



8.82x10.03	2	48	עמוד 48	2011/07/07	27976761-5
28830 - תאגיד מ"א				אילן גורגי יו"ר דירקטוריון תאגיד מ"א	

מקבץ מוניציפאלי און קורנפלד

מ"א אונז: הרוב מרוצים מהשירות

חברת מי אנו מדווחת השבוע כי תושבי קריית אונז שהשתתפו בסקר מיוחד שביצעה חברת סלמסר-סלכלל, שבחן את רמת השירות שמקבלים תושבי העיר מתאגיד המים, העניקו את הציון הממוצע 9.2. הסקר הקיף 218 לקוחות שמהווים 20 אחוז מסך הלקוחות שקיבלו שירות מהחברה במהלך חודש מאי. עוד עולה מהסקר, כי כל לקוח שלישי גולש באתר החברה. "נחנו הסקר אינם מפתיעים אותי", סיכם עו"ד אילן ג'ורגי, יו"ד תאגיד המים. "עם תחילת פעילותי כיו"ר הדירקטוריון שמת' לנגד עיני מסרה, ברורה של מתן שירות לתושבי העיר שהינם לקוחות התאגיד, וכך גם פעלתני". יצוין כי לפני כחודש קיבל התאגיד את ההסמכה לפעילותו ונקבע תו תקן iso9001. עוד העלה הסקר כי חוסר שביעות רצון נובע מכללי המים שאינם מאפשרים לנציג השירות להפעיל שיקול דעת או שיקולי שירות במתן התשובה ללקוח במקרים של עדכון מספר נפשות חיכו לאחור, קבלת זיכוי על נזילה, שליחת מד לכוררות, ועוד. 61.47 אחוז מעדיפים לפנות לתאגיד באמצעות הטלפון ולא באמצעות מרכזי השירות (16.97 אחוז) או במייל (17.89 אחוז).