

## معیار کارکردگی

### (قدرتی گیس سپلائی کے لائسنس یافتہ کی پرفارمنس اور سروس کے معیار)

نمبر شمار	عمل	مطلوبہ کارکردگی	ہدف فیصد	حاصل کردہ فیصد
1	گیس ایمرجنسی	گیس کے اخراج، آگ یا دیگر کسی خطرناک صورتحال میں بے قابو (un-controlled) اخراج کے لئے گھنٹہ کے اندر اندر، اور کنٹرول اخراج (Escapes) کیلئے دو گھنٹوں کے اندر اندر (جتنا جلدی ممکن ہو) پہنچ جائیں۔	100 فیصد	
2	ٹیلی فون کالز	سنٹرز میں موصول ہونے والی جملہ کالز کا جواب 60 سیکنڈ کے اندر دیا جائے۔	100 فیصد	
3	شکایات	جملہ شکایات خواہ فون، خط، الیکٹرانک یا ذاتی طور پر موصول ہوں کوریکارڈ کیا جائے گا۔	100 فیصد	
		گیس کی یو، دم گھٹنے، آگ، گیس پائپ ٹوٹنے، دھماکے یا بلڈنگ کے انہدام وغیرہ سے متعلق شکایات نمبر شمار ایک کے مطابق نمٹائی جائیں۔		
		دیگر تمام شکایات جو کم خطرے سے متعلق ہیں مثلاً جن میں زندگی یا پراپرٹی کے نقصان کا کوئی خطرہ نہیں، 24 گھنٹوں کے اندر اندر نمٹائی جائیں۔ دیگر عملیاتی نوعیت کی شکایات کو اس معیار میں درج دیگر سرگرمیوں کے مطابق کی گئی منصوبہ بندی کی بنیاد پر نمٹایا جائے۔ مزید وضاحت کیلئے اس معیار کے آخر میں درج ”جو ابی وقت کی مثالوں کا جدول“ ملاحظہ کریں۔		
4	پریشر سے متعلقہ شکایات کی تحقیقات	36 گھنٹوں کے اندر اندر وزٹ (visit) کریں۔	100 فیصد	
5	اپائنٹمنٹس کا تعین	طے شدہ کام کیلئے اور پھر جب ضرورت ہو تو اپائنٹمنٹس (appointments) صبح 90-100 فیصد کے وقت میں یا پھر بعد از دوپہر کی دی جائے۔ اپوائنٹمنٹ کو خاطر میں نہ لانے کی صورت میں کمپنی صارف کو 24 گھنٹوں کا نوٹس دے گی۔	90-100 فیصد	
6	طے شدہ کام کا نوٹیفیکیشن	طے شدہ مرمت کے کاموں کیلئے گیس کی سپلائی کو بند کرنا اور صارفین کی حدود میں جانے کی ضرورت ہو تو ایسی صورت میں سروس لائن کیلئے کم از کم 10 روز قبل جبکہ میٹر کیلئے 5 روز قبل متعلقہ شخص کو نوٹس ارسال کیا جائے گا۔	90-100 فیصد	

(a) کمپنی سروس کیلئے موصول ہونے والی درخواستوں پر فوراً عمل درآمد کرتے ہوئے 90-100 فیصد درخواست موصول ہونے کی تاریخ سے 90 دنوں کے اندر اندر یا پھر اتھارٹی کی جانب سے کمپنی کی درخواست پر دیگر کسی مدت کے اندر پروپوزل لیٹر (proposal letter) جاری کرے گی۔ اگر

☆ کنکشن کو مین گیس لائن کے ساتھ جوڑنا تکنیکی طور پر موزوں ہے۔

☆ مذکورہ کنکشن معینہ مقام پر دیگر صارفین کیلئے کوئی امتیازی صورتحال یا کوفت کا باعث نہ بنے۔

☆ گھریلو یا تجارتی جگہ جو موجودہ گیس کی مرکزی لائن سے ۲۵ میٹر کے اندر عموداً واقع ہو اور جہاں گیس کے مرکز کی توسیع یا کمک شامل نہ ہو۔

☆ صنعتی جگہ جو موجودہ گیس کی مرکزی لائن سے ۱۵۰ میٹر کے اندر عموداً واقع ہو اور جہاں گیس کے مرکز کی توسیع یا کمک شامل نہ ہو۔

(b) اگر گھریلو یا تجارتی یا صنعتی جگہ مذکورہ بالا فاصلے پر نہ ہوں تو اس صورت میں کمپنی درخواست دہندہ کو درخواست کی موصولی کے 45 دنوں کے اندر حسب ذیل طور سے مطلع کرے گی؛

☆ کمپنی کی سروسز کی فراہمی میں معذوری؛ یا

☆ ٹائم فریم (time frame) جس میں درخواست دہندہ کو سروس فراہم کی جا سکتی ہے۔

(c) کمپنی کسی جگہ کے مالک یا مقیم کو گیس کنکشن، گیس کنکشن چارجز کی ادائیگی، گیس سپلائی ڈیپازٹ اور سڑک کی کٹنگ کی اجازت (اگر کوئی ہو) پر فراہم کرے گی۔

☆ متوقع گھریلو اور تجارتی صارفین کی صورت میں 45 دنوں کے اندر یا پھر اتھارٹی کی جانب سے منظور شدہ دیگر کوئی مدت۔

☆ متوقع صنعتی صارف کی صورت میں 90 دنوں کے اندر یا پھر اتھارٹی کی جانب سے منظور شدہ دیگر کوئی مدت۔

مسائل کے تدارک کیلئے آنے والے صارفین کو توانائی اور حفاظتی تدابیر سے متعلق 90-100 فیصد مشاورت دی جائے گی۔

8 توانائی/حفاظتی  
ہدایات

توانائی/حفاظتی مشاورت بلا معاوضہ فراہم کی جائے گی۔

خط و کتابت کی صورت میں صارفین کو 5 کاروباری دنوں کے اندر اندر جواب دیا 90-100 فیصد جائے گا۔ اگر ضروری ہو تو پہلے جواب دیں۔ عبوری جوابات مکمل جوابات کا اعادہ کریں گے۔

9 خط و کتابت کا جواب

- 10 معائنہ (Visits) ایمرجنسی، میٹر ریڈنگ یا صارف کی شکایت کے علاوہ اگر کوئی معائنہ ضروری ہو تو اس 90-100 فیصد کیلئے کمپنی پہلے متعلقہ صارف کو فون کال کے ذریعے کم از کم چار روز کے اندر ملاقات کا وقت لے گی۔
- 11 تخمینہ بلنگ کا طریقہ کار نہ تو کمپنی اور نہ ہی صارف کی حمایت میں ہونا چاہئے۔ حقیقی اور تخمینہ بلنگ کا طریقہ کار جاتی گیس کے استعمال میں فرق کی صورت میں معاملہ کمپنی اور صارف کے مابین ہونے والے معاہداتی ذمہ داریوں کے مطابق حل کیا جائے گا۔
- 12 صارف کی درخواست پر میٹر کی درستگی اور تبدیلی متعلقہ واجبات/چارجز کی ادائیگی پر 15 کاروباری دنوں کے اندر اندر۔ 90-100 فیصد
- 13 کمپنی سات کاروباری دنوں کے اندر متعلقہ میٹر کا معائنہ یا پھر 5 کاروباری دنوں کے اندر معقول جواب دے گی۔ 90-100 فیصد
- 14 میٹر کا نوٹس (میٹر ریڈنگ/بلنگ) مدت جو 45 دنوں سے زائد نہ ہو ارسال کرے گی۔ قیمت/ٹیرف میں ایڈجسٹ منٹ دنوں کی تعداد کے تناسب سے کی جائے گی۔
- ☆ بل کی ادائیگی کی مقررہ تاریخ بل کے جاری ہونے کے 15 دنوں تک ہوگی تاہم کمپنی بل کی سپردگی اس بندوبست سے کرے گی کہ ہر صارف کو بل کی ادائیگی کیلئے کم از کم 7 دن مل جائیں۔
- 15 میٹر ریڈنگ فریکوئنسی (Frequency) ضرور ہوگی۔ میٹر کی ریڈنگ گزشتہ ریڈنگ کے ایک ماہ بعد ہوگی۔ ریڈنگ ہر ماہ کم از کم ایک بار 90-100 فیصد
- 16 خصوصی میٹر ریڈنگز درخواست موصول ہونے پر 3 کاروباری دنوں کے اندر اندر معائنہ کریں گی۔ 90-100 فیصد
- 17 حتمی میٹر ریڈنگ کیلئے حتمی میٹر ریڈنگ کیلئے (2 دن کے نوٹس پر) صبح یا بعد از دوپہر کا وقت مقرر کریں۔ 90-100 فیصد
- 18 اضافی میٹر کی فراہمی اضافی میٹر کا اجراء نئے میٹر کی درخواست کی طرز پر کیا جائے گا۔ مراسلہ تجویز (proposal letter) کے اجراء کیلئے دو ہفتوں کا وقت درکار ہوگا۔ اضافی میٹر نصب کرنے کا وقت سکیورٹی ڈیپازٹ کے بعد نئے میٹر کے وقت کے 25 فیصد کے برابر ہوگا جیسا کہ نمبر شمار 7 میں درج ہے۔ 90-100 فیصد
- 19 عدم ادائیگی کیلئے صارف کو مطلع کرنا۔ مقررہ تاریخ کے بعد 10 دنوں کے اندر جاری کیا جائے گا۔ صارف نوٹس جاری ہونے کی تاریخ سے 15 دنوں کے اندر ادائیگی کر سکے گا۔ 90-100 فیصد

- 20 نادہنگی کی صورت میں سرسوز کا خاتمہ کمپنی کی صوابدید پر ہوگا جو نوٹس کی میعاد اور 90-100 فیصد نادہنگی کی صورت میں سرسوز کی منسوخی کے بعد عدم ادائیگی کے 45 دنوں سے زائد نہیں ہوگا۔
- 21 واجبات کی ادائیگی کے بعد دوبارہ کنکشن رسائی ممکن بنائے جائے گی۔
- 22 صارفین کو رقم کی واپسی کے بعد کنکشن کی واپسی کے اندر اندر کی جائے گی۔
- 23 بھرائی، بحالی گیس سپلائی کے حکم کے 15 دنوں کے اندر اندر کھدائی کی دوبارہ بھرائی کی جائے گی اور جگہ کو اپنی اصل حالت میں بحال یا اس سے بھی بہتر کیا جائے گا۔
- 24 منقطع کرنے کے بعد سروس لائن کو ہٹانا جگہ سے سروس لائن ہٹا دے گی۔
- ☆ گھریلو صارفین کیلئے 180 دنوں کے اندر
- ☆ تجارتی صارفین کیلئے 60 دنوں کے اندر
- ☆ صنعتی صارفین کیلئے 30 دنوں کے اندر
- 25 معاہداتی دباؤ ٹرانسمیشن، پائپ لائن ڈسٹری بیوشن اور نیٹ ورک سسٹم کو اپ گریڈ کرنے کیلئے جہاں سپلائی کی فراہمی کی خاطر ضروری ہوگا کمپنی معاہدے کے مطابق خاطر خواہ پریشر برقرار رکھے گی تاکہ صارفین کے ساتھ کئے گئے معاہدے کے مطابق یقینی حجم اور دباؤ مہیا کیا جاسکے
- 26 ہرجانہ سروس کے معیارات پر عمل درآمد نہ کرنے کی صورت میں بری طرح متاثر ہونے والے صارف کو کمپنی ہر جانے کی ادائیگی کرے گی۔

نوٹ:-

- 1- اتھارٹی لائسنس یافتگان کے ساتھ مشاورت سے وقتاً فوقتاً اضافی معیارات، ترمیم، یا پہلے سے مقررہ معیارات میں تبدیلی یا ترمیم کر سکتی ہے۔ جہاں مذکورہ معیارات لائسنس کی شرائط و ضوابط کے مطابق نہیں ہوں گے وہاں لائسنس کے احکامات کو عدم موافقت کی حد تک فوقیت حاصل ہوگی۔
- 2- جہاں اہداف 90-100 فیصد مقرر کئے گئے ہیں وہاں اولاً ہدف کو 90، دوسرے 95 اور آخر میں یعنی تیسرے برس 100 فیصد لیا جائے۔
- 3- کمپنی کی جانب سے ٹائم فریم میں رعایت کیلئے درخواست مکمل جواز کے ساتھ حقائق اور اعداد و شمار پر مشتمل ہونی چاہئے۔

### جواب دینے کے وقت کی مثالیں

- ٹائم (زیادہ سے زیادہ) ایکشن برائے
- ایک گھنٹہ آگ لگنا، دھماکہ
- دو گھنٹے غیر آباد علاقے میں گیس والو میں ہلکا گیس اخراج۔ ریلیف والو (Relief Valve) سے گیس کا اخراج
- دیگر خراب میٹر
- گڑھا دوبارہ نہیں بھرا گیا۔