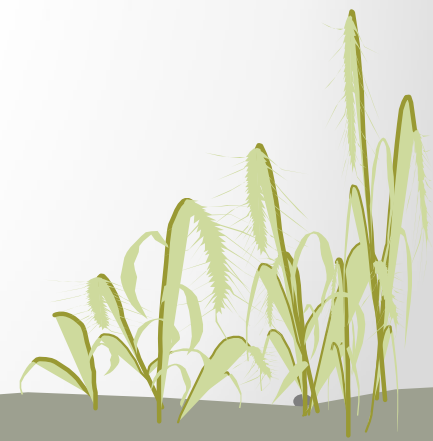


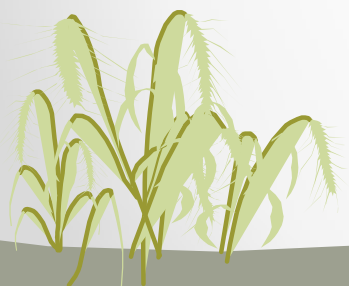
# אמנת השירות מי הרצליה



**אמנת השירות או SLA (Service Level Agreement) הינה כתב התחייבות ותיאום ציפיות בין התאגיד – נותן השירות, לבין התושבים.**

תאגיד מי הרצליה חרט על דגלו להעניק את השירות הטוב ביותר לתושבי העיר, שירות המצטיין באדיבות ומענה מהיר ומקצועי בכל תחומי פעילותו. תוך מעקב ובקרה שוטפים, בדיקת רמת שביעות הרצון של התושב והפקת לקחים הנדרשים ליישום הטעון שיפור.

נמשיך לפעול במלוא הרצינות במטרה להבטיח את השירות המיטבי והמקצועי ביותר לכלל תושבי העיר. זוהי חובתנו.



# שירות לקוחות

רמת השירות	מפרט השירותים	תחום השירות
בהתאם לפירוט המופיע בלשונית "שירות לקוחות" באתר התאגיד	שעות פעילות	מוקד שירות לקוחות טלפוני
עד 3 דקות	זמן המתנה מקסימאלי	
עד 3 שעות	זמן חזרה ללקוח שהשאיר הודעת Call Back	
בהתאם לפירוט המופיע בלשונית "שירות לקוחות" באתר התאגיד	שעות פעילות קבלת הקהל	מוקד שירות לקוחות פרונטלי
עד 20 דקות	זמן המתנה מקסימאלי במשרדי התאגיד	
עד 14 ימי עבודה (במקרים מורכבים המצריכים טיפול מעבר ל-14 ימי עבודה, הפניה תטופל בהתאם לקבוע בחוק). בכל מקרה תינתן הודעת ביניים תוך 3 ימים.	זמני הטיפול בפניות ציבור בכתב (המתקבלות בדואר / דוא"ל / פקס / אתר החברה)	פניות ציבור
בהתאם לפירוט שעות מענה טלפוני בלשונית "שרות לקוחות" – צרכנות מים	מענה אנושי בתאגיד	תשלומים
24/7 072-2147332	מענה אנושי/ממוחשב טלפוני	
24/7 <a href="http://www.paybill.co.il">www.paybill.co.il</a>	באינטרנט	

# פחת וצרכנות מים

התאגיד מתחייב להתקנה ולהחלפה של מדי מים, ניהול קריאות מדי מים וחישוב של נתוני הקריאות והצריכה בהתאם להנחיית רשות המים ולקבוע בחוק. התאגיד יבצע בדיקות שטח הנלוות לפעולות הקריאות והצריכה, יטפל בכלל משימות צרכנות המים וביניהם הפקת שובים תקופתיים, תוך עמידה ברמות השירות.

תחום השירות	מפרט השירותים	רמת השירות
דיוור לתושב	משלוח חשבון מים תקופתי	חשבון המים יישלח לאזורי המגורים אחת לחודשיים.
	מתן הודעה לגבי צריכה חריגה בנכס	10 ימי עבודה ממועד קריאת מד המים.
מדי מים	טיפול בבקשה להתקנת מד מים חדש	עד 7 ימי עבודה (ובלבד שיתקבלו כל האישורים)
	החלפת מד מים תקול	תוך תקופת חיוב אחת (במידה ואין מניעה בשטח)
	החלפה תקופתית של מד המים	בהתאם לתקנות מדידת מים

