

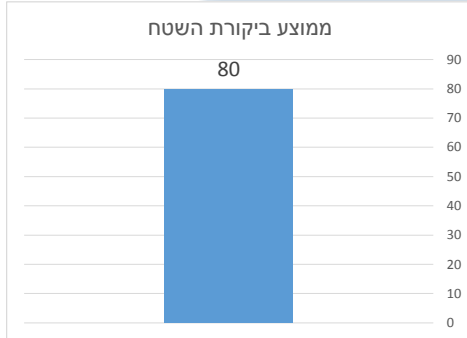
# תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: מרץ 19

מנהל היחידה: רחלי תורג'מן

שם היחידה: שילוט

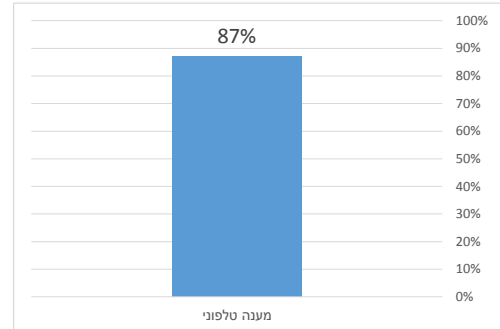
**25%** ביקורת שטח  
**20**



מדד זה בוחן את ממוצע ביקורת השטח בלוחות מודעות קטנים וגדולים.

1. אדר 49 - 80
2. אשר ברש - 65
3. כצלסון 71 - 87
4. רמז 1 - 85
5. רמז 18 - 80

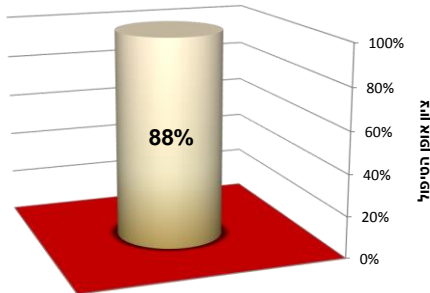
**30%** מענה טלפוני  
**26**



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של המחלקה

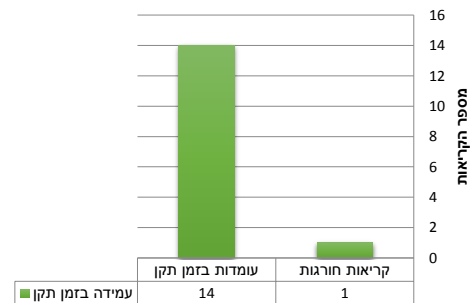
בחודש זה ענתה המחלקה על 99 שיחות. אחוז המענה הינו 87%

**15%** בדיקת איכות  
**13**



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1903004675 זכתה לציון 75 פניה מס': 1903002430 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 88

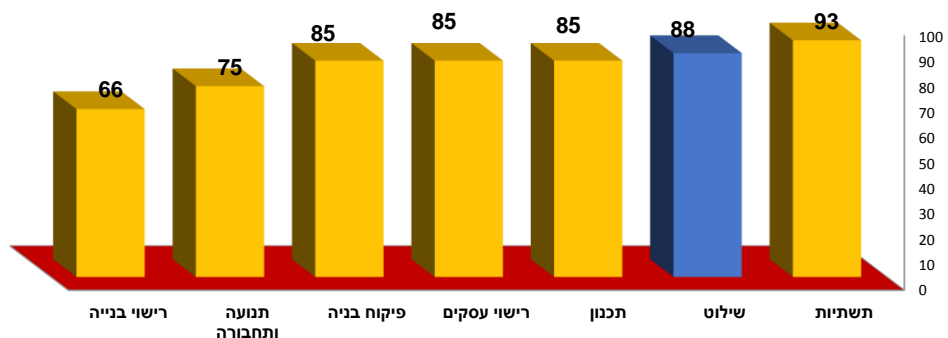
**30%** עמידה בזמן תקן  
**29**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 15 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 14 עמדו בזמן התקן ו- 1 חרגו מזמן התקן.

**ציון סופי 88**



ביחס ליחידות האגף השונות