



شرکت توزیع نیروی برق استان همدان

کد سند: HD-IM-I081

دستور العمل پاسخگویی در مراکز فوریت‌های برق ۱۲۱

صفحه	بازنگری	تاریخ	شرح تغییرات/بازنگری

تهیه کننده	تأیید کننده	تصویب کننده	مهر کنترل
کارشناس دیسپاچینگ	مدیر امور دیسپاچینگ	نماینده مدیریت	

شماره بازنگری: صفر

تاریخ صدور: ۹۱/۰۲/۲۲



۱- هدف :

این دستورالعمل به منظور شفاف سازی وظایف و ارتقای کیفیت پاسخگویی اپراتورهای مراکز فوریت‌های برق ۱۲۱ در ارتباط با مشترکان و مخاطبین این مراکز تهیه و تدوین شده است .

۲- دامنه کاربرد :

این دستورالعمل در کلیه مناطق تحت پوشش شرکت در استان همدان و کلیه مراکز اتفاقات و عملیات و مراکز فوریت‌های برق ۱۲۱ ، کاربرد دارد.

۳- مسئولیت :

مسئولیت کارکنان شاغل در مراکز فوریت‌های برق ۱۲۱ به شرح زیر تبیین میگردد :

۱-۳- رعایت انضباط شغلی و حضور به موقع و منظم در محل کار

۲-۳- رعایت سلسله مراتب اداری و سازمانی

۳-۳- رعایت مراحل تحویل و تحول (در هنگام تعویض شیفت) و بررسی صحت کارکرد کلیه تجهیزات سخت افزاری و امکانات موجود (بی سیم ، تلفن ، رایانه و)

۴-۳- ثبت کلیه حوادث و وقایع شبکه و تاسیسات توزیع و خاموشیهای مشترکان در نرم افزار مربوطه و درج کلیه مشخصات و جزئیات لازم و انعکاس به موقع آنها به مسئولین ذیربط بدون تاخیر (غیر موجه)

۵-۳- در صورت بروز شرایط اضطراری و وقوع حوادث غیر مترقبه و خاموشیهای گسترده ، اطلاع رسانی به موقع به مدیران و مسئولین ذیربط

۶-۳- انعکاس کلیه مسائل و مشکلات سخت افزاری و نرم افزاری به مسئولین ذیربط

۷-۳- همکاری و تعامل مناسب با سایر مراکز عملیاتی توزیع و فوق توزیع در چارچوب ضوابط موجود

۸-۳- صرفه جویی و حفاظت از تاسیسات و تجهیزات وعدم استفاده شخصی از امکانات موجود (عدم اشغال خطوط ارتباطی و.....).



۴- تعاریف :

۴-۱- مراکز فوریت‌های برق : مراکز فوریت‌های برق ۱۲۱ به مرکزی اطلاق می شود که در آنها، امور مربوط به پاسخگویی به مشترکان بی برق و ثبت اولیه خاموشیها ، وقایع و حوادث برق انجام می گردد .

۴-۲- اپراتور شیفت : کارکنان شاغل در مراکز فوریت‌های برق که به صورت نوبتکار وظایف و مسئولیت پاسخگویی و ثبت اولیه وقایع و اتفاقات را انجام میدهند .



۳-۴- پاسخگویی مطلوب: به فرایند پاسخگویی به مشترکان و مخاطبین مربوطه با استفاده از روشهای مناسب و مهارتهای ارتباطی، بدون استرس و هیجان و با رعایت ادب و احترام و تکریم مردم و مشترکان اطلاق می‌گردد.

۴-۴- خاموشی بی برنامه: به هر گونه خاموشی پیش بینی نشده در تاسیسات و تجهیزات که منجر به قطع برق مشترکین شود، اطلاق می‌گردد.

۵-۴- خاموشی با برنامه: به هر گونه خاموشی با قصد قبلی به منظور سرویس و نگهداری، تعمیرات دوره ای و پیشگیرانه، اصلاح و بهینه سازی، مانور (جابجایی بار) و توسعه تاسیسات و تجهیزات که باعث قطع برق مشترکین گردد، اطلاق می‌شود.

۵- شرح فعالیت:

کارکنان و اپراتورهای مراکز فوریت‌های برق ۱۲۱ فعالیتهای مشروحه زیر، با هماهنگی مدیران و سرپرستان مربوطه انجام خواهند داد.

۱-۵- استفاده از استراتژی های زیر بنایی ارتباط شامل:

* گوش دادن دقیق به مطالب مخاطبین (ارباب رجوع)

* پرهیز از بحث و مجادله و عدم ورود به مسائل حاشیه ای

* برقراری ارتباط دوستانه با مخاطبین و تکریم ارباب رجوع

۲-۵- استفاده از استراتژی های پاسخگویی (به ایرادات و اعتراضات مخاطبین) شامل:

* پیش بینی ایرادات و اعتراضات احتمالی از قبل

* پرهیز از موضع گیری، بحث و مجادله، و عدم استفاده از حالت‌های تهاجمی

* عدم ورود به مسائل غیر مرتبط و حاشیه ای

* عدم شماتت و سرزنش مخاطبین (ارباب رجوع) به واسطه بیان ایرادات و اعتراضات

* دادن حق به مشتری (مخاطبین) در ابتدا و سپس بیان نظرات و توضیحات ضروری با آرامش کامل

* پاسخگویی به صورت شمرده و گویا

تذکر: عملکرد مراکز فوریت‌های برق ۱۲۱ در ارتباط با این دستورالعمل طبق فرم شماره HD-IM-F130 از سوی

مرکز دیسپاچینگ توزیع مستقر در ستاد شرکت کنترل می‌گردد.

۶- مدارک و مستندات:

۱-۶- چک لیست کنترل عملکرد مراکز عملیاتی و ۱۲۱ به شماره:

