

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

۱. پرتال شرکت آب و فاضلاب استان خراسان شمالی 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 جغرافیائی تحت پوشش این شرکت (شامل شهرستان های بجنورد، شیروان، اسفراین، گرمه، جاجرم، آشخانه، فاروج، راز) ایجاد گردیده است. این پرتال مجهز به زیر پرتال های تخصصی و کانال های ارتباط الکترونیک نظیر پرتال خدمات مشترکین، ثبت و پیگیری شکایات و پیشنهادات، نظرسنجی، برقراری ارتباط با مدیر عامل و سایر مدیران ارشد شرکت، سیستم مناقصات و مزیدات (جهت استفاده پیمانکاران)، زیر پرتال خبری، بخش آموزش و تحقیقات و کودکان و ... می باشد.

۲. پرتال در ۷ روز هفته و تمامی ساعات شبانه روز فعال است.

۳. حداکثر زمان پاسخگویی به درخواست ها ۳ روز کاری می باشد.

۴. حداکثر زمان بازگشت به حالت عادی پس از خرابی احتمالی یک روز کاری است.

۵. در صورت بروز قطعی های برنامه ریزی شده (نظیر ارتقای زیر ساخت های نرم افزاری و سخت افزاری) به بازدید کنندگان گرامی اطلاع رسانی لازم انجام خواهد شد.

۶. زمان های امکان اتصال به تارنما ۹۹,۹۹ درصد است.