

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**سند راهبردی ارتقای سطح رضایتمندی
مشترکین صنعت برق ایران**

مجری طرح: دکتر غلامرضا حیدری
مدیر پروژه: مهندس مهدی فرهادخانی

راهبر: معاونت فناوری
ناشر: پژوهشگاه نیرو

کارفرما: شرکت توانیر
سفارش دهنده: وزارت نیرو

مقدمه

کسب رضایت مشتری هدف نهایی صنایع مختلف به‌شمار می‌رود و عدم دستیابی به این هدف، اثربخشی کل اقدامات و فعالیت‌های صورت گرفته در این حوزه را مخدوش می‌سازد. لذا تلاش جهت کسب رضایت مشترکین از طریق ارائه محصولات و خدمات مورد نظر وی در ابعاد گوناگون کمی و کیفی از اهمیت به‌سزایی برخوردار می‌باشد. بهبود و ارتقای رضایت مشترکین صنعت برق نیازمند برنامه‌های کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدتی است که طیف وسیعی از برنامه‌های تحقیقاتی، تکنولوژیک، قانونی و حقوقی، ساختاری، و فرهنگی و اجتماعی را شامل می‌شود. لذا ضروری است که با مطالعه و بررسی مطالعات و فعالیت‌های اجرایی و عملیاتی صورت گرفته در صنعت برق کشور در خصوص بهبود و ارتقای رضایت مشترکین، و مطالعه اقدامات و فعالیت‌های سایر کشورها (به‌خصوص کشورهای پیشرفته در صنعت برق) و استفاده از نظرات مشترکین و ایده‌ها، نظرات، پیشنهادات و تجربیات متخصصان و کارشناسان کشور در این مورد، سندی راهبردی برای ارتقای رضایتمندی مشترکین کشور تهیه و تنظیم گردد تا راهگشای بهبود سطح رضایت مشترکین صنعت برق کشور گردد. در این سند ابعاد مختلف رضایت مشترکین برق مورد بررسی قرار گرفته و راهبردهای برآورده‌سازی انتظارات مشترکین برق تعیین می‌شوند و پروژه‌ها و برنامه‌های دارای بالاترین اولویت جهت تحقق این راهبردها به منظور دستیابی به اهداف تعیین شده در سند مذکور ارائه می‌شوند.

چشم‌انداز سند راهبردی ارتقای سطح رضایتمندی مشتریان صنعت برق ایران

با الهام از سند چشم‌انداز بیست‌ساله توسعه اقتصادی،
اجتماعی و فرهنگی کشور، نقشه جامع علمی کشور و در راستای
تحقق سند چشم‌انداز وزارت نیرو و به منظور ارتقای سطح
رضایت مشتریان برق کشور، جمهوری اسلامی ایران در
افتخار ۱۴۰۴ با تکیه بر توانمندی‌های داخلی و متخصصان
کارآمد و خلاق در حوزه علوم انسانی و فنی، به انتظارات
مشتریان برق کشور پاسخگویی مناسب نماید بطوری که در
کلیه شاخص‌های مرتبط به این حوزه در منطقه دارای جایگاه
برتر باشد.

اهداف سند راهبردی

اهداف تعیین شده برای تحقق چشم‌انداز این سند برآورده‌سازی انتظارات مشترکین برق کشور در موارد زیر می‌باشد:

- قیمت مناسب برق
- تداوم برق و کاهش خاموشی
- کیفیت مناسب برق
- پاسخگویی و برخورد مناسب با مشترکین
- تضمین ایمنی مشترکین و تجهیزات آنان
- کاهش آلاینده‌های محیط زیستی صنعت برق

راهبردهای سند راهبردی

راهبرد کلان ۱: توانمندسازی شرکت‌های توزیع برق (بهبود فرایندهای سازمانی، منابع انسانی و اطلاعاتی، و اثربخشی اقتصادی)

راهبرد کلان ۲: تجاری‌سازی فعالیت‌های بخش عرضه برق و توسعه رقابت

راهبرد کلان ۳: سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی راهبردی به منظور توسعه ظرفیت‌های تکنولوژیک در شبکه برق

راهبرد کلان ۴: اصلاح و بازنگری سیستم حاکمیت، رگولاتوری و تعرفه‌گذاری در بخش توزیع برق
راهبرد کلان ۵: رفتارشناسی اقتصادی و اجتماعی مشترکین و فرهنگ‌سازی جهت توسعه سطح آگاهی مشترکین

راهبرد کلان ۶: توسعه پایدار شبکه توزیع برق

راهبرد کلان ۷: حفظ و بهبود قابلیت اطمینان شبکه توزیع برق (بهبود کیفیت توان، تضمین امنیت شبکه و ایمنی مشترکین و تجهیزات آنان)

راهبرد کلان ۸: توسعه ظرفیت‌های حقوقی و قانونی به منظور فراهم‌سازی بسترهای توسعه قابلیت‌های فنی، اقتصادی و تجاری عرضه برق

پروژه‌های اجرایی

۱. طراحی کسب و کارهای نوآورانه و ایجاد فضای رقابتی در بخش توزیع برق

- ارزیابی انواع مدل‌های کسب و کار شرکت‌های توزیع برق به منظور تعیین مدل مناسب برای شرکت‌های توزیع برق کشور
- طراحی و اجرای قراردادهای متنوع ارائه خدمات عرضه برق به مشترکین نهایی برق
- طراحی و ترسیم نقشه‌راه توسعه بازار خرده‌فروشی در صنعت برق، و نقش و وظایف هر یک از نهادها و بازیگران موجود در آن

۲. استقرار نظام حاکمیت کارا و اثربخش در بخش توزیع نیروی برق

- طراحی ساختار حاکمیت کارا و اثربخش برای بخش توزیع برق
- طراحی و استقرار سیستم مدیریت دارایی بخش توزیع برق کشور
- الگوبرداری تطبیقی مکانیسم‌های تنظیم تعرفه برق برای مشترکین مختلف در سایر کشورها
- ایجاد ساز و کارهای رگولاتوری لازم جهت کاهش تلفات در بخش توزیع برق
- طراحی و استقرار نظام تأیید صلاحیت حرفه‌ای برای کارکنان بخش توزیع برق
- مطالعه و بررسی لزوم تأسیس نهاد تنظیم مقررات صنعت برق یا اصلاح وظایف و کارکردهای نهاد موجود
- طراحی سیستم تعیین تعرفه نهایی برق بر مبنای شرایط اقلیمی، اقتصادی و فرهنگی نقاط مختلف کشور

۳. طراحی و پیاده‌سازی خدمات مبتنی بر سیستم‌های ICT

- اصلاح یا توسعه و استقرار سیستم‌های اتوماسیون و مکانیزاسیون (سیستم‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی) مربوط به فعالیت‌های خدمات مشترکین شرکت‌های توزیع برق کشور
- مهندسی مجدد فرآیندهای خدمات مشترکین شرکت‌های توزیع برق به منظور ارتقای سطح خدمات عرضه برق به مشترکین
- طراحی و توسعه پورتال ارتباط با مشترکین برق به منظور دسترسی سریع و اثربخش به درخواست‌های مشترکین

- استقرار نظام مدیریت دانش در شرکت‌های توزیع برق

۴. بازنگاری و تدوین قوانین و مقررات مرتبط با خدمات مشترکین

- پیش‌بینی ابزار و راهکارهای حقوقی و قانونی برای مقابله با پدیده برق‌دزدی
- بررسی و مطالعه در خصوص تعارض در قوانین و مقررات بخش توزیع برق و خدمات مشترکین برق

۵. طراحی مدل رفتاری مشترکین برق از منظر فرهنگی و اجتماعی

- شناخت عوامل رفتاری تأثیرگذار در برخورد با مشترکین برق در هنگام ارائه خدمات تجاری برق
- طراحی مدل درخواست شکایات و رسیدگی به درخواست‌های مشترکین در مواقع بحرانی و غیرمترقبه
- مطالعه عوامل جامعه‌شناختی مؤثر در سطح انتظارات مشترکین برق کشور

۶. بهبود و ارتقای مقاومت‌پذیری (Resiliency) شبکه توزیع برق

- آنالیز و تحلیل آسیب‌پذیری (Vulnerability) شبکه توزیع برق در مواجهه با حوادث طبیعی (رعد و برق، سیل، طوفان‌های شدید، ...) و سایر عواملی که امنیت و پایداری شبکه را به مخاطره می‌اندازند.
- برنامه‌ریزی جهت بهبود و ارتقای قابلیت نامیرایی (Survivability) شبکه برق (برای استمرار عرضه برق به مراکز استراتژیک و حساس)
- برنامه‌ریزی جهت بهبود و ارتقای افزونگی (Redundancy) شبکه

رهنگاشت (نقشه راه) ارتقای رضایت مشتریان برق کشور

۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	۱۳۹۸	۱۳۹۹	۱۴۰۰
<p>طراحی کسب و کارهای نوآورانه و ایجاد فضای رقابتی در بخش توزیع برق</p> <p>ارزایی انواع مدل‌های کسب و کار شرکت‌های توزیع برق</p> <p>ارزایی انواع مدل‌های صنعت برق</p> <p>طراحی و توسعه اقتصاد بازار خود رهنمایی در صنعت برق</p> <p>طراحی و اجرای قراردادهای متنوع ارائه خدمات عرضه برق به مشتریان</p>	<p>طراحی مدل رفتاری مشتریان برق از منظر فرهنگی و اجتماعی</p> <p>شناخت عوامل رفتاری تأثیرگذار در برخورد با مشتریان برق در هنگام ارائه خدمات تجاری برق</p> <p>طراحی مدل درخواست شکایات و رسیدگی به درخواست‌های مشتریان در مواقع بحرانی و غیرمترقبه</p> <p>مطالعه عوامل جامعه‌شناختی موثر در سطح انتظارات مشتریان برق کشور</p>	<p>بازنگری و تدوین قوانین و مقررات مرتبط با خدمات مشتریان</p> <p>پیش‌بینی ابزار و راهکارهای حقوقی و قانونی با بديهه برق‌زوی</p> <p>خدمات</p> <p>مشتری‌کن برق</p> <p>بررسی و مطالعه در خصوص تعارضی در قوانین و مقررات بخش توزیع برق و مشتریان برق</p>	<p>طراحی و پیاده‌سازی خدمات مبتنی بر سیستم‌های ICT</p> <p>اصلاح یا توسعه و استقرار سیستم‌های ایدئاسون و مکانیزاسیون مربوط به فعالیت‌های خدمات مشتریان این شرکت‌های توزیع برق کشور</p> <p>مهندسی مجدد فرآیندهای خدمات مشتریان شرکت‌های توزیع برق</p> <p>استقرار نظام مدیریت دانش در شرکت‌های توزیع برق</p> <p>طراحی و توسعه پورتال ارتباط با مشتریان برق</p>	<p>استقرار نظام حاکمیت کارا و اثربخش در بخش توزیع نیروی برق</p> <p>انگیزه‌پردازی تطبیقی مکانیزم‌های تنظیم تورق برق برای مشتریان مختلف در سایر کشورها</p> <p>تدوین و پیاده‌سازی نظام حاکمیت کارا و اثربخش برای بخش توزیع برق</p> <p>ایجاد ساز و کارهای رگولاتوری لازم جهت کاهش تلفات در بخش توزیع برق</p> <p>طراحی سیستم تعیین تورق بهای برق بر مبنای شرایط اقتصادی و فرهنگی نظام اقتصاد کشور</p> <p>طراحی و استقرار نظام تأیید صلاحیت حرفه‌ای برای کارکن بخش توزیع برق کشور</p> <p>طراحی و استقرار سیستم مدیریت دانشی بخش توزیع برق و مطالعه و بررسی لزوم تأسیس نهاد تنظیم مقررات صنعت برق با اصلاح و تکمیل کارکردهای نهاد موجود</p>	<p>بهبود و ارتقای مقاومت‌پذیری شبکه توزیع برق</p> <p>انالیز و تحلیل آسیب‌پذیری شبکه توزیع برق</p> <p>برنامه‌ریزی جهت بهبود ارتقای ایمنی شبکه</p> <p>شکله (Survivability) شبکه برق</p> <p>برنامه‌ریزی جهت بهبود ارتقای قابلیت تأمین انرژی (Survivability) شبکه برق</p>