جهت ارائه خدمات مطلوب و ارتقای کیفیت و افزایش ضریب ایمنی سیستم برق رسانی امری حیاتی است. لطفاً با دقت هر چه بیشتر فرم ذیل را تکمیل نموده و اعاده فرمایید.

مشخصات مشترک:

(ارقام به درصد است)

مدرک تحصیلی شغل سن

- ۱- برق چه نقشی در زندگی کاری و شخصی شما دارد؟
کم [۲/۶] متوسط [۲۳/۴] زیاد [۷۲]
 - ۲- به نظر شما فرهنگ استفاده از برق در کشور ما چگونه است؟
خوب [۳۱/۹] متوسط [۵۱/۵] ضعیف [۱۶/۶]
 - ۳- ارائه خدمات از طرف شرکت توزیع نیروی برق استان را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟
خوب [۴۶/۵] متوسط [۳۹/۵] ضعیف [۱۴]
 - ۴- وضعیت روشنایی معابر شهر چگونه است؟
خوب [۲۷/۴] متوسط [۳۹/۸] ضعیف [۳۲/۸]
 - ۵- نحوه رفتار و برخورد مأمورین شرکت را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟
خوب [۷۹/۷] متوسط [۱۳/۷] ضعیف [۶/۶]
 - ۶- آیا از نحوه توزیع قبض برق و قرائت لوازم اندازه‌گیری رضایت دارید؟
خوب [۶۰/۸] متوسط [۲۲/۹] ضعیف [۱۶/۳]
 - ۷- آیا از تعرفه اعمالی برای اشتراک خود و نحوه محاسبه قبض برق مصرفی آگاهی دارید؟
آری [۳۸/۸] خیر [۶۱/۲]
 - ۸- آیا از حریمهای مجاز شبکه‌های برق اطلاع دارید؟
آری [۲۷/۹] خیر [۷۲/۱]
 - ۹- آیا از نحوه کمکهای اولیه برق‌گرفتگی اطلاع دارید؟
آری [۳۹/۸] خیر [۶۰/۲]
 - ۱۰- به نظر شما آگاهی اطرافیان نسبت به برق و خطرات آن چگونه است؟
کم [۷۶/۴] زیاد [۲۳/۶]
 - ۱۱- آیا تاکنون به قسمت یا اداره برق شهر خود مراجعه نموده‌اید؟
بلی [۸۸/۷] خیر [۱۱/۳]
- در صورت مثبت بودن برای چه موردی:
- الف: تبدیل آمبراز [۱۳/۹۵] ب: اخذ راهنمایی [۸/۹۷]
 ج: اعتراض به قبض برق [۳۱/۲]
 د: تصحیح قبض [۳۳/۸] ر: پیاده کردن کنتر [۱۷/۶۱]
 تقاضای روشنایی معابر [۳۰/۹] موارد متفرقه [۱۹/۶]
 خرید انشعاب جدید [۲۲/۲]
- ۱۲- پیشنهاد و نقطه نظرات: