



אמנת שרות

מי ציונה

אנחנו מתחייבים לשרות מעולה
ועמידה בלוחות זמנים.



מאי 2021

www.mei-ziona.co.il
כל השירותים בשיחת חינם
1-800-800-987

קריית עקרון
הרצל 44, קריית עקרון
פקס: 08-6436439
infomk@mei-ziona.co.il

מזכרת בתיה
שד' מנחם בגין 4, מזכרת בתיה, 7680400
פקס: 08-6436439
infomk@mei-ziona.co.il

נס ציונה - סניף ראשי
רח' האירוסים 53, נס ציונה, 7406602
פקס: 08-9302828
info@mei-ziona.co.il

1. 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 השרות 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 ספק 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 תושבי העיר.
- 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. מעורר השראה:** אנו מתחייבים לשיפור מתמיד של רמת השירות כחלק מתרבות ארגונית השואפת למצינות תוך שימוש בטכנולוגיות מתקדמות לשיפור השירות.
- 7. תמיד מוכן:** מוכנות לשעת חירום.

רינה קטיף
מנכ"לית

עו"ד שאול רומנו
יו"ר הדירקטוריון

2. 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



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 קרית עקרון
 הרצל 44, קרית עקרון
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 עקרון
 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!
 לדיעתכם, 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 עקרון:
 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

3. 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 קר"מ	2 ימי עסקים
החלפת משלם	3 ימי עסקים
עדכון מספר נפשות	3 ימי עסקים



4. זמני מענה

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

5. חשבונות מים

נושא	זמני טיפול
הפקת חשבונות	אחת לחודשיים
בקשה לבירור 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 בנזילה	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)

6. תקלות מערכת מים

שעות כוננות, שבתות וחגים		בשעות עבודה רגילות		נושא
סיום טיפול	זמן הגעה	סיום טיפול	זמן הגעה	
4 שעות	1 שעה	4 שעות	1 שעה	פיצוץ בקו עירוני
3 ימים	2 ימים	2 ימים	4 שעות	נזילה בברז כיבוי
8 שעות	2 שעות	8 שעות	2 שעות	אין אספקת מים
3 ימים	2 ימים	2 ימים	4 שעות	נזילות קטנות וחלשות
1 יום	2 שעה	1 ימים	1 שעה	לחץ מים נמוך
8 ימים	1 יום	8 ימים	4 שעות	ריח/ טעם / עכירות במים
4 ימים	2 ימים	4 ימים	1 יום	החלפת ברז מים ראשי תקול
8 ימים	2 ימים	7 ימים	1 יום	השבת השטח לקדמותו - ריצוף
3 ימים	2 ימים	14 ימים	1 יום	השבת השטח לקדמותו - אספלט
-	-	8 שעות	2 ימים	הודעה על הפסקת מים יזומה
60 ימים	30 ימים לאחר תשלום האגרה	60 ימים	30 ימים לאחר תשלום האגרה	בדיקת איכות מים בנכס צרכן לפי בקשת הצרכן

7. תקלות מערכת ביוב

שעות כוננות, שבתות וחגים		בשעות עבודה רגילות		נושא
סיום טיפול	זמן הגעה	סיום טיפול	זמן הגעה	
4 שעות	2 שעות	4 שעות	2 שעות	סתימת ביוב בקו ציבורי
1 שעה	1 שעה	1 שעה	1 שעה	מכסה ביוב פתוח
3 ימים	2 ימים	3 ימים	1 יום	מכסה ביוב מרעיש/ החלפת מכסי ביוב
8 שעות	2 שעות	8 שעות	2 שעות	שבר בקו ביוב
4 שעות	2 שעות	4 שעות	2 שעות	הצפת ביוב

זמני תקן: זמני התקן באמנה מתייחסים לעבודה בשגרה בלבד.

בשעת חירום או תקלה משמעותית, נפעל לפי סדר עדיפויות בהתאם לדחיפות והמשאבים העומדים לרשותנו.

8. מוקד תקלות זמני מענה

נושא	ימי חול זמן מענה	שבתות וחגים 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.

9. בקשות

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

