



شرکت توزیع نیروی برق استان قم

معاونت منابع انسانی – دفتر سازماندهی و طبقه بندی مشاغل

شرح وظایف واحد سازمانی

## شرح وظایف معاونت فروش و خدمات مشتریان شرکت توزیع نیروی برق استان قم

سمت	
تهیه کننده:	مدیر دفتر سازماندهی و طبقه بندی مشاغل
تایید کننده:	معاون منابع انسانی
تصویب کننده:	مدیر عامل



واحد بالا دستی : مدیریت عامل

واحد سازمانی: معاونت فروش و خدمات مشتریان

### هدف واحد :

برنامه ریزی و نظارت بر سیستمهای پذیرش مشتریان و فروش انشعاب، فرآیند تشخیص و صدور صورتحساب و اصلاحات، وصول مطالبات و درآمد، کنترل لوازم اندازه گیری و ارزیابی پیمانکاران خدمات مشتریان و تشخیص، مدیریت و بهینه سازی مصرف را تحت سرپرستی مدیر عامل بر عهده دارد.

### معرفی واحد :

معاونت فروش و خدمات مشتریان یکی از واحدهای زیرمجموعه مدیریت عامل شرکت است که وظایف کلی آن به چهار بخش کنترل لوازم اندازه گیری، مدیریت مصرف، نظارت بر خدمات مشتریان و فروش و وصول مطالبات تقسیم می شود که اهم وظایف و مأموریت های واحد به شرح ذیل می باشد:

### وظایف واحد :

- انتخاب و استقرار سیستمهای فروش انشعاب و انرژی در مناطق توزیع استان قم و دیگر واحدهای مرتبط در شرکت بمنظور حصول اطمینان از تامین برق بموقع و مطابق آئین نامه متقاضیان
- ارتقاء زیرساختهای مرتبط با فروش انشعاب و انرژی
- یکسان سازی کمیسیونهای مصارف سنگین و برگهای اعلام شرایط و متون قراردادهای تامین برق متقاضیان در مناطق توزیع استان قم و دیگر واحدهای مرتبط در شرکت
- ارزیابی فعالیتهای مرتبط با وصول مطالبات در رابطه با فروش انرژی و انشعاب و اخذ بدهیهای مشتریان و سازمانهای دولتی و غیر دولتی بمنظور حصول اطمینان از وصول بموقع مطالبات
- فروش انرژی و خدمات تشخیص عادی و دیماندی که توسط پیمانکاران یا مامورین مناطق برق انجام می شود بمنظور حصول اطمینان از صحت شماره برداری و رعایت تعرفه ها و نرخهای مصوب
- انتخاب شرکتهای صادرکننده صورتحسابهای برق ( Billing ) بمنظور حصول اطمینان از صدور بموقع و صحیح صورتحسابهای برق مصرفی مشتریان
- ارائه پیشنهادات در زمینه اصلاح دستورالعملها، استانداردها، تغییرات نرخ و تعرفه و هماهنگی با واحدهای ذیربط شرکت و شرکت توانیر
- اصلاحات و تغییرات و تقسیط قبوض برق مصرفی با توجه به مقررات و اختیارات تفویضی
- انتخاب مشاوران و پیمانکاران تشخیص و آژانسهای خدمات مشتریان بمنظور یکسان سازی عملکرد و حصول اطمینان از حسن اجرای قوانین و مقررات در برخورد با متقاضیان و مشتریان

#### سمت

مدیر دفتر سازماندهی و طبقه بندی مشاغل

تهیه کننده:

معاون منابع انسانی

تأیید کننده:

مدیر عامل

تصویب کننده:



واحد بالا دستی : مدیریت عامل

واحد سازمانی: معاونت فروش و خدمات مشتریان

- تهیه و ابلاغ دستورالعملها با هدف ارتقاء سطح عملکرد گروههای کنترل و بازرسی لوازم اندازه گیری دیماندی و غیردیماندی
- گسترش آموزش دانش آموزان مدارس و انجام تبلیغات در رسانه های گروهی با هدف بهینه سازی مصرف
- کنترل لوازم اندازه گیری مبادی ورود ، خروج و نقاط تبادل انرژی بمنظور حصول اطمینان از مقدار انرژی مبادله شده .

سمت

مدیر دفتر سازماندهی و طبقه بندی مشاغل

تهیه کننده:

معاون منابع انسانی

تأیید کننده:

مدیر عامل

تصویب کننده:



**واحد سازمانی: دفتر نظارت و کنترل لوازم اندازه گیری**      **واحد بالا دستی: معاونت فروش و خدمات مشترکین**

**هدف واحد :**

تست لوازم اندازه گیری دیماندی و غیردیماندی ، اصلاح انشعاب ، بازرسی ، برق غیر مجاز ، آزمایشگاهها و کالیبراسیون لوازم اندازه گیری در مناطق توزیع استان قم و پیمانکاران مرتبط همچنین برآورد و کنترل نحوه خرید کنتورها و سایر تجهیزات لوازم اندازه گیری را تحت سرپرستی معاونت فروش و خدمات مشترکین بر عهده دارد .

**معرفی واحد :**

دفتر نظارت و کنترل لوازم اندازه گیری یکی از واحدهای زیرمجموعه معاونت فروش و خدمات مشترکین شرکت است که وظایف کلی آن شامل کنترل لوازم اندازه گیری عادی و دیماندی می باشد که اهم وظایف و مأموریت های واحد به شرح ذیل می باشد:

**وظایف واحد :**

- تهیه و جمع آوری رویه ها ، چک لیستها ، آئین نامه ها و دستورالعملهای مرتبط با نصب و اصلاح انشعاب ، تست لوازم اندازه گیری ، بازرسی و غیرمجاز
- تست لوازم اندازه گیری عادی و دیماندی در مناطق توزیع استان قم بمنظور حصول اطمینان از صحت لوازم اندازه گیری
- اجرای صحیح رویه ها، آئین نامه ها و دستورالعملهای مرتبط با لوازم اندازه گیری در مناطق توزیع و پیمانکاران خدمات مشترکین (آژانس ها) استان قم بمنظور حصول اطمینان از رعایت دقیق آنها
- اجرای فرآیند اصلاحات ، انشعابات در مناطق توزیع استان قم به منظور حصول اطمینان از صحت انجام فرآیند
- نظارت و کنترل بر فرآیند بازرسی و استفاده غیرمجاز از شبکه در مناطق توزیع استان قم بمنظور جلوگیری از ضرر و زیان شرکت
- نصب تجهیزات اندازه گیری در مناطق توزیع و پیمانکاران مرتبط بمنظور حصول اطمینان از صحت نصب تجهیزات مطابق مقررات
- آزمایش کلیه لوازم اندازه گیری (اعم از کنتورها، ترانسهای ولتاژ و جریان ، فیوزها، کلیدها و مدار آنها ) در آزمایشگاههای مناطق توزیع بمنظور حصول اطمینان از صحت عملکرد آنها
- کالیبراسیون لوازم و تجهیزات منصوبه در آزمایشگاههای لوازم اندازه گیری مناطق توزیع : همچنین لوازم و تجهیزات تست لوازم اندازه گیری پیمانکاران و گروههای اجرایی
- برآورد برای خرید کنتورها و لوازم اندازه گیری مورد نیاز شرکت همچنین همکاری در برگزاری کمیسیون فنی خرید بمنظور حصول اطمینان از کیفیت لوازم و تجهیزات خریداری شده .

<b>سمت</b>	
مدیر دفتر سازماندهی و طبقه بندی مشاغل	<b>تهیه کننده:</b>
معاون منابع انسانی	<b>تأیید کننده:</b>
مدیر عامل	<b>تصویب کننده:</b>



واحد بالا دستی : معاونت فروش و خدمات مشترکین

واحد سازمانی: دفتر نظارت بر خدمات مشترکین

### هدف واحد :

نظارت بر سیستمهای پذیرش مشترکین و فروش انشعاب ، انتخاب و ارزیابی پیمانکاران خدمت مشترکین، ابلاغ و اجرای صحیح آئین نامه ها و دستورالعملهای مرتبط و همچنین یکسان سازی کمیسیون مصارف سنگین، اعلام شرایط و عقد قراردادها را تحت سرپرستی معاونت فروش و خدمات مشترکین بر عهده دارد .

### معرفی واحد :

دفتر نظارت بر خدمات مشترکین یکی از واحدهای زیر مجموعه معاونت فروش و خدمات مشترکین شرکت است که وظایف کلی آن به سه بخش فروش انشعاب ، فروش انرژی و آیین نامه ها تقسیم می شود که اهم وظایف و مأموریت های واحد به شرح ذیل می باشد.

### وظایف واحد :

- انتخاب و استقرار سیستمهای فروش انشعاب در مناطق توزیع استان قم و پیمانکاران خدمات مشترکین (آژانس) بمنظور حصول اطمینان از تامین برق بموقع و مطابق آئین نامه متقاضیان
- یکسان سازی کمیسیونهای مصارف سنگین و برگهای اعلام شرایط و متون قراردادهای تامین برق متقاضیان در مناطق توزیع استان قم و دیگر واحدهای مرتبط در شرکت
- رسیدگی به سوابق متقاضیان مصارف عمده و همچنین پیگیری در برگزاری جلسات مصارف عمده و اعلام شرایط مربوطه
- نظارت بر فروش انشعاب در مناطق توزیع استان قم و همچنین پیمانکاران خدمات مشترکین بمنظور حصول اطمینان از صحت عملکرد آنها
- کنترل بر فعالیت مامورین قرائت کنتور و همچنین تهیه معیارهای ارزیابی مامورین به منظور ارتقاء سطح کیفیت فعالیت آنها
- اجرای صحیح رویه ها، آئین نامه ها و دستورالعملها در مناطق توزیع و پیمانکاران خدمات مشترکین (آژانس ها) بمنظور حصول اطمینان از رعایت دقیق آنها
- ارائه پیشنهادات در زمینه اصلاح آئین نامه ها ، دستورالعملها و استانداردها با واحدهای ذیربط شرکت و شرکت توانیر
- نظارت و همکاری در انتخاب و فعالیت مشاوران و پیمانکاران و آژانسهای خدمات مشترکین بمنظور یکسان سازی عملکرد و حصول اطمینان از حسن اجرای قوانین و مقررات در برخورد با متقاضیان و مشترکین

#### سمت

مدیر دفتر سازماندهی و طبقه بندی مشاغل

تهیه کننده:

معاون منابع انسانی

تأیید کننده:

مدیر عامل

تصویب کننده:



واحد بالا دستی : معاونت فروش و خدمات مشتریان

واحد سازمانی: دفتر نظارت بر خدمات مشتریان

- تشکیل جلسات تخصصی با مدیران مناطق و کارشناسان ذیربط در رابطه با طرح مشکلات و ارائه پیشنهادات بمنظور رفع آنها
- رسیدگی به اعتراضها و شکایات متقاضیان و مشتریان در رابطه با نحوه پذیرش متقاضیان و مدت زمان انتظار برای برقراری انشعاب.

سمت

مدیر دفتر سازماندهی و طبقه بندی مشاغل

تهیه کننده:

معاون منابع انسانی

تایید کننده:

مدیر عامل

تصویب کننده:



**واحد سازمانی: دفتر نظارت بر فروش و وصول مطالبات      واحد بالا دستی: معاونت فروش و خدمات مشترکین**

**هدف واحد :**

برنامه ریزی و نظارت بر فرآیند تشخیص و صدور صورتحساب و اصلاحات ، وصول مطالبات و درآمد ، ارزیابی پیمانکاران تشخیص ، ابلاغ و اجرای صحیح آئین نامه ها و دستورالعملهای مرتبط را در واحدهای تحت سرپرستی و مناطق توزیع استان قم تحت سرپرستی معاونت فروش و خدمات مشترکین بر عهده دارد .

**معرفی واحد :**

دفتر نظارت بر فروش و وصول مطالبات یکی از واحدهای زیرمجموعه معاونت فروش و خدمات مشترکین شرکت است که وظایف کلی آن به دو بخش وصول مطالبات و نظارت بر برون سپاری تقسیم می شود که اهم وظایف و مأموریت های واحد به شرح ذیل می باشد:

**وظایف واحد :**

- ارزیابی فعالیتهای مرتبط با وصول مطالبات در رابطه با فروش انرژی و انشعاب و اخذ بدهی های مشترکین و سازمانهای دولتی و غیر دولتی در مناطق توزیع استان قم بمنظور حصول اطمینان از وصول بموقع مطالبات
- فروش انرژی و خدمات تشخیص عادی و دیماندی که توسط پیمانکاران یا مامورین مناطق برق انجام می شود بمنظور حصول اطمینان از صحت شماره برداری و رعایت تعرفه ها و نرخهای مصوب و همچنین ارسال بموقع آن به شرکتهای صادر کننده صورت حساب
- کنترل گردش کار تشخیص در مناطق توزیع بمنظور اطمینان از سرعت اخذ هزینه های فروش انرژی
- اجرای صحیح رویه ها، آئین نامه ها و دستورالعملها درارتباط با وصول مطالبات در مناطق توزیع استان قم بمنظور حصول اطمینان از رعایت دقیق آنها
- ارائه پیشنهادات در زمینه تهیه و تدوین روشهای اجرایی در بخش وصول مطالبات همچنین اصلاح آئین نامه ها ، دستورالعملها ، استانداردها ، تغییرات نرخ و تعرفه با واحدهای ذیربط شرکت و شرکت توانیر
- انتخاب شرکتهای صادرکننده صورتحسابهای برق ( Billing ) بمنظور حصول اطمینان از صدور بموقع و صحیح صورتحسابهای برق مصرفی مشترکین
- کنترل دقیق صورتحسابها و همچنین نحوه اصلاحات و تغییرات و تقسیط قبوض برق مصرفی با توجه به مقررات و اختیارات تفویضی
- انتخاب مشاوران و پیمانکاران تشخیص و آژانسهای خدمات مشترکین بمنظور یکسان سازی عملکرد و حصول اطمینان از حسن اجرای قوانین و مقررات در برخورد با متقاضیان و مشترکین
- رسیدگی به اعتراضها و شکایات مشترکین در رابطه با تعرفه های تخصیصی برق و صورت حسابهای صادره

<b>سمت</b>	
مدیر دفتر سازماندهی و طبقه بندی مشاغل	<b>تهیه کننده:</b>
معاون منابع انسانی	<b>تایید کننده:</b>
مدیر عامل	<b>تصویب کننده:</b>



واحد سازمانی: دفتر نظارت بر فروش و وصول مطالبات      واحد بالا دستی: معاونت فروش و خدمات مشترکین

- تهیه گردش کار تشخیص مناطق و نظارت کلی و اصولی بر حسن اجرای آن
- همکاری در تشکیل جلسات تخصصی با مدیران مناطق و کارشناسان ذیربط در رابطه با طرح مشکلات و ارائه پیشنهادات بمنظور رفع آنها .

سمت

مدیر دفتر سازماندهی و طبقه بندی مشاغل

تهیه کننده:

معاون منابع انسانی

تایید کننده:

مدیر عامل

تصویب کننده:





واحد بالا دستی : معاونت فروش و خدمات مشترکین

واحد سازمانی: دفتر مدیریت مصرف

### هدف واحد :

برنامه ریزی و نظارت بر توسعه فرهنگ الگوی مصرف، انجام مطالعات کنترل و کاهش پیک بار در صنایع و ادارات، تجاری، کشاورزی، خانگی، آموزش مدیریت مصرف در مدارس و سایر واحدها، شناسایی و ساماندهی مولدهای پراکنده و همچنین انجام آموزش و تبلیغات در رسانه های گروهی را تحت سرپرستی معاون فروش و خدمات مشترکین بر عهده دارد.

### وظایف واحد :

دفتر مدیریت مصرف یکی از واحدهای زیرمجموعه معاونت فروش و خدمات مشترکین شرکت است که وظایف کلی آن به شرح ذیل می باشد:

### معرفی واحد :

- ◀ برنامه ریزی و نظارت بر تهیه و تدوین دستورالعملها و آیین نامه های مرتبط با مدیریت مصرف به منظور توسعه فرهنگ اصلاح الگوی مصرف
- ◀ برنامه ریزی و نظارت بر انجام مطالعات مرتبط با مولفه های مصرف به منظور کاهش هوشمندانه و کنترل پیک بار
- ◀ برنامه ریزی و هماهنگی با صنایع، ادارات تجاری، خانگی و کشاورزی بمنظور اصلاح الگوی مصرف و همکاری در کاهش مصرف پیک بار
- ◀ نظارت بر انجام مطالعات در رابطه با شناسایی فرصتها و تهدیدها در بخش الگوی مصرف به منظور کنترل مصرف انرژی
- ◀ نظارت بر عملکرد مناطق برق در رابطه با فعالیتهای مدیریت و بهینه سازی مصرف
- ◀ نظارت بر بررسی و مطالعات در زمینه روشهای بهینه سازی مصرف انرژی برای مصارف مختلف با هدف افزایش بازدهی تاسیسات و تجهیزات توزیع برق و صنایع
- ◀ برنامه ریزی و نظارت بر انجام ممیزی انرژی در ادارات و صنایع به منظور ارائه راهکارهای مناسب جهت اصلاح الگو و کاهش مصرف انرژی
- ◀ برنامه ریزی و انجام مطالعات در رابطه با گسترش آموزش دانش آموزان مدارس با هدف بهینه سازی و اصلاح الگوی مصرف

<b>سمت</b>	
مدیر دفتر سازماندهی و طبقه بندی مشاغل	<b>تهیه کننده:</b>
معاون منابع انسانی	<b>تایید کننده:</b>
<b>مدیر عامل</b>	<b>تصویب کننده:</b>