

أنتم ليدك

عدد خاص

التزامات الخدمة
الزبناء العموم

10

التزامات لخدمتكم أفضل



وثيقة عمومية - غير تعاقدية

كل طاقاتنا من أجلكم



افتتاحية



نعمل على خدمتكم أفضل

هذه المرحلة مكنتنا من إعداد 10 التزامات بالخدمة، ملموسة وقابلة للقياس، وتشمل أغلبية خدماتنا.

بالموازاة، وضعنا نظاما معززا للمراقبة جودة خدمتنا لكي نضمن لكم احترام كل التزام.

ندعوكم لاكتشاف التزاماتنا العشرة. لا تترددوا في اختبارها : ستشاركون بذلك بشكل فعال في تحسين خدماتنا !

جان باسكال داريي
مدير عام

جودة الخدمة كانت على الدوام رهانا كبيرا بالنسبة إلى ليدك. اليوم، مع مشروعنا الجديد للمقاولة «سينرجي 2020»، نحن ندخل في دينامية جديدة. فأنتم، كزبناء، تتواجدون أكثر من أي وقت مضى في قلب استراتيجيتنا ونحن نبذل كل جهودنا لتوطيد ثققتكم.

لأجل ذلك، نظمنا سنة 2012 عملية واسعة للاستماع إلى زبائننا. بعد العديد من الدراسات و استطلاعات الرأي، قمنا بتحديد انتظاراتكم الأساسية و وضعنا مخططات عمل للاستجابة إليها.

الفهرس

- استمعنا إليكم وفهناكم ↗ ص 04
- التزاماتنا العشرة للخدمة ↖ ص 06
- كيف الاتصال بنا ؟ ↙ ص 11

استمعنا إليكم و فهمناكم

رأيكم حول جودة خدماتنا، الذي استمعنا إليه خلال استطلاعاتنا للرأي، كان مصدرا قيما للمعلومات من أجل إعداد التزاماتنا للخدمة. مقتطفات.



« من شهر لآخر، لدي انطباع بأن مبيعات فاتورتي يتغير رغم أن استهلاكي بقي كما كان »

الزبناء ينتظرون من ليدك فاتورة واضحة ودقيقة.

« للمزيد من الشفافية، ليدك تمنح زبناءها إمكانية التحقق من وثوقية فاتورتهم.

« أحيانا يتغير مذاق الماء : ذلك يقلقني. أريد معرفة إلى أي حد يبقى هذا الماء صالحا للاستهلاك »

بالرغم من أنه صالح تماما للشرب، من الممكن في بعض الأحيان أن يتغير مذاق ماء الصنبور.

« ليدك تطمئن زبناءها و تقدم لهم الدليل بأن الماء الذي توزعه يمكن استهلاكه بكل أمان.

شهادات

« في حالة عطب، يجب أن أعتد على تفاعلية فرق ليدك »

ليدك واعية بالانزعاجات المترتبة عن الأعطاب التي يمكن أن تعرقل استمرارية الخدمة.

« ليدك تعتمد جميع الوسائل الضرورية للتدخل و إرجاع الوضع إلى حالته الطبيعية في أقرب الأجل.



« حينما تكون الزنقة التي أقيم بها بدون إنارة، لا أشعر بالأمان »

الإنارة العمومية تساهم تماما في جودة العيش و في الأمن بالمدينة.

« ليدك توظف الموارد التي تمكنها من التدخل و إصلاح الأعطاب بسرعة في حالة انطفاء الإنارة العمومية.

« يجب على ليدك أن تجيبني بسرعة إذا تقدمت بشكاية »

على كل مقابلة أن تأخذ الوقت الكافي للاستماع إلى زبائنها و للاستجابة إلى طلباتهم.

« ليدك تتخذ تدابير جديدة من أجل تكفل أفضل بالشكايات سواء تعلق الأمر بالأجل أو بالجودة.

التزاماتنا العشرة لخدمة الزبناء العموم

اليوم، ليديك نلتزم من أجل إرضائكم بشكل أفضل. لكل واحدة من خدماتنا، قمنا بتحديد أهداف ملموسة للاستجابة لانتظاراتكم. هذه الالتزامات العشرة ستمكنكم بسهولة و موضوعية من تقييم جودة خدماتنا.



الاستقبال

التزام رقم 1:

نلتزم بأن نجيبكم 24 ساعة/24 و 7 أيام/7 على الرقم
05 22 31 20 20.

مستشارونا في مركز العلاقات مع الزبناء رهن إشارتكم 24 ساعة/24 و 7 أيام/7 للتكفل بطلباتكم أيا كان نوعها: معلومة، شكاية، إصلاح....

يمكن الاتصال بمركز العلاقات مع الزبناء عبر الهاتف على الرقم
05 22 31 20 20 أو عبر البريد

الإلكتروني contact@lydec.co.ma



الفاتورة

التزام رقم 3:

نلتزم بأن نضع رهن إشارتكم كشف استهلاكاتكم للتحقق من فاتورتكم قبل التوصل بها.

يقوم أعاوننا كل شهر بقراءة عداداتكم للماء والكهرباء.

اليوم، وللمزيد من الشفافية، يمكنكم الاطلاع على كشف استهلاكاتكم حتى قبل التوصل بفاتورتكم. لأجل ذلك، يكفيكم أن تتصلوا بمركز العلاقات مع الزبناء (بواسطة الهاتف أو البريد الإلكتروني)، أو أن تزوروا موقع الأونترنت لوكالتنا على الخط أو أن تقصدوا وكالة ليديك الأقرب إليكم.

إذا اعتبرتم أن المؤشر المسجل غير صحيح، يمكنكم أن تقرأوا العداد بنفسكم و أن ترسلوا لنا المؤشر المسجل عبر مركز العلاقات مع الزبناء أو الوكالة. سوف يستعمل هذا المؤشر لإعداد فاتورتكم.

التزام رقم 4:

نلتزم بأن نخبركم، عبر رسالة قصيرة «SMS»، في حالة ارتفاع غير اعتيادي لاستهلاكاتكم.

الارتفاعات غير الطبيعية للاستهلاك يتم اكتشافها خلال قراءة عداداتكم للماء أو الكهرباء.

إذا اعتبر ارتفاع استهلاككم غير اعتيادي مقارنة مع تاريخ و موسمية استهلاككم، ستتوصلون على الفور بتبنيه عبر رسالة قصيرة «SMS»، وذلك حتى قبل إصدار فاتورتكم.



التزام رقم 5 : جودة الماء

نلتزم بأن نضع رهن إشارتكم نتائج تحاليل الماء الموزع في منطقة سكناكم.

الماء الذي نوزعه يخضع لمراقبة صارمة 24 ساعة/24 و 7 أيام/7، انطلاقا من خزاناتنا وإلى غاية منازلكم.

لتكونوا على علم بوجودته، نضع رهن إشارتكم كل ستة أشهر نشرة تحاليل الماء الموزع في منطقة سكناكم.

هذه النشرة توجد رهن إشارتكم في وكالاتنا وفي فضاءات الخدمات «تسهيلات» الشريكة. يتم أيضا نشرها في موقعنا على الإنترنت www.lydec.ma كما يمكنها أن تُسَلَّم لكم بناء على طلب بسيط لدى وكالاتنا أو مركزنا للعلاقات مع الزبناء.



التزام رقم 6 : الإصلاح

نلتزم بالتدخل، في حالة عطب، في أجل لا يتعدى 4 ساعات.

في حالة عطب أو استعجال تقني في شبكة الماء، الكهرباء أو التطهير، تتدخل فرقنا في أجل لا يتعدى 4 ساعات، ابتداء من تسجيل طلبكم.

يمكنكم أن تتقدموا بطلب للإصلاح عبر مركز العلاقات مع الزبناء، 24 ساعة/24 و 7 أيام/7، أو لدى وكالاتنا خلال أوقات العمل الاعتيادية.



التزام رقم 7 : الشكايات

التزام رقم 8 :

نلتزم بأن نجيبكم في أقل من 10 أيام عمل على كل شكاية مكتوبة.

كل شكاية مكتوبة (موجهة عبر البريد، الفاكس أو مودعة بالوكالة) تتم معالجتها في أجل 10 أيام عمل ابتداء من تاريخ تسجيلها. هكذا نرسل لكم جوابا مكتوبا يقدم لكم حلا لشكايتكم.

في حالة مشكل معقد، خاصة الطلبات التقنية التي تتطلب إنجاز أشغال، تبعث لكم رسالة تخبركم بأجال المعالجة.

نلتزم بأن نؤكد لكم عبر رسالة قصيرة «SMS» التكفل بشكايتكم.

قنوات عديدة تم وضعها رهن إشارتكم من أجل تبليغ شكايتكم : مركزنا للعلاقات مع الزبناء (عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني)، البريد أو وكالاتنا.

شكايتكم يتم تسجيلها بمجرد التوصل بها. ونحن نؤكد لكم التكفل بها عبر رسالة قصيرة «SMS»* تتضمن تاريخ التوصل بها ورقم تسجيلها.

* للاستفادة من هذه الخدمة، ندعوكم إلى تزويدنا برقم هاتفكم المحمول (في وكالاتنا أو عبر مركز العلاقات مع الزبناء). هذا الرقم يمكن أيضا استعماله من طرف ليديك للاتصال بكم أو من أجل أن ترسل لكم المعلومات المرتبطة بعقد اشتراككم.



تشغيل الخدمة

التزام رقم 9:

نلتزم بأن نؤمن لكم تشغيل خدمة الماء و/أو الكهرباء في أقل من 24 ساعة عمل بعد توقيع عقد الاشتراك.

عند التوقيع على عقد اشتراككم، نؤمن لكم تشغيل خدمة الماء و/أو الكهرباء في أقل من 24 ساعة عمل إذا كان محلکم مجهزا بعدد مطابق للمعايير المعمول بها ويمكن الولوج إليه.



الإنارة العمومية

التزام رقم 10 :

نلتزم بأن نتدخل في أجل لا يتعدى 4 ساعات في حالة انطفاء إنارة زنقة.

من أجل خدمتكم بشكل أفضل، قمنا بإحداث فرق إصلاح مخصصة للإنارة العمومية على مستوى المديریات الجهوية.

في حالة انطفاء إنارة زنقة ما، نتدخل فرقنا للإصلاح في أجل لا يتعدى 4 ساعات ابتداء من تسجيل طلبكم.

كيف الاتصال بنا؟

ليدك تضع رهن إشارتكم نقط اتصال عديدة توافق حاجاتكم، و تحرص على أن تكون أكثر قربا إليكم.



مركز العلاقات مع الزبناء

مستشارونا بمركز العلاقات مع الزبناء يجيبون 24 ساعة/24 و 7 أيام/7 على طلباتكم للمعلومات، للإصلاح أو شكاياتكم. اتصلوا بهم :

<< عبر البريد الإلكتروني
contact@lydec.co.ma



<< بواسطة الهاتف

24/24 - 7/7
0522 31 20 20



البريد

يمكنكم أيضا توجيه طلباتكم للخدمات أو الشكايات عبر رسالة بريدية. فريق مخصص سيتكفل بالإجابة عليها.

راسلونا على العنوان التالي :

ليدك - مكتب الضبط.

48، زنقة محمد الديوري،

20 110 الدار البيضاء



وكالات ليدك

ليدك تتوفر على شبكة من 14 وكالة موزعة بجهة الدار البيضاء والمحمدية لاستقبالكم و تزويدكم بالمعلومات والتكفل بطلباتكم.

أوقات العمل :

<< من الإثنين إلى الخميس : من الساعة 7 و 30 صباحا إلى الساعة 6 مساء ؛

<< الجمعة : من الساعة 7 و 30 صباحا إلى الساعة 11 و 15 صباحا ومن الساعة 2 و 30 بعد الزوال إلى الساعة 6 مساء ؛

<< السبت : من الساعة 8 صباحا إلى الساعة 11 و 30 صباحا.

أثناء شهر رمضان الكريم :

<< من الإثنين إلى الجمعة :

من الساعة 8 و 30 صباحا إلى

الساعة 3 و 30 بعد الزوال ؛

<< السبت : من الساعة 9 صباحا

إلى الساعة 12 زوالا.



الشبكات الاجتماعية

ليدك متواجدة على مواقع فيس بوك، تويتر و يوتوب. بربطكم الاتصال بهذه القنوات التواصلية، يمكنكم التحاور و تبادل الآراء مع ليدك بكل شفافية. ستمكنون أيضا من الحصول على نشرات إخبارية حول الأنشطة و التدخلات الميدانية.

elydec  lydecweb  lydecnet 



التطبيق المتنقل ليدك

بفضل التطبيق المتنقل ليدك، خدماتنا متوفرة بالمجان 24 ساعة/24 و 7 أيام/7 انطلاقا من جهازكم سمارتفون.

عملية تصفح بديهية تمكنكم من الاطلاع على حساب اشتراككم، تسديد فواتيركم، تحديد موقع الوكالة الأقرب، الاتصال بمركز العلاقات مع الزبناء أو أيضا تتبع مستجدات ليدك (أوراش، عروض أثمان، عروض العمل...).

التطبيق المتنقل مزود بوظائف تجديدية مثل التحديد الجغرافي للمواقع، من أجل تحديد مكان الوكالة أو نقطة الأداء الأقرب إليكم.



الوكالة على الخط

بربطكم الاتصال بموقع www.lydec.ma، يمكنكم أن تتسجلوا بالمجان في «وكالتكم على الخط».

هذه الخدمة تمكنكم في أي لحظة من الاطلاع على عقودكم، تاريخ استهلاكاتكم، تفاصيل فاتوراتكم و وضعية أداءاتكم... وتسديد فواتيركم للماء والكهرباء بكل أمان.

اليوم، بإمكانكم أيضا الولوج إلى آخر كشف لعداداتكم للماء والكهرباء.

يمكنكم كذلك ملء و إرسال طلبات المعلومات أو الشكايات إلى مركز العلاقات مع الزبناء.



مدونة «أنتم و ليدك»

مدونة «أنتم و ليدك» تخبركم بشكل منظم بمستجدات المقابلة، بمشاريعها... و تقترح عليكم محتويات مختلفة متعددة الوسائط: أخبار الأوراش، نصائح عملية، عروض العمل، أعمال التنمية المستدامة، عروض الأثمان...

blog.lydec.ma