

بخش های مشتری:

بخش بندی مشتریان بر اساس بهره مندی از گاز:

- ۱-مقاضیان گازرسانی
- ۲-مشترکین گاز

بخش بندی بر اساس میزان مصرف:

- ۱- مشترکین جز، میزان مصرف تا ۱۰۰ متر مکعب با فشار ۱/۴ پوند
- ۲- مشترکین عمده، میزان مصرف بالای ۱۰۰ متر مکعب با فشار بیش از ۱/۴ پوند

بخش بندی بر اساس نوع (کد تعرفه) مشتری:

- مشترکین خانگی
- مشترکین عمومی (کسب، آموزشی، اماکن و تاسیسات دولتی)
- مشترکین صنعتی (واحدهای صنعتی، نیروگاه و حمل و نقل)

ارتباط با مشتری:

- نظرسنجی ها (به تفکیک نوع مشتریان)
- ملاقات عمومی با مدیران
- تلفن گویا
- سامانه پیامک
- وب سایت
- سامانه مدیریت ارتباط با مشتری
- اصحاب رسانه
- سامانه سامد
- امداد ۱۹۴
- جلسات شورای اداری استان

کانال های توزیع:

کانالهای مرتبط با فروش و خدمات

مشترکین:

- ادارات و نواحی گازرسانی
- دفاتر پیشخوان دولت

ارزش های پیشنهادی:

ارزش مورد انتظار در پروژه گازرسانی:

- اجرای به موقع
- اجرای ایمن
- اجرای مبتنی بر الزامات قانونی و استانداردها
- کیفیت تجهیزات

ارزش مورد انتظار در خصوص گاز طبیعی:

- گاز بودار
- جریان گاز پایدار
- دمای گاز استاندارد
- فشار گاز استاندارد
- مترمکعب استاندارد
- گاز بهاء (تعیین آن خارج از اختیارات شرکت می باشد)

ارزش مورد انتظار در خصوص خدمات

- اطلاع رسانی و فرهنگ سازی
- زمان ارائه خدمات
- ارائه خدمات غیر حضوری و بهبود دسترسی
- رعایت الزامات قانونی و استانداردها در خدمات
- دقت سنجش میزان مصرف

فعالیت های کلیدی:

فعالیت های کلیدی مرتبط با عملیات گازرسانی

- برنامه ریزی
- طراحی
- اجرا
- بهره برداری و مدیریت خدمات مشترکین
- تامین
- کنترل

فعالیت های کلیدی مرتبط با پشتیبانی خدمات گازرسانی

- مدیریت منابع مالی
- مدیریت منابع انسانی
- مدیریت داراییهای مشهود
- مدیریت دانش و فناوری اطلاعات و ارتباطات
- مدیریت ارتباطات
- مدیریت استراتژی
- HSE

منابع کلیدی:

داراییهای جاری

- موجودی نقد
- حسابها و اسناد دریافتنی و تجاری
- موجودی مواد و کالا
- پیش پرداختها و سفارشات و سرمایه گذاریها

داراییهای غیر جاری

- دارایی های ثابت مشهود (تاسیسات و تجهیزات گازرسانی+ ساختمانها)
- دارایی های نامشهود (اطلاعات و دانش، استانداردها، حق امتیازها، سیستم های مدیریتی، سامانه ها و نرم افزارها)

سرمایه انسانی

شرکای کلیدی:

زنجیره تامین

- شرکت انتقال گاز ایران (مناطق عملیاتی ۲، ۳ و ۷ برای تامین گاز ورودی استان)
- پیمانکاران فنی (تاسیسات و تجهیزات، ساختمان و ابنیه، نگهداری و تعمیرات)
- تامین کنندگان کالا (کالای پروژه، کالای موجودی انبار، کالای تعمیرات)
- مشاورین (نظارت کارگاهی، طراحی، مدیریتی، فنی مهندسی، علمی و ...)
- دفاتر پیشخوان دولت (ارائه دهنده خدمات شرکت به مشتریان)

سازمانهای بالا دستی

- وزارت نفت
- شرکت ملی گاز ایران
- مدیریت گازرسانی

سازمانهای هم ارز (هم تراز)

- شرکتهای خدمات رسان استان (آب، برق، مخابرات)
- شرکتهای گاز استانی

دولت، نهادهای نظارتی و حاکمیتی

- استانداری، فرمانداری
- سازمانهای مجوز دهنده
- سازمان مدیریت برنامه ریزی
- نمایندگان مجلس

ساختار هزینه (مصارف):

۱-هزینه های جاری:

حقوق و دستمزد، کالا و مواد، اجاره ، آب برق مخابرات و سوخت، آموزش، حمل و نقل، اداری و تشکیلاتی، خدمات دریافتی، بیمه تاسیسات، تحقیقات و پژوهش، پاداش و تعدیل سنوات، هزینه های بانکی، هزینه های استثنایی (بازنشستگی قبل از موعد)، استهلاک و خرید گاز

۲-هزینه های سرمایه ای:

گازرسانی به شهرها، گازرسانی به صنایع و محورهای صنعتی، گازرسانی به روستاها، مقاوم سازی و بازسازی، جنبی و ساختمانی، پدافند غیر عامل، تحقیقات و پژوهش، بند "د" ماده ۱۲۹ قانون برنامه پنجم، خرید کنتورورگلاتور و ایستگاههای صنعتی، مدیریت انرژی و کربن، کاهش هدر رفت گاز طبیعی در شبکه توزیع، خطوط انتقال و تغذیه، بازپرداخت دیون، بازپرداخت تسهیلات بانکی

جریان های درآمدی (منابع):

فروش:

- ۱- فروش گاز طبیعی
- ۲- درآمد غیر عملیاتی

اعتبارات سرمایه ای:

- ۱- منابع داخلی (اندوخته، استهلاک، ودیعه مشترکین)
- ۲- سرمایه گذاری شرکت ملی گاز ایران (عوارض گازرسانی، بند ق، کمک شرکت مادر، منابع عمومی)

تابلو شناسایی ارزش های پیشنهادی به مشتریان

منفعت سازها:

- اجرای برنامه های منظم نگهداری و تعمیرات
- برقراری شبکه و تاسیسات گازرسانی با طول عمر بالا
- تشکیل ساختار سازمانی پشتیبان در کلیه شهرستانها و شهرهای استان
- مانیتورینگ ایستگاه ها
- ایجاد دما و فشار استاندارد در ایستگاههای گاز
-

منفعت های مشتری:

- دسترسی آسان
- پاک تر بودن نسبت به سایر سوختها
- استمرار دسترسی به گاز نسبت به سایر سوختها
- محدودیت دسترسی به سایر سوختها
- هزینه کمتر نسبت به سایر سوختها
- تناسب بیشتر با انواع تجهیزات مصرف کننده سوخت

کارهای مشتری:

- سرمایه ش
- گرمایش
- پخت و پز
- روشنایی
- تولید
- فروش

دردسرهای مشتری:

- ریسک حوادث استفاده از گاز
- زمان نسبتا بالای برقراری اشتراک نسبت به سایر سوختها
- دقت اندازه گیری میزان مصرف
- خرابی تجهیزات

دردسر گاه ها:

- توسعه رویکردهای HSE در خدمات و گاز
- نشت یابی شبکه و تاسیسات
- کالیبراسیون تجهیزات
- برقراری امداد مستمر
- اعمال الگوی مصرف و تعرفه های گاز بهاء
- مدیریت بهینه پروژه های گازرسانی
- بازرسی از تجهیزات

محصولات و خدمات:

- گازرسانی به متقاضیان
- گاز طبیعی: (گاز بودار ، جریان گاز پایدار، دمای گاز استاندارد، فشار گاز استاندارد، مترمکعب استاندارد، گاز بهاء (تعیین آن خارج از اختیارات شرکت می باشد)
- خدمات پس از فروش: (اطلاع رسانی و فرهنگ سازی، ارائه به موقع و مستمر خدمات ، ارائه خدمات غیر حضوری و بهبود دسترسی، رعایت الزامات قانونی و استانداردها در خدمات، دقت سنجش میزان مصرف)

