‏ **אמנת השרות בתחום היבוא- 2016**

# אנו עובדי אגף התעשייה מחויבים לתת את השירות המיטבי ללקוחות המכון. לפיכך הננו מתחייבים לעמוד ביעדי השירות המפורטים בטבלה שלהלן:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **נושא** | **מדד** | **יעדים** |
| **זמינות המענה הטלפוני במרכזי המידע** | %-SLA מענה לשיחות נכנסות | 95% |
| - TSF % השיחות שנענו תוך דקה וחצי | 80% |
| **זמינות מענה לפניות** | אחוז הפניות שנסגרו בקו ראשון | ב - 80% מהפניות |
| אחוז הפניות שנענו בזמן בקו שני ע"י נציגים טכניים / נציגי מעבדה | 3 / 6 שעות (בהתאמה) עבודה ב-90% מהפניות |
| **זמינות המענה במיילים היחידתיים לפניות למרכזי מידע.** | אחוז הפניות למייל של מרכזי השרות שנענו בזמן | 48 שעות ב- 90% מהמקרים |
| **זמני תגובה לטיפול ראשוני בבקשה** | אחוז השורות שטופלו במגע ראשון | עד 12 שעות עבודה ב - 90% מהמקרים ולכל שורות הבקשה |
| **מתן אישורים לקבוצות 2 ו-3** | אחוז שורות בקבוצות 2, 3 שקיבלו אישור | עד 16 שעות (לא כולל זמן לקוח) |
| **זמני תגובה לסיום ביצוע בדיקות\*** | אחוז בדיקות דגם שהסתיימו בזמן | עד 6 שבועות  ב - 95% מהמקרים |
| אחוז בדיקות ש' שהסתיימו בזמן | עד 3 שבועות  ב - 95% מהמקרים |
| ביצוע זיהוי ונטילה מרגע התאום | 5 ימים |
| מתן אישור ת"ר על סמך הכרה בתעודת CB | 1. ימים |

**\***- **למעט מוצרים בהם זמן הבדיקה המלאה נטו ע"פ דרישות התקן ארוך מהיעד כמו בטבלה הבאה**

לו"ז בדיקות דגם לתקנים שזמן בדיקתם ארוך מ 6 שבועות

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ת"י** | **מעבדה** | **שם המוצר/תקן** | **זמן ביצוע בחודשים** |
| 47 | כימיה | נוזל בלמים | 2 |
| 63 | מכניקה | מדי מים למים קרים - מי שתייה | 6 |
| 66 | מכניקה | מטפי קצף / מים | 11 |
| 318 | מכניקה | מטפי פד"ח | 5 |
| 438 | כימיה | אבקות ניקוי - דרישות להבטחת איכות | 3 |
| 520 | אלקטרוניקה | שפופרות פלואורסצנטיות לשימוש כללי | 3 |
| 570 | מכניקה | מטפי אבקה אחסנה משותפת | 11 |
| 576 | מכניקה | מערכות צנרת פלסטיק לסילוק שפכים (קרים וחמים) בתוך בניינים: | 2 |
| 579.1 | מכניקה | קולטי שמש | 2 |
| 900.2.24 | חשמל | דרישות מיוחדות למכשירי קירור, מכשירי גלידה ומכשירים לייצור קרח (מקררים) | 3 |
| 987 | מכניקה | מטפי הלון | 5 |
| 990 | אלקטרוניקה | סוללות ראשוניות:כללי | 15  3 (לבדיקת ש') |
| 1112.2 | כימיה | ציוד מגן אישי: שיטות בדיקה למנעלים | 3 |
| 1116 | מכניקה | מוני גז | 6 |
| 1117 | מכניקה | אופני עיר ושביל | 2 |
| 1153 | מכניקה | מטפים חד פעמיים | 2 |
| 1157 | כימיה | מוצצים | 3 |
| 1220.1 | אלקטרוניקה | גלאי עשן | 7 |
| 1220.2 | אלקטרוניקה | מערכות גילוי אש: יחידות בקרה  עם גלאי ישן  עם גלאי חדש | 4  6 |
| 1220.4 | אלקטרוניקה | מערכות גילוי אש: גלאי חום | 6 |
| 1220.5 | אלקטרוניקה | מערכות גילוי אש: גלאי עשן עצמי | 12 |
| 1220.6 | אלקטרוניקה | מערכות גילוי אש: התקנים לאיתות ידני | 3 |
| 1220.10 | אלקטרוניקה | מערכות גילוי אש: התקנים לאיתות שמע | 3 |
| 1417 | כימיה | אבקות לניקוי כלים למדיח כלים:דרישות להבטחת איכות הסביבה ולסימון | 3 |
| 1505.1 | כימיה | מטהרי מים | 6 |
| 1505.2 | כימיה | מערכות לטיפול במי שתייה לשימוש ביתי - סינון וטיהור מערכות אוסמוזה הפוכה | 7 |
| 5111 | מכניקה | מערכות צנרת פלסטיק למתקני מים חמים וקרים, בתוך בניינים- פוליפרופילן | 6 |
| 5433 | מכניקה | מערכת צנרת פלסטיק למתקני מים חמים וקרים בתוך בניינים - פוליאתילן מצולב: צינורות | 12 |
| 5817 | כימיה | אביזרי שתיה | 3 |
| 12586 | כימיה | מחזיק מוצץ | 3 |
| 14765 | מכניקה | אופני ילדים | 2 |
| 15194 | מכניקה | אופניים: אופניים בעלי מנוע עזר חשמלי | 3 |
| 21003 | מכניקה | מערכות צנרת רב שכבתית למתקני מים חמים וקרים בתוך בניינים | 12 |
| 60095 | חשמל | מצברי התנעה מטיפוס עופרת חומצה | 6 |
| 60432.1 | אלקטרוניקה | נורות להט - דרישות בטיחות: נורות להט מטונגסטן לשימוש ביתי ולמטרות תאורה כלליות דומות | 2.5 |
| 60432.2 | אלקטרוניקה | נורות להט - דרישות בטיחות: נורות הלוגן מטונגסטן לשימוש ביתי ולמטרות תאורה כלליות דומות | 4 |
|  |  |  |  |