

به نام خدا

شرکت آب و فاضلاب

کد: 06/04/01/ف

پرسشنامه نظرسنجی از مشتریان آب

منطقه:

کد پرسشنامه

بخش 1. قرائت کنتور آب و توزیع قبوض آب

کد

1- آیا از مراجعه مامور قرائت کنتور یا ارائه قبض آب اطلاع دارید؟

(1) بلی ☐ (2) خیر ☐

در صورت پاسخ منفی به سوال فوق، سوالات بعدی این بخش را از مصرف کننده دیگر انشعاب آب که در همان ساختمان سکونت دارد و نسبت به چگونگی مراجعه مامور قرائت کنتور آب آگاهی دارد، پرسید.

کد	خیلی زیاد	زیاد	تا حدی	کم	خیلی کم	2- میزان رضایت خود را نسبت به موارد زیر بیان نمائید:
						2-1- نحوه ارائه قبض آب مناسب است.....
						2-2- زمان مراجعه مامور قرائت کنتور جهت خواندن شماره کنتور مناسب است. ..
						2-3- پس از دریافت قبض آب، فرصت کافی برای پرداخت آب بها وجود دارد....
						2-4- ماموران قرائت کنتور در ثبت کنتور دقت کافی دارند. ..
						2-5- دقت کافی در چاپ، محاسبه آب بها و قبوض صادره وجود دارد.
						2-6- نحوه برخورد مامورین هنگام مراجعه به منازل مناسب می باشد.

3- رضایت شما از شیوه پرداخت قبوض (دو ماهه) در چه حدی است؟

(1) خیلی زیاد ☐ (2) زیاد ☐ (3) متوسط ☐ (4) کم ☐ (5) خیلی کم ☐

4- به نظر شما بهترین نحوه پرداخت مبلغ آب بها کدامیک از موارد زیر است؟

(1) علی الحساب ماهانه ☐

(2) پرداخت فصلی (سه ماهه) ☐

(3) وضع پرداخت فعلی مناسب است ☐

5- برای پرداخت آب بها چه شیوه ای را ترجیح می دهید؟

(1) مراجعه به بانک ☐

(2) کارتهای اعتباری الکترونیکی ☐

(3) از طریق دستگاه خود پرداز ☐

(4) اینترنت ☐

(5) تلفن ثابت ☐

(6) تلفن همراه ☐

6- زمان پیشنهادی شما برای پرداخت آب بها چه روزهایی از ماه است؟

(1) اوایل ماه (1-10) ☐

(2) اواسط ماه (10-20) ☐

(3) اواخر ماه (20-30) ☐

7- آیا در سال گذشته برای شما در زمینه های زیر اشتباهی پیش آمده است؟

(1) اشتباه در محاسبه بهای آب

(1) بلی ☐

(2) خیر ☐

(2) دریافت قبض آب مشترک دیگر

(1) بلی ☐

(2) خیر ☐

(3) عدم دریافت قبض آب در موعد مقرر

(1) بلی ☐

(2) خیر ☐

کد

بخش 2. اظهار نظر در زمینه کیفیت و کمیت آب شرب و آلودگی های زیست محیطی

کد	1- تا چه حد از کیفیت آب مصرفی رضایت دارید؟ (1) خیلی زیاد (2) زیاد (3) متوسط (4) کم (5) خیلی کم
	2- در صورت رضایت متوسط رو به پایین، دلایل خودتان را در ذیل مشخص فرمایید. (1) شفاف نبودن رنگ آب (4) وجود مواد معلق در آب (2) نامطبوع بودن بوی آب (5) وجود کلر زیاد در آب (3) نامطبوع بودن طعم آب (6) زیاد بودن رسوبات آب (سختی آب)
	3- تا چه حد از فشار آب و استمرار جریان آب رضایت دارید؟ (1) خیلی زیاد (2) زیاد (3) متوسط (4) کم (5) خیلی کم
	4- در صورت رضایت متوسط رو به پایین، دلایل خودتان را در ذیل مشخص فرمایید (1) کم بودن فشار آب (2) قطع جریان آب (3) سایر با ذکر مورد.....
	5- در سال گذشته تا چه حد قطع آب ناشی از اشکالات شبکه انتقال و توزیع بیرونی داشته اید؟ (1) خیلی زیاد (2) زیاد (3) متوسط (4) کم (5) خیلی کم
	6- حداکثر مدت زمان قطع آب دقیقه
	7- حداکثر دفعات قطع آب بار در سال جاری
	8- از نحوه اطلاع رسانی در رابطه با قطع آب (پیش بینی شده یا پیش بینی نشده) در سال گذشته رضایت دارید؟ (1) خیلی زیاد (2) زیاد (3) تا حدی (4) کم (5) خیلی کم

بخش 3. روابط کارکنان شرکت آب و فاضلاب با مشتریان آب

سوالات این بخش را از مصرف کننده مطلع پرسید.

1- آیا در 12 ماه گذشته برای رفع مشکلات مربوط به خدمات آب و فاضلاب با شرکت آب و فاضلاب بطور تلفنی تماس گرفته اید؟

(1) بلی ☐

(2) خیر ☐ ←

سوال ۶

2- تا چه حد از نحوه پاسخگویی کارکنان شرکت آب و فاضلاب کشور رضایت دارید؟

(1) خیلی زیاد ☐ (2) زیاد ☐ (3) تا حدی ☐ (4) کم ☐ (5) خیلی کم ☐

3- با کدام قسمت شرکت تماس تلفنی داشته اید؟

(1) امورمشترکین ☐ (2) مرکز 122 ☐ (3) روابط عمومی ☐ (4) سایر با ذکر مورد ... ☐

4- رضایت شما از کدامیک از واحدهای بالا در پاسخگویی بیشتر بوده است؟.....

5- مشکل شما کدامیک از موارد زیر بوده است؟

(1) اشتباه محاسبه بهای آب مصرفی ☐ (2) قطع آب منزل ☐ (3) اشکال در کنتور آب ☐

(4) ترکیدگی لوله شبکه خارج از منزل ☐ (5) درخواست انشعاب آب ☐ (6) سایر با ذکر مورد..... ☐

6- از نحوه برخورد مسئولان شرکت تا چه حد رضایت دارید؟

(1) خیلی زیاد ☐ (2) زیاد ☐ (3) تا حدی ☐ (4) کم ☐ (5) خیلی کم ☐

7- به نظر شما تا چه حد تماس مردم با شرکت آب و فاضلاب در رفع مشکل شان موثر است؟

(1) خیلی زیاد ☐ (2) زیاد ☐ (3) تا حدی ☐ (4) کم ☐ (5) خیلی کم ☐

8- آیا در 12 ماه گذشته برای رفع مشکلات مربوط به خدمات آب و فاضلاب به شرکت آب و فاضلاب

مراجعه کرده اید؟

(1) بلی ☐

(2) خیر ☐

9- به نظر شما مهمترین دلایل مراجعه مردم به شرکت آب و فاضلاب کدامیک از موارد زیر است؟

(انتخاب یک گزینه)

(1) بهای آب مصرفی و قبض آب ☐ (2) قطع آب منزل ☐

(3) اشکال در کنتور آب ☐ (4) ترکیدگی لوله شبکه خارج از منزل ☐

(5) درخواست انشعاب جدید ☐ (6) درخواست تفکیک انشعاب موجود ☐

(7) سایر با ذکر مورد..... ☐

10- به کدام قسمت شرکت مراجعه کرده اید؟

(1) امورمشترکین ☐

(2) روابط عمومی ☐

(3) مرکز 122 ☐

(4) پست های امداد ☐

(5) سایر با ذکر مورد..... ☐

کد

11- تا چه حد از طرز گفتار و رفتار کارکنان شرکت در هنگام مراجعه به آن سازمان رضایت دارید؟

(1) خیلی زیاد ☐ (2) زیاد ☐ (3) تا حدی ☐ (4) کم ☐ (5) خیلی کم ☐

12- تا چه حد مراجعه حضوری مردم در رفع مشکل شان موثر است؟

(1) خیلی زیاد ☐ (2) زیاد ☐ (3) تا حدی ☐ (4) کم ☐ (5) خیلی کم ☐

کد

بخش 4. نحوه عملکرد پست های امداد هنگام بروز حادثه

کد	خیلی زیاد	زیاد	تاحدی	کم	خیلی کم	1- میزان رضایت خود را نسبت به موارد زیر بیان نمائید؟
						1-1- هنگام بروز حادثه به راحتی می توان با شرکت آبفا تماس گرفت
						1-2- در زمان بروز حادثه مامورین پست های امداد به سرعت در محل حاضر می شوند.....
						1-3- گروه های امداد برای رفع مشکلات تمام تلاش خود را به کار می گیرند.....
						1-4- نحوه برخورد مامورین هنگام مراجعه مناسب است.....
						1-5- کارکنان شرکت آبفا به هنگام حفاری، نکات ایمنی (نصب علائم ایمنی، نصب چراغ چشمک زن، نصب حفاظ و ...) را رعایت می کنند.....
						1-6- تجهیزات و امکانات مامورین پست های امداد کافی و پیشرفته است..

2- تلاش و سرعت عمل گروه های امداد در رفع خرابی و مشکلات ناشی از آن چگونه بوده است؟

(1) به موقع (کمتر از 1 ساعت) ☐ (2) همان روز ☐

(3) روز بعد ☐ (4) پس از 2 روز (کند و نامطلوب) ☐

3- به چه میزان شرکت آب و فاضلاب به هنگام حفاری برای اجرای طرح های عمرانی، اطلاع رسانی کرده است؟

(1) خیلی زیاد ☐ (2) زیاد ☐ (3) متوسط ☐ (4) کم ☐ (5) خیلی کم ☐

4- به نظر شما به چه میزان ایجاد شبکه های فاضلاب و تصفیه خانه فاضلاب در کاهش آلودگی های زیست محیطی (مانند انتشار بوی بد و گازهای سمی و ...) نقش دارند؟

(1) خیلی زیاد ☐ (2) زیاد ☐ (3) کم ☐ (4) خیلی کم ☐ (5) نمی دانم ☐

بخش 5. مشخصات مشترک آب و ساختمان محل سکونت

کد	1- میزان تحصیلات:
	☐ (1) ابتدایی و کمتر ☐ (2) کمتر از دیپلم ☐ (3) دیپلم و فوق دیپلم ☐ (4) لیسانس و بالاتر
	2- جنس:
	☐ (1) زن ☐ (2) مرد
	3- وضع فعالیت سرپرست خانوار:
	☐ (1) شاغل ☐ (2) بازنشسته ☐ (3) سایر
	4- وضع شغلی سرپرست خانوار:
	☐ (1) مزد و حقوق بگیر بخش دولتی ☐ (2) مزد و حقوق بگیر بخش خصوصی ☐ (3) کارفرما ☐ (4) کارکن مستقل ☐ (5) سایر.....
	5- نوع منزل مسکونی:
	☐ (1) ویلایی ☐ (2) آپارتمانی
	6- تعداد واحد مسکونی

راهنمای تکمیل پرسشنامه ها

از آنجایی که ارزیابی عملکرد مجموعه های شرکت آب و فاضلاب کشور در قالب مدل EFQM امری مستمر و متداوم است و نتایج آن در برنامه ریزی های سازمانی مورد استفاده قرار می گیرد، شایسته است برای بی طرفی و صحت یافته های مطالعات این دسته از پژوهش ها، به بخش خصوصی خارج از سازمان منتقل شود. یادآوری می شود ملاحظات زیر در تکمیل سوالات پرسشنامه رعایت شود.

پرسشگر: به فردی اطلاق می شود که جهت توزیع و دریافت پرسشنامه به پاسخگویان مراجعه می نماید.

1- پرسشنامه فوق از 5 بخش مستقل تشکیل شده و لازم است پاسخگویان دقت نمایند کلیه مقولات را انتخاب نمایند.

2- جهت پیوستار و شدت مطلوبیت از خیلی زیاد تا خیلی کم براساس یک تا 5 برای پاسخگویان توضیح داده شود.

3- پیش از آغاز طرح سوالات پرسشنامه، می بایست با معرفی خود و توضیح درباره اصل مساله تحقیق و ضرورت آن، آمادگی لازم را در پاسخگویان برانگیزند.

4- قبل از شروع عملیات جمع آوری اطلاعات و تکمیل پرسشنامه، اطلاعات لازم را چه از طریق راهنمای تکمیل، مراجعات حضوری و اطلاعات اسنادی کسب نمایید. در صورتی که هرگونه ابهامی دارید، مراتب را از طریق سرگروه پی گیری و برطرف کنید.

5- دقت نمائید بویژه در سوالات باز، تعداد بی جواب در حداقل خود باشد. همچنین در سوالات بسته – باز براساس راهنمایی کدگذاری کد مربوطه در کادر کنار سوال نوشته شود.

6- سوالات چند گزینه ای (دلایل رضایت، دلایل مراجعه به شرکت) می بایست فقط یک گزینه انتخاب شود تا در تحلیل نتایج از آن استفاده شود.

7- سوالاتی که در دو بخش یا مشروط به سوال قبلی هستند (وضع فعالیت سرپرست خانوار، نوع منزل مسکونی) بصورت مستقل و جداگانه کدگذاری شود.

8- در صورت وجود ابهام در سوالات، سعی شود با مفاهیم و بیانی شیوا و رسا توضیحات لازم به پاسخگویان داده شود تا نتایج آن قابل اعتماد باشد.

9- تکمیل کادر بخش مربوط به اطلاعات پرسشگران ضروری است.

دستور العمل کدگذاری (مشترکان):

1- شماره پرسشنامه: از کد 1 تا کد ... (تعداد پرسشنامه های توزیع شده)

2- منطقه: منطقه 1 (کد1)، منطقه 2 (کد2)، منطقه 3 (کد3) و ...

بخش 1. قرائت کتور آب و توزیع قبوض آب،

با توجه به اینکه کدهای گزینه های هر سوال در پرسشنامه مشخص شده است. کد مربوط به گزینه انتخاب شده را کادر روبرو (کد) قید کنید. بطور مثال:

1- سوال مربوط به مراجعه مامور قرائت کتور یا ارائه قبض آب: گزینه بلی (کد1)، گزینه خیر (کد2).

2- 6 سوال مربوط به میزان رضایت از مراجعه مامور قرائت کتور آب:

گزینه خیلی زیاد (کد5)، گزینه زیاد (کد4)، گزینه تا حدی (کد3)، گزینه کم (کد2)، گزینه خیلی کم (کد1)، بدون جواب (کد0)

3- سؤال مربوط به بهترین نحوه پرداخت مبلغ آب بها :

علی الحساب ماهانه (کد 1)، پرداخت فصلی (کد 2)، وضع پرداخت فعلی مناسب است (کد3)، بدون پاسخ (کد).

4- شیوه پرداخت آب بها :

مراجعه به بانک (کد1)، کارتهای اعتباری الکترونیکی (کد2)، از طریق پست یا پیک های خدماتی آژانسهای

پستی (کد3) سایر با ذکر مورد (کد4)، بدون پاسخ (کد0)

5- زمان پیشنهادی برای پرداخت آب بها :

اوایل ماه (کد1)، اواسط ماه (کد2)، اواخر ماه (کد3)، بدون پاسخ (کد 0)

6- چه ساعاتی از روز را پیشنهاد می کنید؟

8-10 صبح (کد1)، 10-12 صبح (کد2)، 12-4 بعدازظهر (کد3)، 4-8 عصر (کد4)، بدون پاسخ (کد0)

7- زمینه های اشتباهی : بلی (کد1)، خیر (کد2)

بخش 2:

با توجه به اینکه کدهای گزینه های هر سوال در پرسشنامه مشخص شده است. کد مربوط به گزینه انتخاب شده را کادر روبرو (کد) قید کنید. بطور مثال:

- سوال مربوط به رضایت از کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب:

گزینه خیلی زیاد (کد5)، گزینه زیاد (کد4)، گزینه متوسط (کد3)، گزینه کم (کد24)، گزینه خیلی کم (کد1)، بدون پاسخ (کد0).

- سوال مربوط به حداکثر مدت زمان قطع آب در یکبار:

کمتر از 2 ساعت (کد1)، 3 تا 5 ساعت (کد2)، 6 تا 9 ساعت (کد3)، 10 ساعت و بیشتر (کد4)، بدون پاسخ (کد0)

- سوال مربوط به حداکثر دفعات قطع آب:

گزینه اصلاً (کد1)، 1 دفعه (کد2)، 2 دفعه (کد3)، 3 دفعه (کد4)، 4 و یا 5 دفعه (کد5)، 6 بار و بیشتر (کد6)، بدون پاسخ (کد0).

بخش 3:

با توجه به اینکه کدهای هر گزینه در پرسشنامه مشخص شده است، کد مربوط به گزینه انتخاب شده را در ستون روبرو مربوط به کد قید کنید.

1- سوال مربوط به تماس تلفنی با شرکت آب و فاضلاب برای رفع مشکلات مربوط به آب: گزینه بلی (کد1)، گزینه خیر (کد2)

در صورت انتخاب گزینه خیر، از سوال 6 در همین بخش از پاسخگویان پرسیده شود.

بخش 4:

کد مربوط به گزینه انتخاب شده را در ستون روبرو مربوط به کد قید کنید. بطور مثال:

1- در 6 سوال مربوط به میزان رضایت از نحوه عملکرد مأمورین پست های امداد:

خیلی زیاد (کد5)، زیاد (کد4)، تا حدی (کد3)، کم (کد2)، خیلی کم (کد1)، بدون پاسخ (کد0).

2- سوال مربوط به تلاش و سرعت عمل گروه های امداد در رفع خرابی و مشکلات

گزینه «به موقع» (کد1)، «همان روز» (کد2)، «روز بعد» (کد3)، «پس از 2 روز» (کد4)، بدون پاسخ (کد 0)

بخش 5:

1- میزان تحصیلات:

ابتدایی و کمتر (کد1)، کمتر از دیپلم (کد2)، دیپلم و فوق دیپلم (کد3)، لیسانس و بالاتر (کد4)، بدون پاسخ (کد0)

2- جنس:

زن (کد1)، مرد (کد2)

3- وضع فعالیت سرپرست خانوار:

شاغل (کد1)، بازنشسته (کد2)، سایر (کد3)

4- در صورتی که سرپرست خانوار شاغل است، سوال وضع شغلی سرپرست خانوار پرسیده شود.

5- سوال مربوط به نوع منزل مسکونی:

ویلایی (کد1)، آپارتمانی (کد2)

6- در صورتی که منزل مسکونی آپارتمانی است، تعداد واحد مسکونی پرسیده شود:

3-4 واحدی (کد1)، 5-6 واحدی (کد2)، 7-8 واحدی (کد3)، 9-10 (کد4)، 10 واحدی به بالا (کد5)، بدون

پاسخ (کد5).

7- در خصوص خدمات مورد استفاده پاسخگو:

آب لوله کشی (کد1)، شبکه فاضلاب (کد2)