

پاسخگوی گرامی،  
باسلام؛ به استحضار می‌رساند در راستای تحقق اهداف کلان شرکت برق منطقه‌ای یزد و ارتقاء سطح رضایت شما مشترک محترم، این شرکت اقدام به انجام پژوهشی به منظور شناسایی نیازها و انتظارات واقعی حال و آینده ذینفعان برای استخراج و اولویت‌بندی پروژه‌های بهبود در راستای هدف مذکور نموده است. خواهشمند است با دقت نظر به سوالات ذیل پاسخ دهید

• زمینه فعالیت

• نام شرکت\*

• سمت تکمیل‌کننده فرم\*

• نام و نام خانوادگی تکمیل‌کننده فرم (در صورت تمایل)

• تلفن همراه تکمیل‌کننده فرم (در صورت تمایل)

• شماره اشتراک\*

## • سئوالات

• 1- میزان دسترسی به مسئولان و کارشناسان شرکت برق منطقه‌ای یزد\*

•  خیلی کم

•  کم

•  متوسط

•  زیاد

•  خیلی زیاد

•  نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 2- تعاملات و انعطاف‌پذیری شرکت برق منطقه‌ای با مشترکین\*

•  خیلی کم

•  کم

•  متوسط

•  زیاد

•  خیلی زیاد

•  نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 3 - کیفیت کانال‌های ارتباطی (سایت شرکت، تلفن مستقیم، سامانه پیامکی و...) و اطلاع‌رسانی شرکت برق منطقه‌ای یزد

- خیلی کم
- کم
- متوسط
- زیاد
- خیلی زیاد
- نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 4 - میزان شفافیت در نحوه محاسبه قبوض و تعرفه‌ها و هزینه انشعاب و سایر خدمات

- خیلی کم
- کم
- متوسط
- زیاد
- خیلی زیاد
- نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 5 - کیفیت ارائه خدمات حوزه فروش انشعاب (صدور صورتحساب، افزایش قدرت، تغییر گزینه و...)

- خیلی کم
- کم
- متوسط
- زیاد
- خیلی زیاد
- نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 6 - میزان رضایت از نحوه انجام تعهدات فنی مندرج در قرارداد فروش انشعاب توسط شرکت برق منطقه‌ای

- خیلی کم
- کم
- متوسط
- زیاد
- خیلی زیاد
- نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 7 - میزان تعامل و انعطاف‌پذیری شرکت برق منطقه‌ای در وصول هزینه انشعاب و قبوض مصرفی (در محدوده قوانین)

- خیلی کم
- کم
- متوسط
- زیاد

•  خیلی زیاد

•  نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 8 - کیفیت ارائه خدمات حوزه مطالعات شبکه

•  خیلی کم

•  کم

•  متوسط

•  زیاد

•  خیلی زیاد

•  نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 9 - میزان رضایت از واگذاری انشعاب یا افزایش قدرت (سرعت بررسی؛ اعلام هزینه انشعاب و عقد قرارداد)

•  خیلی کم

•  کم

•  متوسط

•  زیاد

•  خیلی زیاد

•  نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 10 - میزان رضایت از دقت و صحت لوازم اندازه‌گیری (کنتورهای برق)\*

•  خیلی کم

•  کم

•  متوسط

•  زیاد

•  خیلی زیاد

•  نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 11 - میزان رضایت از برنامه‌ریزی خاموشی‌ها\*

•  خیلی کم

•  کم

•  متوسط

•  زیاد

•  خیلی زیاد

•  نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 12 - میزان رضایت از سرعت رفع اشکالات فنی (از قبیل: رفع قطعی برق ناشی از حوادث)\*

- خیلی کم
- کم
- متوسط
- زیاد
- خیلی زیاد
- نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 13 - نحوه برنامه ریزی و اطلاع رسانی در خصوص زمان خاموشی‌ها\*

- خیلی کم
- کم
- متوسط
- زیاد
- خیلی زیاد
- نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 14 - کیفیت برق رسانی (ولتاژ، فرکانس، نوسانات و ...)\*

- خیلی کم
- کم
- متوسط
- زیاد
- خیلی زیاد
- نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 15 - میزان رضایت از مدت زمان پاسخگویی به شکایات مشتریان\*

- خیلی کم
- کم
- متوسط
- زیاد
- خیلی زیاد
- نظری ندارم

• پیشنهاد بهبود

• 16 - میزان رضایت از زمان پاسخگویی به درخواست‌ها و مکاتبات اداری\*

- خیلی کم
- کم
- متوسط
- زیاد
- خیلی زیاد

• نظری ندارم ○

• پیشنهاد بهبود

• 17 - میزان رضایت از نحوه اطلاع‌رسانی طرح‌های مدیریت بار تابستان\*

• خیلی کم ○

• کم ○

• متوسط ○

• زیاد ○

• خیلی زیاد ○

• نظری ندارم ○

• پیشنهاد بهبود

• 18 - میزان رضایت از تنوع برنامه‌های مدیریت بار\*

• خیلی کم ○

• کم ○

• متوسط ○

• زیاد ○

• خیلی زیاد ○

• نظری ندارم ○

• پیشنهاد بهبود

• 19 - میزان رضایت از نحوه اجرای برنامه‌های مدیریت بار موجود\*

• خیلی کم ○

• کم ○

• متوسط ○

• زیاد ○

• خیلی زیاد ○

• نظری ندارم ○

• پیشنهاد بهبود

• 20 - میزان رضایت از پاداش همکاری در طرح‌های مدیریت بار\*

• خیلی کم ○

• کم ○

• متوسط ○

• زیاد ○

• خیلی زیاد ○

• نظری ندارم ○

• پیشنهاد بهبود

• هرگونه نقطه نظر یا پیشنهاد دیگری در خصوص بهبود عملکرد شرکت برق منطقه‌ای یزد دارید بیان فرمایید.

