



وزارت نیرو
شرکت برق منطقه‌ای خراسان

کد پرسشنامه:

تاریخ تکمیل:/...../.....

مسئول تکمیل کننده:

پرسشنامه میزان رضایت مشترکین فوق توزیع و انتقال از شرکت برق منطقه‌ای خراسان

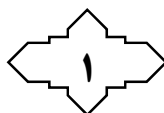
مدیر محترم باسلام؛

در سال ۱۳۹۷ شرکت برق منطقه‌ای خراسان اقدام به دریافت نظرات و سنجش میزان رضایت مشترکین فوق توزیع و انتقال نمود و نتایج آن نیز مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

سنجش مجدد میزان رضایت مشترکین و مقایسه آن با نتایج قبلی به بهبود عملکرد شرکت کمک خواهد کرد.

امید است مدیران محترم با ارائه نظرات خود ما در اعلاای سطح خدمات رسانی یاری رسانند.

با تشکر - روابط عمومی و دفتر خدمات مشترکین، مدیریت مصرف و وصول درآمد شرکت برق منطقه‌ای خراسان



نام کارخانه / شرکت:

کد پستی:

شناسه ملی:

کد اقتصادی:

سمت پاسخگو:

زمینه تخصصی کارخانه / شرکت:

تعداد کارکنان:

نوع مدیریت کارخانه (دولتی یا خصوصی):

۱. میزان هزینه برق مصرفی شما در هر دوره چقدر است؟

..... (به میلیون ریال)

۲. نظر خود را در مورد گویه‌های زیر بیان نمایید؟

الف: بهترین زمان ارائه قبوض:

اول تا دهم هر ماه دهم تا بیستم هر ماه بیستم تا سی ام هر ماه

ب: روش پرداخت قبوض:

اینترنتی مراجعه به بانک پست سایر

ج: بازه های زمانی صورت حساب:

۱۵ روزه ماهانه سایر

۳. آیا در طول سال گذشته با شرکت برق منطقه ای ارتباط داشته اید؟

بلی خیر

تعداد دفعات مراجعه در یک گذشته: مهمترین علل مراجعه:

تعداد تماسها در طول سال گذشته: مهمترین علل تماس:

تعداد مکاتبات در طول سال گذشته: مهمترین علل مکاتبه:

۴. آیا در طول سال گذشته از وب سایت شرکت برق و یا وب سایت امور مشترکین فوق توزیع دیدن کرده اید؟

بلی خیر

مهمترین علل مراجعه:

میزان رضایت شما از خدمات اینترنتی شرکت برق به طور کل چه میزان است؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم نظری ندارم

۵. آیا به حقوق متقابل مشترکین / متقاضیان و شرکت برق واقف هستید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

آیا از قوانین موضوعه مذکور ، موردی نقض شده است؟
در صورت پاسخ مثبت، مورد را ذکر فرمایید:

۶. مصرف بهینه از لحاظ انرژی الکتریکی را در کارخانه چگونه ارزیابی می کنید؟ (به خصوص از لحاظ تداوم تأمین انرژی)

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم نظری ندارم

۷. کارخانه شما در کدام یک از برنامه های پاسخگویی بار شرکت نموده است؟

طرح ذخیره عملیاتی طرح کاهش / قطع بار هر دو

۸. آیا عملکرد کارخانه تأثیری بر روی پارامترهای کیفیت توان شبکه برق می گذارد؟

آیا مطابق تعهدات مشتری ، نسبت به نصب تجهیزات کیفیت توان در ورودی برق کارخانه ، اقدام لازم بعمل آمده است؟

در صورت تایید، آیا هنوز مشکلات احتمالی شبکه از نظر کیفیت توان بر روی کیفیت برق دریافتی کارخانه تاثیر میگذارد؟

آیا اقدامات دوره ای جهت اندازه گیری پارامترهای کیفیت توان و بررسی راهکارهای کاهش آنها توسط مشترک / شرکت برق انجام می پذیرد؟

۹. آیا فعالیت های کارخانه مورد ممیزی انرژی قرار گرفته است؟

در صورت پاسخ مثبت، آیا نتایج این اقدام به مدیریت کارخانه اطلاع داده شده است؟

در صورت پاسخ مثبت، آیا مدیریت کارخانه نسبت به عملیاتی کردن توصیه های ممیزی انرژی اقدام نموده است؟
دلایل اقدام و یا عدم اقدام را ذکر فرمایید؟

۱۰. در هر کدام از موارد زیر میزان رضایت خود را بیان فرمایید:

ردیف	شاخص	گوبه	میزان رضایت					
			خیلی ناراضی	ناراضی	ناحدهی راضی	راضی	خیلی راضی	نظری ندارم
۱	اطلاع رسانی	اطلاع رسانی به موقع در زمینه تعمیرات شبکه منطقه صنعتی (قطع برق با برنامه)						
۲		اطلاع رسانی به موقع در زمینه تغییر نرخ تعرفه برق						
۳		تبلیغات مناسب برای صرفه جویی برق						
۴		اطلاع رسانی در مورد خدمات جدید شرکت						
۵		اطلاع رسانی در مورد راه های ارتباط با شرکت (تلفن، اینترنت و ...)						
۶		اطلاع رسانی در مورد تفاوت نرخ برق در فصول مختلف سال						
۷		اطلاع رسانی در خصوص برنامه های مدیریت مصرف طرح تعطیلات و تعمیرات سالانه- طرح ذخیره عملیاتی						
۱	کیفیت برق	مناسب بودن سرعت رسیدگی به مشکلات قطعی برق						
۲		سرعت رسیدگی به مشکلات نوسانات برق						
۳		میزان خاموشی های با برنامه نسبت به سال قبل						
۴		میزان قطع و وصل مکرر برق نسبت به سالهای گذشته						
۵		میزان نوسانات برق نسبت به سالهای گذشته						
۶		میزان آسیب دیدگی وسایل برقی کارخانه به دلیل نوسانات، قطع و وصل و... برق						
۷		میزان زیان مالی کارخانه به دلیل نوسانات، قطع و وصل و... برق						
۸		کیفیت برق مصرفی کارخانه به طور کلی						
۹	فرایند قبوض و صورت حساب	دقت کافی کارکنان در توزیع قبوض						
۱۰		دریافت به موقع قبوض						
۱۱		زمان پرداخت قبوض						
۱۲		مدت زمان پرداخت قبوض						
۱۳		نحوه پرداخت قبوض						
۱۴		رسیدگی سریع به اشکالات قبوض						
۱۵		دقت در محاسبه قبوض						
۱۶		آگاهی از نحوه محاسبه قبوض						
۱۷		هزینه برق نسبت به سایر خدمات مانند آب، گاز، تلفن و ...						



۱۱. شما اگر بخواهید به عنوان یک مشترک فوق توزیع به سازمان‌های زیر نمره بین صفر تا بیست بدهید، هریک از

موارد ذیل چه نمره‌ای می‌گیرد؟

نمره	نام سازمان	نمره	نام سازمان
	اداره دارایی		شرکت برق
	سازمان صنعت ، معدن و تجارت		شرکت آب و فاضلاب
	سازمان تأمین اجتماعی		شرکت گاز
	راه و شهرسازی		شرکت مخابرات

۱۲. در مجموع شرکت برق چه میزان از رضایت شما را جلب کرده است؟

خیلی زیاد ○ زیاد ○ متوسط ○ کم ○ خیلی کم ○ نظری ندارم ○

۱۳. بهترین خدمت ارائه شده از سوی شرکت برق منطقه ای را بیان با ذکر مورد بیان فرمایید.

.....

۱۴. آیا خدمتی وجود دارد که برق منطقه ای در لیست خدمات خود ارائه نداده باشد؟

.....

۱۵. شما چه مشکلات و معضلاتی در زمینه فعالیت خود که به شرکت برق منطقه ای مرتبط است دارید؟ خواهشمندیم

با مشاوره سایر همکاران این مورد را به صورت تیتروار پاسخ فرمایید.

.....

۱۶. شما چه راهکارهایی را جهت بهبود عملکرد شرکت برق منطقه ای خراسان دارید؟

خواهشمند است عناوین آن را مطرح فرمایید؟

.....

نام و نام خانوادگی پاسخگو:

شماره تماس:

ایمیل:

باتشکر

روابط عمومی و

دفتر خدمات مشترکین ، مدیریت مصرف و وصول درآمد

شرکت برق منطقه‌ای خراسان

