



شرکت آب و فاضلاب استان البرز

سیستم مدیریت یکپارچه (IMS)  
پرسشنامه سنجش میزان رضایت مراجعان

شماره:  
تاریخ:  
کد: ۰۶/۱۹/۰۲/ف

شماره پرسشنامه	شماره پرسشگر	کدمحل پرسشگری

پاسخگوی گرامی پرسشنامه حاضر به منظور سنجش میزان رضایت شما از خدمات شرکت آب و فاضلاب طراحی شده است. پاسخ‌های دقیق شما به پرسش‌های مطرح شده، می‌تواند ما را در جهت ارائه خدمات بهتر به شما یاری کند. از همکاری‌تان سپاسگزاریم.

۱- دلیل مراجعه شما به شرکت آب و فاضلاب چیست؟

- ۱- خرید انشعاب آب  ۴- خرید آب تانکری  ۷- کاهش فشار آب
- ۲- خرید انشعاب فاضلاب  ۵- اعتراض به مبلغ قبض آب  ۸- سایر موارد (لطفا ذکر شود)
- ۳- تفکیک کنتور  ۶- کیفیت آب

۲- با توجه به مراجعه‌ای که داشتید میزان رضایت خود را از موارد مطرح شده در جدول زیر با علامت X مشخص کنید.

موارد	میزان رضایت				
	خیلی زیاد (۵)	زیاد (۴)	متوسط (۳)	کم (۲)	بسیار کم (۱)
۱- کارایی و تخصص کارکنان					
۲- سرعت کارکنان در ارائه خدمات					
۳- دقت کارکنان در ارائه خدمات					
۴- نحوه برخورد و آراستگی ظاهری کارکنان					
۵- انجام کار در موعد معین					
۶- شفاف سازی و در اختیار قرار دادن اطلاعات لازم					
۷- بهداشت و پاکیزگی محیط شرکت آب و فاضلاب					
۸- امکانات و تجهیزات شرکت آب و فاضلاب					

۳- آیا تا به حال در برنامه سه شنبه های مردمی ( ملاقات مستقیم با مدیر عامل) شرکت کرده اید؟ ۱- بله  ۲- خیر

۴- ( اگر بله) تا چه حد این برنامه را مفید می دانید؟

- ۱- بسیار کم  ۲- کم  ۳- متوسط  ۴- زیاد  ۵- بسیار زیاد

۵- آیا در سال‌های گذشته هم به شرکت آب و فاضلاب مراجعه داشته‌اید؟ ۱- بله  ۲- خیر

۶- ( اگر بله) فکر می‌کنید خدمات ارائه شده در حال حاضر بهتر است یا خدمات سال‌های گذشته؟

- ۱- خدمات سال‌های گذشته بهتر بود  ۲- فرقی نکرده  ۳- خدمات کنونی بهتر است

۷- آب مصرفی‌تان را چطور ارزیابی می‌کنید؟

موارد	بسیار نامناسب (۱)	نامناسب (۲)	متوسط (۳)	مناسب (۴)	بسیار مناسب (۵)
۱- به لحاظ فشار آب					
۲- به لحاظ کیفیت و گوارایی آب					

۸- آیا در ساختمان محل سکونت شما مخزن و پمپ استاندارد (حجم مخزن به ازای هر نفر ۱۵۰ لیتر) وجود دارد؟ ۱- بله  ۲- خیر

۹- با توجه به کمبود شدید منابع آبی و بالا بودن سرانه مصرف آب و هزینه های زیادی که صرف تامین آب شرب می‌شود، قیمت آب را چطور ارزیابی می‌کنید؟



شرکت آب و فاضلاب استان البرز

سیستم مدیریت یکپارچه (IMS)  
پرسشنامه سنجش میزان رضایت مراجعان

شماره:  
تاریخ:  
کد : ۰۶/۱۹/۰۲/ف

- ۱- بسیار نامناسب  ۲- نامناسب  ۳- متوسط  ۴- مناسب  ۵- بسیار مناسب
- ۱۰- به نظر شما هریک از موارد ذکر شده تا چه حد می توانند در برقراری ارتباط بین مسئولین آبفا و شهروندان در جهت فرهنگ سازی مصرف بهینه آب تأثیرگذار باشند؟ آیا در سطح شهر یا در رسانه ها و فضای مجازی با این تبلیغات مواجه شده اید؟

موارد	میزان تأثیرگذاری						
	بسیار کم (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	خیلی زیاد (۵)	بله (۱)	خیر (۲)
۱- بنر، پوستر، دیوارنویس							
۲- صدا و سیما							
۳- جشن آب، مسابقه							
۴- پیامک							
۵- وبسایت شرکت							
۶- فیلم، تئاتر و پادکست							
۷- انیمیشن و پلتفرم های داخلی							
۸- اینستاگرام و دیگر پلتفرم های خارجی							
۹- دفتر ارتباطات مردمی (۱۲۲)							

- ۱۱- تأثیر گذارترین تبلیغی را که در ارتباط با مصرف درست آب در سطح شهر دیده یا شنیده اید چه بوده؟.....
- ۱۲- به نظر شما رعایت مصرف آب با اقدامات زیر، در هریک از موارد ذکر شده تا چه حد می تواند مؤثر باشد؟ شما این موارد را رعایت می کنید؟

موارد	میزان تأثیرگذاری در کاهش مصرف آب						
	بسیار کم (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد (۵)	بله (۱)	خیر (۲)
۱- کاهش مصرف آب در هنگام شستشوی ظروف و میوه و سبزی							
۲- آبیاری قطره ای و شبانه فضای سبز خانه							
۳- شستشوی حیاط با آب کمتر و... (ابتدا جارو و سپس آبپاشی مختصر)							
۴- شستن فرش در کارگاه های قالی شویی							
۵- کاهش مدت استحمام							
۶- کم کردن حجم آب فلاش تانک و سیفون							
۷- گذاشتن سایه بان برای کولرهای آبی							
۸- شستن خودرو در کارواش و یا با یک سطل آب و ابر							

مشخصات پاسخگو:

- ۱۳- جنسیت: ۱- زن  ۲- مرد
- ۱۴- سن: .....
- ۱۵- میزان تحصیلات: .....
- ۱- بی سواد  ۲- ابتدایی و راهنمایی  ۳- دیپلم و دبیرستان  ۴- کاردانی و کارشناسی  ۵- کارشناسی ارشد و دکترا  ۶- تحصیلات حوزوی
- ۱۶- نوع شغل: (لطفاً دقیقاً ذکر شود) .....
- ۱۷- نوع واحد مسکونی: ۱- ویلا  ۲- آپارتمان  ۳- مجتمع مسکونی