

مرجع کاربردی برنامه‌ریزی خدمات مشترکین در سیستم‌های توزیع برق

مؤلفان

مهندس آرمان علیمردی

مهندس کامران دارویی

دکتر رضا دشتی



سرشناسه	:	علیمردانی، آرمان، ۱۳۷۲-
عنوان و نام پدیدآور	:	مرجع کاربردی برنامه‌ریزی خدمات مشترکین در سیستم‌های توزیع برق / نویسنده آرمان علیمردانی، کامران داوودی، رضا دشتی.
مشخصات نشر	:	بوشهر: ستاره جنوب، ۱۳۹۸.
مشخصات فیزیکی	:	۱۴۲ ص.
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۵۰۲۳-۸۱-۷
وضعیت فهرست‌نویسی	:	فیب
موضوع	:	ات برق‌رسانی -- ایران -- مدیریت
موضوع	:	Electric utilities -- Management -- Iran
موضوع	:	خدمات برق‌رسانی -- ایران -- کنترل هزینه
موضوع	:	Electric utilities -- Cost control -- Iran
موضوع	:	برق نیرو -- توزیع
موضوع	:	Electric power distribution
موضوع	:	برق نیرو -- توزیع -- جنبه‌های اقتصادی
موضوع	:	Electric power distribution -- Economic aspects
شناسه افزوده	:	داوودی، کامران، ۱۳۵۷-
شناسه افزوده	:	دشتی، رضا، ۱۳۵۹-
رده‌بندی کنگره	:	۹۶۸۵HD
رده‌بندی دیویی	:	۷۹۳۲/۳۳۳
شماره کتابشناسی ملی	:	۶۰۲۹۹۷۷

انتشارات ستاره جنوب

نام کتاب: مرجع کاربردی برنامه‌ریزی خدمات مشترکین در سیستم‌های توزیع برق
نویسنده: آرمان علیمردانی، کامران داوودی، رضا دشتی
ویرایشگر: احسان دشتی

نوبت چاپ: اول

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۰۲۳-۸۱-۷

شمارگان: ۵۰۰

حق چاپ محفوظ

آدرس: بوشهر - خیابان شهید مطهری - اول خیابان مدرس - انتشارات ستاره جنوب

فهرست مطالب

۱- چهارچوب مدیریتی و سیستم جامع خدمات مشترکین

۱-۱- چهارچوب مدیریتی حوزه خدمات مشترکین

۱-۲- مدیریت ایجاد انشعاب

۱-۳- مدیریت بهره‌برداری از انشعاب (فروش انرژی)

۱-۴- مدیریت ارزیابی انشعاب

۱-۵- مجموعه اقدامات اصلاحی

۱-۶- مدیریت خدمات پس از فروش انرژی

۱-۷- مدیریت خدمات پس از واگذاری انشعاب

۱-۸- بهره‌برداری از ازمایش‌گیری

۱-۹- دسته‌بندی فعالیت‌های حوزه خدمات مشترکین

۱-۱۰- سیستم خدمات مشترکین

۱-۱۰-۱- بلوک نصب کنتور

۱-۱۰-۲- بلوک قرائت کنتور

۱-۱۰-۳- بلوک صدور و توزیع قبوض

۱-۱۰-۴- بلوک تحلیل قبوض

۱-۱۰-۵- بلوک تست و بازرسی

۱-۱۰-۶- بلوک قطع و وصل

۱-۱۰-۷- بلوک اقدامات دفتری

۱-۱۰-۸- سیستم جامع خدمات مشترکین و ارتباط با دیگر سیستم‌ها

۲- درآمدی بر مدیریت حوزه خدمات مشترکین در شرکت‌های توزیع برق

۲-۱- شرح خدمات دفاتر معاونت خدمات مشترکین

۲-۱-۱- تست و بازرسی

۲-۱-۲- واحد فروش انشعاب

۲-۱-۳- واحد درآمد و فروش انرژی

۲-۱-۴- خدمات بعد از برقراری انشعاب

۲-۱-۵- مدیریت خدمات مشترکین

۲-۲- فرایندها و گردش کارهای خدمات مشترکین

۴۵	دستورالعمل‌های حوزه خدمات مشترکین	۳-۲
۴۵	دستورالعمل فروش انشعاب عادی تا سقف ۳۰ کیلووات ساعت از تأسیسات موجود	۲-۳-۱
۴۵	دستورالعمل فروش انشعاب برق موقت	۲-۳-۲
۴۷	دستورالعمل نحوه واگذاری انشعاب اقساطی	۲-۳-۳
۴۷	دستورالعمل تست و بازرسی لوازم اندازه‌گیری	۲-۳-۴
۴۸	دستورالعمل بایگانی پرونده‌های مشترکین دیماندی	۲-۳-۵
۴۹	دستورالعمل قطع برق مشترکین بدهکار	۲-۳-۶
۵۰	دستورالعمل نصب کنتور مشترکین	۲-۳-۷
۵۱	دستورالعمل وصل مجدد برق مشترکین	۲-۳-۸
۵۱	دستورالعمل نظارت بر عملکرد مأموران قرائت	۲-۳-۹
۵۴	دستورالعمل ایجاد سابقه مشترکین	۲-۳-۱۰
۵۵	دستورالعمل قرائت و توزیع صورتحساب مشترکین	۲-۳-۱۱
۵۶	دستورالعمل نظارت بر عملکرد مأمورین قرائت صورتحساب (توسط ناظر مقیم)	۲-۳-۱۲
۶۳	بهبود وضعیت قرائت کنتورها و زیرساخت شبکه سیستم جامع مشترکین	۲-۴
۶۴	بهبود کارایی رایبند عبور مطالبات	۲-۵
۶۶	حذف مراجعه حضوری	۲-۶
۶۹	برنامه‌های ارتقاء فعالیت‌های برون‌سپاری	۲-۷
۷۱	ایجاد دفاتر خدمات برق (منازل روستایی و شهری)	۲-۷-۱
۷۳	یک تجربه عملی در برون‌سپاری مشترکین برق	۲-۷-۲
۷۵	نتایج برون‌سپاری خدمات در مقایسه با اجرای آن در داخل شرکت	۲-۷-۳
۷۶	رضایت مشترکین هدف مهم شرکت‌های توزیع	۲-۸
۸۰	برنامه شاخص‌های خدمات مشترکین	۳
۹۶	تحلیل عملکرد شرکت‌های توزیع برق ایران	۴
۹۷	محاسبه و بررسی شاخص‌های مرتبط با فروش انرژی	۴-۱
۹۷	محاسبه و بررسی شاخص‌های مرتبط با انشعابات واگذار شده	۴-۲
۹۹	محاسبه و بررسی شاخص‌های انشعابات غیر مجاز	۴-۳
۱۰۰	محاسبه و بررسی شاخص‌های مرتبط با خدمات مشترکین	۴-۴
۱۰۱	وضعیت شارش انرژی مجموعه شرکت‌های توزیع	۴-۵
۱۰۳	تحولات حوزه خدمات مشترکین	۵
۱۰۴	نگاهی گذرا به بازار برق	۵-۱

۱۰۷	۲-۵- بازار خرده‌فروشی
۱۰۸	۱-۲-۵- رنبه‌بندی بازارهای خرده‌فروشی جهان از منظر تغییر خرده‌فروش توسط مشتریان
۱۰۹	۲-۲-۵- نرخ تغییر خرده‌فروش
۱۱۰	۳-۲-۵- خرده‌فروشان
۱۱۰	۴-۲-۵- اپراتور اندازه‌گیری (بیمانکار اندازه‌گیری)
۱۱۱	۵-۲-۵- فعالیت‌های خدمات مشترکین و مدیریت مصرف در حال حاضر
۱۱۱	۶-۲-۵- روابط اقتصادی شرکت‌های توزیع با حضور بازار برق
۱۱۲	۷-۲-۵- اقدامات آتی احتمالی شرکت‌های توزیع
۱۱۲	۳-۵- خدمات مشترکین پس از هوشمندسازی
۱۱۴	۱-۳-۵- نقطه تحویل خدمات (SDP)
۱۱۵	۱-۳-۵- جمع‌آوری اطلاعات قرائت کنتور
۱۱۵	۳-۳-۵- اعتباریابی، تخمین و ویرایش (VEE)
۱۱۷	۶-سناریوهای قابل پیشنهاد برای تعیین نرخ خدمات مشترکین در بخش توزیع برق
۱۱۷	۱-۶- روشی برای تعیین نرخ متناظر خدمات مشترکین تا قبل از اجرای طرح فهم
۱۳۶	۲-۶- لزوم اصلاحات در روش تعیین نرخ ارائه شده

چکیده

در این کتاب مجموعه مدیریت‌ها و فعالیت‌های حوزه خدمات مشترکین که به عنوان پلی بین مشترکین و شرکت‌های توزیع محسوب می‌شود به صورت کامل معرفی شده‌اند. تمامی داده‌های مهم گزارش‌های هیئت‌مدیره شرکت‌های توزیع به همراه شاخص‌های تحلیلی به منظور ارزیابی حوزه خدمات مشترکین ارائه گردیده است. به کمک این شاخص‌ها ارزیابی عملکرد کل شرکت‌های توزیع در یک سال نمونه انجام شده است. در ادامه تحولات این حوزه که ذیل حرکت به سمت بازار خرده‌فروشی و هوشمندسازی مطرح می‌شود، تشریح شده است. در نهایت سناریوهای پیشنهادی به منظور تعیین نرخ خدمات مشترکین هر شرح داده شده است.