

### אמנת שירות – חברות ניהול

במסגרת הכללתנו במדרג האיכות אנחנו מתחייבים לפעול לפי העקרונות הבאים :

- 1. בטיחות:** לבצע את כל פעולות הניהול, תפעול ותחזוקת המבנים והמערכות תוך מחויבות לבטיחות הדיירים, המבקרים, הציבור ו כל העובדים בכל עת.
- 2. שקיפות:** בניית אמון עם דיירי הבניין ע"י הענקת נגישות מלאה לכל המידע באופן מרוכז ובשקיפות מוחלטת . קבלת מידע על כל הנעשה בבניין באמצעות מערכת ממוחשבת/יישומון ושליחת דוחות חודשיים לוועד וכן לכלל הדיירים .
- 3. ניהול כספים:** ניהול כספי הדיירים והתקציב באופן שקוף ומתוך דאגה לדרישות התפעול והתחזוקה של הבניין הן לטווח הקרוב והן לטווח הארוך.
- 4. תחזוקה:** עבודה עפ"י תקן המחמיר בענף מטעם מכון התקנים הישראלי : תקן 1525 לניהול בנייני מגורים.
- 5. הוראות לתחזוקה מונעת:** בניית מפרט הוראות תחזוקה תקופתיות הכולל את כלל הפעולות הנדרשות לצורך שמירה על הנכסים השונים.
- 6. תוכנית תחזוקה ועבודה:** ביצוע כלל פעולות בהתאמה לתוכנית העבודה ותוכנית התחזוקה המונעת בהתאם למפרט עבודות מוסכם.
- 7. בקרת איכות:** לבנות מנגנונים של שיפור מתמיד ובקרת איכות על עבודת החברה
- 8. צוות מקצועי:** לבצע את הפעולות בדגש על פעולות התחזוקה ובטיפול במערכת ותוך שימוש בצוות מקצועי, בעל ניסיון והסמכות נדרשות המחויב למניעת תקלות ואירועי בטיחות
- 9. זמינות:** מתן מגוון רחב? של אמצעי תקשורת לדיווח על תקלות המתאימים לדרישות הלקוחות הכוללים : אפליקציה, SMS , אתר וכן מוקד 24/7 .
- 10. טיפול בפניות ואירועים:** להפעיל מוקד לקליטת פניות ותלונות הדיירים ולתיעוד אירועים ON LINE
- 11. מערכות ממוחשבות:** שילוב ושימוש במערכות ממוחשבות בניהול המבנים השונים והנגשת אפליקציות



12. **רמות שירות:** מדידת הפע ולות השונות בהתאמה לרמות שירות שיקבעו על ידי הדיירים או על

ידי החברה עצמה.

אנו מתחייבים לביצוע העבודות השונות על פי כל דין וחוק

חתימת מנכ"ל החברה וחתימת

חברה