

وزارت نیرو

شرکت آب و فاضلاب اهواز



تحلیل آماری وضعیت پاسخگویی مرکز ۱۲۲

و گزارش حوادث آب و فاضلاب در پنج ماهه اول سال ۱۳۹۵



معاونت برنامه ریزی و منابع انسانی

دفتر آمار و فن آوری اطلاعات

شهریور ۱۳۹۵

چکیده

با دانش داده کاوی تصمیم گیران سازمانی قادر می گردند تا نسبت به رویداد های آینده سریع تر و با سطح اطمینان بیشتری اقدام نموده و رویکرد فعال و کنشگری داشته باشند. پژوهش فعلی مشتمل بر سه بخش بنیاد نهاده شده است. بخش اول وضعیت پاسخگویی سامانه ۱۲۲ شرکت آب و فاضلاب اهواز در سال ۱۳۹۴ تحلیل گردیده، بخش دوم حوادث آب و بخش سوم حوادث فاضلاب را تجزیه تحلیل می کند.

روش تحقیق بصورت مطالعه موردی بوده و از سوی دیگر کاربردی می باشد. ابزار تحقیق مطالعه کتابخانه ای بوده و منابع داده ها سیستم مدیریت اطلاعات شرکت می باشد. نتایج پژوهش نشان می دهد میانگین روزانه تماس با سامانه پاسخگویی ۱۲۲، ۵۲۹ تماس و معادل $71/6$ درصد تماس ها موفق بوده است. روند شاخص پاسخگویی بیانگر شیب صعودی و مثبت در طی ماههای سال ۱۳۹۴ بوده به گونه ای که در اسفند ماه درصد تماس های موفق معادل $98/04$ درصد می باشد. از سوی دیگر نتایج حوادث آب نشان می دهد نسبت حوادث اقدام شده شبکه و انشعابات آب $99/2$ درصد بوده اما شاخص زمان اعلام حادثه آب تا ثبت اتمام کار در شبکه توزیع و انشعابات آب مطلوب نبوده و استاندارد زمان تعیین شده تحقق نیافته است.

گزارش فراوانی اعلام ساعت حوادث آب بیانگر آن است که بیش از 81 درصد تماس ها بین ساعت ۷ صبح الی ۱۵ عصر برقرار شده است. تجزیه و تحلیل فراوانی تعداد حوادث امکان مدیریت تقسیم کار و ساماندهی پاسخگویی را فراهم می سازد. همچنین نتایج حوادث فاضلاب نشان می دهد نسبت حوادث اقدام شده در مناطق شرق و غرب و عمران فاضلاب معادل $94/7$ درصد بوده اما عملکرد میانگین زمان اعلام حادثه تا ثبت اتمام کار اثر بخش نبوده و فاصله زیادی تا شاخص استاندارد هدف گذاری شده دارد. نتایج عملکرد رفع حوادث آب و حوادث فاضلاب روند بهبود همواری را نشان داده و پراکندگی زیادی دارد.

بر مبنای نتایج پژوهش پیشنهاد می شود روند مطلوب پاسخگویی سامانه ۱۲۲ حفظ و بهبود داده شده و برای حصول نتایج استاندارد میانگین زمان اعلام تا ثبت اتمام کار حوادث آب و فاضلاب پروژه های بهبود تعریف و اقدامات اصلاحی انجام گیرد.