

אמנת השירות של שרונים:

מתוך הגדרת מטרות העל נגזרים יעדים ומדדים אופרטיביים, להלן תוצג מסגרת לקביעת היעדים והמדדים של החברה:

הערות	זמן טיפול/מדד	מסגרת להתחייבות, מדידה/המדד
אספקת מים		
	<p>24 שעות ביממה 6-8 שעות</p> <p>יומיים מראש פליירים באזור, הודעה למוקד בחברה ולמוקד העירוני, ועדכון באתר אינטרנט.</p> <p>תוך שעה מהקריאה הראשונה.</p> <p>סימון מיידי של המפגע ו-3 שעות לטיפול בקריאה.</p> <p>מיידי</p> <p>עד יום עבודה, אם יש לבצע עבודת תשתית - רתך אזי עד 3 ימי עבודה.</p> <p>מדי מים שגרתי בהתאם לתוכנית עבודה מד מים פגום תוך שבוע מזיהוי התקלה</p> <p>לפני קבלת טופס 4 - חודשיים.</p> <p>לאחר קבלת טופס 4 -</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ אספקה סדירה של מים לרמת השרון ▪ משך הזמן המרבי להפסקות מים יזומות לצרכי פיתוח ואחזקת מערכות המים. ▪ הודעות לציבור על הפסקות מים יזומות ▪ משך הזמן המרבי לאבחון תקלה ותיקון במערכת המים עקב פגיעה או פרץ מים ▪ זמן מרבי להסרת מפגעי מכסים, שקיעות, פינוי מטרדים ▪ זמן מרבי להסרת מפגעי בטיחות כתוצאה מביצוע עבודות מים ▪ התקנת מדי מים לבתים חדשים ▪ החלפת מדי מים בצורה שגרתית או החלפת מדי מים פגומים/תקולים. ▪ חיבור מערכת מים וכיוב לנכס חדש עם מסירת טופס 4 ע"י הצרכן.



שרונים תשתיות מים וכיוב

הערות	זמן טיפול/מדד	מסגרת להתחייבות, מדידה/המדד
	מידי.	
תקלות הנדסיות		
	<p>ביוב - תוך שעה בשעות העבודה או 3 שעות לאחר שעות העבודה. מים - תוך שעה. בהתאם לאופי התקלה</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ תקלות שבר : סתימה, שבר, פיצוץ, ריח ביוב יטופלו בתוך ▪ תקלות בעלות טיפול מתמשך יטופלו בתוך
הפעלת ותחזוקת רשת הביוב		
	<p>עד 4 שעות מים - עד 48 שעות. ביוב - עד 48 שעות. מידי מידי לפי תוכנית עבודה לפי תוכנית עבודה אחת לשנה</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ זמן מרבי להסרת מפגעי סתימות / פריצות ביוב ▪ זמן מרבי לטיפול בשקיעות ופינוי מטרדים ▪ זמן מרבי להסרת מפגעי בטיחות כתוצאה מביצוע עבודות ביוב ▪ זמן מרבי להסרת מפגעי ביוב במתקנים הנדסיים ▪ צילום וידיאו במערכת טלוויזיה במעגל סגור של כל הקווים הראשיים במערכת ▪ ניקוי וחיטוי שוחות ומתקני ביוב ▪ הדברת מכרסמים במתקני הביוב
הפעלה ותחזוקת רשת המים		
	ניקוי של בריכות פעם בשנה.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ניקוי וחיטוי תקופתי של בריכות ומיכלי מים
	יום-יומי	<ul style="list-style-type: none"> ▪ סיורים באתרי בריכות האגירה לאיתור בעיות מיגון, תפקוד ונזקים, תחזוקת שסתומי אוויר, תיקון נזילות, הידוק ברגים והחלפת אטמים.
איכות המים		
<p>חתימה על יומן עבודה שבועי בהתאם להנחיות משרד הבריאות.</p>	<p>בדיקות מים אחת לשבוע כפי שנקבע בתקנות בריאות העם. עד 2 ימי עבודה 7 שנים</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ מערך בקרה על איכות המים ▪ אספקת מים באיכות הטובה ביותר ▪ מענה לפניית ציבור בעניין איכות המים (עכירות, ריח, טעם וצבע) ▪ שמירת תוצאות הבדיקות



שרונים תשתיות מים וכיוב

הערות	זמן טיפול/מדד	מסגרת להתחייבות, מדידה/המדד
	כל רבעון, ובסוף שנה (דו"ח שנתי המרכז את הדו"חות הרבעוניים). הדו"חות מפורסמים לציבור ומדווחים למשרד הבריאות.	▪ דיווח תוצאות הבדיקות
מידע ושירות ליזמי בניה		
	עד שבוע ימים, במקרה שאין תקלות או במקרה שלא מדובר בנושא מורכב. במועד הסדרת התשלום ע"י הקבלן, בכפוף לעמידה בתנאים הדרושים. עד 5 ימי עבודה	▪ אישור התאגיד למתן היתר בניה. ▪ התקנת מדי מים לצרכנים חדשים. ▪ אישור תכניות לחיבור מבנה לרשת הביוב ומים.
העמדת מידע והנחיות לציבור		
	פרסום קבוע בזמינות מיידית באתר האינטרנט של שרונים וחומר כתוב במשרדי החברה.	▪ העמדת מידע והנחיות לצרכן בנושא רשת המים והביוב, מבנה מערכת המים והביוב, חשבונות: שקיפות מידע פרוט תקלות, תכניות שיקום ופיתוח.
מוקד תקלות הנדסיות		
		▪ איוש קבוע, 24 שעות ביממה, של מוקד מידע עירוני לציבור על תקלות בנושא מים וכיוב ולקבלת פניות הציבור בנושא תקלות ומקרי חירום. ▪ הטיפול בקריאות המוקד בשעות הפעילות מתבצע על ידי מחלקת שירות לקוחות בשרונים.
קבלת קהל ושירות לקוחות צרכנים		
	בימים א', ד', ה' 00:17-8:30 בימים ב', ג' 00:18-8:30 בימים א'-ה' 00:22-8:30 תוך 14 יום	▪ קבלת קהל לביוררים. ▪ מענה טלפוני לביוררים (באמצעות מוקד חיצוני) ▪ מענה לפניות כתובות לביורר חשבונות (פקס/אתר האינטרנט).



שרונים תשתיות מים וכיוב

הערות	זמן טיפול/מדד	מסגרת להתחייבות, מדידה/המדד
	תוך 24 שעות עד 14 ימי עבודה עד שבוע ימים עד שבוע ימי עבודה לאחר תקופת הקריאה העוקבת למועד תיקון הנזילה הודעה טלפונית והוצאת מכתב במידי. עד 14 יום	<ul style="list-style-type: none">▪ מענה לפניות טלפוניות שהושארו במוקד הטלפוני.▪ בדיקת מדי מים לפי בקשת הצרכן - בדיקת בוררות.▪ עדכון ובדיקת התאמה בקובץ שוברי תשלום.▪ החלפת מחזיקים/בעלים.▪ תיקון חשבון עקב נזילה. ▪ הודעה ללקוח על קבלת צ'ק שחזר. ▪ טיפול בפניות ציבור בכתב.