



נס ציונה • מזכרת בתיה • קריית עקרון



אמנת שרות

מי ציונה

אנחנו מתחייבים לשרות מעולה
ועמידה בלוחות זמנים.

יוני 2015
עדכון מרץ 2018



שירות לקוחות

חברת "מי ציונה" מחויבת לרמת שרות גבוהה לכלל צרכניה. לרשותך מספר דרכים ליצירת קשר עימנו:

מענה טלפוני:

קו חיוג חינם: 1-800-800-987

שעות פעילות המוקד: בימים א-ה: 8:00-20:00, בימי ו': 8:00-12:00.

לצורך תשלום חשבונות מים 24 שעות במענה קולי ממוחשב



לדיווח על תקלות

24 שעות ביממה

1800-800-987

שיחת חינם



משרדים:

סניף ראשי - נס ציונה

האירוסים 53, מגדלי הקניון (קומה 4)

שעות קבלת קהל:

א, ג, ה: 08:15-15:30

יום ב: 08:15-18:30 יום ד: 15:30-18:30

דוא"ל: info@mei-ziona.co.il

סניף קריית עקרונ

הרצל 44, קריית עקרונ

שעות קבלת קהל:

ימים א', ב', ג', ה' בין השעות 08:00 - 12:00.

יום ד' בין השעות 16:00 - 18:00

פקס: 08-6436439

דוא"ל: infomk@mei-ziona.co.il

סניף מזכרת בתיה

לתושבי מזכרת בתיה וקריית עקרונ שדרות מנחם בגין 4 (קומה 1), מזכרת בתיה

שעות קבלת קהל:

בימים א', ב' ו-ה' בין השעות 08:00 - 12:00

יום ג' בין השעות 16:00 - 18:00

פקס: 08-6436439

דוא"ל: infomk@mei-ziona.co.il

חסוך זמן יקר!



לידיעתכם, ניתן לטפל במרבית הנושאים באמצעות

פניה טלפונית או באמצעות שליחת הטפסים הרלוונטיים בפקס, במייל

או בדואר, ואין הכרח להגיע אל משרדי שירות הלקוחות.

שעות קבלת קהל מחלקת הנדסה

סניף משני - מזכרת בתיה וקריית עקרונ:

כתובת: שד' מנחם בגין 4, קומה 2, מזכרת בתיה

יום ג' 16:00-18:00

יום ה' 10:00-12:00

סניף ראשי - נס ציונה:

כתובת: האירוסים 53, נס ציונה

יום ב' בין השעות 12:00-15:00

יום ד' בין השעות 16:00-18:30

אמנת השירות של מי ציונה

תאגיד המים והביוב "מי ציונה" הוקם בסוף שנת 2008. מאז ועד היום, אנו פועלים לשיפור השירות לתושבים שלנו, העלאת השקיפות והגדרת רמות שירות ברורות הניתנות למדידה.

מוגשת לכם בזאת אמנת שירות לסל השירותים הניתן על ידי התאגיד.

אמנת השירות מתבססת על חזון וערכים שקבענו לעצמנו:

נשאף לספק שירותי מים וביוב תוך שיפור מתמיד בשירות, איכות המים ויעול תהליכים ארגוניים.

- 1 איכותי יותר:** אנו מתחייבים למתן שירות איכותי ומיטבי. אנו מתחייבים לספק מים באופן רציף ובאיכות מי שתיה.
- 2 יעיל יותר:** אנו מתחייבים למתן שירות יעיל ומקצועי לרבות קבלני השירות. אנו מתחייבים להעניק לכל פונה יחס אישי, אדיב והוגן.
- 3 אמין יותר:** אנו מתחייבים להפצת מידע עדכני ואמין לציבור תושביה עיר.
- 4 סביבתי יותר:** אנו מתחייבים לפעול לעידוד חסכון במים ולשמור על איכות הסביבה.
- 5 מעורב יותר:** אנו מתחייבים למעורבות בקהילה ולפעול לחינוך לשמירה על ערכי הטבע.
- 6 מעורב השראה:** אנו מתחייבים לשיפור מתמיד של רמת השירות כחלק מתרבות ארגונית השואפת למצוינות תוך שימוש בטכנולוגיות מתקדמות לשיפור השירות.
- 7 תמיד מוכן:** מוכנות לשעת חירום.

זמני תקן: זמני התקן באמנה מתייחסים לעבודה בשגרה בלבד. בשעת חירום או תקלה משמעותית, נפעל לפי סדר עדיפויות בהתאם לדחיפות והמשאבים העומדים לרשותנו.

רינה קטיף
מנכ"ל

דרור מרגלית
יו"ר דירקטוריון

תקלות מערכת מים

נושא		בשעות עבודה רגילות		שעות כוננות, שבתות וחגים	
זמן הגעה	סיום טיפול	זמן הגעה	סיום טיפול	זמן הגעה	סיום טיפול
1 שעה	4 שעות	1 שעה	4 שעות	4 שעות	4 שעות
4 שעות	2 ימים	4 שעות	2 ימים	3 ימים	3 ימים
2 שעות	8 שעות	2 שעות	8 שעות	8 שעות	8 שעות
4 שעות	2 ימים	2 שעות	2 ימים	3 ימים	3 ימים
1 שעה	1 ימים	1 שעה	1 ימים	1 יום	1 יום
4 שעות	8 ימים	4 שעות	8 ימים	8 ימים	8 ימים
1 יום	4 ימים	1 יום	4 ימים	4 ימים	4 ימים
1 יום	7 ימים	1 יום	7 ימים	8 ימים	8 ימים
1 יום	14 ימים	1 יום	14 ימים	3 ימים	3 ימים
2 ימים	8 שעות	2 ימים	8 שעות	-	-
30 ימים לאחר תשלום האגרה	60 ימים	30 ימים לאחר תשלום האגרה	60 ימים	30 ימים לאחר תשלום האגרה	60 ימים

תקלות מערכת ביוב

נושא		בשעות עבודה רגילות		שעות כוננות, שבתות וחגים	
זמן הגעה	סיום טיפול	זמן הגעה	סיום טיפול	זמן הגעה	סיום טיפול
2 שעות	4 שעות	2 שעות	4 שעות	4 שעות	4 שעות
1 שעה	1 שעה	1 שעה	1 שעה	1 שעה	1 שעה
1 יום	3 ימים	1 יום	3 ימים	3 ימים	3 ימים
2 שעות	8 שעות	2 שעות	8 שעות	8 שעות	8 שעות
2 שעות	4 שעות	2 שעות	4 שעות	4 שעות	4 שעות

מוקד תקלות זמני מענה

נושא		ימי חול	שבתות וחגים
		זמן מענה	זמן מענה
מענה טלפוני במוקד תקלות		3 דקות	3 דקות
חזרה לתושב שהשאיר הודעה		3 שעות. הודעה שהושארה פחות משעתיים מסיום יום עבודה - עד שעה 11.00 בבוקר למחרת.	במוצאי החג או עד שעה 11.00 בבוקר למחרת.



בקשות

נושא		הערות
		בשעות עבודה רגילות
		סיום טיפול
התקנת מד מים חדש		7 ימי עסקים
בדרך כלל החיבור מתבצע תוך יומיים		

זמני מענה



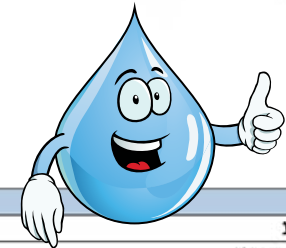
נושא	זמן טיפול
זמן המתנה ממוצע למענה טלפוני	3 דקות
זמן המתנה ממוצע במשרדי שירות לקוחות	7 דקות
חזרה לפונה שהשאיר הודעה מזוהה	3 שעות. הודעה שהושארה פחות משעתיים מסיום יום עבודה - עד שעה 11 בבוקר למחרת.
מענה לפניית בפקס/ דוא"ל	10 ימי עסקים
החלפת מד לא תקין בעקבות פניית תושב	5 ימי עסקים
התראת נזילה - במדי קרי"מ	2 ימי עסקים
החלפת משלם	3 ימי עסקים
עדכון מספר נפשות	3 ימי עסקים



אפשרויות תשלום

אפשרויות תשלום	זמני תשלום
תשלום במענה טלפוני ממוחשב	24/7
תשלום באפליקציה צלם שלם	24/7
תשלום באינטרנט	24/7

חשבונות מים



נושא	זמני טיפול
הפקת חשבונות	אחת לחודשיים
בקשה לביורר חשבון	14 ימי עסקים
ביקור מתואם עם הצרכן	7 ימי עסקים (לאחר תשלום על ביקור)
בוררות (בדיקת תקינות מד מים)	21 ימי עסקים
בקשה להכרה בניזילה	21 ימי עסקים
בקשה להכרה בצריכה חריגה מאוד	60 ימים (לאחר תשלום אגרה על בדיקות נוספות)
בקשה לבדיקות נוספות	21 ימי עסקים (לאחר תשלום אגרה)

שומרים על הסביבה

תאגיד "מי ציונה" מטפל מידי יום בסתימות ביוב בקווים העירוניים. מרבית הסתימות נגרמות בשל השלכת מגבונים, תחבושות ומוצרי היגיינה אל האסלה במקום לפח האשפה. חומרים אלה אסורים להשלכה לאסלה מכיוון שאינם מתפרקים במגע עם מים וגורמים לסתימות ביוב וכתוצאה מכך לגלישות ביוב ומפגעים הזורמים לסביבה שלנו.

מגבונים ופריטים שאינם מתפרקים במים יש להשליך לפח האשפה.

כך נוכל לצמצם את סתימות הביוב ולשמור על צנרת הביוב נקיה ועל פעולה תקינה של תחנות השאיבה לביוב ולמנוע גרימת נזקים למכונות טיהור השפכים. צמצום סתימות הביוב יחסוך מכם, התושבים, מטרדים ועלויות כספיות ויאפשר לכולנו לשמור על הסביבה שלנו.



תושבים יקרים!

האסלה אינה פח אשפה

אשפה המושלכת לאסלה גורמת לסתימות במערכת הביוב הפרטית והציבורית ולנזק סביבתי עצום.

במיוחד אסור לזרוק: מגבונים לחים, טיטולים, מטליות ומגבות, ספוגיות כותנה, צבע, שומנים וכל חומר שאינו מתפרק במים.

**בואו וקחו חלק בשמירה על איכות הסביבה
ועזרו לנו לשמור על התשתיות באיזור מגורכם!**



**אין להשליך
אשפה לאסלה**



www.mei-ziona.co.il