



26.04x8.95	1	עמוד 16	חדשות אונן	07/07/2011	28080841-1
מי אונן בע"מ תאגיד מים מי אונן - 28830					

סקר חדש קובע: תושבי קרית אונן מרוצים מתאגיד המים העירוני

יוסי גבריאלי

9.2 מתוך 10 זהו הציון הממוצע שנתנו תושבי קרית אונן שהשתתפו בסקר מיוחד שביצעה חברת 'טלמסר-טלכלל' שבחן את רמת השירות שמקבלים תושבי העיר מתאגיד המים 'מי-אונן'.

הסקר שהקיף כ- 218 לקוחות שענו באופן מלא על כל שאלות הסקר, המהווים כ- 20 אחוז מסך הלקוחות שקיבלו שירות באחד מפתחי השירות

של החברה במהלך חודש מאי. הסקר כלל 4 חלקים, שאלות כלליות עליהן ענו כלל הנשאלים וכל היתר - שאלות ממוקדות על השרות. הסקר מציג באופן ברור וחד משמעי נתון מרשים אשר מצביע על כך שלקוחות מי אונן המבקרים במרכז שירות הלקוחות של החברה נהנים משירות איכותי, מקצועי, מהיר ויעיל. בנוסף לדירוג רמת שירות הלקוחות, מתברר כי כל לקוח שלישי גולש באתר החברה.

לדברי יו"ר הדירקטוריון עו"ד אילן ג'ודגי: "נתוני הסקר אינם מפתיעים אותי. עם תחילת פעילותי כיו"ר הדירקטוריון שמתי לנגד עיני מטרה ברורה של מתן שירות לתושבי העיר שהינם לקוחות התאגיד וכך גם פעלתי. בתוקף תפקידי אני יודע שלא די בקביעת מדיניות אלא צריך לרתום את כל העובדים לביצועה בפועל ואני שמח שהעובדים במחלקת השירות ראו עין בעין את מטרות התאגיד ויישמו אותן בשטח."

כחלק מנוהלי תקן האיכות אותו מחויב כל תאגיד לקבל ובהמשך למחויבות לניהול מערך מדידה ושיפור מתמיד של איכות השירות, הזמין התאגיד את הסקר. הסקר נועד להיות כלי מרכזי לפיו ניתן למדוד את רמת השירות שהתאגיד מעניק ללקוחות החברה ולהמשיך להשתפר תוך כדי תנועה ולאחר אתגרים חדשים שניתן לטפל בהם. לקוחות החברה יכולים

לפנות למרכזי השירות, למענה טלפוני ולאחר האינטרנט. התאגיד שוקל בימים אלה לעודד את הלקוחות להשתמש גם באמצעים אלקטרוניים מקובלים הקיימים בשוק.

ניתוח מעמיק יותר של התוצאות הכלליות לשביעות רצון משירות תאגיד 'מי אונן', העלה כי חוסר שביעות רצון נובע מכללי המים שאינם מאפשרים לנציג השרות להפעיל שיקול דעת או שיקולי שירות במתן התשובה ללקוח במקרים כגון: עדכון מספר נפשות וזיכוי לאחור, קבלת זיכוי על נזילה, שליחת מד לבוררות, וחוסר שביעות רצון מעליית מחירי המים. עוד עולה מהסקר כי 61.47% מעדיפים לפנות לתאגיד באמצעות הטלפון, ולא באמצעות מרכזי השירות 16.97% או בדואר אלקטרוני 17.89%.