

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.3 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br><br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |            |                                                                                           |                                               |                                                           | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |                                                                                           |                                               |                                                           |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |              | 100%                                                                                  | 100%                                  |                                                   |                             |               |
|          |              | -                                                                                     |                                       |                                                   |                             |               |
|          |              | -                                                                                     |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                              |                 | เม.ย.64        | พ.ค.64 | มิ.ย.64 | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                               | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |        |         |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br><br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                      |                 | เม.ย.64        | พ.ค.64 | มิ.ย.64 | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                 |                |        |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   |         |          |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |         |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 15,526         | 15,548 |         |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 15,526         | 15,548 |         |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           | 100%   |         |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 2,586          | 2,586  |         |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 2,586          | 2,586  |         |          |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   |         |          |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                          |                 |                |        |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 18,112         | 18,134 |         |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 18,112         | 18,134 |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เม.ย.64        | พ.ค.64 | มิ.ย.64 | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100%   |         |          |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%   |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | เม.ย.64        | พ.ค.64 | มิ.ย.64 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |        |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |         |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | -              | -      |         |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | -              | -      |         |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -      |         |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | -              | -      |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.64        | พ.ค.64 | มิ.ย.64 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.64        | พ.ค.64 | มิ.ย.64 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              | -      |         |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -              | -      |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 33             | -      |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -              | -      |         |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค      |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|-------------------|
|                                                                     |          | เม.ย.64        | พ.ค.64 | มิ.ย.64 | ไตรมาส 2 |                   |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |         |          |                   |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |                   |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      |         |          |                   |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      |         |          |                   |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |                   |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | 42     |         |          |                   |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 1              | -      |         |          | ภายในไม่เรียบร้อย |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |         |          |                   |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |                   |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -      |         |          |                   |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      |         |          |                   |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                       | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |                   |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                             |          |                |        |         |          |                   |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                             |          | 1              | -      |         |          |                   |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      |         |          |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                        |          | เม.ย.64        | พ.ค.64 | มิ.ย.64 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |        |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 5              | 2      |         |          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -      |         |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 11             | 12     |         |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -      |         |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | -              | -      |         |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | -              | -      |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |          | เม.ย.64        | พ.ค.64 | มิ.ย.64 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br><br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br><br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                              | 95%      | 95%            | 95%    |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.64        | พ.ค.64 | มิ.ย.64 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      |         |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      |         |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      |         |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%   |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      |         |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      |         |          |              |
|                                                                                                                      |          |                |        |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | เม.ย.64        | พ.ค.64 | มิ.ย.64 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 85%            | 85%    |         |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | -              | -      |         |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | -              | -      |         |          |              |