



شرکت آب و فاضلاب استان قزوین

**طرح نظرسنجی از مشتریان**  
**شرکت آب و فاضلاب استان قزوین**  
**در سال ۱۳۹۹**

تهیه و تنظیم: دفتر روابط عمومی و آموزش همگانی

## بسمه تعالی

دفتر روابط عمومی و آموزش همگانی شرکت آب و فاضلاب استان قزوین بر اساس وظیفه ذاتی و با رعایت آیین نامه ها و دستورالعمل های صادره از ناحیه شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور اجرای پروژه نظرسنجی سالیانه از مشترکین شرکت را در برنامه کاری خود قرار داد. لیکن با توجه به شیوع بیماری کرونا و لزوم رعایت پروتکل های بهداشتی اعلامی از سوی مراجع ذیصلاح و عدم امکان مراجعه حضوری به مشترکین، طرح در قالب اتاق فکر روابط عمومی مورد مشورت قرار گرفت و با توجه به دانش امانی موجود در بدنه پرسنل روابط عمومی، راهکارهای مختلف در این زمینه مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفته و مناسب ترین آن در قالب یک پروژه نوآورانه به صورت یک پروپوزال تهیه و مورد اجرا قرار گرفت.

لازم به ذکر است که طرح موصوف بر پایه تعامل دوسویه ی شرکت با مشترکین در فضای مجازی بنا شده و بر همین پایه فرم نظرسنجی لازم به صورت خلاصه شده ای از فرم تیپ اعلامی از سوی شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور تهیه و در قالب فرم گوگل طراحی و لینک مربوطه آن از طریق پیامک و نیز شبکه های اجتماعی ارسال شده که خلاصه نتایج آن عبارتند از:

ارسال فرم برای برای ۵ درصد از کل مخاطبین

تعداد فرم ارسال شده: ۲۲ هزار مشترک

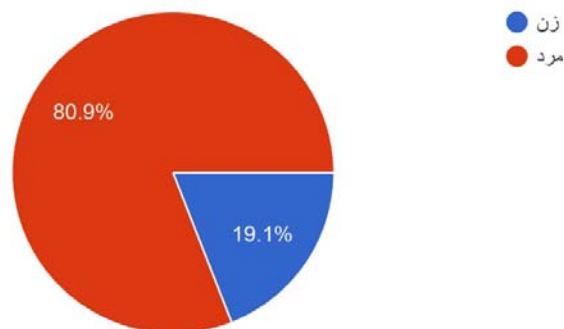
تعداد فرم بازگشتی: ۸۲۱ فرم

میزان رضایتمندی از خدمات شرکت: ۷۶ درصد

بر اساس نظرسنجی صورت گرفته ۸۱ درصد شرکت کنندگان مرد بوده و ۱۹ درصد نیز بانوان، پاسخگوی سوال های طرح شده بوده اند.

جنسیت

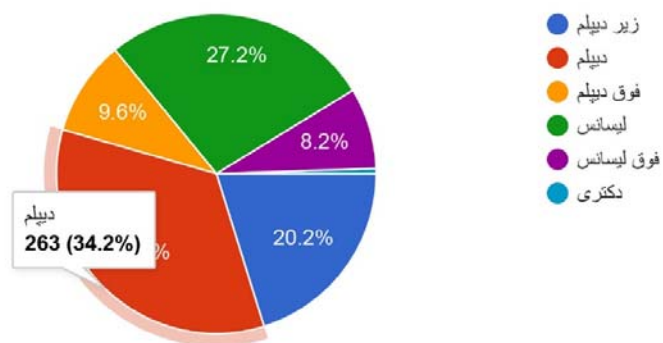
۷۶۶ پاسخ



همچنین لازم به ذکر است که سطح تحصیلات اغلب پاسخ دهندگان به سوال ها دیپلم (۳۴ درصد)، لیسانس (۲۷ درصد) و زیر دیپلم (۲۰ درصد) بوده است.

تحصیلات

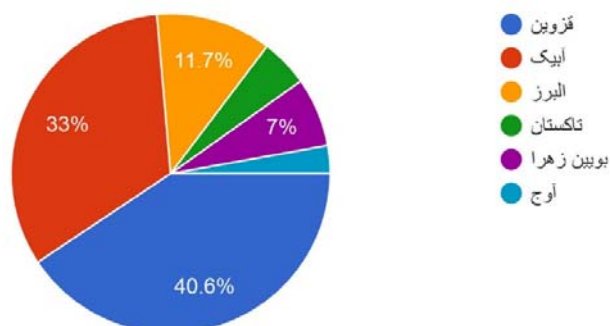
۷۶۸ پاسخ



در ادامه بیشترین شرکت کنندگان در طرح نظرسنجی حاضر را شهروندان و روستائینانی از شهرستان های قزوین (۴۱ درصد)، آبیک (۳۳ درصد) و البرز (۱۲ درصد) تشکیل داده اند.

حوزه شهرستانی

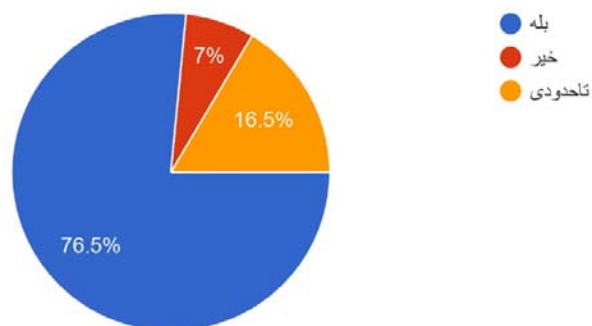
۷۴۳ پاسخ



اکثریت مخاطبان در طرح نظرسنجی الکترونیکی شرکت آب و فاضلاب استان قزوین (۷۷ درصد) از زمان مراجعه مامور برای قرائت کنتور آب ابراز رضایت نموده اند و ۱۷ درصد نیز تا حدودی از زمان های مراجعه ابراز رضایت کرده اند.

1. آیا از زمان مراجعه مامور قرائت کنتور آب رضایت دارید؟

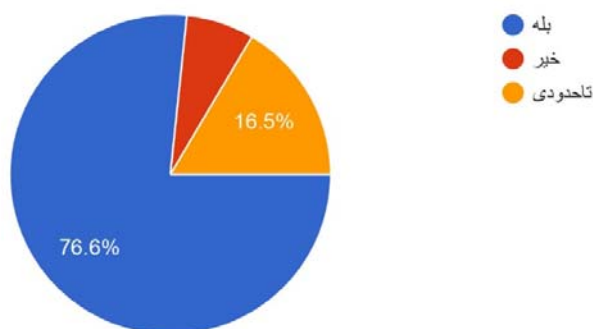
۷۸۴ پاسخ



اکثریت مخاطبان در طرح نظرسنجی الکترونیکی شرکت آب و فاضلاب استان قزوین (۷۷ درصد) از دقت مامور قرائت کنتور آب ابراز رضایت نموده اند و ۱۷ درصد نیز تاحدودی از دقت اعمال شده ابراز رضایت کرده اند.

2. آیا از دقت مامور این شرکت برای قرائت کنتور آب رضایت دارید؟

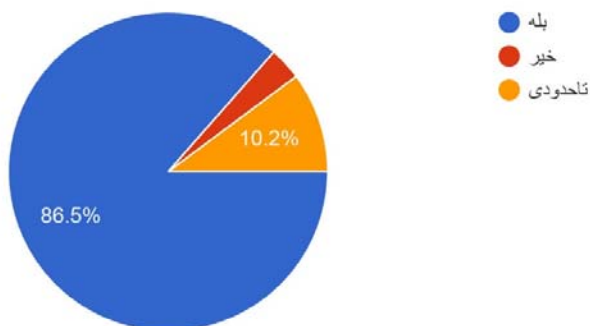
۷۸۸ پاسخ



اکثریت مخاطبان در طرح نظرسنجی الکترونیکی شرکت آب و فاضلاب استان قزوین (۸۷ درصد) از نحوه برخورد مامور برای قرائت کنتور آب ابراز رضایت نموده اند و ۱۰ درصد نیز تاحدودی از نحوه برخورد مامور شرکت ابراز رضایت کرده اند.

3. آیا از نحوه برخورد مامور قرائت کنتور آب رضایت دارید؟

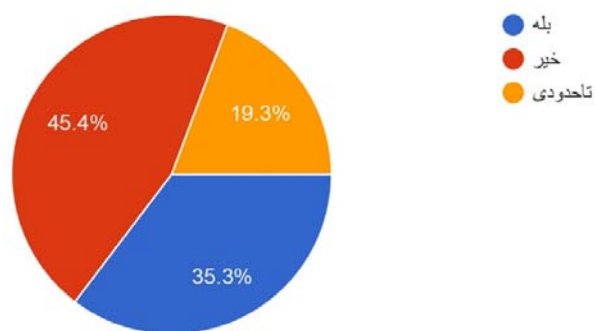
۷۸۶ پاسخ



در یک منظر قابل تامل در خصوص کیفیت آب آشامیدنی سوال شوندگان، در حدود نیمی از آنان از کیفیت آب آشامیدنی خود ابراز نارضایتی نموده (۴۵ درصد)، در ادامه ۳۵ درصد نیز ابراز رضایت نموده و ۱۹ درصد نیز ابراز رضایت تا حدودی داشته اند.

4. آیا از کیفیت آب آشامیدنی مصرفی رضایت دارید؟

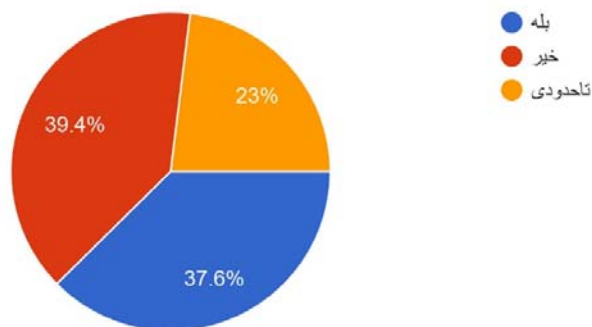
۷۸۷ پاسخ



همچنین در یک منظر قابل تامل دیگر در خصوص وضعیت فشار آب آشامیدنی سوال شوندگان، ۳۹ درصد از آنان از فشار آب آشامیدنی خود ابراز نارضایتی نموده، در ادامه ۳۸ درصد نیز ابراز رضایت نموده و ۲۳ درصد نیز ابراز رضایت تا حدودی داشته اند.

5. آیا از فشار آب آشامیدنی مصرفی رضایت دارید؟

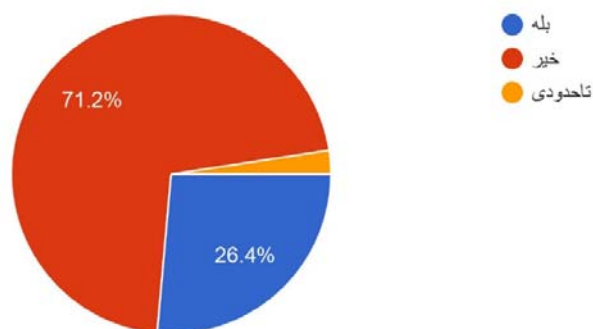
۷۹۰ پاسخ



لازم به ذکر است که اکثریت قریب به اتفاق سوال شوندگان (۷۱ درصد) اعلام داشته اند که برای تامین فشار آب در ساختمان های خود از پمپ استفاده نمی کنند و ۲۶ درصد نیز از چنین تجهیزاتی بهره می گیرند.

6. آیا برای تامین فشار آب ساختمان خود از پمپ آب استفاده می نمایید؟

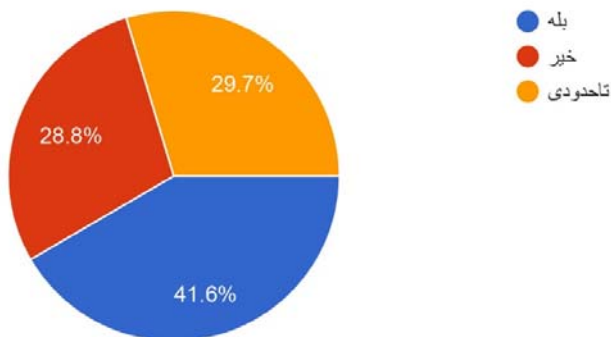
۷۸۸ پاسخ



مخاطبان حاضر در این طرح نظر سنجی الکترونیکی شرکت آب و فاضلاب استان قزوین، با ۴۲ درصد ابراز رضایت کرده، ۳۰ درصد تا حدودی راضی بوده و ۲۹ درصد نیز ناراضی بوده اند.

7. آیا از نحوه اطلاع رسانی در رابطه با حوادث قطع آب رضایت دارید؟

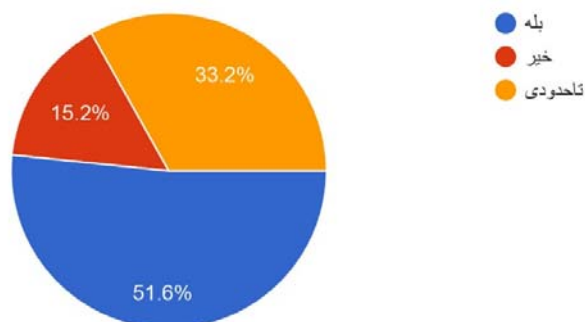
۷۷۹ پاسخ



بیش از نیمی از مخاطبان مورد سوال، از سرعت عمل تیم های رفع حوادث در موقع شکستگی شبکه آب ابراز رضایت داشته (۵۲ درصد)، ۳۳ درصد نیز تا حدودی رضایت داشته و ۱۵ درصد ابراز نارضایتی نموده اند.

8. آیا از سرعت عمل تیم های رفع حوادث در موقع شکستگی شبکه آب رضایت دارید؟

۷۶۹ پاسخ



در مورد نحوه پرداخت قبوض آب بها نیز ۶۳ درصد از سوال شوندگان اعلام نموده اند که قبوض خود را از طریق نرم افزارهای موبایلی پرداخت نموده اند، پرداخت از طریق عابر بانک (۱۹ درصد)، پرداخت از طریق لینک ارسالی شرکت (۱۸ درصد) و پرداخت از طریق دستگاه پوز (۱۷ درصد) در رتبه های بعدی قرار گرفته اند.

9. برای پرداخت قبض آب خود از چه شیوه ای استفاده می نمایید؟

۷۸۸ پاسخ

