

بررسی علل ایجاد طعم و بو در شبکه توزیع جهت افزایش رضایتمندی مشتریان

محمد رضا فخری هروی^۱، الناز زهتاب لطفی^{۲*} مهشید کشاورزی^۳
^۱مدیر دفتر کنترل کیفیت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی
^۲کارشناس مسئول کنترل کیفی آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی
^۳کارشناس آزمایشگاه میکروبی آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

*تلفن همراه ۰۹۱۴۳۰۷۸۷۵۱، ایمیل_elnazzlo@yahoo.com

۱. چکیده:

آب منبع حیاتی برای هر پدیده زیستی و انسانی است. امروزه مدیریت و حفاظت آب نه تنها در کشورهای در حال توسعه، بلکه در کشورهای توسعه یافته هم دارای اهمیت بالایی است. دسترسی به آب آشامیدنی سالم برای حفظ سلامت انسان و نیز توسعه و پیشرفت جوامع بشری ضروری می‌باشد. با توجه به پیشرفت‌های اقتصادی و صنعتی بشر و رشد جمعیت، صدمات کیفی و کمی وارد بر منابع آب نیز روز به روز افزایش می‌یابد. لذا با توجه به روند افزایش آلودگی منابع آب موجود و ضرورت دسترسی به آب آشامیدنی سالم، از سوی کلیه افراد فعال در این بخش (متخصصان، طراحان، مهندسين، بهره‌برداران و مشاوران) نیز کاملاً ضروری می‌باشد. مطلب اساسی که در تصفیه خانه‌های آب باید مورد توجه باشد تولید آبی مطابق با استانداردهای بهداشتی مقررات اولیه آب آشامیدنی می‌باشد؛ اما در عین حال جهت جلب اطمینان عموم جنبه‌های زیبا شناختی نیز در منابع آب آشامیدنی باید مورد توجه باشد. با توجه به رسالت شرکت آب و فاضلاب در جهت تامین آب شرب سالم و بهداشتی و رسیدگی به شکایات مشتریان از کیفیت آب، بر آن شدیم تا بررسی کاملی در مورد شکایات مشتریان از کیفیت آب براساس تماس آنها با این شرکت انجام دهیم. و نتایج آن را مورد بحث و بررسی قرار دهیم و در جهت بهبود مستمر در شرکت مورد استفاده قرار دهیم.

کلمات کلیدی: بو و طعم، نارضایتی مشتریان، آب شرب