



ז' אלול תשע"ג  
13/10/2013

### נוהל טיפול בדליפות מקבלת הקריאה ועד סיומה

1. תושב מתקשר ומדווח למוקד העירוני האחד 106 על דליפת ביוב. קיים פרסום מקיף בכל כלי התקשורת וכל חשבון תקופתי על אפשרות זו.
2. מוקדנית במוקד מקבלת את השיחה ומוציאה קריאה במערכת הודעות למפקח ביוב של התאגיד ובמקביל לקבלן האחזקה של התאגיד.
3. הקריאה נרשמת במערכת CRM ומקבל סטטוס (נקראה/בטיפול/טופל).
4. המפקח מגיע לשטח ומוודא שהקבלן הגיע עם הביובית ו/או ציוד רלוונטי נוסף.
5. צוות הקבלן מטפל באירוע, משחרר את הסתימה/טיפול אחר.
6. המפקח צמוד לאירוע בשטח כל זמן הטיפול עד סיומו.
7. בגמר טיפול המפקח מדווח למערכת טופל.
8. הנתונים מופיעים מסודר במערכת CRM בתאגיד.

#### אגף הנדסה

כתובת: רחוב ז'בוטינסקי 168, מגדלי שקל, בני ברק, מיקוד 51360  
טלפון: 073-2211070 פקס: 073-2211095 דוא"ל handasa@mei-barak.co.il