

# پیام برق

## غرب استان تهران

وفات حضرت محمد (ص) و  
شهادت امام حسن مجتبی (ع)  
بر عموم شیعیان تسلیت باد

ماهنامه داخلی شرکت توزیع نیروی برق غرب استان تهران. سال دوم. شماره هجدهم. اسفند ماه ۸۷

### سرمقاله

#### توانمندسازی سازمان با توانمندسازی مشتریان

حسن عبدی جالبی

در دنیای توسعه یافته و پر زرق و برق امروزی که تنوع محصولات و خدمات و رنگ و لعاب آن از شمار گذشته و حق انتخاب مردم از قدیم بیشتر شده است و در بسیاری از کالاها و خدمات عرضه از تقاضا پیشی گرفته است، بازار مشتری و مشتری محوری فوق العاده پر رونق شده و طرفداران پیشماری پیدا نموده است بطوریکه کوس مشتری مداری گوش فلک را پر کرده است. و به هر جا که قدم می گذاری و به هر در و دیوار که نگاه می کنی جمله معروف و تکراری "حق با مشتری است" را می بینی و با خود می گویی: "الآن است که قبل از هر چیز برای آدم نوبت باشد! میکنند! ولی غافل از اینکه این عبارت گول زنده در کشورهای عقب مانده! ببخشید در حال توسعه مثل کشور خودمان بیشتر جنبه تبلیغات و شعاری داشته و در عمل "نه تنها هرگز حق با تو نیست" که اگر کمی بلندتر حرف بزنی، فریاد متصدیان که اغلب تعدادشان خیلی کمتر از تعداد صندلی های پاسکوبی است، دادشان به هوا می رود، و اگر خیلی مودب باشنند با جمله "همین است که می بینی" زوبرو می شوی. ولی وای به حالت اگر تویشان از جای دیگر پر باشد که بر سر مشتری بیچاره فریاد می کشند و نگاهبان و حراست را خیر میکنند تا با قلدری بیرون ت کنند. تاسف برانگیزتر اینکه اینگونه پذیرایی از مشتری نه تنها در بخش دولتی به وفور دیده می شود که حتی در بسیاری از بخشهای خصوصی نیز نحوه برخورد با ارباب رجوع از این بدتر است

بررسی ها و نظر سنجی های بی طرفانه طرح تکریم نشان می دهد که گله و شکایت مردم در این باب بسیار فراتر از آمار و ارقامی است که ارائه می شود و این مسئله آقدر شیوع پیدا کرده و فراگیر شده که انگار باید بصورت یک جبر همه به آن گردن نهند و به این فضا همانند آلودگی هوا عادت کنند، ناگفته نماند که در این فضای آلوده هرگونه فساد از جمله رشوا و ارتشا دامن گیر ارباب رجوع می شود و اگر در جایی به ندرت و از روی خلوص نیت به مشتری احترام گذاشته شود، باز باور کردن آن برای مشتری مشکل و آن را نوعی تقلب و ریاکاری تلقی خواهد نمود.

سوال اینجاست که در چنین شرایطی چه باید کرد؟ آیا فریاد رسی نیست که حق مشتری را بستاند و جلو بی احترامی می او را بگیرد؟ از قدیم گفته اند که "حق گرفتنی است، نه دادنی" یعنی مشتری باید خود دست بکار شود و حق خود را بگیرد و نگذارد حقش ضایع شود. ولی چگونه؟

عده ای براین اعتقادند که مشتری باید به آن درجه از شناخت و قدرت و منطق برسد که با استفاده از ابزارهای مناسب ارتباطی، خود بتواند حقوق حقه خود را مطالبه و دریافت نماید.

مشکل اینجاست که در کشور ما خیلی از مردم از حق و حقوق قانونی و مدنی خود آگاه نیستند، چه برسد به اینکه از مقررات و بخشنامه های دستگاهها و ادارات مختلف، مطلع و آگاه باشند. تا بتوانند در مقابل قانون شکنان، بایستند و از خود دفاع نمایند.

بنابراین بنظر می آید که برای برون رفت از این مشکل و عملی کردن شعار حق با مشتری است، اینک زمان آن فرارسیده که سازمانها علاوه بر اینکه به توانمندسازی کارکنان خود می پردازند، در راستای توانمندسازی مشتریان خود نیز گام های مثبتی بردارند که از آن جمله می توان به نکات و موارد زیر اشاره نمود:

- ۱- مشخصات و استانداردهای کالا و خدمات را به زبان ساده برای مشتریان تشریح نموده و در سطح گسترده اطلاع رسانی نماییم.
  - ۲- شرایط و نحوه دستیابی و زمانبندی تحویل کالا و خدمات را بصورت کتابچه راهنما در معرض دید همگان قرار داده و علاوه بر آن به طرق مختلف مثل وب سایت و مطبوعات محلی اطلاع رسانی نماییم.
  - ۳- کالا و خدمت را در محل و بدون اینکه زحمتی برای مراجعه به سازمان داشته باشند به مشتری ارائه نماییم، که این امر در عصر ارتباطات و فناوری بسادگی امکان پذیر است.
  - ۴- دستیابی به کالا و خدمات و اطلاعات عمومی پیرامونی را بدون واسطه و از طریق سیستم های هوشمند برای مشتری در هر زمان و مکان فراهم آوریم، مثل اخذ تقاضای مشتری از طریق اینترنت، تلفن گویا و ارسال پیامک و غیره
  - ۵- شرایطی را برای مشتری فراهم آوریم که بتواند از کیفیت کالا و خدمات و جدول زمانی تحویل و نحوه آن مطلع و به خواسته ها و انتظارات خود به راحتی دسترسی داشته باشد.
  - ۶- راههای دسترسی ساده مشتری به مدیران ارشد و مسئول در سازمان برای بیان نقطه نظرات، پیشنهادات و انتقادات را فراهم نماییم.
- امید است با انجام این موارد و اخذ بازخورد از نظرات مشتریان توانمند شده بتوانیم مسائل درون سازمان را بهتر بشناسیم و تصمیمات درستی برای تحقق سیاست ها و اهداف آن اتخاذ نماییم.

## برگزاری مراسم جشن سی امین سالگرد انقلاب اسلامی در شرکت



توان به سادگی شاهد دستاوردهای عظیم این نهضت مردمی بود. در ادامه این مراسم که به همت روابط عمومی شرکت و دفتر تبلیغات و امور دینی شرکت برگزار شده بود با اجرای زنده سرودهای انقلابی که یادآور خاطرات روزهای سراسر شوق بهمن ۱۳۵۷ بود مسابقه ای با مضمون انقلاب برگزار گردید و به برندگان مسابقه نیز جوایزی به رسم یادبود تقدیم شد. همچنین در حاشیه این مراسم از برترین های نظام پیشنهادات شرکت تقدیر شد و جوایز و لوح هایی به همین منظور به برترین پیشنهاد دهندگان در سال ۱۳۸۷ تقدیم گردید، که شرح مفصل آن در صفحه چهارم نشریه می باشد.

مراسم جشن سی امین سالگرد پیروزی انقلاب اسلامی و گرامی داشت یاد و خاطره شهیدان انقلاب و امام خمینی (ره) در شرکت برگزار شد. در این مراسم که در تاریخ ۸۷/۱۱/۱۵ برگزار گردید، مهندس امجدی مدیر عامل شرکت، معاونان و مدیران و مدیران مناطق هشت گانه به همراه جمع کثیری از کارکنان شرکت حضور داشتند. در ابتدای مراسم، مهندس امجدی ضمن تبریک به مناسبت ورود انقلاب اسلامی ایران به دهه چهلیم عمر خود، به تفاوت های بارز وضعیت معیشتی و رفاهی زندگی مردم در قبل و بعد از انقلاب اشاره کرد و گفت: با نگاهی اجمالی به شرایط زندگی در شهرها و روستاهای کشور و مقایسه آن با سالهای قبل از پیروزی انقلاب می

#### در گفتگو با مهندس عبدی تشریح شد:

#### برنامه ها و سیاست های شرکت در بخش خدمات مشتری

صفحه ۲

#### راه اندازی اکیپ های سیار و ثابت فروش لامپ کم مصرف در غرب استان تهران

صفحه ۸

#### دیدار مدیریت عامل از خانواده های شهدا

صفحه ۸

دو این شماره می خواهد نیاید

در گفتگو با مهندس عبدی تشریح شد:

## برنامه ها و سیاست های شرکت در بخش خدمات مشترکین

و صورتحساب و وصول مطالبات شرکت بمنظور ارتقاء سطح خدمات و رعایت حقوق طرفین (مشتریان و شرکت) - ایجاد و فعال نمودن واحدهای پاسخگویی و رعایت حقوق مشتری در ساختار شرکت و مناطق و دایر نمودن سامانه ارتباطی مناسب و هوشمند.

- زمانبندی اجرای فعالیت های ارائه خدمات بویژه تعیین زمان برای برقراری انشعاب و اطلاع رسانی به متقاضیان.

- برون رفت از روز مرگی در واحدهای خدمات مشترکین و تقویت جنبه های نظارت میدانی مبتنی بر شواهد عینی و ملموس.

- بازنگری در شاخص های شرح خدمات و استانداردهای پایه ای در واگذاری فعالیت ها به بخش خصوصی.

- مهندسی مجدد در روشهای تامین برق از طراحی تا نصب و برقراری انشعاب

مهندس عبدی همچنین با ابراز رضایت از عملکرد کارکنان این معاونت در ستاد و مناطق خاطر نشان کرد: کارکنان خدمات مشترکین دقیقاً بر اساس روش های اجرایی و دستور العمل های مدون عمل می کنند و بدین ترتیب عملکرد آنها از سازمان دهی، نظم و انسجام قابل قبولی برخوردار است.

از دید من اکثر آنها از پتانسیل علمی و تجربی بالایی برخوردارند. وی با اشاره به فعالیت های آژانس ها و واگذاری کارها به بخش خصوصی گفت: در این بخش و به خصوص در واحدهای تشخیص لازم است که کنترل و نظارت بیشتری اعمال شود و برای اصلاح برخی از ساختارها نیاز است طرح های جدیدی با هدف ایجاد تحول انجام پذیرد.

ارتقاء سیستم پذیرش متقاضی و ارائه هرگونه خدمات پس از فروش بدون نیاز به مراجعه حضوری متقاضی و متعاقباً ارائه خدمت در محل.

- نیاز به تحول بنیادی در فرآیند اندازه گیری انرژی برق مصرفی، تشخیص



را تهیه و در اختیار آنان قرار دهیم. ۵- دستور العمل فروش انشعاب در محل از طرف مدیریت محترم عامل به کلیه مناطق ابلاغ شده که بر اساس آن در روند برقراری انشعاب متقاضیان سرعت و سهولت بیشتری فراهم گردیده است.

۶- پروژه قرائت خاص در مورد کلیه مشترکین سه فاز غیر دیماندی با هدف کنترل مشترکین پر مصرف، شناسایی کنتورهای راکد، معیوب و دستکاری شده، در حال اجرا است که انشاء... پس از جمع آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل آن، تصمیمات لازم برای سنجش درست و صحیح اینگونه انشعابات اتخاذ خواهد شد.

وی همچنین افزود: همچنین اگر بخواهیم از نقاط قابل بهبود که سرمایه گذاری و کار بیشتر را می طلبد نام ببریم، میتوان به موارد زیر اشاره نمود:

۱- استقرار سیستم پذیرش متقاضی و ارائه هرگونه خدمات پس از فروش بدون نیاز به مراجعه حضوری متقاضی و متعاقباً ارائه خدمت در محل.

۲- نیاز به تحول بنیادی در فرآیند اندازه گیری انرژی برق مصرفی، تشخیص

به اینکه رشد تقاضای انشعاب در توزیع غرب استان تهران بیش از ۸ درصد می باشد و سالیانه باید برای ۸۰ هزار متقاضی جدید، کنتور نصب گردد شرایطی فراهم گردیده که فروش انشعاب به روز بوده و عرضه کنتور بیش از تقاضای آن باشد.

۳- از آنجائیکه تامین برق متقاضیان نیازمند به احداث شبکه و تاسیسات فرآیندی زمان بر است شرکت ساز و کاری را بوجود آورده که با افزایش اعتبارات توسعه شبکه و واگذاری اجرای کار به بخش خصوصی و پیمانکاران متعدد زمان و مراحل احداث شبکه برای متقاضیان نسبت به گذشته خیلی کوتاهتر شود.

۴- در راستای تکریم ارباب رجوع و توانمندسازی مشتریان برای دسترسی سهل و آسان به اطلاعات مورد نیاز راجع به شرکت توزیع، آئین نامه تکمیلی تعرفه های برق و دستورالعمل نحوه واگذاری انشعاب و سایر نیازمندیهای مردم، در وب سایت شرکت قرار داده شده و در آینده برای تکمیل این پروسه و برای کسانی که دسترسی به اینترنت ندارند قصد داریم کتابچه راهنمای متقاضی

با توجه به شکل گیری معاونت خدمات مشترکین در ساختار جدید شرکت و انتصاب مهندس عبدی به عنوان معاون خدمات مشترکین در خصوص وظایف، چشم انداز و برنامه های این معاونت به گفتگو نشستیم.

مهندس عبدی در معرفی معاونت مشترکین گفت: ما در این حوزه سه وظیفه اصلی بر عهده داریم که عبارتند از:

- پذیرش متقاضی و خدمات پس از فروش

- تشخیص و صدور صورتحساب وصول مطالبات جاری و معوقه ارتباط کاری ما در هر سه زمینه فوق، بدون واسطه و مستقیم با مردم است. از این رو همه فکر و تلاشمان این است که بتوانیم ضمن خدمت رسانی مطلوب، رضایت آنان را جلب نماییم.

برای این منظور چشم انداز و اهدافی را دنبال می کنیم که سهولت دسترسی به خدمات شرکت را برای مردم فراهم ساخته و انتظارات به حق آنها را پاسخ دهد.

مهندس عبدی در ادامه به تشریح برخی از برنامه ها و اقدامات شرکت در راستای تحقق مشتری مداری پرداخته و رؤس آن را به شرح زیر برشمردند:

۱- استقرار سیستم پذیرش متقاضی در همه مناطق بصورت مکانیزه بطوریکه ردیابی و پی گیری پرونده تقاضای انشعاب به سهولت امکانپذیر بوده و زمانبندی اجرای کار قابل کنترل گردد، علاوه بر آن گزارشات مدیریتی لازم برای تصمیم گیری نیز از این سیستم قابل استخراج است. بعنوان مثال کلیه تعهدات منتظر نصب در هر مقطع زمانی مورد نیاز را به تفکیک مناطق و بر اساس زمان پرداخت هزینه انشعاب میتوان تهیه نمود.

۲- انجام باموقع تعهدات نصب انشعاب از نگاه مشتری محوری برای شرکت بسیار مهم است و لذا باتوجه

## اخبار کوتاه

برگزاری مسابقات ورزشی ویژه  
گرامیداشت پیروزی انقلاب اسلامی

به مناسبت سی امین سالگرد شکوهمند انقلاب اسلامی یک دوره مسابقات ورزشی در رشته های فوتسال، والیبال و تنیس روی میز در شرکت برگزار گردید.

به گزارش روابط عمومی شرکت در رشته فوتسال تعداد ۱۲ تیم از حوزه ستادی و مناطق ۸ گانه در دو گروه شش تیمی با یکدیگر به رقابت پرداختند که در پایان تیم منطقه برق ملارد متشکل از آقایان علیرضا انصاری، عباس جلیلی، مهدی بهرامی، مهدی عباسی، محمد معراجی، محمدرضا حاجی مختاری، امیر حسین پور، رضا حق گو، رضا فرشیدجو و کریم دمیرچیلو، مقام قهرمانی را از آن خود کرد و تیم های حوزه ستادی الف و برق مهرشهر به ترتیب مقام های بعدی را کسب نمودند، در رشته والیبال نیز شش تیم در دو گروه به رقابت پرداختند که در پایان تیم حوزه ستادی به مقام اول دست یافت و تیم های مناطق برق شرق کرج و شهریار به ترتیب مقام دوم و سوم را از آن خود نمودند.

شایان ذکر است در رشته تنیس روی میز که در سالن ورزشی شهید مطهری برگزار گردید در نهایت آقایان فریدون اصل زارع از حوزه ستادی، محمد عزیزاده از برق شهریار و مهدی معدنی پور از برق ساوجبلاغ به ترتیب به مقام اول تا سوم این رقابت ها دست یافتند.

## صدور احکام

با صدور احکام جداگانه ای توسط مدیریت عامل شرکت آقایان محمود جلال پور به عنوان مجری کاهش تلفات در بخش جمع آوری برق های غیرمجاز، آرمان و کیلیان به عنوان مجری کاهش تلفات در بخش روشنایی معابر، کریم دردانی قره بابا به عنوان مجری کاهش تلفات در

## اخبار کوتاه

بخش لوازم اندازه گیری، شاهین عباس زاده به عنوان مجری پیگیری و نصب کنتورهای هوشمند آب و برق برای چاه های آب کشاورزی و مهندس صفاری به عنوان مجری کاهش پیک بار در تابستان ۸۸ منصوب گردیدند.

## موفقیت همکار

آقای ناصر همدانیان از پرسنل فعال و ورزشکار منطقه جنوبی موفق به اخذ مدرک بین المللی داوری کونگ فو گردید. روابط عمومی شرکت موفقیت آقای ناصر همدانیان را تبریک گرفته و در انتظار موفقیت های دیگر این عزیز می باشیم.

تقدیر نماینده مردم کرج از  
مدیریت شرکت

عزیز اکبریان، نماینده مردم کرج، اشتهاورد آسارا، با ارسال نامه ای در خصوص تامین روشنایی جاده مخصوص تهران - کرج حد فاصل رنگ سحر تا ایستگاه مترو گرمدره از مهندس امجدی مدیریت محترم شرکت صمیمانه تقدیر کرد.

## تقدیر فرماندار کرج از شرکت

دکتر کولیوند معاون استاندار تهران و فرماندار کرج با ارسال نامه ای خطاب به مهندس امجدی از حضور شایسته شرکت در اجرای طرح ارتقا ضریب امنیتی اجتماعی و پاکسازی حصارک، که در سال جاری با موفقیت به پایان رسید تقدیر نمود.

تقدیر استاندار لرستان از مدیر عامل  
شرکت

در پی بازسازی شبکه توزیع برق شهرستانها و بخش های مختلف استان لرستان توسط

## اخبار کوتاه

شرکت توزیع نیروی برق غرب استان تهران که به دلیل بارش برف سنگین پائیزی دچار آسیب جدی و فراوان شده بود، استاندار لرستان از مدیریت ارزشمند مهندس امجدی در خصوص رصد به موقع مشکلات و رفع سریع مشکلات شبکه های توزیع این استان تقدیر و تشکر نمود.

تقدیر رئیس سازمان مسکن و شهرسازی  
استان تهران از مهندس امجدی

مهندس مشکبندی، رئیس سازمان مسکن و شهرسازی استان تهران با ارسال لوح تقدیری از زحمات مهندس امجدی در خصوص اقدامات شرکت در راستای تکمیل و بهره برداری از پروژه های استیجاری ۴۱۸ واحدی شهر جدید هشتگرد تقدیر و تشکر نمودند.

تقدیر سرپرست مسکن و شهرسازی کرج  
از مدیر منطقه برق جنوب

مهندس دین دوست، سرپرست مسکن و شهرسازی کرج با ارسال نامه ای در خصوص احداث پست برق و کابل کشی برق پروژه مسکونی ۳۶۰ واحد استیجاری اشتهاورد از مدیریت عامل شرکت توزیع نیروی برق غرب استان تهران و آقای مهندس فرهنگ، مدیر منطقه برق جنوب کرج تقدیر و تشکر کرد.

تقدیر سرپرست اداره اوقاف و امور  
خیریه کرج از منطقه برق غرب

سرپرست اداره اوقاف و امور خیریه کرج با ارسال نامه ای در خصوص روشنایی گلزار شهدای آستان مقدس امامزاده محمد (ع) از مدیر و کارکنان منطقه برق غرب تقدیر و تشکر نمود.

## اخبار کوتاه

تقدیر شورای اسلامی مهر دشت  
از منطقه برق ملارد

وحید بیات، مسئول شورای اسلامی و دهیار روستای مهر دشت از مدیر منطقه برق ملارد در خصوص بهینه سازی کامل شبکه برق این روستا در جهت رسیدن به رضایتمندی مشترکین این منطقه تقدیر نمود.

تقدیر بخشداری مرکزی ساوجبلاغ  
از منطقه برق ساوجبلاغ

بخشدار مرکزی ساوجبلاغ پس از رفع خاموشی های معابر در روستاهای آران، گرگین سلطان آباد، با ارسال نامه ای از زحمات مهندس سنجرى و پرسنل منطقه برق ساوجبلاغ در خصوص اصلاح روشنایی های این سه روستا تقدیر و تشکر نمودند.

تقدیر مدیر عامل پایانه های  
مسافربری کرج از مدیر منطقه غرب

داود شعبانی، مدیر عامل و عضو هیات مدیره سازمان پایانه های مسافربری و پارک سوارهای شهرداری کرج با ارسال نامه ای در خصوص تامین روشنایی معابر پایانه یاد شده از مهندس اسد پور مدیر منطقه برق غرب کرج و کارکنان منطقه برق مذکور تقدیر و تشکر نمود.

تقدیر بخشدار شهر قدس از مدیران  
این منطقه

طاهری، بخشدار شهر قدس با ارسال نامه ای از عملکرد مهندس حسینی در خصوص همکاری صمیمانه با مسئولین محلی، به ویژه بخشداری شهر قدس با توجه به شرایط و حساسیت های موجود در این بخش که موجبات رضایتمندی شهروندان منطقه را فراهم کرده است تقدیر و تشکر نمود.

## حکم بازنشستگی

با صدور حکمی از جانب مهندس امجدی، مدیر عامل شرکت، آقای رحمت ا. حاج قاسمعلی با گذر از مرحله کار اجتماعی و حرکت به میدان تفکر و اندیشه به افتخار بازنشستگی نائل آمد.



## بازنگری فرآیندهای شرکت توزیع نیروی برق غرب

## استان تهران

فرآیندهای شرکت گروههای متشکل از معاونین، مدیران و کارشناسان هر شاخه تشکیل و کار تیمی بر روی فرآیندها آغاز گردید. هم چنین به دلیل ضرورت پیاده سازی استانداردهای OHSAS18000 و ISO9000 و

۲۰۰۷ میلادی و ویرایش ۲۰۰۸ میلادی این دو استاندارد نیز در تدوین استانداردها لحاظ گردید. وی در پایان خاطر نشان کرد: هم اکنون گروهها در حال تکمیل نقشه فرایند هر واحد و input و output شاخصهای

پس از استقلال شرکت در آذر ماه ۱۳۸۶ و تغییر در ساختار شرکت، بازنگری فرآیندها و تدوین مجدد آنها با توجه به تغییرات صورت گرفته ضروری گردید.

پروین عبدالهی ضمن اعلام این مطالب گفت: در این راستا نماینده مدیریت در کیفیت شرکت آقای مهندس گل محمدی برنامه بازنگری فرآیندها را اعلام و سپس با همکاری واحد آموزش امور منابع انسانی کلاس ها و کارگاههای تدوین و بازنگری فرآیندها با همکاری شرکت DNV برگزار گردید. وی افزود: در این کارگاه ها با توجه به