

УДК 621.316.1: 658.581

АНАЛІЗ ЯКОСТІ ПОСЛУГ З ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЯК СКЛАДОВОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Бездітко О. І.

Науковий керівник: к.т.н., доц. Трунова І. М.
ХНТУСГ ім. Петра Василенка, м. Харків, Україна

Постановка задачі, аналіз останніх досліджень та публікацій.

З метою підвищення ефективності підприємств та організацій у світі виникла філософія тотального управління якістю Total Quality Management (TQM). TQM передбачає забезпечення якості шляхом створення системи управління якістю, яка має постійно працювати. Для забезпечення постійного підвищення ефективності підприємств та організацій з розподілу та постачання електричної енергії також необхідно підвищувати якість цих послуг.

Мета досліджень. Виявити особливості впровадження в Україні стандартів якості послуг з електропостачання споживачів.

Основні матеріали досліджень. Один з перших аналізів нормативно-правової бази та існуючої практики щодо якості сервісу в електроенергетиці Європи був зроблений у звіті Ради органів регулювання Енергетичного Співтовариства – Energy Community Regulatory Board «Стандарти та стимули регулювання якості». В звіті відмічалось, що як правило, існують три зацікавлені сторони, що є в процесі регулювання якості електропостачання: орган регулювання (Regulator), регульовані компанії (Regulated company) та споживачі (Customers). Відмічались загальні риси успіху: чесність і простота, повинні бути визначені чіткі правила з вимірювання та збору даних, повинні бути визначені чіткі правила з вимірювання та збору даних, існуючі та успішні регулюючі схеми побудовані на порівняно невеликому числі показників якості, поступовість, періодичний перегляд реалізованих інструментів регулювання.

Висновки. Проведений аналіз показав, що в Україні намагаються впровадити регулювання якістю послуг з електропостачання споживачів за європейськими прикладами з НКРЕКП в якості регулятора цього процесу.