

بیانیه توافق سطح خدمت پورتال شرکت آب و فاضلاب شهری خراسان شمالی

۱- مقدمه:

پورتال شرکت آب و فاضلاب خراسان شمالی به آدرس www.abfankh.ir با هدف اطلاع رسانی و ارائه خدمات دوسویه به کلیه متقاضیان خرید انشعاب، مشترکین، درخواست کنندگان خدمات پس از فروش، پیمانکاران، کارکنان و سایر ذینفعان در محدوده جغرافیایی تحت پوشش این شرکت (شامل شهرستانهای بجنورد، شیروان، اسفراین، گرمه، جاجرم، آشخانه، فاروج و راز) ایجاد گردیده است. این پورتال مجهز به زیر پورتال های تخصصی و کانالهای ارتباط الکترونیک نظیر پورتال خدمات مشترکین، ثبت و پیگیری شکایات و پیشنهادات، نظرسنجی، برقراری ارتباط با مدیر عامل و سایر مدیران ارشد شرکت، سیستم مناقصات و مزایدات (جهت استفاده پیمانکاران)، زیرپورتال خبری، بخش آموزش و تحقیقات و کودکان و .. می باشد.

۲- هدف:

- هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب خراسان شمالی به متقاضیان و مشترکین محترم مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دوجانبه در خصوص خدمات شرکت، روش های نظارت و مسئولیت های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می کند.

۳- مسئولیت:

- خدمات احصاء شده شرکت آب و فاضلاب خراسان شمالی ۲۴ خدمت می باشد که با جزئیات کامل در میز خدمت الکترونیک وب سایت شرکت توضیح داده شده است و مسئولیت اجرای هر یک از خدمات در هر یک از شهرستان های تابعه درج شده است.

۴- تعهدات متقابل خدمت گیرنده:

- متقاضیان خدمت می بایست درخواست خود را از طریق پورتال شرکت و یا دفاتر پیشخوان ارائه نمایند.
- شرکت موظف است با بررسی درخواست متقاضیان در بازه زمانی ۱ تا ۳ روز نسبت به انجام درخواست های قانونی اقدام نماید.

۵- هزینه ها و پرداخت ها :

- هزینه های انجام خدمات فروش و پس از فروش شرکت آب و فاضلاب با ابلاغ شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور یا وزارت نیرو تعیین و در پورتال شرکت جهت اطلاع عموم درج می گردد.
- پرداخت هزینه ها به صورت اعمال در قبوض آب بهاء یا صدور فیش بانکی و پرداخت الکترونیکی آن با شناسه قبض و پرداخت صورت می گیرد. پرداخت هزینه ها و درخواست خدمات از طریق پورتال صورت می گیرد.

۶- دوره عملکرد:

- متقاضی پس از خرید انشعاب به عنوان مشترک شرکت محسوب شده و ارائه خدمت توسط شرکت به مشترک از زمان خرید انشعاب تا مادامی که انشعاب آب یا فاضلاب برقرار باشد برقرار می باشد. خدمات فروش و پس از فروش در پورتال شرکت ارائه گردیده است.