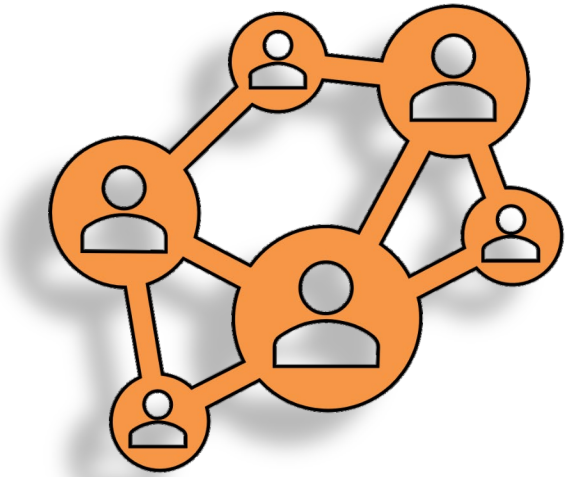
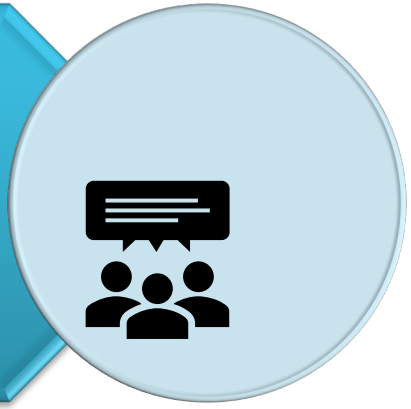
نظرسنجی مشترکین ۱۳۹۹

روابط عمومی شرکت آب و فاضلاب استان اصفهان

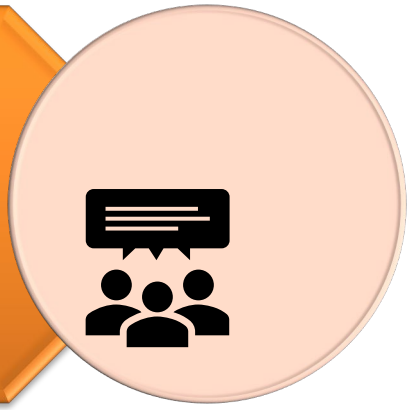
رضایت مشتری ← وفاداری مشتری

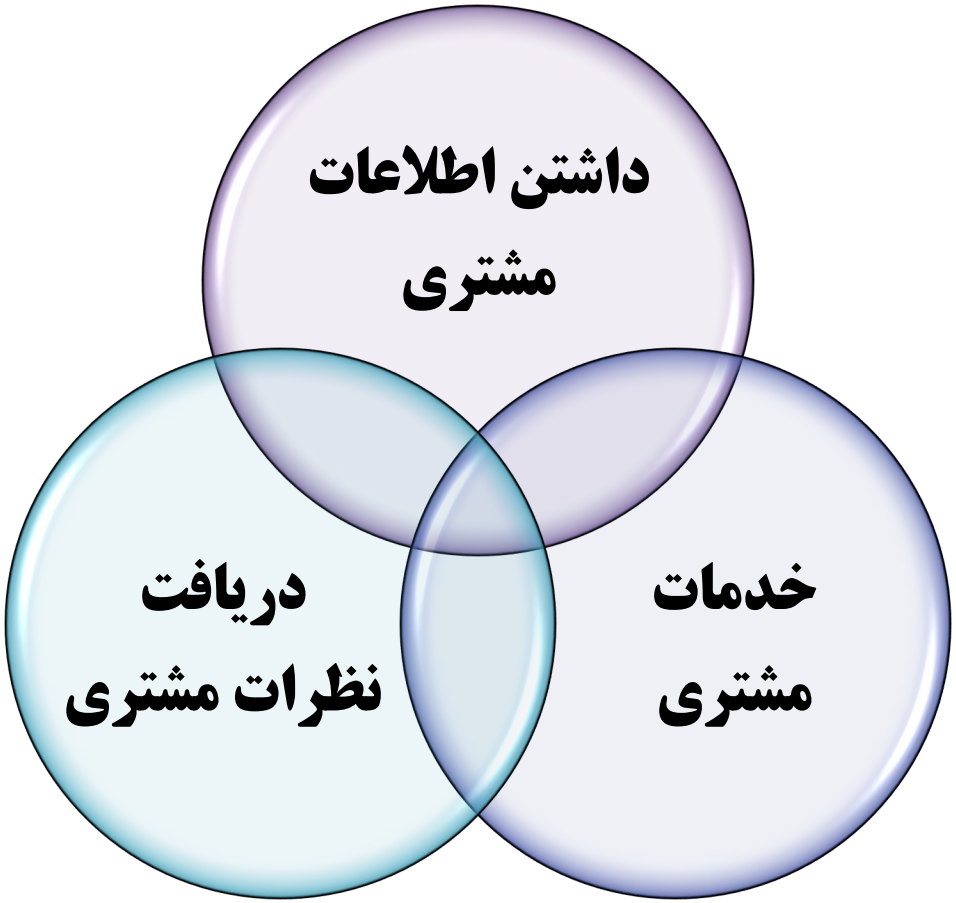


مشتری راضی حداقل ۳ نفر را با خود می آورد.



مشتری ناراضی به طور بالقوه تجربه نارضایتی خود را به ۱۰ نفر انتقال می دهد.




داشتن اطلاعات
مشتری
خدمات
مشتری
دریافت
نظرات مشتری

CRM ⟹ SCRM



مدیریت ارتباط با مشتری اجتماعی :

کسب دانش عمیق از مشتریان و سفارشی کردن محصولات



نمونه ها بر اساس تعداد مشترکین هر منطقه توزیع شده اند.

نام منطقه (مشترکین)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دهاقان	108	5.4	5.4	5.4
	خمینی شهر	200	10.0	10.0	15.5
	بهارستان	109	5.5	5.5	20.9
	نجف آباد	160	8.0	8.0	29.0
	فولادشهر	75	3.8	3.8	32.7
	شهرضا	63	3.2	3.2	35.9
	لنجان	79	4.0	4.0	39.8
	فلاورجان	116	5.8	5.8	45.7
	شاهین شهر	118	5.9	5.9	51.6
	شهر اصفهان- ابفا منطقه 5	203	10.2	10.2	61.8
	شهر اصفهان - آبفا منطقه 4	244	12.2	12.2	74.0
	شهر اصفهان- آبفا منطقه 3	147	7.4	7.4	81.4
	شهر اصفهان- ابفا منطقه 2	169	8.5	8.5	89.9
	شهر اصفهان- ابفا منطقه 1	202	10.1	10.1	100.0
	Total	1993	100.0	100.0	



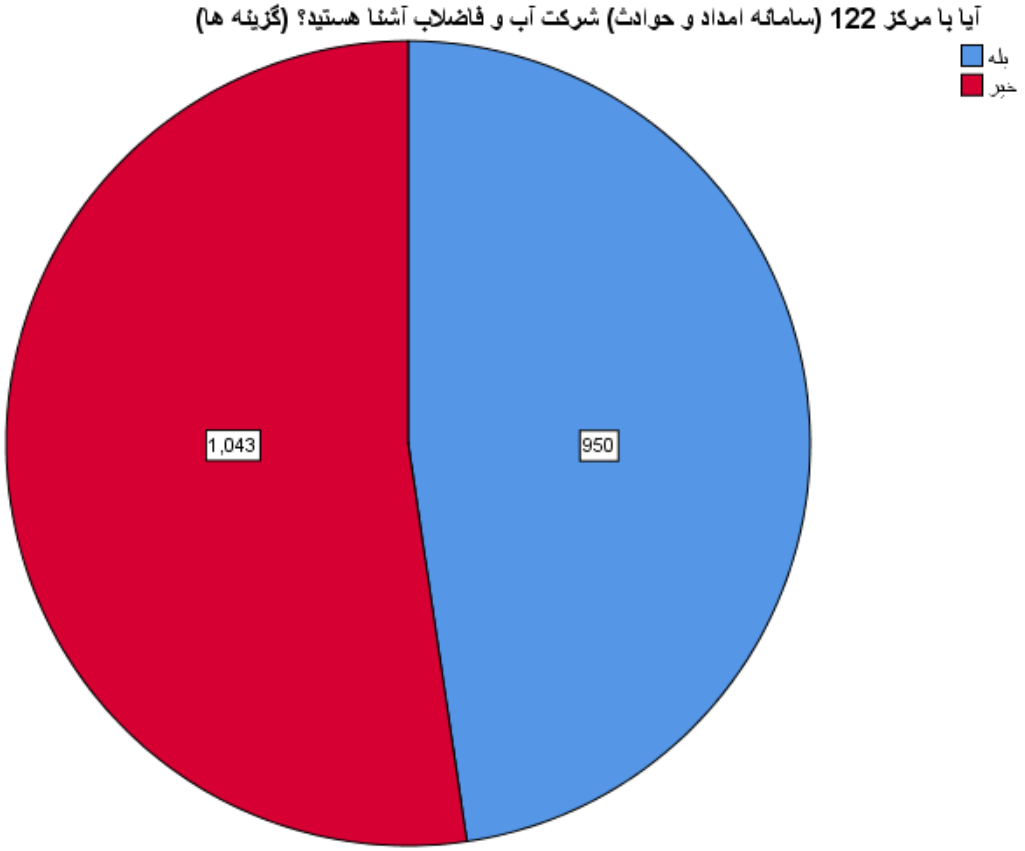
درصد پایایی نظرسنجی(قابلیت تکرار پذیری) Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.808	26



سوالات سطح آگاهی

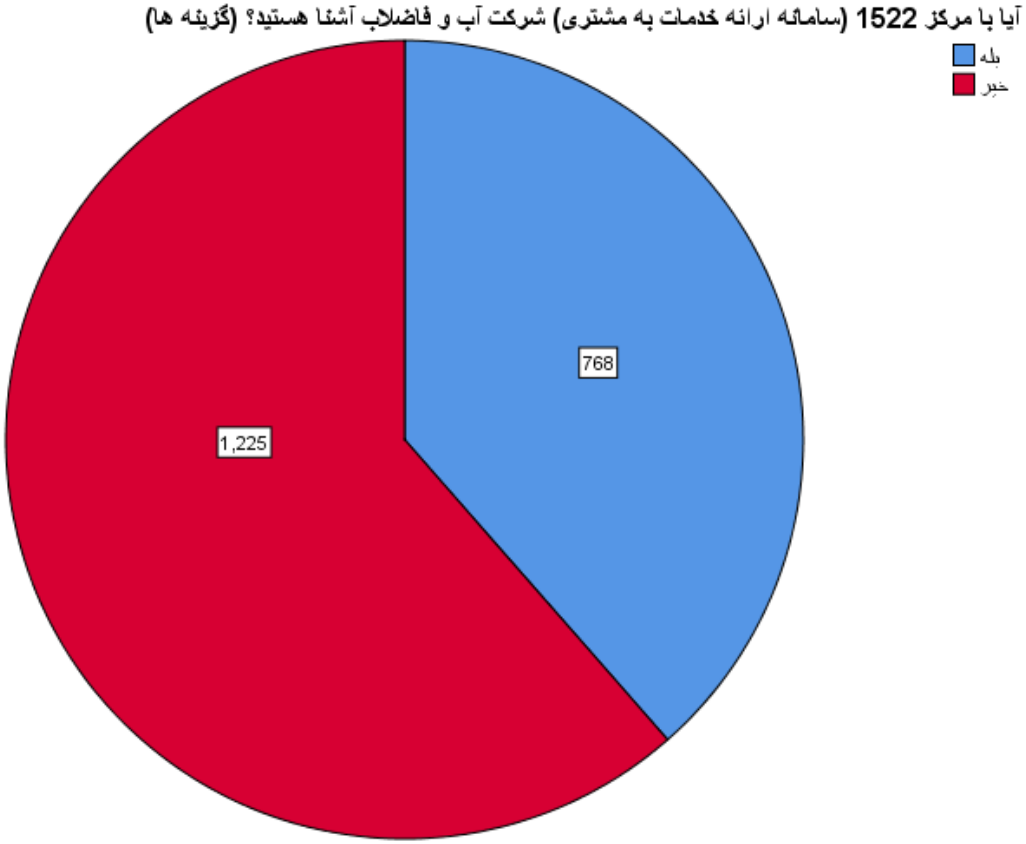
آیا با مرکز 122 (سامانه امداد و حوادث) شرکت آب و فاضلاب آشنا هستید؟ (گزینه ها)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بله	950	47.7	47.7	47.7
	خیر	1043	52.3	52.3	100.0
	Total	1993	100.0	100.0	



آیا با مرکز 1522 (سامانه ارائه خدمات به مشترک) شرکت آب و فاضلاب آشنا هستید؟ (گزینه ها)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بله	768	38.5	38.5	38.5
	خیر	1225	61.5	61.5	100.0
	Total	1993	100.0	100.0	



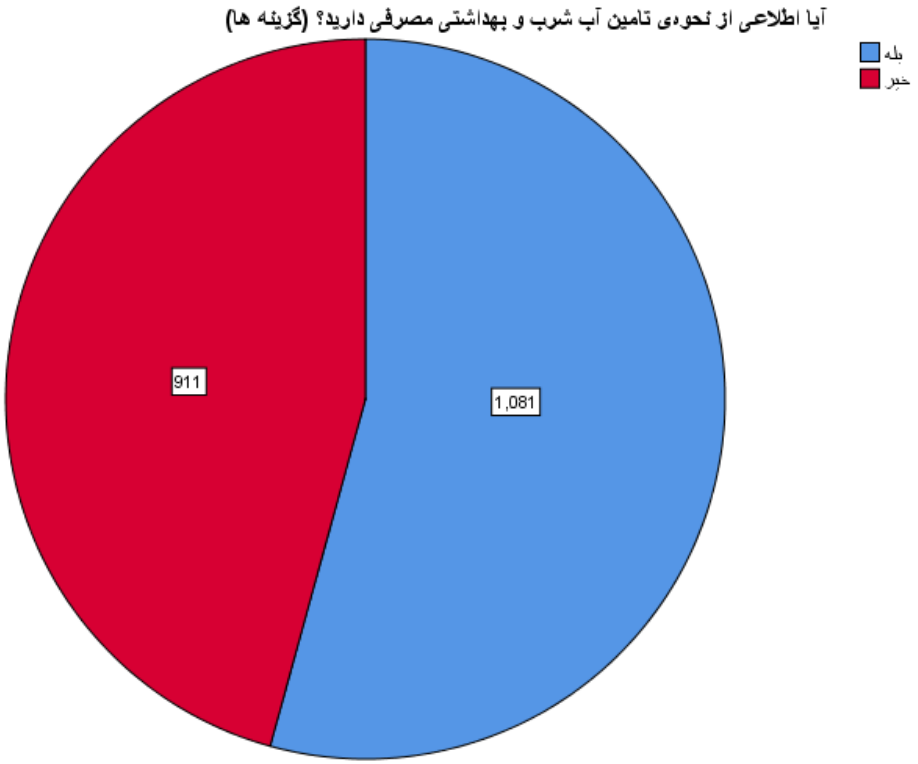
آیا می‌دانید قیمت تمام شده آب مصرفی دو برابر قیمتی است که پرداخت می‌نمایید؟ (گزینه ها)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بله	612	30.7	30.7	30.7
	خیر	1381	69.3	69.3	100.0
	Total	1993	100.0	100.0	



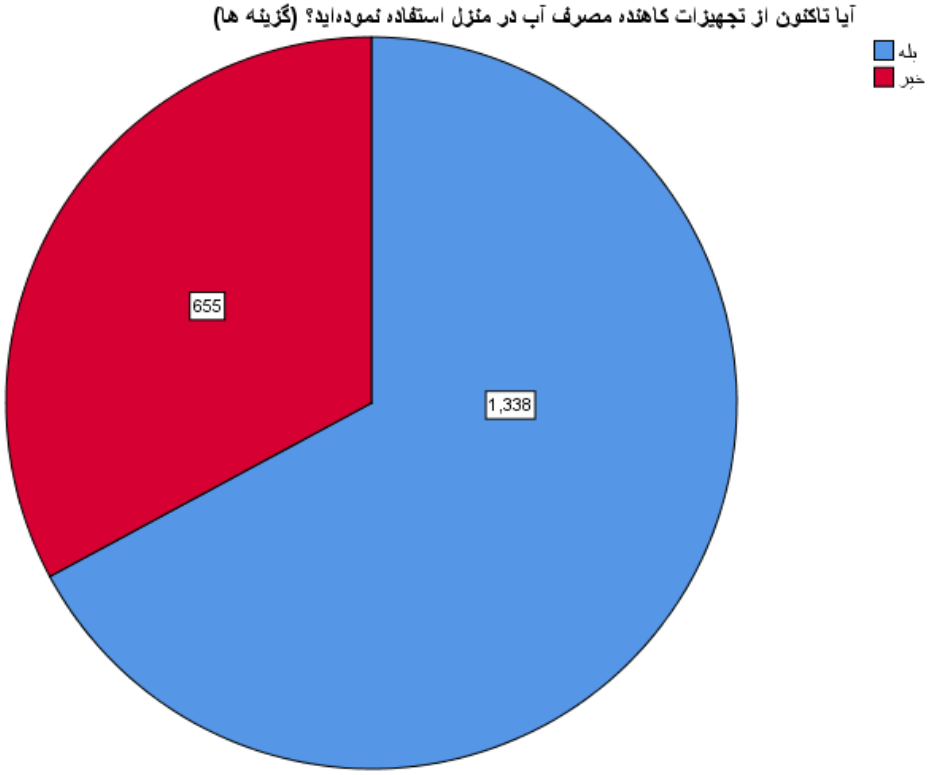
آیا اطلاعی از نحوه‌ی تامین آب شرب و بهداشتی مصرفی دارید؟ (گزینه ها)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بله	1081	54.2	54.3	54.3
	خیر	911	45.7	45.7	100.0
	Total	1992	99.9	100.0	
Missing	System	1	.1		
Total		1993	100.0		



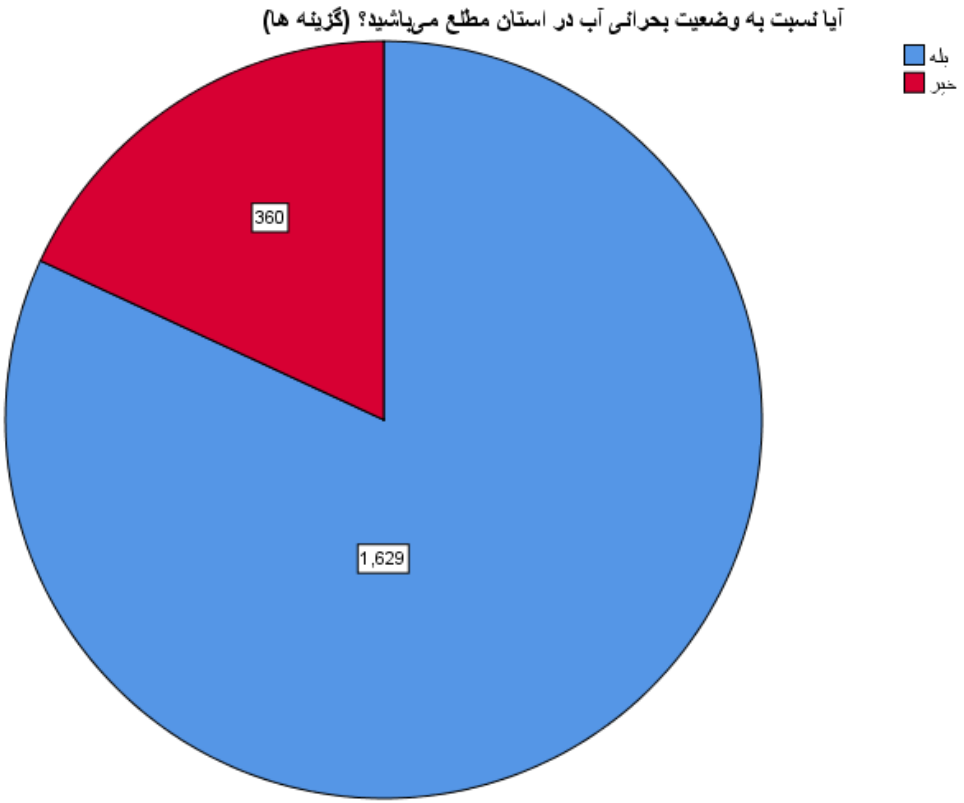
آیا تاکنون از تجهیزات کاهنده مصرف آب در منزل استفاده نموده‌اید؟ (گزینه ها)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بله	1338	67.1	67.1	67.1
	خیر	655	32.9	32.9	100.0
	Total	1993	100.0	100.0	



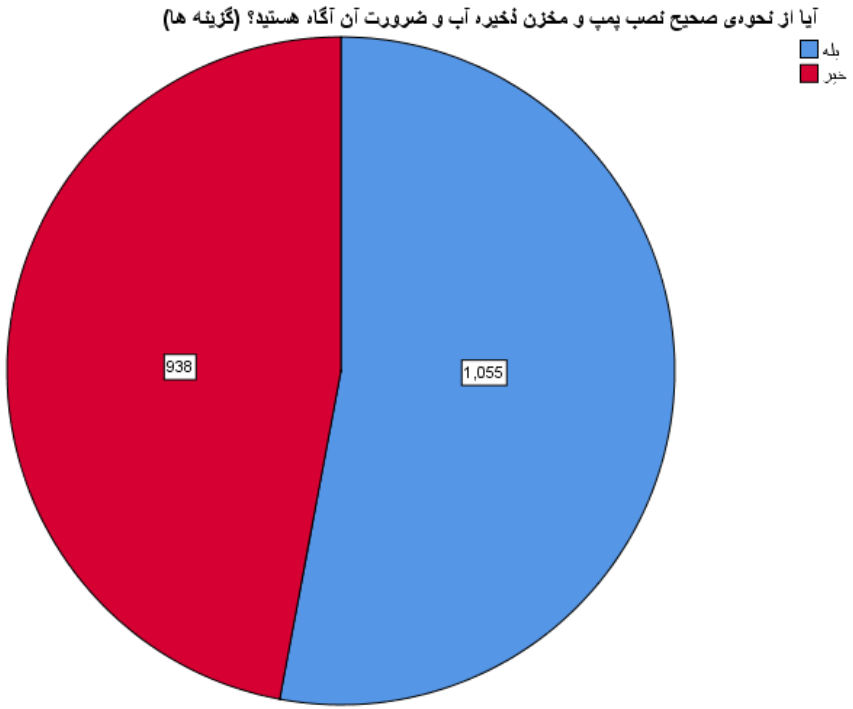
آیا نسبت به وضعیت بحرانی آب در استان مطلع می‌باشید؟ (گزینه ها)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بله	1629	81.7	81.9	81.9
	خیر	360	18.1	18.1	100.0
	Total	1989	99.8	100.0	
Missing	System	4	.2		
Total		1993	100.0		



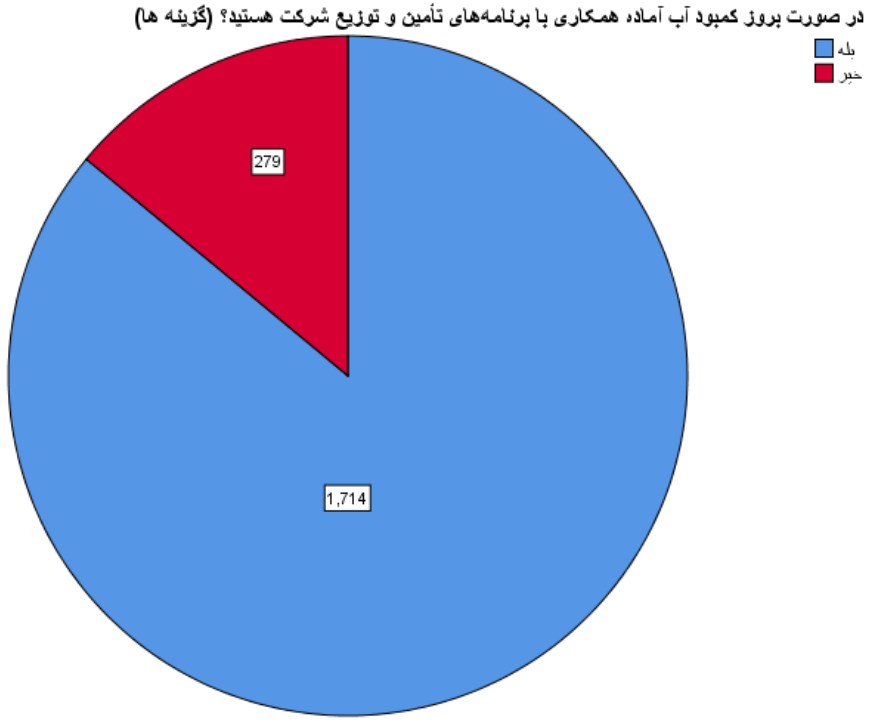
آیا از نحوه‌ی صحیح نصب پمپ و مخزن ذخیره آب و ضرورت آن آگاه هستید؟ (گزینه ها)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بله	1055	52.9	52.9	52.9
	خیر	938	47.1	47.1	100.0
	Total	1993	100.0	100.0	



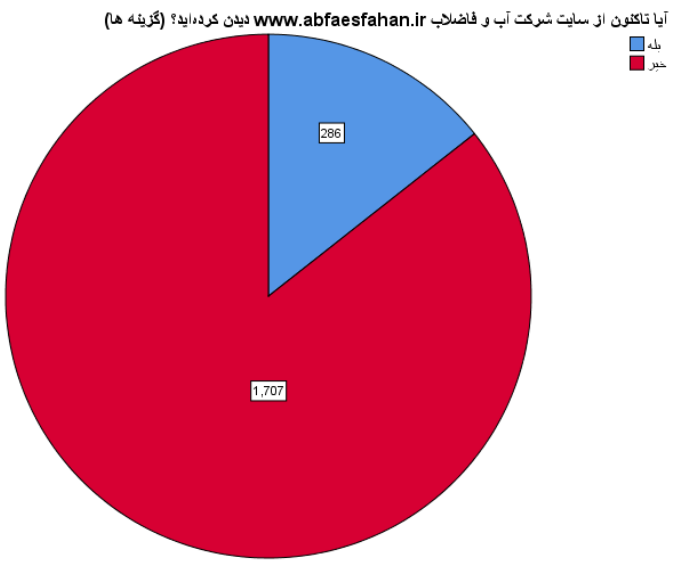
در صورت بروز کمبود آب آماده همکاری با برنامه‌های تأمین و توزیع شرکت هستید؟ (گزینه ها)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بله	1714	86.0	86.0	86.0
	خیر	279	14.0	14.0	100.0
	Total	1993	100.0	100.0	

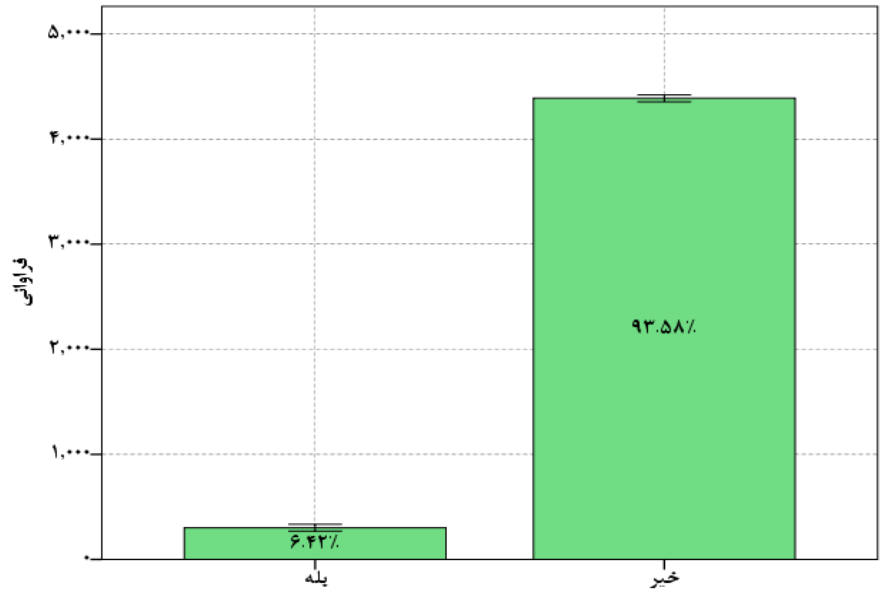


(دیدن کرده‌اید؟ (گزینه ها www.abfaesfahan.ir آیا تاکنون از سایت شرکت آب و فاضلاب

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بله	286	14.4	14.4	14.4
	خیر	1707	85.6	85.6	100.0
	Total	1993	100.0	100.0	



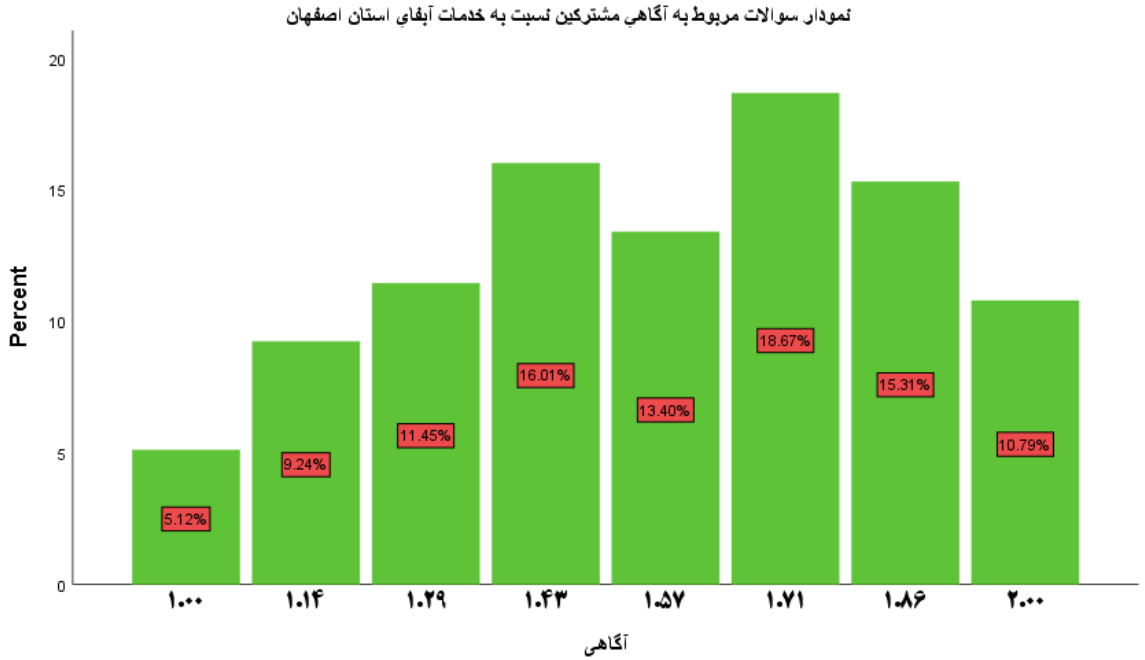
سال 1399



سال 1398

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	102	5.1	5.1	5.1
	1.14	184	9.2	9.2	14.4
	1.29	228	11.4	11.4	25.8
	1.43	319	16.0	16.0	41.8
	1.57	267	13.4	13.4	55.2
	1.71	372	18.7	18.7	73.9
	1.86	305	15.3	15.3	89.2
	2.00	215	10.8	10.8	100.0
	Total	1992	99.9	100.0	
Missing	System	1	.1		
Total		1993	100.0		

میزان آگاهی مشترکین از خدمات آبفا ۴۱.۸ درصد





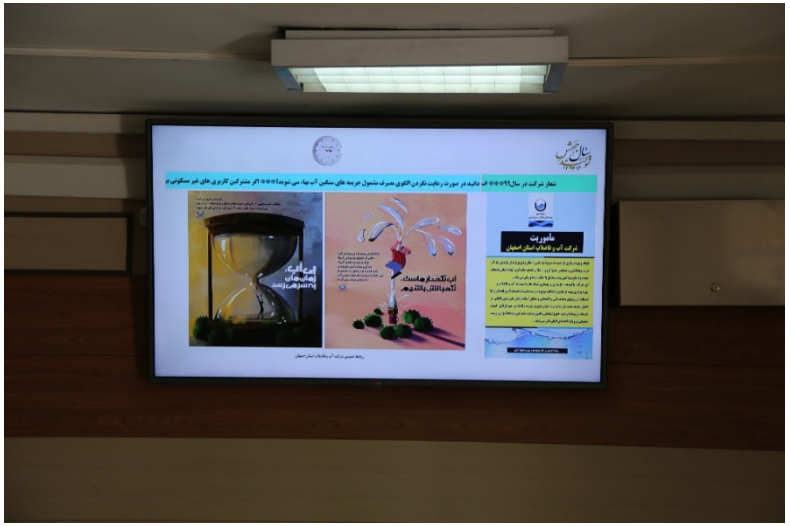
اقدامات اصلاحی اطلاع رسانی

عنوان (معرفی سامانه های ارتباط با مشتری)	تعداد پخش	زمان
صدا	۲۵۰	۴۰۰۰ ثانیه
سیما	۳۵۰	۱۰۰۰۰ ثانیه
زیرنویس تلویزیونی	۶۰۰ مورد	

عنوان (معرفی سامانه های ارتباط با مشتری)
معرفی و آشنایی دانش آموزان با ۱۲۲ و ۱۵۲۲ از طریق سامانه شاد آموزش و پرورش
نصب بنرها و بیلبوردهای نحوه خدمات دهی سامانه ها
ارتباط با این سامانه ها از طریق پرتال شرکت
توزیع برشورهای اطلاع رسانی
ساخت کلیپ و موشن گرافی از فعالیت های سامانه های ۱۲۲ و ۱۵۲۲

اطلاع رسانی و تبلیغات از طریق رسانه های محیطی

درج محتواهای آموزشی و اطلاع رسانی در تابلو اعلانات دیجیتال شرکت برای مراجعین و کارکنان



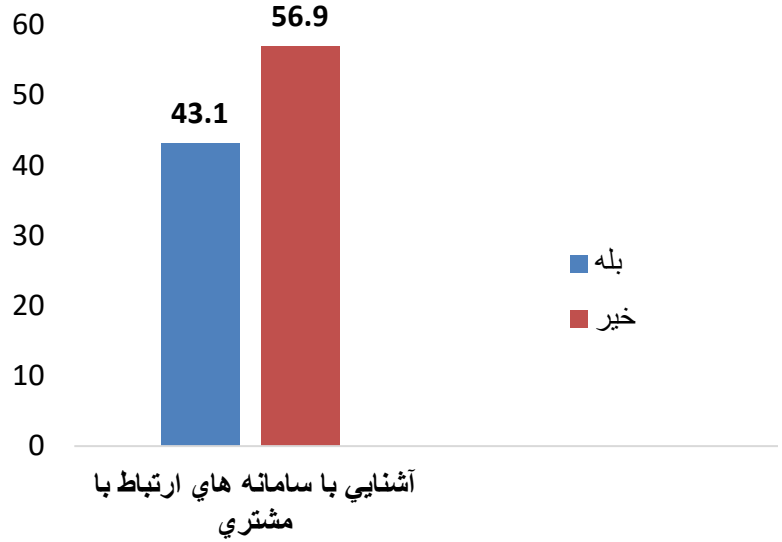


تولید اینفوگرافیک و پوستر با موضوع روش صحیح نصب پمپ و مخزن ذخیره آب

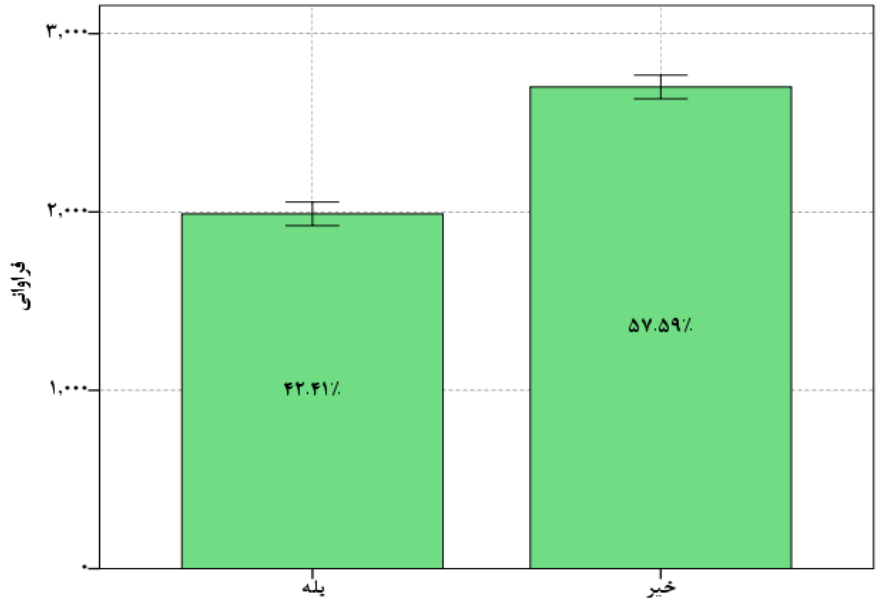




سال 1399

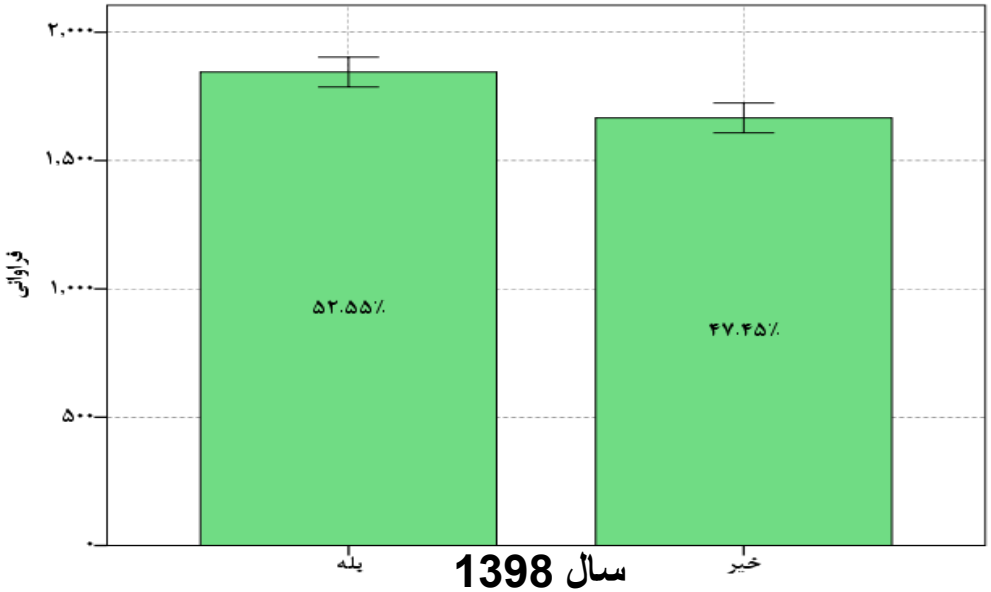


سال 1398



آشنایی با سامانه های ارتباط با مشتری(۱۲۲ و ۱۵۲۲)

نحوه استفاده درست از پمپ آب



سال 1398

آیا از نحوه‌ی صحیح نصب پمپ و مخزن ذخیره آب و ضرورت آن آگاه هستید؟ (گزینه ها)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بله	1055	52.9	52.9	52.9
	خیر	938	47.1	47.1	100.0
	Total	1993	100.0	100.0	

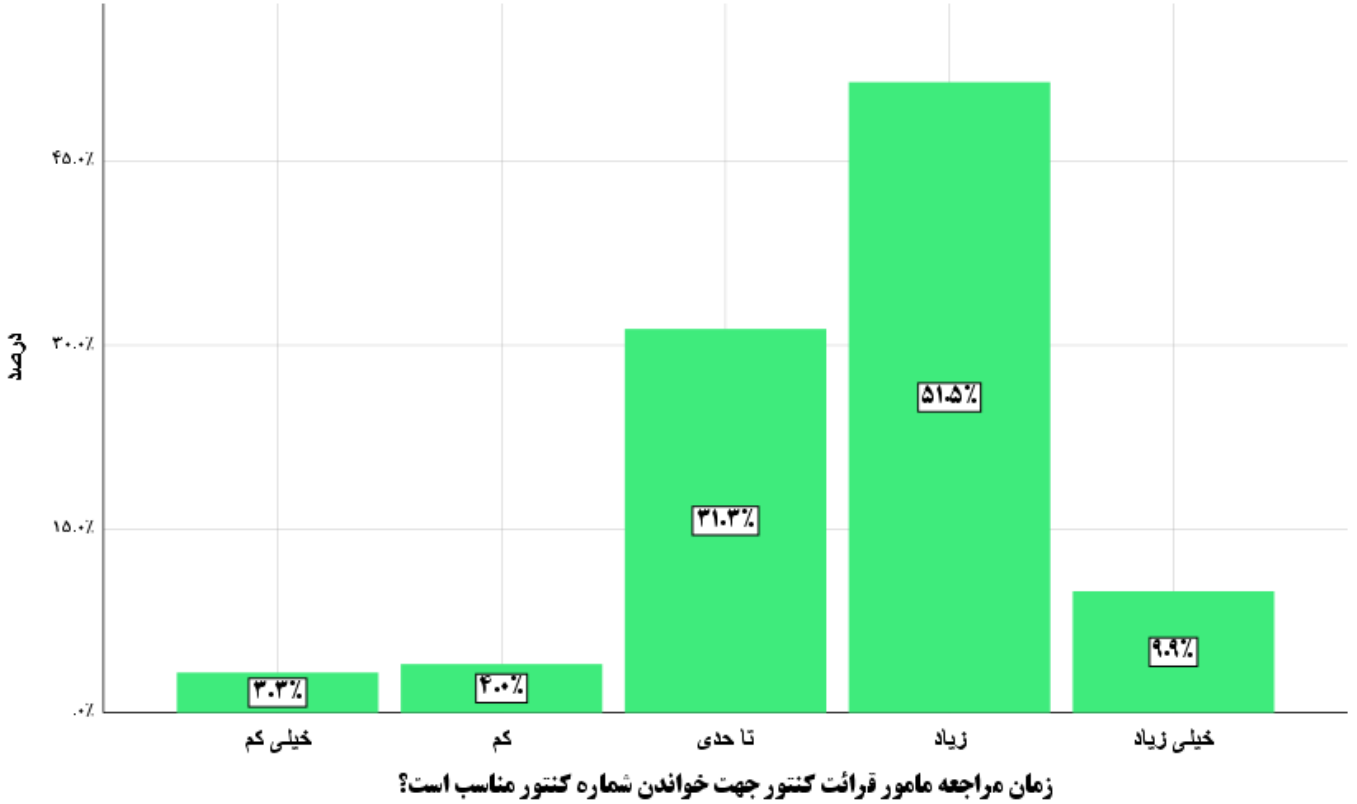
سال 1399



سوالات عملکردی قرائت و توزیع قبوض

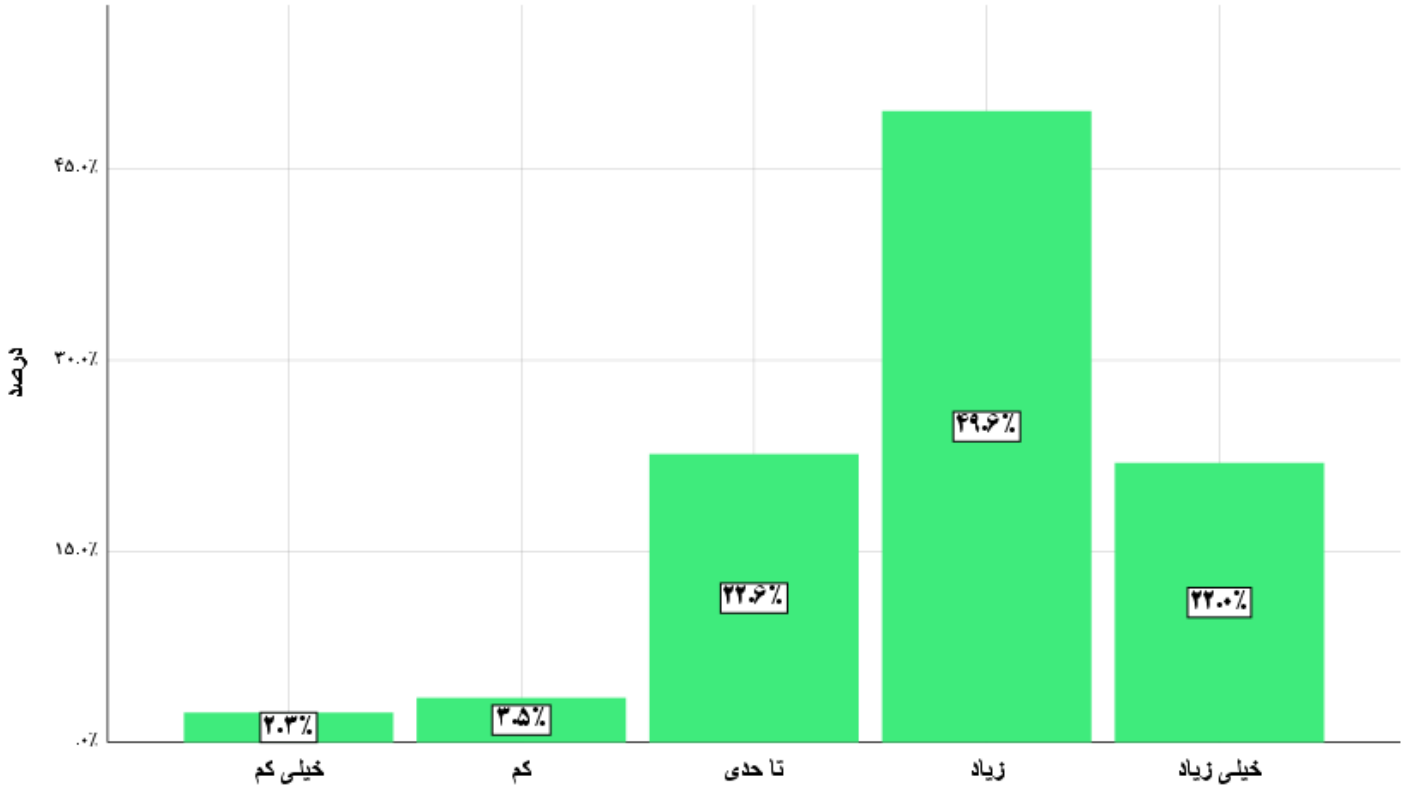
زمان مراجعه مامور قرائت کنتور جهت خواندن شماره کنتور مناسب است؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	62	3.1	3.3	3.3
	کم	75	3.8	4.0	7.3
	تا حدی	591	29.7	31.3	38.6
	زیاد	971	48.7	51.5	90.1
	خیلی زیاد	187	9.4	9.9	100.0
	Total	1886	94.6	100.0	
Missing	System	107	5.4		
Total		1993	100.0		



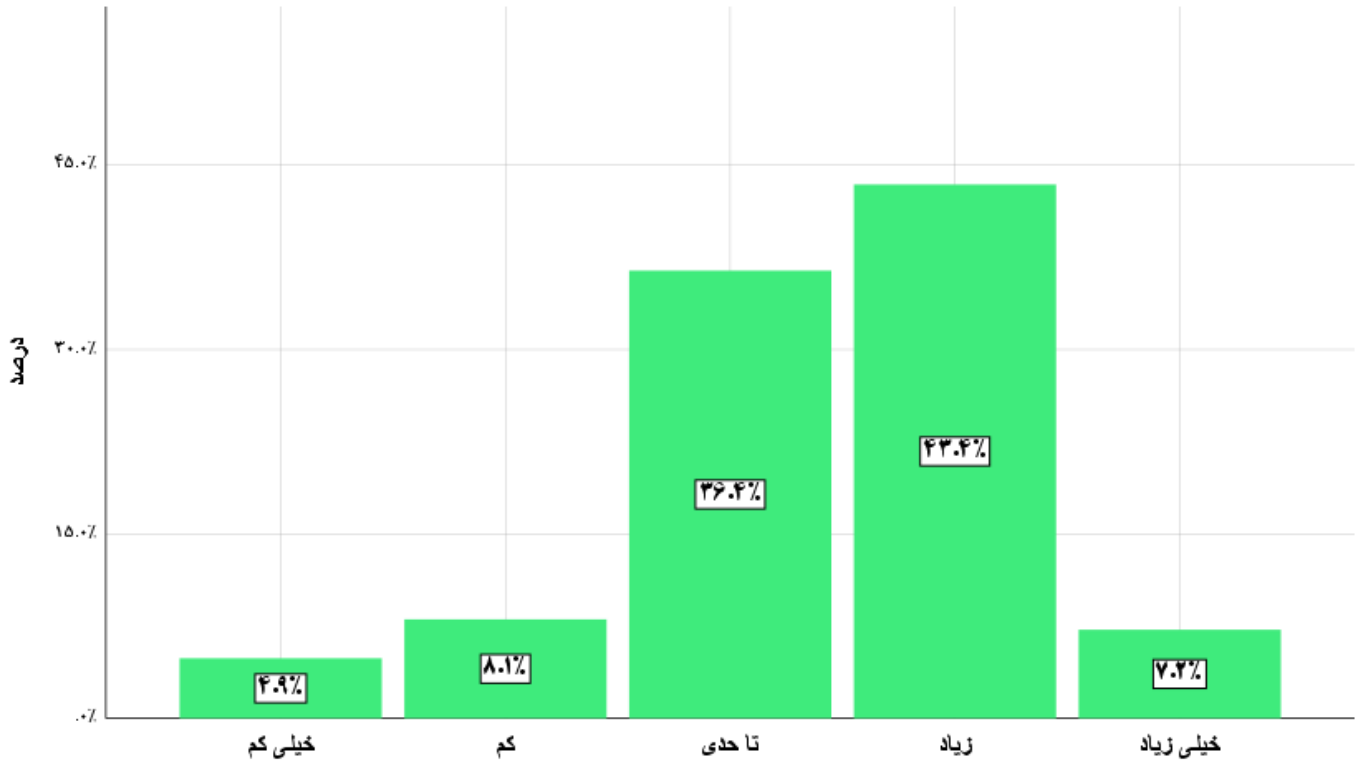
نحوه برخورد مامورین قرائت کنتور هنگام مراجعه مناسب می‌باشد؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	44	2.2	2.3	2.3
	کم	66	3.3	3.5	5.8
	تا حدی	427	21.4	22.6	28.5
	زیاد	935	46.9	49.6	78.0
	خیلی زیاد	414	20.8	22.0	100.0
	Total	1886	94.6	100.0	
Missing	System	107	5.4		
Total		1993	100.0		



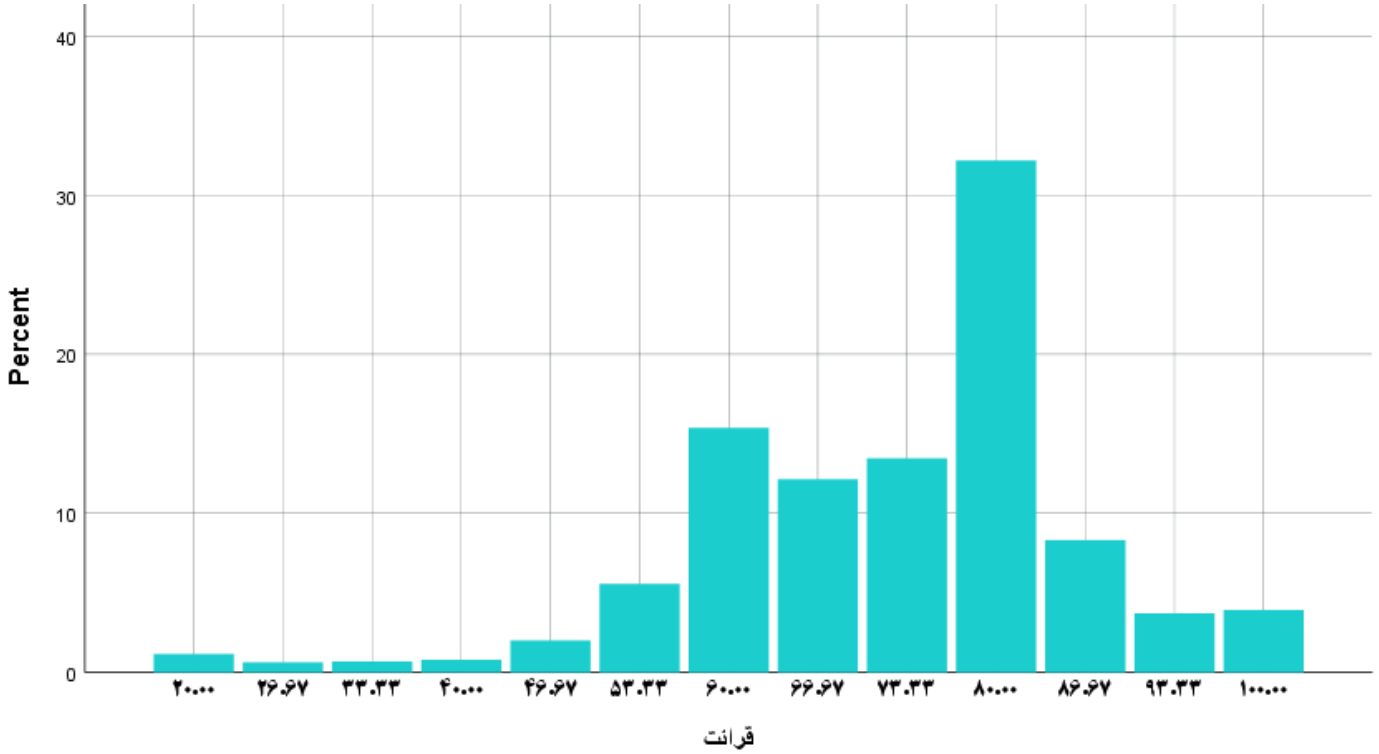
پس از دریافت قبض، مهلت کافی برای پرداخت آن وجود دارد؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	92	4.6	4.9	4.9
	کم	152	7.6	8.1	12.9
	تا حدی	687	34.5	36.4	49.4
	زیاد	819	41.1	43.4	92.8
	خیلی زیاد	136	6.8	7.2	100.0
	Total	1886	94.6	100.0	
Missing	System	107	5.4		
Total		1993	100.0		



میزان رضایت از قرائت کنتور و کنتورنویسان ۷۲ درصد

N	Valid	1886
	Missing	107
Mean		72.4072
Sum		136560.00





سوالات عملکردی کمی و کیفی

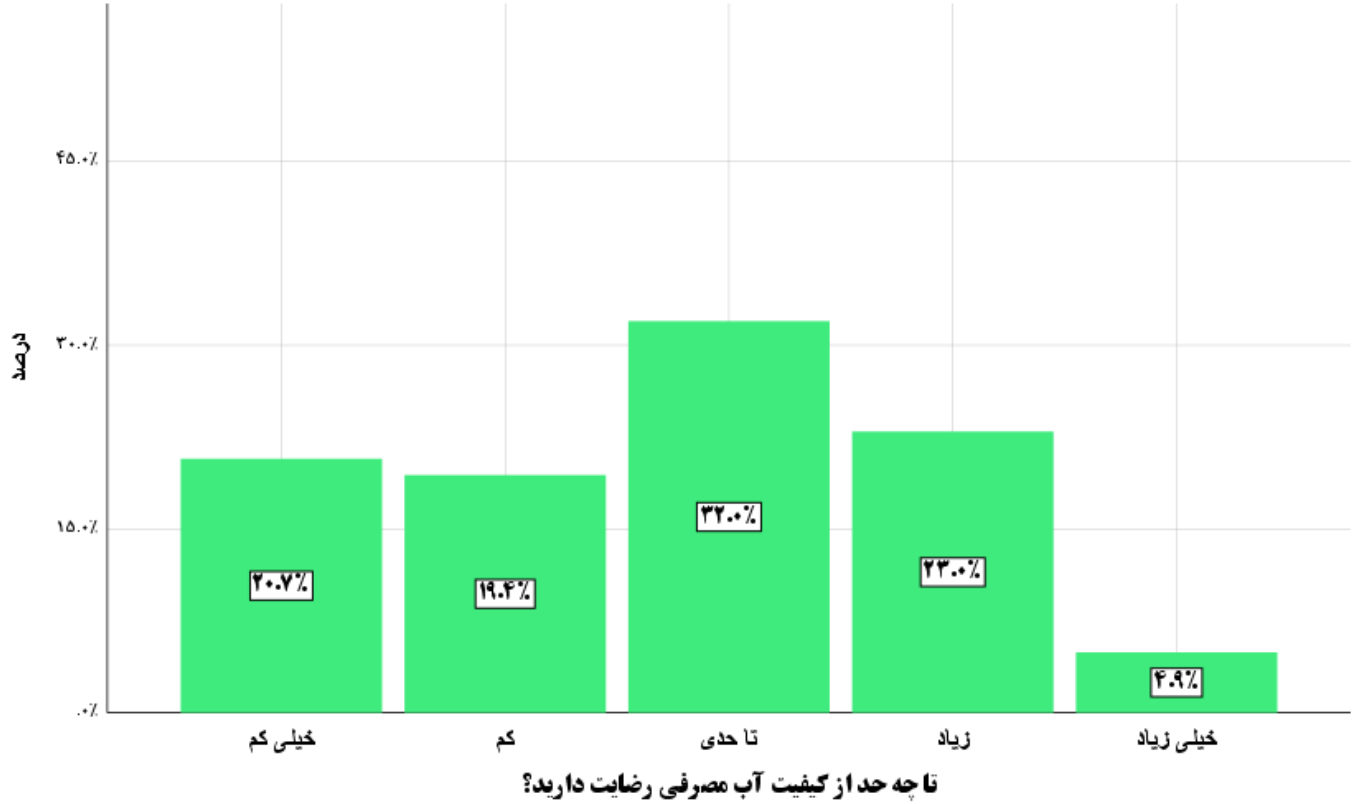


بخش آب

میزان رضایت از کیفیت آب ۴۲ درصد

تا چه حد از کیفیت آب مصرفی رضایت دارید؟

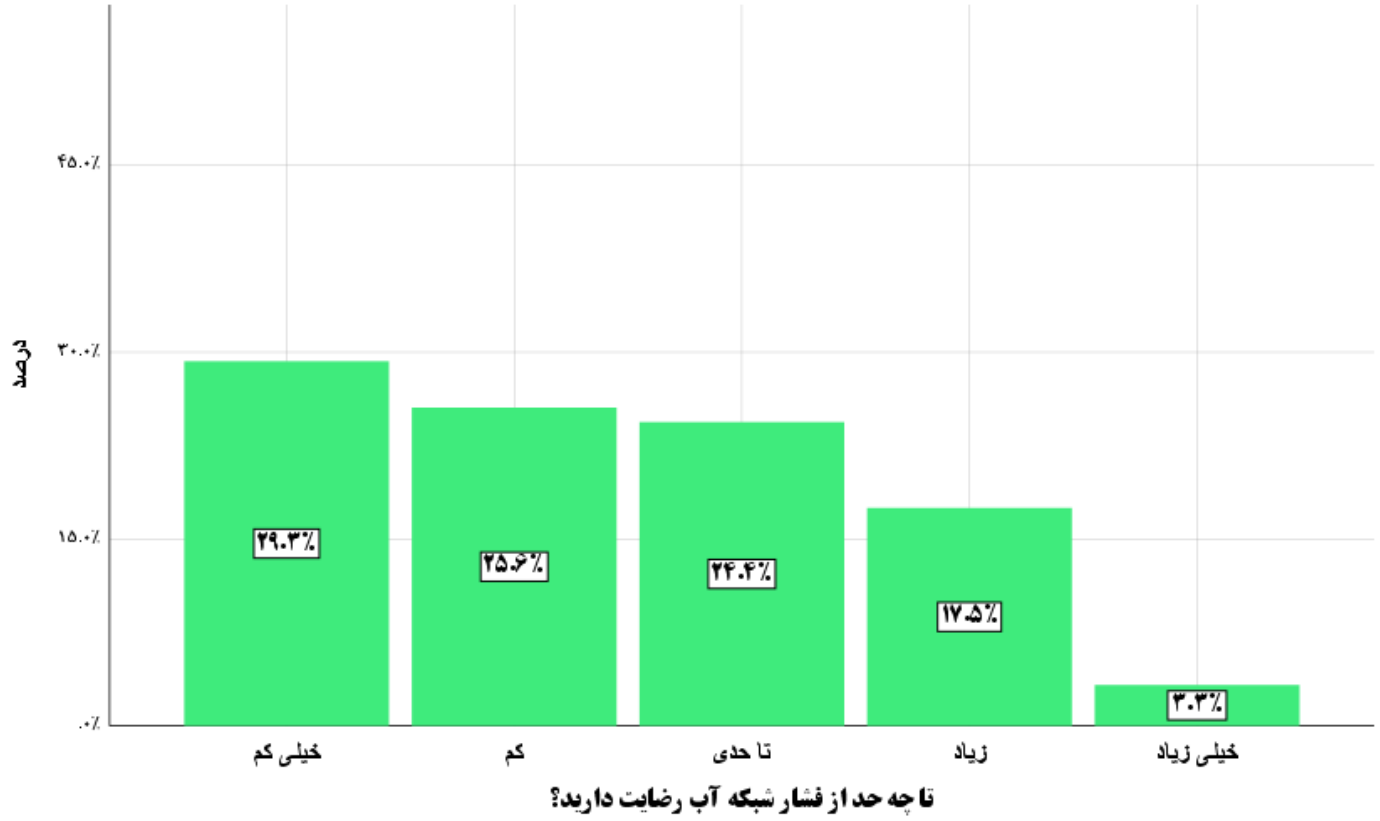
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	391	19.6	20.7	20.7
	کم	366	18.4	19.4	40.1
	تا حدی	603	30.3	32.0	72.1
	زیاد	433	21.7	23.0	95.1
	خیلی زیاد	93	4.7	4.9	100.0
	Total	1886	94.6	100.0	
Missing	System	107	5.4		
Total		1993	100.0		



میزان رضایت از فشار شبکه آب ۳۵ درصد

تا چه حد از فشار شبکه آب رضایت دارید؟

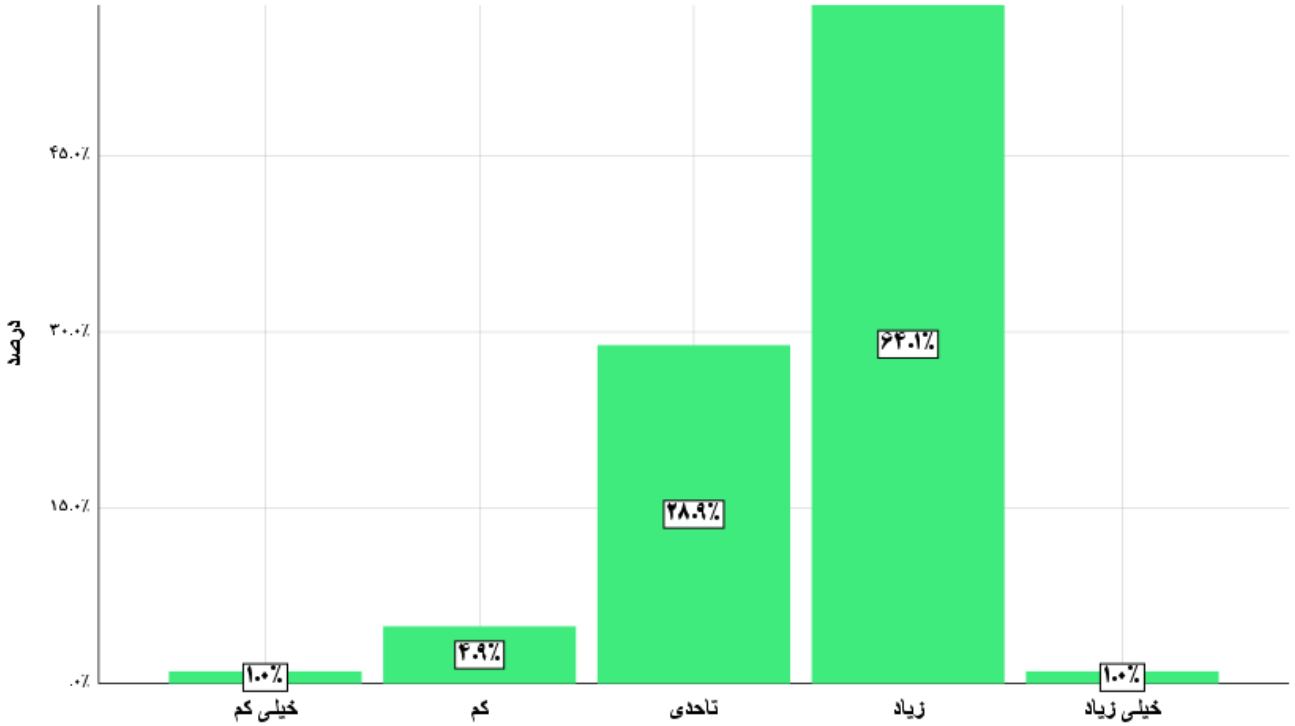
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	552	27.7	29.3	29.3
	کم	482	24.2	25.6	54.8
	تا حدی	460	23.1	24.4	79.2
	زیاد	330	16.6	17.5	96.7
	خیلی زیاد	62	3.1	3.3	100.0
	Total	1886	94.6	100.0	
Missing	System	107	5.4		
Total		1993	100.0		



میزان رضایت شما از سرعت رفع اتفاقات آب چقدر است؟ (میزان رضایت)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	16	.8	1.0	1.0
	کم	75	3.8	4.9	5.9
	تاحدی	443	22.2	28.9	34.8
	زیاد	984	49.4	64.1	99.0
	خیلی زیاد	16	.8	1.0	100.0
	Total	1534	77.0	100.0	
Missing	System	459	23.0		
Total		1993	100.0		

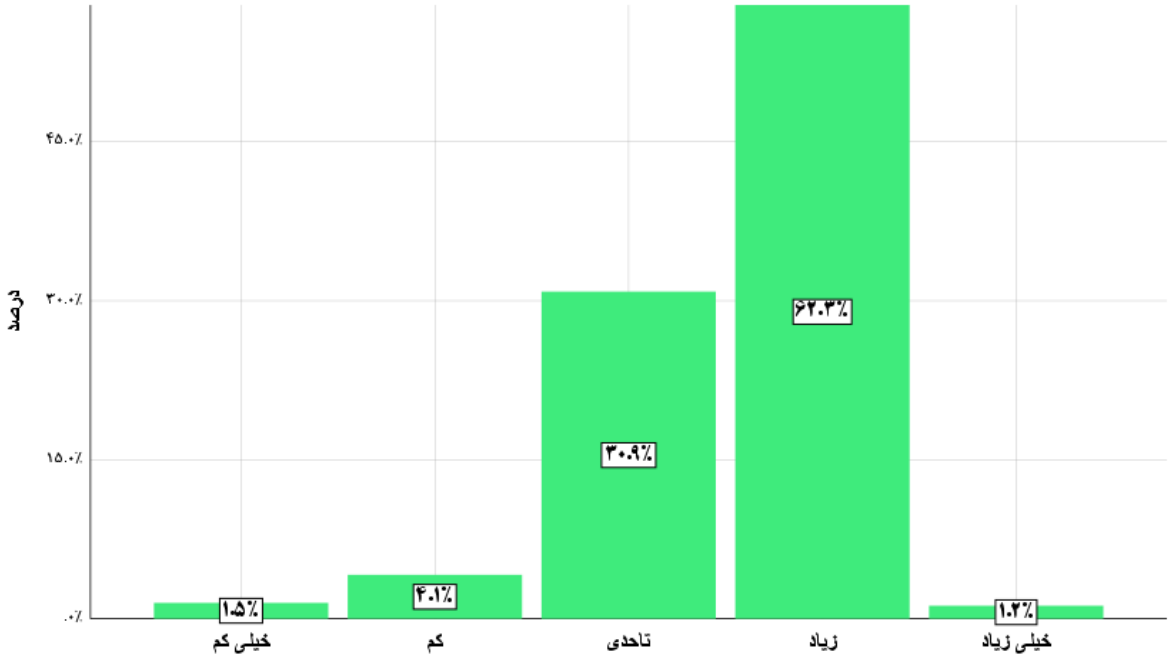
میزان رضایت از رفع اتفاقات آب ۷۵ درصد



تلاش و سرعت عمل گروه‌های امداد در رفع خرابی و مشکلات ناشی از آن چگونه بوده است؟ (میزان رضایت)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	16	.8	1.5	1.5
	کم	44	2.2	4.1	5.6
	تاحدی	328	16.5	30.9	36.5
	زیاد	662	33.2	62.3	98.8
	خیلی زیاد	13	.7	1.2	100.0
	Total	1063	53.3	100.0	
Missing	System	930	46.7		
Total		1993	100.0		

میزان رضایت از گروه های امداد و حوادث ۷۷ درصد

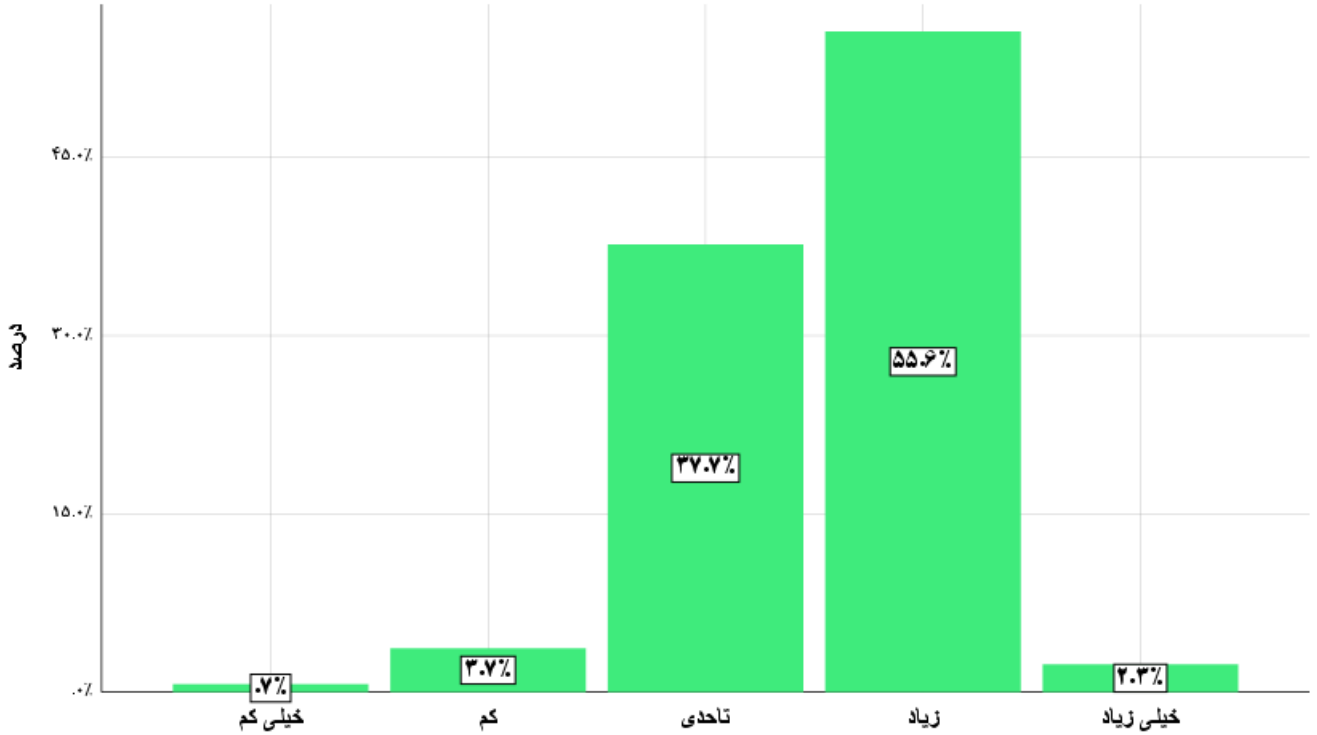


تلاش و سرعت عمل گروه‌های امداد در رفع خرابی و مشکلات ناشی از آن چگونه بوده است؟ (میزان رضایت)

نحوه گفتار، رفتار، رسیدگی به درخواست شما از سوی مسئولین را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟ (میزان رضایت)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	8	.4	.7	.7
	کم	44	2.2	3.7	4.4
	تاحدی	450	22.6	37.7	42.0
	زیاد	664	33.3	55.6	97.7
	خیلی زیاد	28	1.4	2.3	100.0
	Total	1194	59.9	100.0	
Missing	System	799	40.1		
Total		1993	100.0		

میزان رضایت از نحوه گفتار و رسیدگی به درخواست از سوی مسئولین ۷۶ درصد

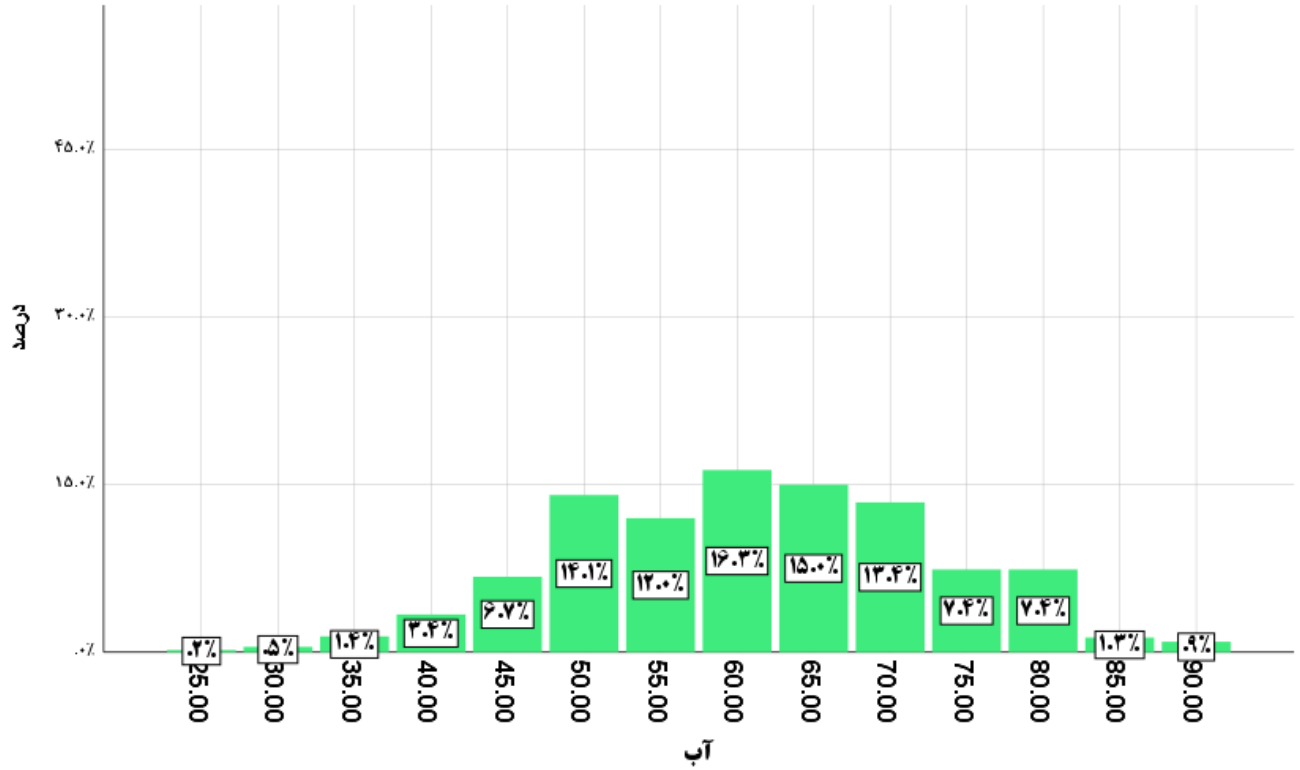


نحوه گفتار، رفتار، رسیدگی به درخواست شما از سوی مسئولین را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟ (میزان رضایت)

میزان رضایت از بخش آب ۶۱ درصد

آب

N	Valid	1067
	Missing	926
Mean		61.0403
Median		60.0000
Std. Deviation		11.83831
Range		65.00
Minimum		25.00
Maximum		90.00



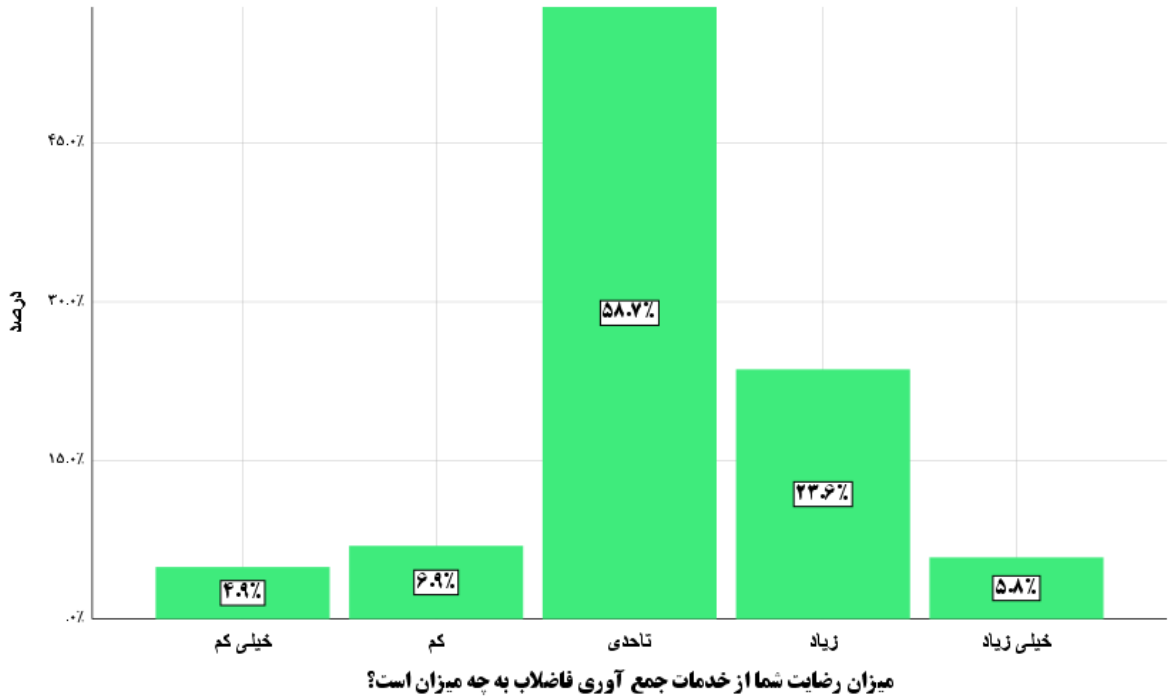


بخش فاضلاب

میزان رضایت شما از خدمات جمع آوری فاضلاب به چه میزان است؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	76	3.8	4.9	4.9
	کم	107	5.4	6.9	11.8
	تاحدی	908	45.6	58.7	70.6
	زیاد	365	18.3	23.6	94.2
	خیلی زیاد	90	4.5	5.8	100.0
	Total	1546	77.6	100.0	
Missing	System	447	22.4		
Total		1993	100.0		

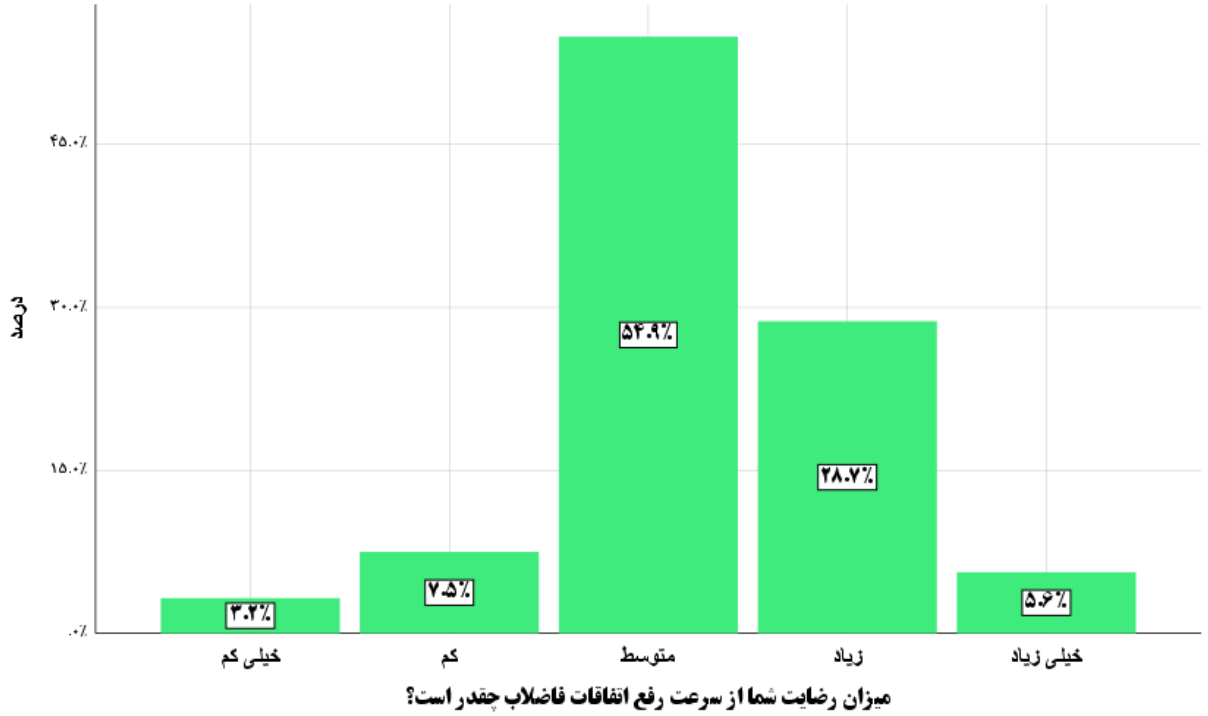
میزان رضایت از خدمات جمع آوری فاضلاب ۶۲ درصد



میزان رضایت شما از سرعت رفع اتفاقات فاضلاب چقدر است؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	50	2.5	3.2	3.2
	کم	116	5.8	7.5	10.7
	متوسط	849	42.6	54.9	65.7
	زیاد	444	22.3	28.7	94.4
	خیلی زیاد	87	4.4	5.6	100.0
	Total	1546	77.6	100.0	
Missing	System	447	22.4		
Total		1993	100.0		

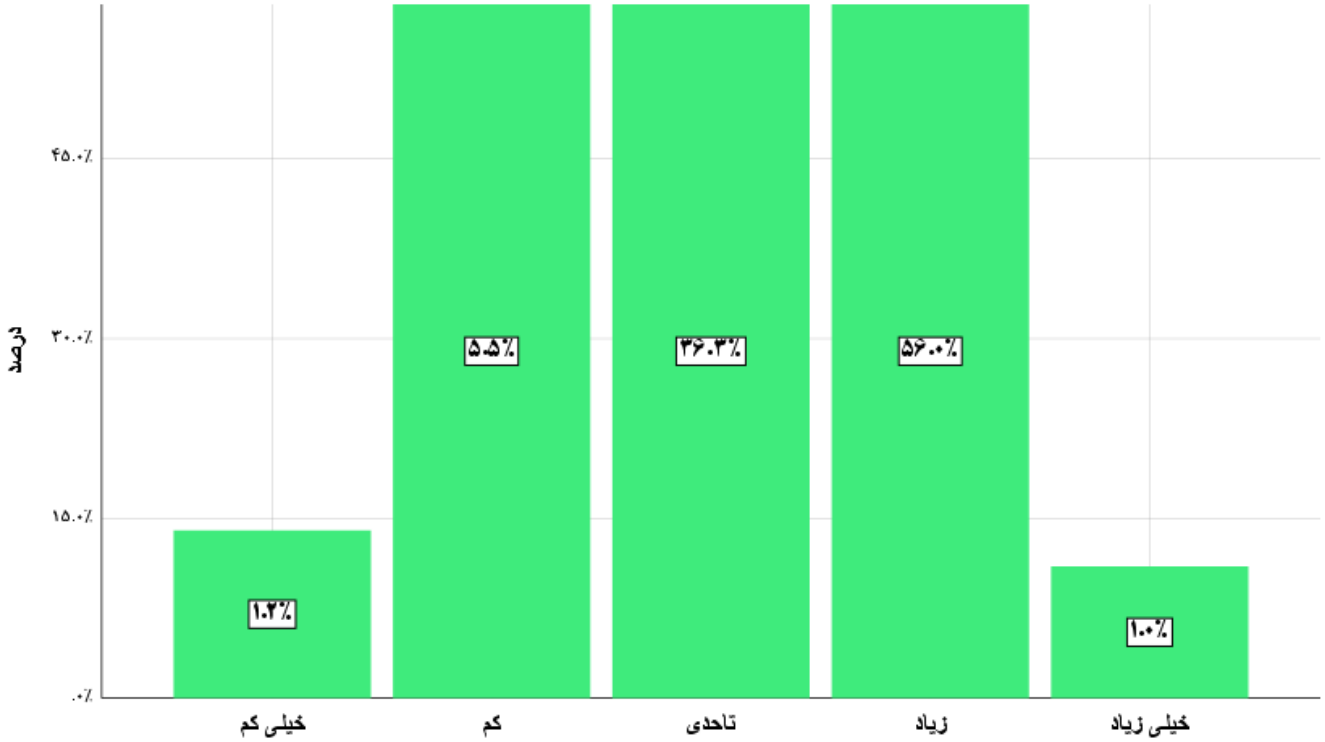
میزان رضایت از سرعت رفع اتفاقات فاضلاب ۷۰ درصد



میزان رضایت شما از ترمیم حفاری‌های انجام شده توسط شرکت چقدر است؟ (میزان رضایت)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	خیلی کم	14	.7	1.2	1.2
	کم	63	3.2	5.5	6.7
	تاحدی	419	21.0	36.3	43.0
	زیاد	646	32.4	56.0	99.0
	خیلی زیاد	11	.6	1.0	100.0
	Total	1153	57.9	100.0	
Missing	System	840	42.1		
Total		1993	100.0		

میزان رضایت از ترمیم حفاری ها ۷۵ درصد

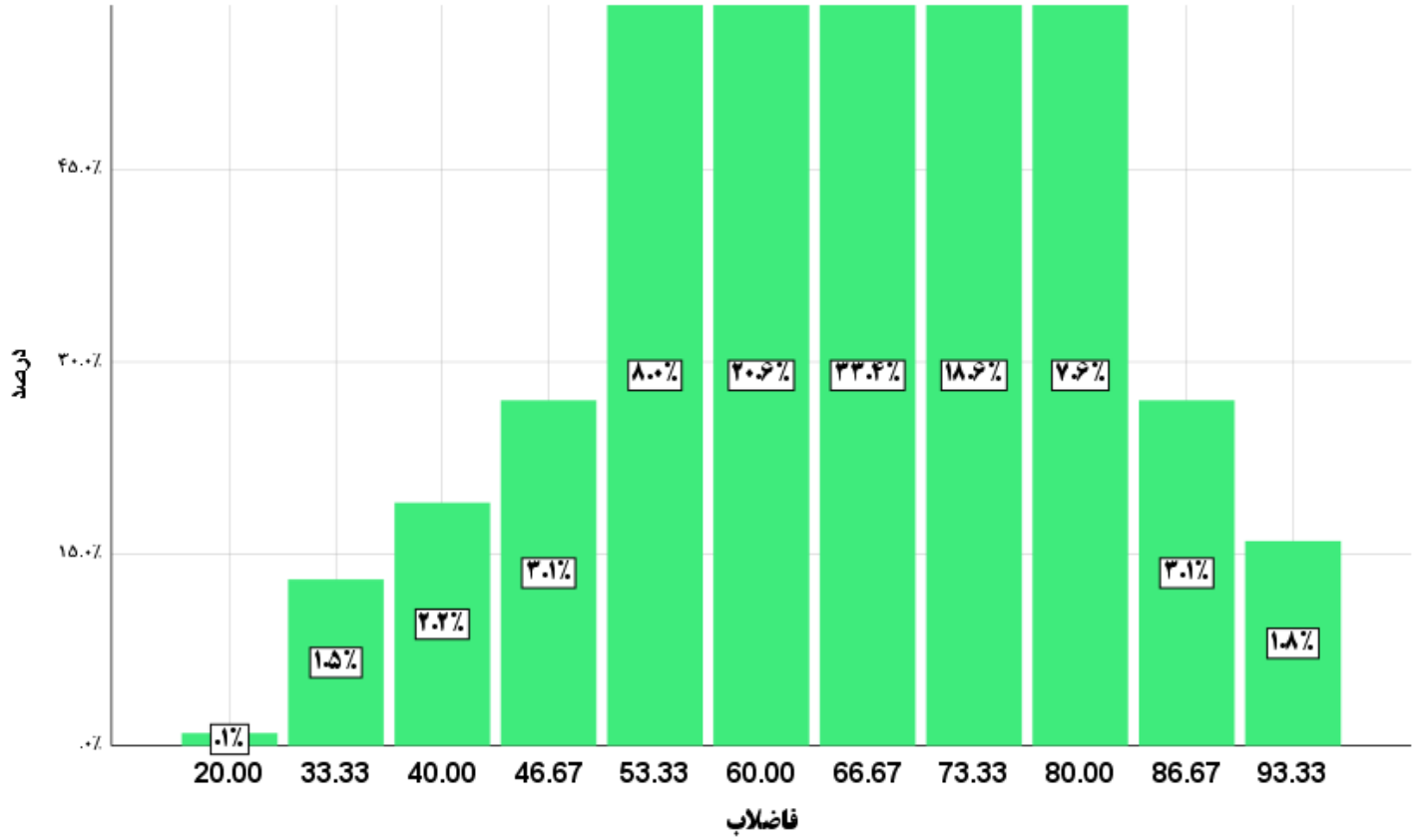


میزان رضایت شما از ترمیم حفاری‌های انجام شده توسط شرکت چقدر است؟ (میزان رضایت)

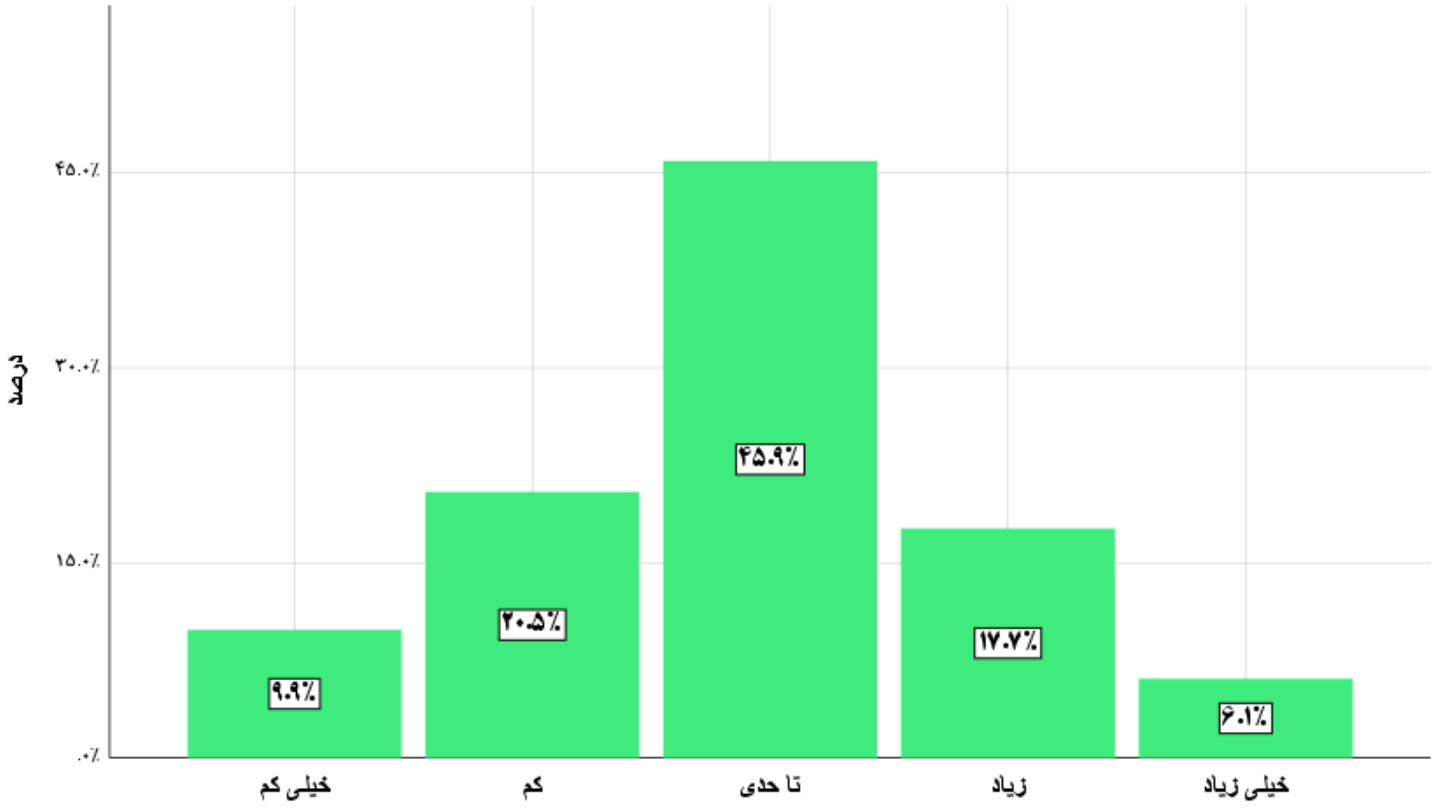
میزان رضایت از خدمات فاضلاب ۶۵.۸ درصد

فاضلاب

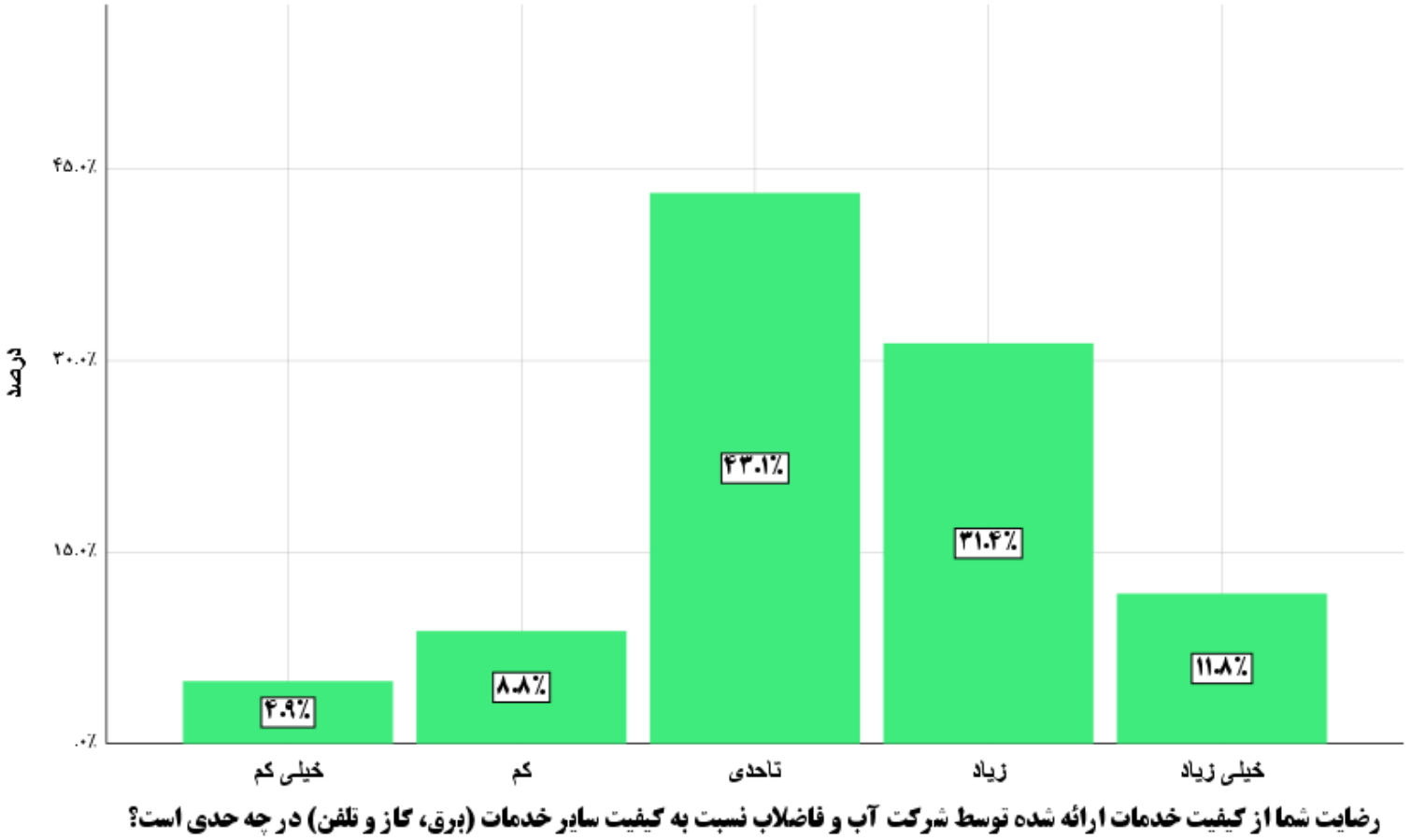
N	Valid	877
	Missing	1116
Mean		65.8457
Median		66.6667
Std. Deviation		10.79936
Range		73.33
Minimum		20.00
Maximum		93.33



میزان رضایت از اطلاع رسانی مسئولین آبفا ۴۵ درصد



میزان رضایت از خدمات آبفا
نسبت به سایر خدمات (گاز ، مخابرات ، برق و ...) ۶۴ درصد

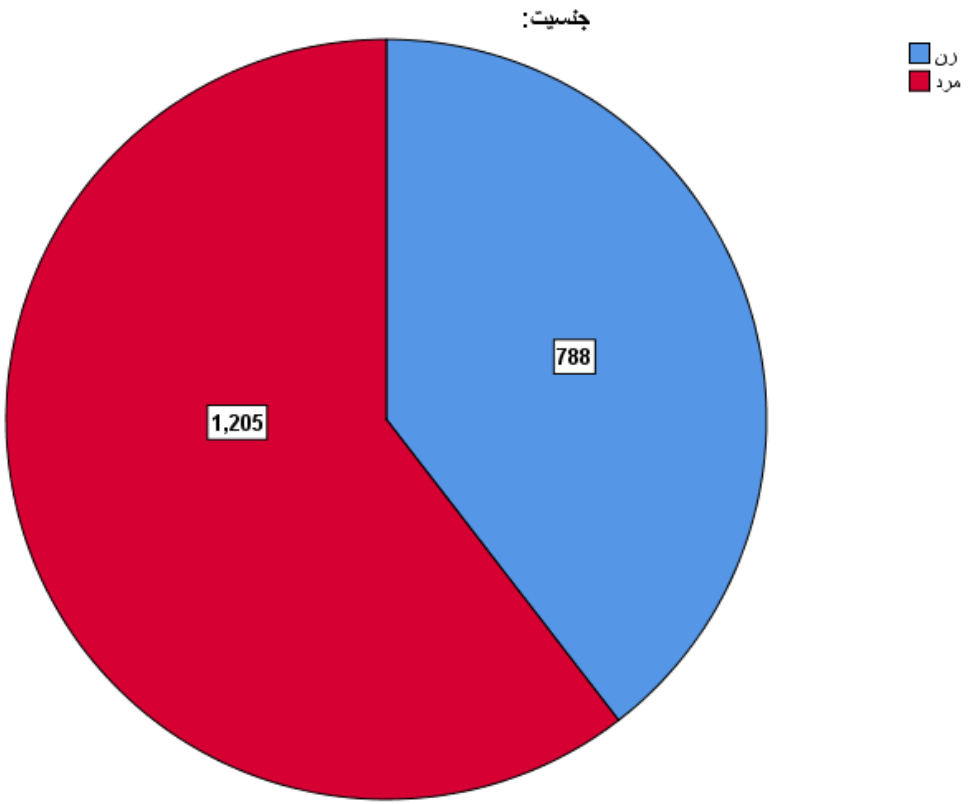




مشخصات دموگرافی پاسخگویان

جنسیت:

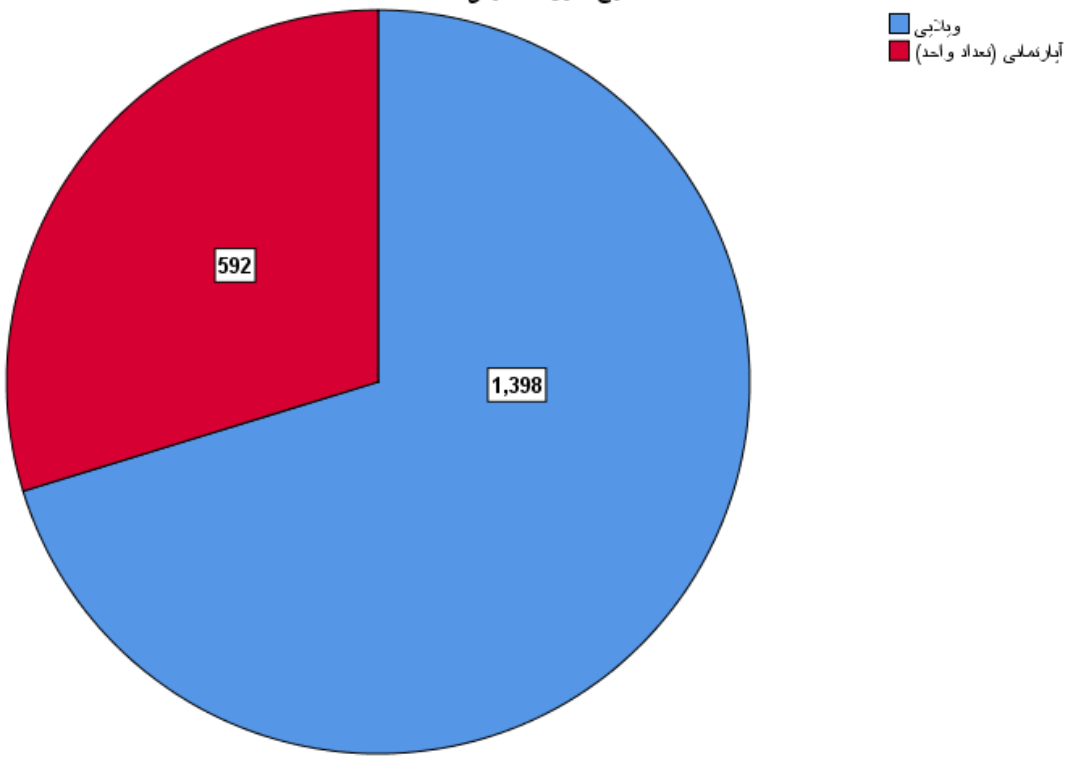
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مرد	1205	60.5	60.5	60.5
	زن	788	39.5	39.5	100.0
	Total	1993	100.0	100.0	



نوع منزل مسکونی:

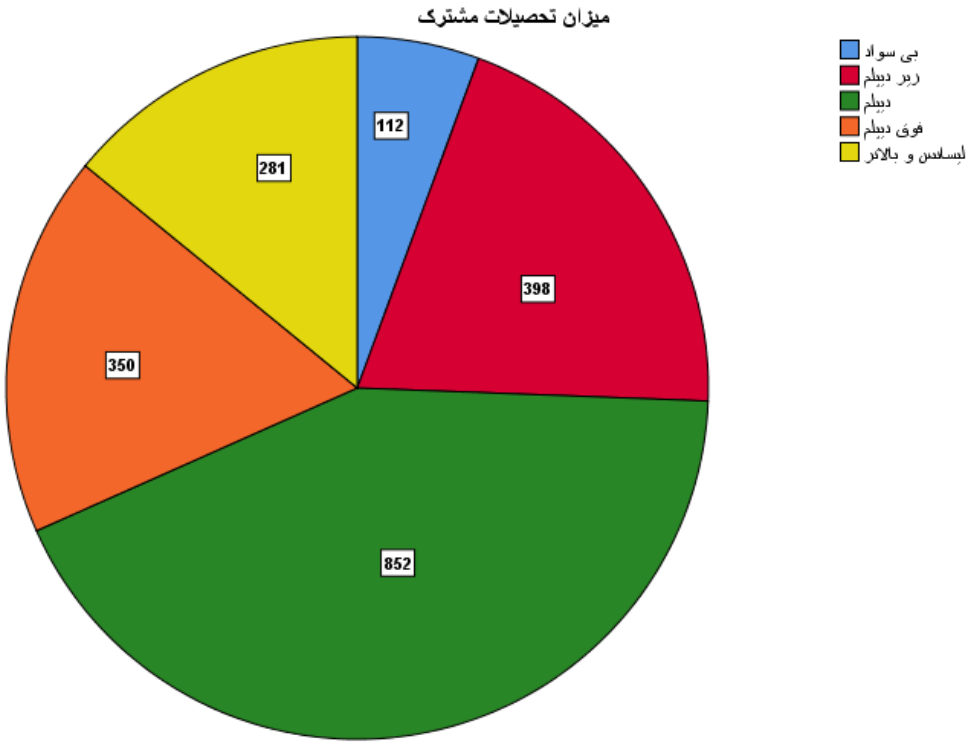
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ویلایی	1398	70.1	70.3	70.3
	آپارتمانی (تعداد واحد)	592	29.7	29.7	100.0
	Total	1990	99.8	100.0	
Missing	System	3	.2		
Total		1993	100.0		

نوع منزل مسکونی:



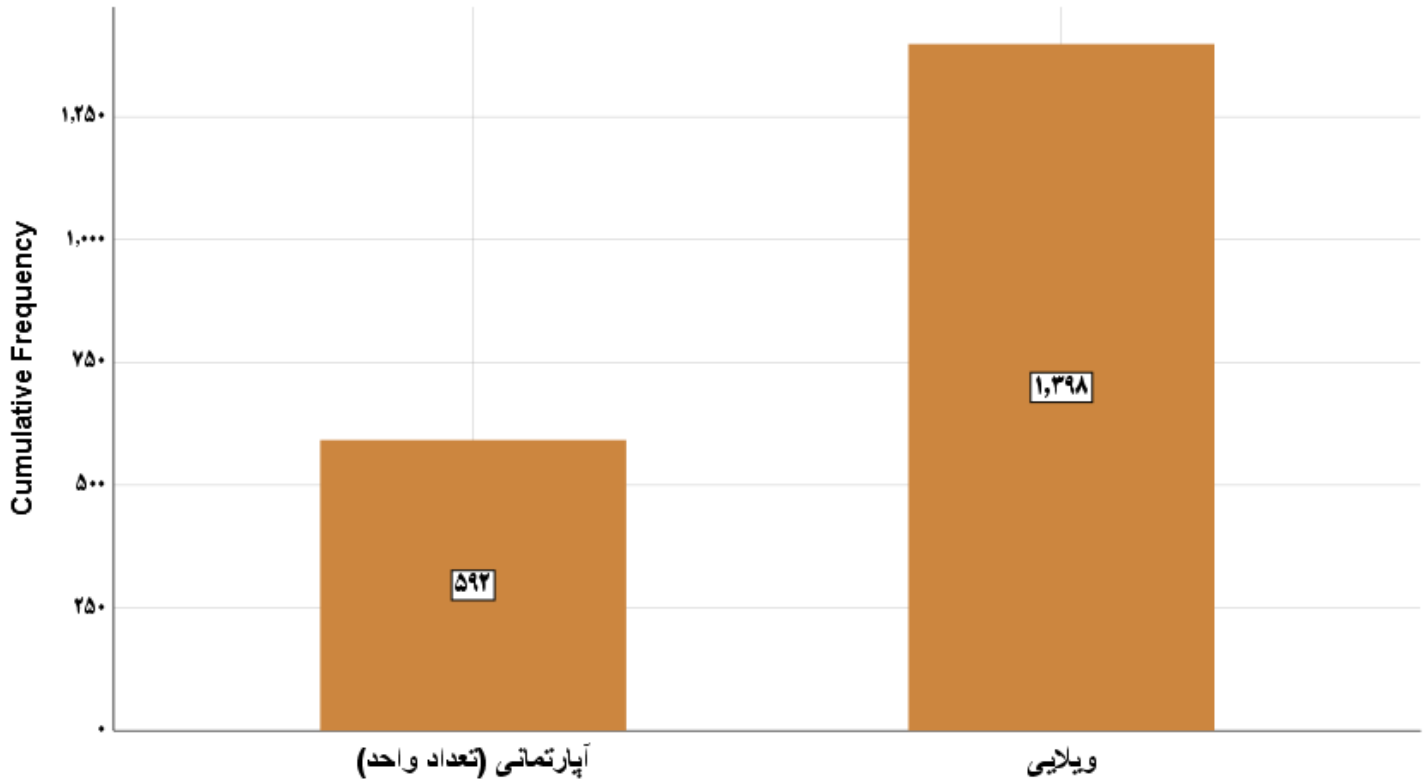
میزان تحصیلات مشترک

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بی سواد	112	5.6	5.6	5.6
	زیر دیپلم	398	20.0	20.0	25.6
	دیپلم	852	42.7	42.7	68.3
	فوق دیپلم	350	17.6	17.6	85.9
	لیسانس و بالاتر	281	14.1	14.1	100.0
	Total	1993	100.0	100.0	



نوع منزل مسکونی:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ویلایی	1398	70.1	70.3	70.3
	آپارتمانی (تعداد واحد)	592	29.7	29.7	100.0
	Total	1990	99.8	100.0	
Missing	System	3	.2		
Total		1993	100.0		



نوع منزل مسکونی:



با تشکر از حسن توجه شما