



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

**گروه برنامه‌ریزی درسی صنعت گاز**

**استاندارد آموزش**

**ارائه خدمات به مشترکین شرکت های گازرسانی**

**کد استاندارد ۴۲۲۵۲۱۱۱۰۰۰۰۰۲۱**



### تدوین کنندگان استاندارد

اعضای کارگروه تدوین استاندارد (کارکنان شرکت ملی گاز ایران به شرح جدول ذیل):

ردیف	نام و نام خانوادگی	محل کار	زمینه تخصصی
۱	احمد فرخنده شریف	خراسان رضوی	رئیس مشترکین
۲	امیر پاشائی	اصفهان	امور مشترکین
۳	حسن زمانی	اصفهان	کارمند ارشد مشترکین
۴	حسن فریدونی	خراسان رضوی	کارشناس ارشد گاز
۵	داوود مرادی	چهارمحال و بختیاری	مهندس خدمات فنی و فروش
۶	فریدون تقی زاده	خراسان رضوی	رئیس هماهنگی و فروش ستاد بهره‌برداری
۷	قربانعلی فخرائی	اصفهان	رئیس امور مشترکین
۸	محسن بهزادی نیا	اصفهان	رئیس امور مشترکین
۹	محمد مهربانی	اصفهان	مسئول نگهداری شبکه و انشعابات
۱۰	محمدحسن جبیری	خراسان رضوی	رئیس مشترکین
۱۱	مهدی رجب پور	آذربایجان شرقی	مسئول تعمیرات شبکه و انشعابات
۱۲	مهدی لطفی	اصفهان	مهندس فروش
۱۳	ناهید امینی	خراسان رضوی	رئیس امور مشترکین
۱۴	ولی الله مردانی	چهارمحال و بختیاری	رئیس نصب تجهیزات
۱۵	فیروز عزیزی	آذربایجان شرقی	کارمند ارشد گاز
۱۶	قلی قلی زاده	آذربایجان شرقی	رئیس خدمات مشترکین و متقاضیان
۱۷	علیرضا صادقیان	آذربایجان شرقی	مهندس اجرای طرح های راه و ساختمان
۱۸	محمدعلی برزگری	آذربایجان شرقی	کارشناس پژوهش و برنامه ریزی
۱۹	مرتضی صالحی	تهران	رئیس آموزش

استاندارد آموزشی ارائه خدمات به مشترکین شرکت های گازرسانی در جلسه مورخ ۱۳۹۸/۱۰/۱۵ توسط اعضای کارگروه برنامه‌ریزی درسی ذیل بررسی و به تصویب رسید.

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت
۱	اصغر فیضی	مدیرکل پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی
۲	رامک فرح‌آبادی	معاون برنامه‌ریزی درسی
۳	سید محسن جلالی	رئیس گروه برنامه‌ریزی درسی
۴	لیلا فرهادی راد	رئیس گروه برنامه‌ریزی درسی
۵	راضیه عباس زاده	دبیر کارگروه برنامه‌ریزی درسی
۶	زهرا میرزاده مدرسی	کارشناس برنامه‌ریزی درسی

فاطمه سادات حسینی	تایپ و ویراستاری
-------------------	------------------

**این استاندارد با مشارکت شرکت ملی گاز ایران تدوین شده است.**



### تعاریف اصطلاحات بکار رفته در این استاندارد

- **استاندارد آموزش؛** نقشه یادگیری برای رسیدن به شایستگی‌های موجود در استاندارد شغل می‌باشد.
- **کد استاندارد؛** مجموعه‌ای از اعداد برگرفته از سند بین المللی طبقه بندی مشاغل و شناسه‌های قراردادی است که به منظور شناسایی استانداردها تعیین می‌شود.
- **شرح استاندارد؛** بیانیه‌ای شامل مهم‌ترین عناصر یک شغل یا شایستگی از قبیل جایگاه، کارها، ارتباط با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی، مسئولیت‌ها، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز می‌باشد.
- **ویژگی کارآموز ورودی؛** حداقل شایستگی‌ها و توانایی‌هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می‌رود.
- **طول دوره آموزش؛** حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی است.
- **کارورزی؛** صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می‌گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص، محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود.
- **صلاحیت حرفه‌ای مربیان؛** حداقل توانمندی‌های آموزشی و حرفه‌ای که از مربیان دوره آموزش استاندارد انتظار می‌رود.
- **شایستگی؛** توانایی انجام کار در محیط‌ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد می‌باشد.
- **دانش؛** حداقل مجموعه‌ای از معلومات نظری و توانمندی‌های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی است که می‌تواند شامل علوم پایه، تکنولوژی و زبان فنی باشد.
- **مهارت؛** حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی است که معمولاً به مهارت‌های عملی ارجاع می‌شود.
- **نگرش؛** مجموعه‌ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت‌های غیرفنی و اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.
- **ایمنی و بهداشت؛** مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می‌شود.
- **توجهات زیست محیطی؛** ملاحظاتی است که در هر شغل باید رعایت شود تا کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.
- **تجهیزات، ابزار و مواد مصرفی؛** حداقل امکانات مورد نیاز برای اجرای آموزش و ارزشیابی مطابق استاندارد شایستگی است.



عنوان استاندارد : ارائه خدمات به مشترکین شرکت های گازرسانی

عنوان استاندارد (انگلیسی) : Providing services to subscribers of gas companies:

### مشخصات استاندارد آموزش

### شرح استاندارد

این استاندارد شامل دانش، مهارت و نگرش لازم جهت انجام کار « ارائه خدمات به مشترکین شرکت های گازرسانی» در محیطها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا بر اساس استانداردهای محیط کار و مراحل کاری زیر می‌باشد:

۱. آماده سازی تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و محیط کار

۲. پاسخگویی و نظارت بر فرآیندهای کنترخوانی و توزیع قبوض مشترکین

۳. نظارت بر فرآیند وصول مطالبات

**استاندارد عملکرد :** ارائه خدمات به مشترکین شرکت های گازرسانی براساس آیین نامه ها و دستورالعمل ها

### ویژگی کارآموز ورودی

حداقل میزان تحصیلات : پایان دوره متوسطه دوم (دیپلم)

حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمی و ذهنی

پیش نیاز : انجام امور اداری، ارتباطی و سازمانی در شرکت های گازرسانی - رعایت الزامات HSE، مدیریت بحران و پدافند غیر عامل شرکت های گازرسانی - شناسائی فرآیند اکتشاف، استخراج، پالایش، انتقال، توزیع و تجهیزات گازرسانی

### طول دوره آموزش

زمان آموزش: ۱۸۱ ساعت

نظری: ۵۸ ساعت

عملی: ۶۳ ساعت

کارورزی: ۶۰ ساعت

### صلاحیت حرفه‌ای مربیان

حداقل میزان تحصیلات : لیسانس

حداقل سابقه کار مرتبط: ۳ سال

سایر شرایط مورد نیاز : ۲ سال سابقه تدریس مرتبط یا دارا بودن گواهینامه پداگوژی از سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور



## محتوای آموزشی

### دانش

(زمان آموزش: ۸ ساعت)	- کنتورها، رگولاتورها و لوله راب (شناسایی تفکیک، انواع موارد کاربرد، دفترچه راهنما و مشخصات فنی)
(زمان آموزش: ۲ ساعت)	- انواع دستگاه ها و نرم افزارهای کنتورخوانی و مبانی آن
(زمان آموزش: ۳ ساعت)	- انواع دستکاری های کنتور، تخلفات و نحوه محاسبه آن
(زمان آموزش: ۸ ساعت)	- نرم افزارها و سامانه های مرتبط در امور مشترکین
(زمان آموزش: ۴ ساعت)	- نحوه مسیریابی و نقشه خوانی بر اساس خط سیر (کد آدرس، بخش و قطعه، فرکانس بندی) و نقشه های استاندارد گازرسانی (ایزومتریک، موزاییک)
(زمان آموزش: ۵ ساعت)	- انواع فرم های مربوطه
(زمان آموزش: ۱۲ ساعت)	- مقررات حقوقی مشترکین
(زمان آموزش: ۴ ساعت)	- انواع تعرفه ها و دستورالعمل های محاسبات گازبها و جزئیات قبوض
(زمان آموزش: ۸ ساعت)	- روش پاسخگویی موثر به نیازهای مشترکین مطابق دفترچه پاسخگویی
(زمان آموزش: ۴ ساعت)	- کلیات مورد نیاز مقررات ملی ساختمان (مبحث ۱۷)

### مهارت

(زمان آموزش: ۶ ساعت)	- کار با دستگاه های کنتورخوانی و نحوه تبادل اطلاعات با سامانه مشترکین
(زمان آموزش: ۱۶ ساعت)	- کار با نرم افزارها و سامانه های مرتبط در امور مشترکین
(زمان آموزش: ۸ ساعت)	- مسیریابی و نقشه خوانی (کد آدرس، بخش و قطعه، فرکانس بندی و ایزومتریک)
(زمان آموزش: ۶ ساعت)	- تکمیل فرم های مربوطه
(زمان آموزش: ۵ ساعت)	- محاسبه خسارات و هزینه ها در مواقع تخلفات و دستکاری ها
(زمان آموزش: ۶ ساعت)	- کار با دستگاه های کنتورخوانی و نحوه تبادل اطلاعات با سامانه مشترکین
(زمان آموزش: ۴ ساعت)	- انجام محاسبات گازبها و جزئیات قبوض بر اساس تغییرات تعرفه ها حسب دستورالعمل ها
(زمان آموزش: ۸ ساعت)	- پاسخگویی موثر به نیازهای مشترکین مطابق دفترچه پاسخگویی
(زمان آموزش: ۲ ساعت)	- مدیریت زمان و اولویت بندی فعالیت ها
(زمان آموزش: ۲ ساعت)	- طبقه بندی اطلاعات و بایگانی آن ها

### نگرش

-ارتقاء بهره وری فردی در سازمان





## نگرش

- توجه به مسئولیت‌ها و وظایف محوله
- دقت در انجام کار
- رعایت اخلاق حرفه‌ای
- نظم و انضباط در انجام کار

## ایمنی و بهداشت

- رعایت اصول ارگونومی
- رعایت اصول ایمنی حین انجام کار

## توجهات زیست محیطی

- مدیریت انرژی
- مدیریت پسماند
- صرفه جویی در مصرف مواد اولیه و مصالح

\* مباحث مربوط به نگرش، توجهات زیست محیطی، ایمنی و بهداشت در حین آموزش بخش دانش و مهارت آموزش داده می‌شوند.



ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
تجهیزات			
۱	اسکتر	استاندارد	۱ عدد
۲	پرینتر	استاندارد	۱ عدد
۳	تخته وایت بورد	استاندارد	۱ عدد
۴	رگولاتور	یک چهارم پوند	۲ عدد
۵	شیر علمک یا شیر رایزر	سه چهارم اینچ	۲ عدد
۶	شیر قفلی	سه چهارم اینچ	۲ عدد
۷	فلش مموری	۱۶	۱ عدد
۸	کامپیوتر و تجهیزات جانبی رایانه ای	استاندارد	۵ دستگاه
۹	کنتور دیافراگمی	استاندارد	۲ عدد
۱۰	ویدئو پروژکتور	استاندارد	۱ عدد
۱۱	کپسول آتش نشانی	۶ کیلویی - پودر خشک	۲ عدد
۱۲	میز مربی	معمولی	۱ عدد
۱۳	صندلی کارآموزی	معمولی	۱۵ عدد
۱۴	صندلی مربی	معمولی	۱ عدد

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
ابزار			
-	-	-	-

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
مواد مصرفی			
۱	برگه	A4	۱ بسته
۲	خودکار	قرمز، مشکی، آبی	از هر کدام ۵ عدد
۳	دفترچه یادداشت	استاندارد	۱۵ عدد

ردیف	عنوان	مشخصات فنی	تعداد به ازاء ۱۵ نفر کارآموز
مواد مصرفی			
۴	فرم	مرتبط با مشترکین	از هر فرم ۱۵ عدد
۵	کتابچه	مجموعه مقررات و امور حقوقی	۱۵ عدد
۶	ماژیک	قرمز، مشکی، آبی	از هر کدام ۳ عدد
۷	نرم افزارها و سامانه ها	مرتبط با مشترکین	۱۵ عدد
۸	نقشه	موزائیک	۱۵ عدد
۹	نقشه	ایزومتریک	۱۵ عدد
۱۰	تخته پاک کن	مخصوص وایت برد	۱ عدد