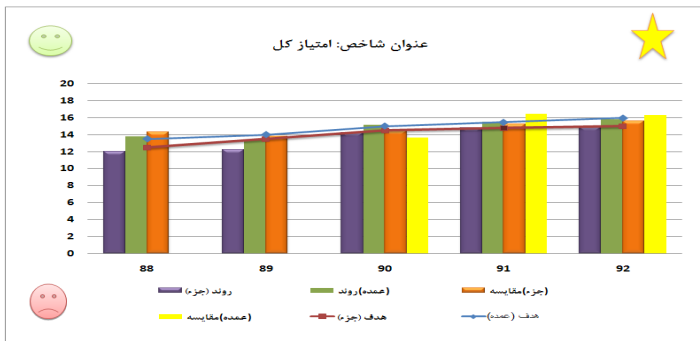




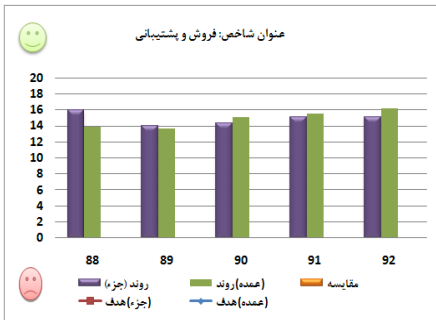
۵- نتایج مشتریان و مصرف کنندگان

۵-الف) نتایج مشتریان و مصرف کنندگان - شاخصهای برداشتی (به تفکیک مشتری عمده و جزء)

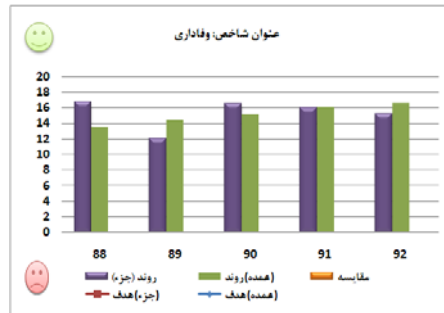
این نتایج حاصل نظرسنجی از مشتریان به تفکیک مشتری جزء و عمده (صنعتی) می باشد که سالیانه صورت می پذیرد. لازم به ذکر است که شاخص امتیاز کل مشتریان (به تفکیک) به عنوان شاخص کلیدی محسوب شده و بهینه کاوی از عملکرد شرکت های گاز استانی (میانگین صنعت) برای آن صورت گرفته است. در ادامه نتایج نظرسنجی به تفکیک مولفه های اصلی، سوالات پرسشنامه و نواحی استان اصفهان ارائه گردیده است. تمرکز زدائی ارائه خدمات مشترکین از مراکز زونها به کلیه ادارات زیر مجموعه، توسعه و تعمیق کانالهای ارتباطی، نوآوری در ارائه خدمات، تقویت و بهبود شبکه های گازرسانی و اجرای طرحهای جامع، اطلاع رسانی به موقع مسائل ایمنی و صرفه جوئی و قطع گاز و ... از جمله رویکردها و اقداماتی هستند که در روند مناسب و رو به رشد رضایتمندی مشترکین نقش داشته اند.



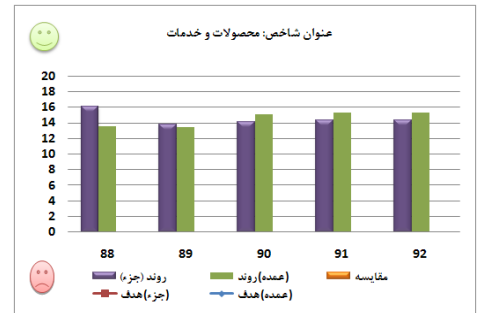
نمودار ۵-۱-۱- امتیاز کل رضایت مشتریان (به تفکیک)



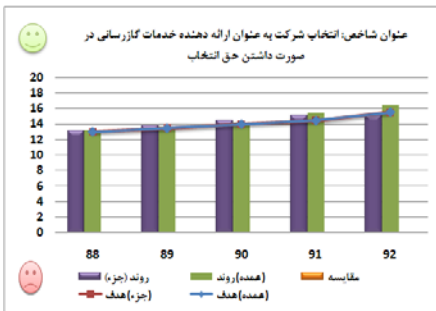
نمودار ۵-۴-۱- رضایت از فروش و پشتیبانی



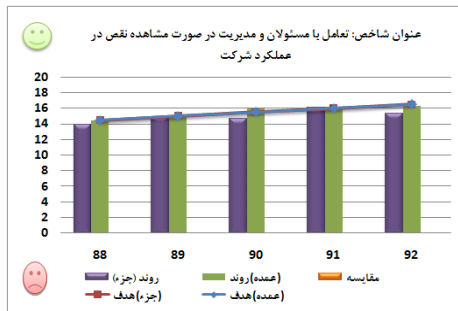
نمودار ۵-۳-۱- وفاداری



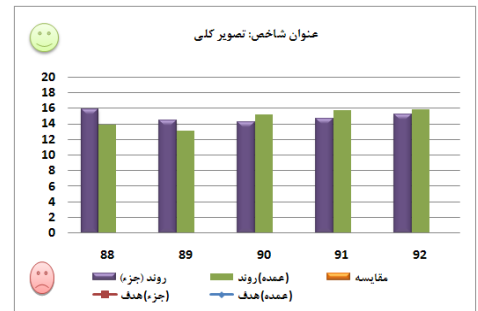
نمودار ۵-۲-۱- رضایت از محصولات و خدمات



نمودار ۵-۷-۱- انتخاب شرکت جهت ارائه خدمات

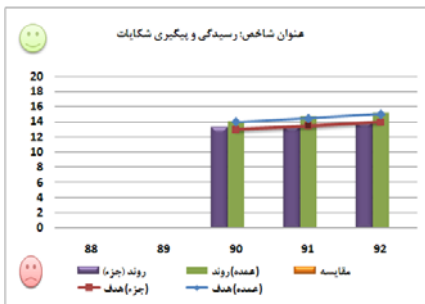


نمودار ۵-۶-۱- رضایت از تعامل با مسئولان و مدیریت شرکت

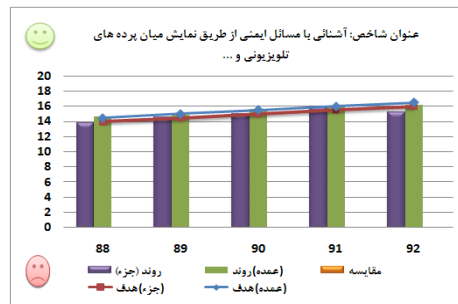


نمودار ۵-۵-۱- رضایت از تصویر کلی

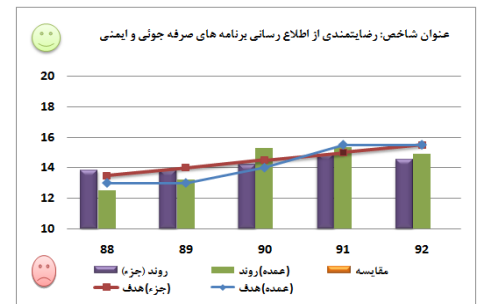
۵-۱-۶- بکارگیری سیستمهای نوین مدیریتی و به روزرسانی فعالیتها و فرآیندها در راستای افزایش میزان رضایتمندی، برقراری ارتباط دو طرفه و نزدیک با مشترکین به خصوص مشترکین عمده، توسعه و تعمیق کانالهای ارتباطی، از دلایل ایجاد و رشد روند این شاخص بوده است. در حال حاضر استقرار CRM برای تقویت هر چه بیشتر این روند صورت گرفته است. ۵-۱-۷- ارائه خدمات متناسب با نیاز مشترکین، ارائه قیمتهای ناچیز در هنگام اشتراک پذیری، بکارگیری سیستمهای نوین مدیریتی، مکانیزه سازی ارائه خدمات، توسعه کانالهای ارتباطی و به روزرسانی فعالیتها و فرآیندها در راستای افزایش میزان رضایتمندی، از دلایل ایجاد و رشد روند این شاخص بوده است.



نمودار ۵-۱۰-۱- رضایت از رسیدگی و پیگیری شکایات

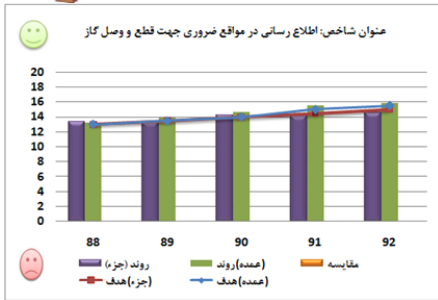


نمودار ۵-۹-۱- آشنایی با مسائل ایمنی از طریق نمایشها و ...

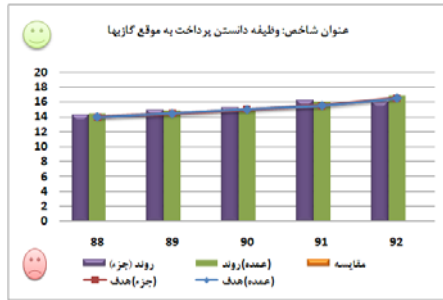


نمودار ۵-۸-۱- رضایت از اطلاع رسانی برنامه های صرفه جویی

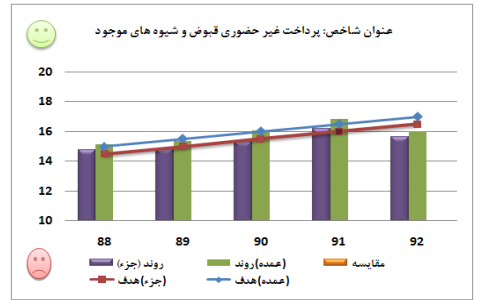
۵-۱-۸- متمرکز بودن تهیه و پخش برنامه های ایمنی از طریق صدا و سیما (در ستاد شرکت ملی گاز ایران) باعث ثبات روند این شاخص در سال ۹۲ شده است. در سالجاری و با پیگیریهای به عمل آمده در خصوص تخصیص منابع مالی مناسب و کافی در زمینه اطلاع رسانی، این روند بهبود خواهد یافت. ۵-۱-۱۰- استقرار و اجرای سیستم مدیریت شکایات مشتریان ISO ۱۰۰۰۲، آموزش پرسنل مشترکین، تعیین رابطین طرح تکريم، تشکیل کمیته های طرح تکريم و ارتباط با مشتری از جمله دلایل ایجاد و حفظ روند این شاخص بوده است.



نمودار ۵-۱۲- رضایت از اطلاع رسانی در خصوص قطع و وصل گاز

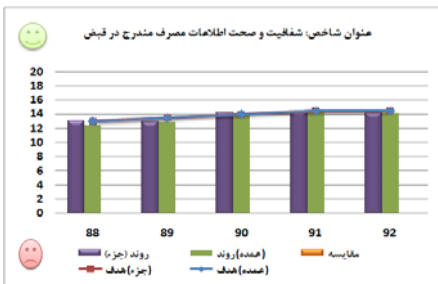


نمودار ۵-۱۲- وظیفه دانستن پرداخت به موق گازپها

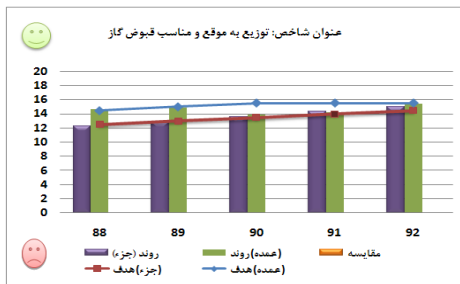


نمودار ۵-۱۱- رضایت از پرداخت غیر حضوری قبوض

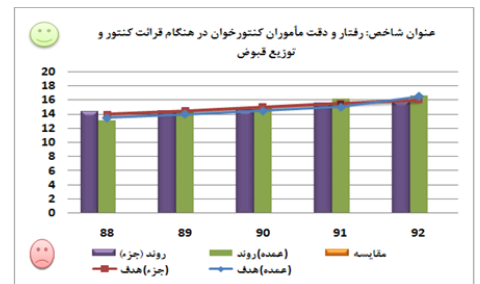
۵-۱۱-۱۱- بر اساس نظرسنجی از مشتریان، عدم استفاده از شیوه های نوین پرداخت غیر حضوری در مقایسه با سایر سازمانهای خدماتی دلیل کاهش میزان این شاخص در سال ۹۲ بوده است که با راه اندازی سیستم تلفن ۲۰۰۰ در سال جاری علاوه بر سایر روشهای پرداخت غیر حضوری، روند آن بهبود خواهد یافت. **۵-۱۱-۱۲-** افزایش گازپها براساس مصوبه مجلس شورای اسلامی و اعمال عوارض گازرسانی (۱۳۰ ریال) به حساب بدهی معوقه مشترکین و نیز شفاف نبودن آن در قبوض، دلیل ثبات روند شاخص مشترکین جزء در سال ۹۲ بوده است. **۵-۱۱-۱۳-** استفاده از کانالهای ارتباطی متعدد در خصوص اطلاع رسانی قطع و وصل گاز، باعث ایجاد روند مناسب این شاخص شده است. بر همین اساس توسعه کانالهای اطلاع رسانی و استفاده از کانالهای جدید مثل پرودکست، در دستور کار قرار دارد.



نمودار ۵-۱۶- رضایت از شفافیت و صحت اطلاعات مصرف مندرج در قبض

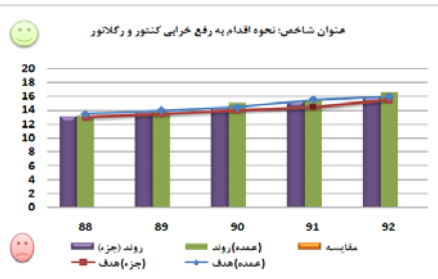


نمودار ۵-۱۵- رضایت از توزیع به موقع و مناسب قبوض گاز

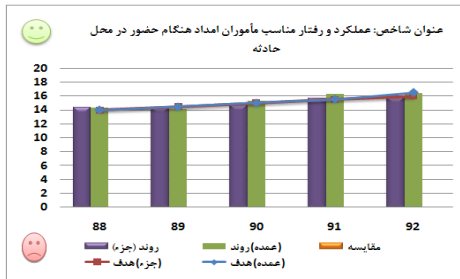


نمودار ۵-۱۴- رضایت از رفتار و دقت مأموران کنتور خوان در هنگام کنتور و توزیع قبوض

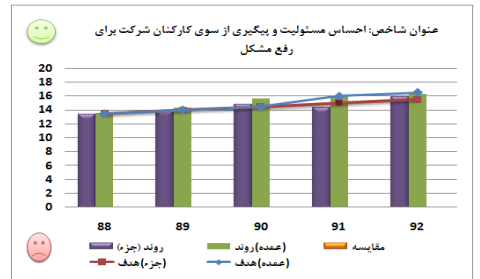
۵-۱۴-۱۵- آموزش مأموران کنتورخوان، بازنگری فرآیندها و افزایش کنتور خوانها در ارائه خدمات دقیقتر و سریعتر و نیز اعمال سیاستهای تشویقی و تنبیهی، در رشد روند موثر بوده است. **۵-۱۴-۱۶-** توزیع قبوض مشترکین جزء در دوره های ۳۶ روزه (برخلاف روند ۴۵ روزه قبلی) و نیز اعمال عوارض گازرسانی (۱۳۰ ریال) بصورت بدهی در قبوض، موجب کاهش روند در سال ۹۲ شده است. همچنین تغییرات قیمت گاز مشترکین عمده در چندین نوبت موجب سردرگمی و نارضایتی آنان شده است. بر همین اساس دوره توزیع قبوض به ۴۵ روزه تغییر یافت و نیز مصوبات و تغییرات قیمت گاز بصورت شفاف و از کانالهای ارتباطی مختلف به مشترکین اعلام می گردد.



نمودار ۵-۱۹- رضایت از نحوه اقدام به رفع خرابی کنتور و رگلاتور

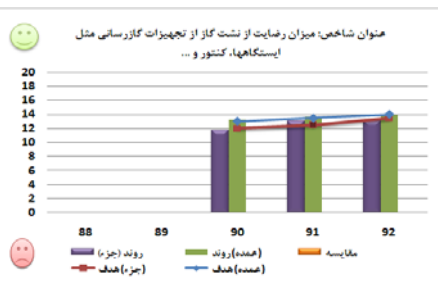


نمودار ۵-۱۸- رضایت از رفتار مأموران امداد هنگام حضور در محل حادثه

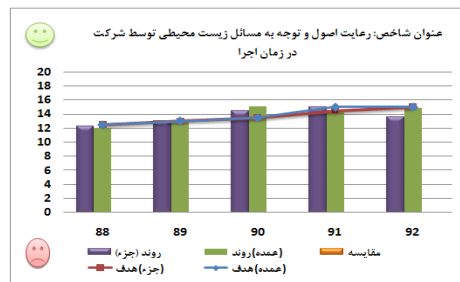


نمودار ۵-۱۷- رضایت از احساس مسئولیت و پیگیری کارکنان شرکت

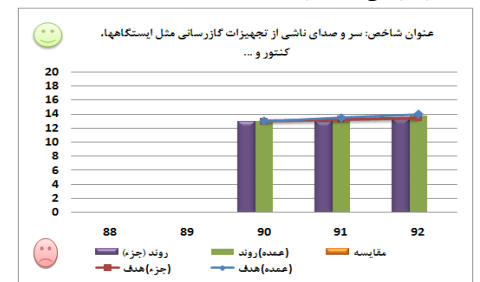
۵-۱۷-۱۷- علت کاهش روند مشترکین جزء در سال ۹۱، تمرکز فعالیتها و خدمات در ادارات مراکز زونپا بوده است. آموزش و فرهنگسازی پرسنل، بازنگری فرآیندها با هدف شفاف سازی و تسهیل فعالیتها، افزایش تعداد نواحی و ادارات گازرسانی با هدف پاسخگویی و ارائه خدمات مناسبت و سریعتر، از جمله دلایل ایجاد و رشد روند این شاخص بوده است. **۵-۱۷-۱۸-** آموزش پرسنل تعمیرات و امداد، اجرای مانورهای مختلف با هدف حفظ آمادگی پرسنل، بازنگری فرآیندها، افزایش تعداد نواحی و پستهای امداد با هدف پاسخگویی و ارائه خدمات مناسبت و سریعتر، از جمله دلایل ایجاد و رشد روند این شاخص بوده است. **۵-۱۷-۱۹-** آموزش پرسنل امداد و تعمیرات، اصلاح و بازنگری فرآیندها با هدف شفاف سازی و تسهیل فعالیتها و اعمال گارانتی کنتورها از دلایل رشد روند این شاخص در طی سالها بوده است.



نمودار ۵-۲۲- رضایت از کنترل نشت گاز از تجهیزات گازرسانی



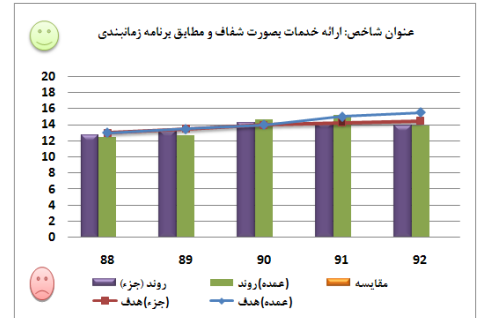
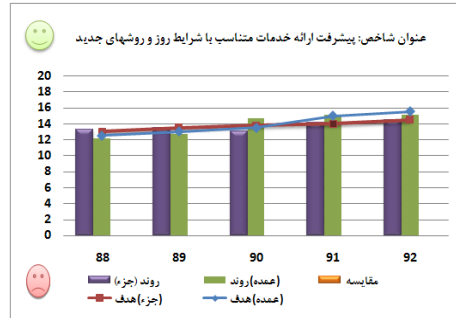
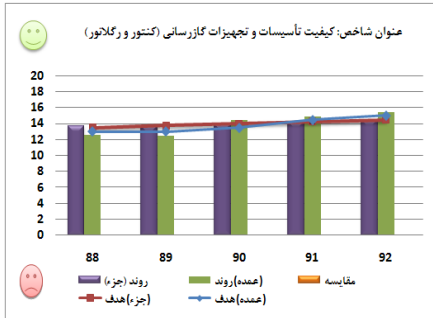
نمودار ۵-۲۱- رضایت از رعایت اصول و توجه به مسائل زیست محیطی در زمان اجرا



نمودار ۵-۲۰- رضایت از کنترل سروصدای تجهیزات گازرسانی

۵-۲۰-۲۰- انجام برنامه های نگهداری و تعمیرات ایستگاهها طبق برنامه زمانبندی و تنظیم مستمر ایستگاهها بخصوص در فصول سرد سال و نیز اجرای برنامه صوت سنجی از ایستگاهها و پیگیری

رفع عدم انطباقهای کشف شده، از دلایل رشد روند این شاخص بوده است. **۵-۱-۲۱-** با توجه به جمع آوری بیش از ۱۶۰۰۰ شیر پیاده رو در اصفهان و نیز ۲۵۰۰۰ شیر پیاده رو در سایر نواحی استان، تبعات ناشی از حفاری و ترمیم ترانشه باعث کاهش روند این شاخص در سال ۹۲ شده است. **۵-۱-۲۲-** آموزش پرسنل، خرید تجهیزات مناسب نشتیابی و اجرای برنامه نشت یابی با استفاده از خدمات پیمانکار، از دلایل ایجاد و رشد روند این شاخص بوده است.

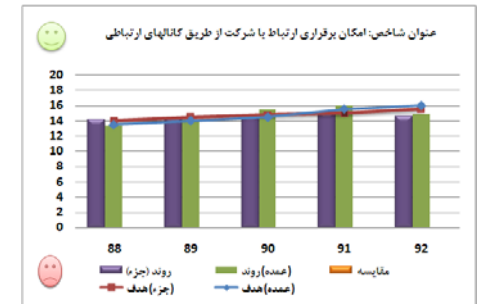
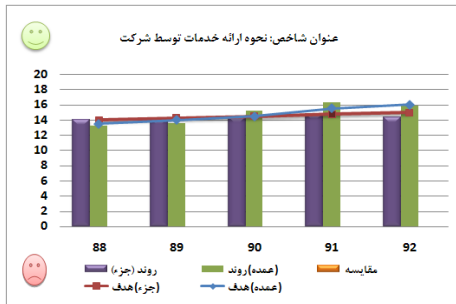
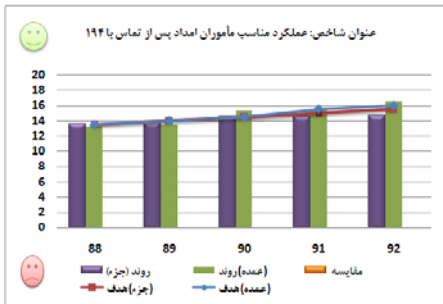


نمودار ۵-۱-۲۵- رضایت از کیفیت تأسیسات و تجهیزات گازرسانی

نمودار ۵-۱-۲۴- رضایت از پیشرفت ارائه خدمات متناسب با شرایط روز

نمودار ۵-۱-۲۲- رضایت از ارائه شفاف خدمات مطابق با برنامه

۵-۱-۲۳- توزیع قبوض مشترکین جزء در دوره های ۳۶ روزه (برخلاف روند ۴۵ روزه قبلی) و نیز اعمال عوارض گازرسانی (۱۳۰ ریال) بصورت بدهی در قبوض، موجب کاهش روند در سال ۹۲ شده است. همچنین تغییرات قیمت گاز مشترکین عمده در چندین نوبت موجب سردرگمی و نارضایتی آنان شده است. بر همین اساس دوره توزیع قبوض به ۴۵ روزه تغییر یافت و نیز مصوبات و تغییرات قیمت گاز بصورت شفاف و از کانالهای ارتباطی مختلف به مشترکین اعلام می گردد. **۵-۱-۲۴-** کاهش میزان رضایتمندی مشترکین جزء در سال ۹۰ به دلیل اجرای فاز اول قانون هدفمندی یارانه ها بوده است. کاهش میزان رضایتمندی مشترکین عمده در سال ۹۲ به دلیل اعمال محدودیتهای مصرف حتی در فصول گرم سال بوده است. **۵-۱-۲۵-** خرید کنتور و تجهیزات گازرسانی از منابع مناسب و مورد تأیید بازرسی فنی و اعمال کنترل کیفیت در مراحل ساخت، اجرای به موقع برنامه های کالیبراسیون و تعمیرات و نگهداری ایستگاهها و شبکه، از دلایل رشد مناسب روند این شاخص بوده است.

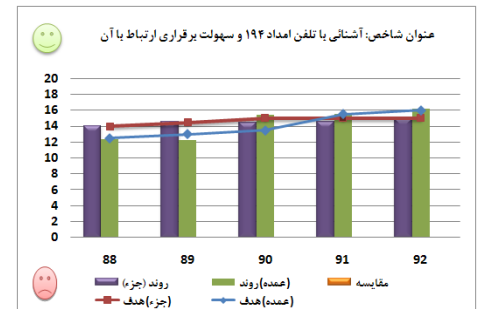
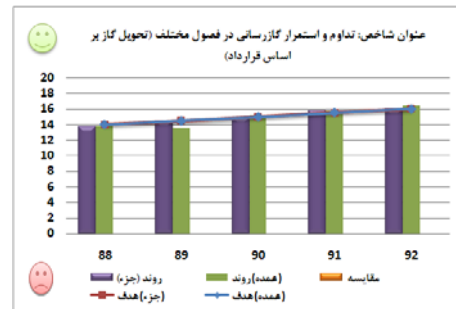
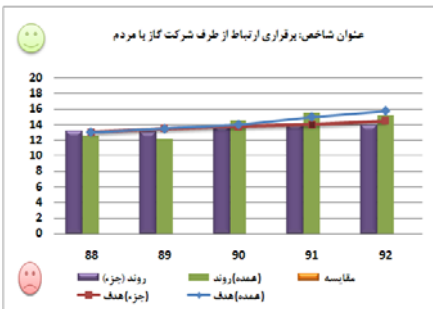


نمودار ۵-۱-۲۸- رضایت از عملکرد مناسب مأموران امداد

نمودار ۵-۱-۲۷- رضایت از نحوه ارائه خدمات توسط شرکت

نمودار ۵-۱-۲۶- رضایت از امکان برقراری ارتباط با شرکت

۵-۱-۲۶ و ۲۷- بر اساس بررسی به عمل آمده، انتظار مشترکین برای استفاده از روشهای نوین ارتباطی و شیوههای نوین ارائه خدمات، موجب کاهش روند این شاخصها در سال ۹۲ شده است. به همین منظور نظر سنجی کانالهای ارتباطی و نیز نیازسنجی از مشترکین و استقرار سامانه CRM و ۲۰۰۰ و راه اندازی دفاتر پیشخوان صورت گرفته است. **۵-۱-۲۸-** آموزش پرسنل امداد، برگزاری مانورهای مختلف به منظور حفظ آمادگی و واکنش مناسب این نیروها در حوادث مختلف، افزایش تعداد پستهای امداد و کاهش زمان امداد رسانی از دلایل ایجاد و رشد روند این شاخص بوده است.

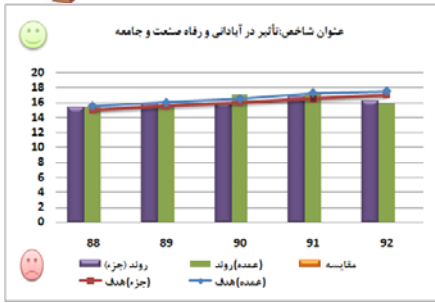


نمودار ۵-۱-۳۱- رضایت از برقراری ارتباط از طرف شرکت گاز با مردم

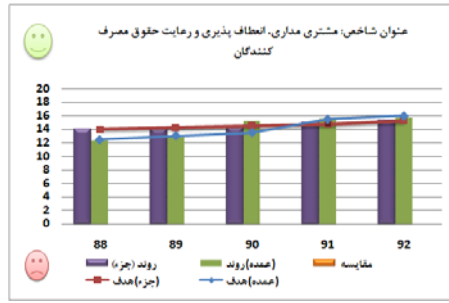
نمودار ۵-۱-۳۰- رضایت از تداوم و استعمار گازرسانی در فصول مختلف

نمودار ۵-۱-۲۹- میزان آشنایی با تلفن ۱۹۴

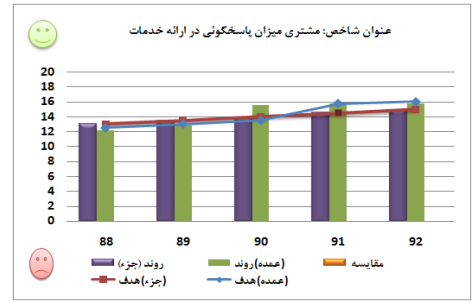
۵-۱-۲۹- اطلاع رسانی صحیح، مناسب و به موقع (بخصوص در فصول سرد سال) و توسعه زیرساختهای ارتباطی برای برقراری ارتباط ساده و سریع با تلفن امداد گاز، از دلایل ایجاد و رشد روند این شاخص بوده است. **۵-۱-۳۰-** انجام طرحهای جامع بازنگری شبکه (مثل طرح جامع اصفهان بزرگ و کاشان) با هدف تأمین فشار مناسب و جلوگیری از قطع گاز مشترکین و همچنین تعمیر و نگهداری به موقع ایستگاهها و شبکه های گاز، باعث ایجاد و رشد روند این شاخص شده است. **۵-۱-۳۱-** استفاده از کانالهای ارتباطی مختلف موجب رشد روند این شاخص تا سال ۹۱ شده است، اما سنتی بودن برخی از کانالهای ارتباطی شرکت بر اساس ارزیابی انجام شده موجب کاهش روند در سال ۹۲ شده است. برای بهبود این روند اقدامات اصلاحی از جمله استقرار سامانه CRM و نظرسنجی از کانالهای ارتباطی در دستور کار قرار گرفت.



نمودار ۵-۱-۲۴- رضایت از تأثیر شرکت در توسعه آبادانی



نمودار ۵-۱-۲۳- رضایت از مشتری مداری

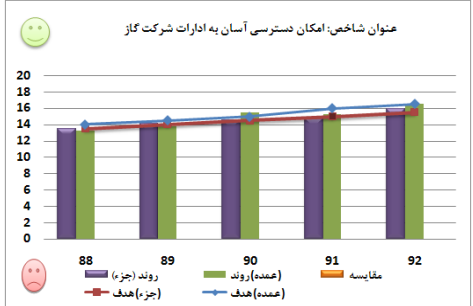


نمودار ۵-۱-۲۲- رضایت از میزان پاسخگویی در ارائه خدمات

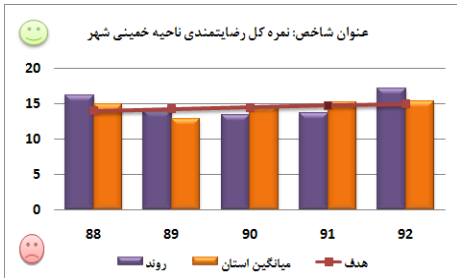
۵-۱-۲۲- شفاف سازی فرآیندها (خصوص فرآیندهای مرتبط با مشترکین) و توسعه کانالهای ارتباطی و اطلاع رسانی (مثل سایت، تلفن گویا، جراید و ...) و نیز افزایش تعداد زونها و ادارات گازرسانی، باعث ایجاد و رشد روند این شاخص شده است. **۵-۱-۲۳- آموزش و فرهنگسازی** کارکنان به ویژه کارمندان امداد و امور مشترکین، بکارگیری و توسعه سیستمهای نوین مدیریتی مثل ISO10002، تشکیل کمیته های طرح تکريم و ارتباط با مشتری، تعیین رابطین طرح تکريم در ادارات استان و نیز بازنگری، به روز رسانی و تسهیل فرآیندهای کاری مرتبط با مشترکین، از علل ایجاد و رشد روند این شاخص بوده است. **۵-۱-۲۴- اعمال محدودیتهای برداشت** از شبکه در سال ۹۲ که حتی در فصل تابستان نیز برای برخی از مشترکین عمده انجام گردید، موجب کاهش روند شاخص در سال گذشته شده است. علاوه بر این با توجه به توسعه گازرسانی به بیش از ۹۸٪ استان (که اکثر پروژه ها تا سال ۹۱ اجرا گردیده است)، نقش توسعه گاز در جامعه به حالت ثبات رسیده و مثل گذشته روند توسعه ای ندارد.

۵-۱-۲۵- استقلال نواحی جدید (از تعداد ۱۶ زون به ۲۴ زون) و نیز تمرکز زدائی خدمات مشترکین (ایجاد امکان اشتراک پذیری و سایر خدمات مشترکین در کلیه ادارات گاز علاوه بر مراکز زونها) از علل ایجاد و رشد روند مناسب این شاخص بوده است.

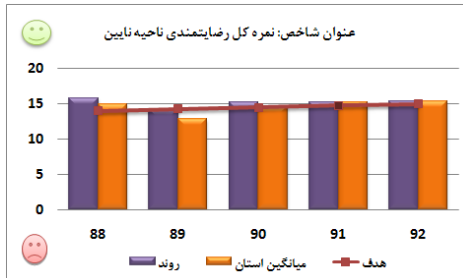
نتایج بخشبندی شده رضایتمندی مشتریان به تفکیک نواحی بهره برداری: نتایج زیر به تفکیک برای کلیه سوالهای نظرسنجی موجود و در روز ارزیابی قابل ارائه می باشد.



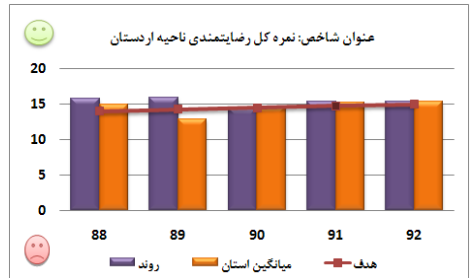
نمودار ۵-۱-۲۵- رضایت از امکان دسترسی آسان به ادارات



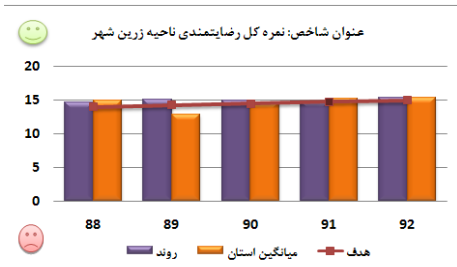
نمودار ۵-۱-۳۸- نمره کل رضایتمندی ناحیه خمینی شهر



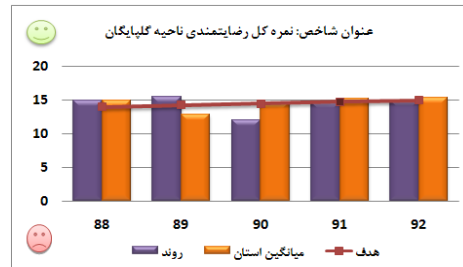
نمودار ۵-۱-۳۷- نمره کل رضایتمندی ناحیه ناین



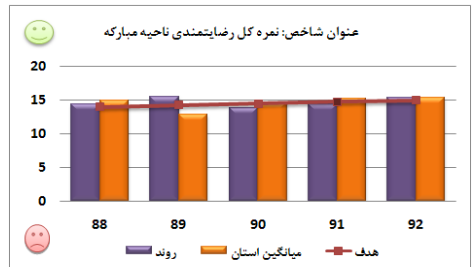
نمودار ۵-۱-۳۶- نمره کل رضایتمندی ناحیه اردستان



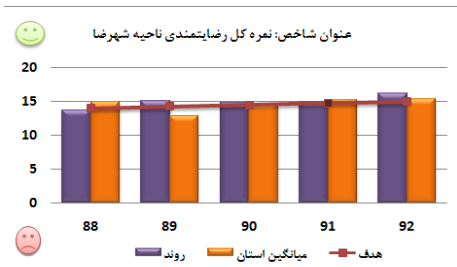
نمودار ۵-۱-۴۱- نمره کل رضایتمندی ناحیه زرین شهر



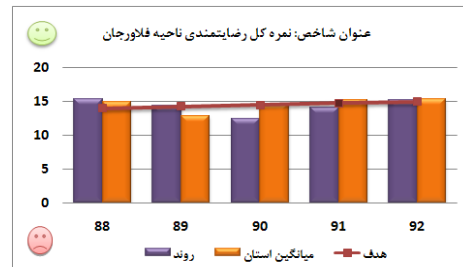
نمودار ۵-۱-۴۰- نمره کل رضایتمندی ناحیه گلپایگان



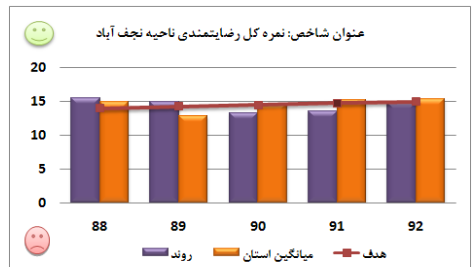
نمودار ۵-۱-۳۹- نمره کل رضایتمندی ناحیه مبارکه



نمودار ۵-۱-۴۴- نمره کل رضایتمندی ناحیه شهرضا



نمودار ۵-۱-۴۲- نمره کل رضایتمندی ناحیه فلاورجان



نمودار ۵-۱-۴۳- نمره کل رضایتمندی ناحیه نجف آباد