

با تشکیل شرکتهای آب و فاضلاب و به منظور دسترسی سریع مشتریان به خدمات شرکت بویزه در موارد فوریتی از جمله حوادث انشعابات و شبکه، قطع آب و افت فشار شماره سه رقمی (تلفن 122) راه اندازی شد. این شماره تلفن با عنوان امداد آب تا سال ها صرفا نیازهای فوریتی مشتریان را پاسخگویی می نمود. اما با تغییرات اجتماعی و فرهنگی به تدریج در شرکت های بزرگ پاسخگویی در سایر زمینه ها نیز به صورت محدود و موردی در دستور کار قرار گرفت اما این روند به صورت منسجم و سازمان یافته دنبال نشد و با شرایط با تغییرات مدیریتی و تحت تاثیر سلیقه و نگرش مدیران دستخوش تغییرات متعدد شد.

همزمان با جدی شدن بحران آب و سپس موضوع هدفمندی یارانه ها، استقرار مرکزی با توانایی بیشتر برای پاسخگویی به نیاز مشتریان مطرح گردید و اولین گام در این زمینه در تاریخ 1385 با دستور مدیر عامل وقت شرکت مهندسی برداشته شد. در این ابلاغ سه موضوع تجهیز و راه اندازی سامانه 122 در مراکز استان برای پاسخگویی غیر فوریتی به مشتریان، واگذاری مرکز 122 به دفاتر روابط عمومی شرکتها و برعهده گرفتن مسئولیت در شرکت مهندسی توسط روابط عمومی عنوان گردید.

پیدایش و ضرورت استقرار و راه اندازی مرکز ارتباط مردمی 122

افزایش رضایت مندی  
جلوگیری از تردهای غیر ضروری  
کاهش اتلاف وقت

تسریع در ادامه خدمات و کاهش هزینه های مشتری و شرکت ضرورت توجه به خدمات غیر حضوری و ایجاد کانال واحد به منظور افزایش سرمایه اجتماعی و بهبود تصویر ذهنی مشتریان .

به طور کلی ماموریت این مرکز در سه وجه 1- عملیاتی 2- مدیریتی 3- اطلاع رسانی  
تقدیم می شود .

**الف &ndash; عملیاتی = ایجاد بستر لازم برای کسب رضایت مشتریان شرکت**

- \* رسیدگی به گزارشات مختلف مردمی و شکایات در زمینه های مختلف مانند شبکه آبرسانی &ndash; امور مشترکین فاضلاب ، کیفیت آب
- \* رسیدگی به درخواست مشتریان به منظور کاهش مراجعات حضوری و ارائه خدمات جانبی مشتریان و فروش انشعاب و.....
- \* ساماندهی تماسهای مردم با واحدهای مختلف شرکت در مرکز اطلاع رسانی و سامانه 122
- \* افزایش کیفیت خدمات و سرعت بخشیدن به فعالیت جاری

**ب- مدیریتی : جمع آوری اطلاعات و حوادث مربوط به شبکه آب و فاضلاب و انعکاس آن به مدیران ارشد شرکت**

- تجزیه و تحلیل حسن انجام وظایف سایر حوزه های اجرایی و ستادی مرتبط و ارائه گزارش به مدیر عامل و مدیران ارشد شرکت
- دسترسی به اطلاعات و اطلاع رسانی به مسئولین بالاتر در صورت عدم دستیابی به نتیجه مطلوب در طی بازه زمانی تعریف شده
- تهیه گزارشات مدیریتی در زمینه های مختلف عملیاتی شامل آمار حوادث ، بررسی و تحلیل عملیات نتیجه گیری و ارائه پیشنهاد
- نظر سنجی از تماس گیرندگان در مورد نحوه ارائه خدمات توسط واحدهای اجرایی ، طبقه بندی نظرات و ارائه پیشنهادات
- ایجاد ارتباط دو سویه بین مردم و کارکنان و واحدهای مختلف عملیاتی و ستادی

**ج- اطلاع رسانی : اطلاع رسانی به مشتریان در خصوص مدارک مورد نیاز جهت خرید انشعاب ، تعویض کنتور و تغییر در تعرفه آب بها و...**

\*کاهش مراجعات حضوری از طریق اطلاع رسانی و رسیدگی به نیازها مانند اعلام بدهی ، دریافت شماره

مصرفی کنتور و...  
\*دریافت شکایات در زمینه مصرف بی رویه همسایگان و یا هدر رفت آب در معابر ، فضای سبز و ....