



لعامبيين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي
بنجاح المسار الوظيفي
التدريجي

دليل
المتدرب



الدورة المستندية للخدمات الجماهيرية

أخصائي خدمة عملاء ومشترkin - درجة ثلاثة



تم إعداد المادة بواسطة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
قطاع تنمية الموارد البشرية - الادارة العامة لخطيط المسار الوظيفي

الإصدار الثاني - ٢٠٢١ .

٣	مقدمة
٥	أهداف البرنامج التدريبي:
٥	أولاً : رؤية عامة
٨	ثانياً : خدمات التعاقد على التوصيل
١٧	ثالثاً : خدمات التصالح مع العملاء
٢٣	رابعاً : خدمات العداد
٢٧	خامساً : خدمات التعديل على التعاقد
٣٠	سادساً : خدمات التعديلات على التوصيله
٣٢	سابعاً : غلق/فتح الاشتراك
٣٣	ثامناً : خدمات الفواتير
٣٥	تاسعاً : خدمات مسبق الدفع
٣٦	عاشرأً : خدمات تقديم الشهادات
٣٧	حادي عشر : خدمات فنية
٤٠	ثاني عشر : خدمات أخرى
٤١	الملاحق

مقدمة

في إطار إهتمام الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بإهمية التدريب ونقل الخبرات للعاملين بالقطاعات التجارية بالشركات التابعة وحيث أن العنصر البشري هو أهم عنصر بعملية تقديم الخدمة نستعرض أعمال تقديم الخدمات التجارية عن طريق العاملين المكلفين بالتعامل مع الجمهور بالمراكز والفروع المخصصة لذلك وفي إطار دليل الخدمات الجماهيرية الصادر من الشركة القابضة والذي حدد الخدمات التجارية المقدمة للجمهور بعدد ٤٩ خدمة من خدمات تعاقد وتوصيل وتعديل للتعاقد وتلقي شكاوى والكثير من الخدمات التي تسعى الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بتقديمها بصورة إحترافية وقد كان إعداد دليل الخدمات الجماهيرية خطوة غير مسبوقة في هذا المجال.

وقد تلى ذلك إصدار دليل الإجراءات التجارية بما يضمن شرح وافي بالإجراءات القياسية الواجب إتباعها بشأن العمليات المختلفة داخل القطاع التجاري والتي من ضمنها الخدمات التجارية المقدمة للجمهور.

كل هذا بما يضمن تحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة القابضة في هذا الشأن حيث أنه من الأهداف الإستراتيجية للشركة القابضة وشركاتها التابعة:

تقديم خدمة متميزة للعملاء.

حماية وتنمية الاستثمارات.

إعداد القادة والكوادر المتخصصة.

الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي.

تنمية وعي المواطن بقضايا المياه.

الوصول إلى الاستقلالية المالية.

وهذه الأهداف واضحة في إعداد دليل الخدمات الجماهيرية الذي يهدف إلى تحقيق:

حكمة خدمات العملاء.

مكافحة الفساد.

تعزيز النزاهة والشفافية في التعامل.

تحسين مستوى الخدمة.

التسهيل على العميل بمعرفته إجراءات تقديم الخدمة.

والوصول الى تقديم خدمة متميزة للعملاء عن طريق:

دقة البيانات.

جودة تقديم الخدمات.

سرعة الأداء وسهولة الإجراءات.

تحسين مستوى خدمة العملاء.



٢٥ شرکة تابعة

كل هذا من خلال عدد ٢٥ شركة تابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بمختلف محافظات الجمهورية.

أهداف البرنامج التدريسي:

- نقل الخبرات والمعرفة المكتسبة لدى العاملين وتحويلها إلى معلومات موثقة يسهل مشاركتها.
- المحافظة على ثبات أداء العاملين عند القيام بالمهام المكلفين بها.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات لجميع الأفراد المتعاملين مع العملاء بغرض تقديم الخدمات التجارية.
- تعطية الجانب الفني والإجراءات المتبعة للتعامل مع العملاء كمسار وظيفي للعاملين في المجال التجاري.

أولاً : رؤية عامة

مفاهيم وتعريفات

الشركة القابضة والشركات التابعة:

تم إنشاء الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي بالقرار الجمهوري رقم ١٣٥ لسنة ٢٠٠٤ مع تحويل الهيئات العامة لشركات تابعة لها تعمل تحت مظلة القانون رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١ وأي تعديل يتم عليه، حيث أنها شركات قطاع أعمال عام وتحت속 الشركات التابعة بتنمية وتحلية ونقل وتوزيع مياه الشرب والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي.

الجهاز التنظيمي:

تم إنشاء جهاز تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي وحماية المستهلك بالقرار الجمهوري رقم ١٣٦ لسنة ٢٠٠٤ كجهة تنظيمية تعمل على تحقيق التوازن بين مقدمي ومتلقى الخدمة من أجل تطوير القطاع وزيادة كفائته ويختص الجهاز بعملية إعادة هيكلة تعريفة مياه الشرب والصرف الصحي لمقدمي الخدمة بما يضمن الإستدامة المالية لتلك الشركات مع الرقابة على جودة المنتج والخدمات المقدمة للعملاء.

قانون صرف المخلفات السائلة رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢:

هو القانون المنظم لعملية صرف المخلفات السائلة على شبكات الصرف الصحي ويتكون من عدد ٢٢ مادة وقد تم تعديل اللائحة التنفيذية له بقرار السيد وزير الأسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية رقم ٤ لسنة ٢٠٠٠ والذي يضع الضوابط الخاصة بصرف المخلفات السائلة.

القرار رقم ٣٧٧ لسنة ٢٠١٦:

هو قرار السيد وزير الاسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية الذي صدر تنفيذاً لقرار السيد رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠١٦ بتنظيم تركيب العدادات الكودية المؤقتة كوسيلة فنية لقياس إستهلاك مياه الشرب والصرف الصحي الموصولة بوسائل غير قانونية ووفقاً للإشتراطات والضوابط الواردة بالقرار مع التعديل الوارد على القرار ٨٨٦ لسنة ٢٠١٦ بقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٢٣١ لسنة ٢٠١٧.

قرار التعريفة:

هو قرار رئيس مجلس الوزراء والذي يحتوي على تعريفة مياه الشرب والصرف الصحي ، وقيمة مقابل إستدامة الخدمة ، وهيكل فئات وأنشطة العملاء ، ومقابل أعباء معالجة صرف المنشآت الصناعية المطابق لمعايير القرار الوزاري رقم ٤ لسنة ٢٠٠٠ ومقابل أعباء معالجة صرف المنشآت الصناعية المخالفة لمعايير القرار الوزاري المذكور وقد صدر قرار التعريفة المعمول بها حتى تاريخه برقم ١٠١٢ لسنة ٢٠١٨.

اللائحة التجارية الموحدة (الإصدار الأول):

هي اللائحة المعتمدة بقرار معالي السيد وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية رقم ٧٥٨ لسنة ٢٠١٧ والملحق المرفق بها والذي ورد به إلغاء العمل بأي قرارات أو لوائح تخالفها وقد صدرت بتاريخ ٢٠١٧/٩/٢٧ على أن يعمل بها من اليوم التالي لتاريخ صدورها.

دليل الخدمات الجماهيرية:

دليل يوضح الخدمات المقدمة من قبل الشركات التابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي للعملاء وعدد تلك الخدمات هي ٩٤ خدمة ويوضح الدليل للعملاء تعريف كل خدمة وأماكن تقديمها والمستندات المطلوبة والإجراءات الالزمة والمدة الزمنية للحصول عليها ، وقد تم نشر الدليل بالموقع الإلكتروني للشركات التابعة للشركة القابضة وبوسائل التواصل الاجتماعي بما يضمن تحقيق الهدف الذي تم إعداد الدليل من أجله.

السلطة المختصة للشركة التابعة:

هو العضو المنتدب لشركة مياه الشرب والصرف الصحي التابعة للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي (السلطة المختصة في حدود لائحة الإختصاصات).

العميل / المشترك:

هو الشخص الطبيعي أو الإعتباري الذي يتقدم بطلب للحصول على إحدى خدمات الشركة او الذي يتعاقد مع الشركة للحصول على مياه الشرب أو للتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي بصورة قانونية كونه مالك أو المستأجر لمحل الإشتراك أو من ينوب عنه.

المنتفع:

هو الشخص (طبيعي / إعتباري) المستفيد من الخدمة من خلال شغله للعين محل الإشتراك وليس هو الشخص المتعاقد مع الشركة.

الصرف الصناعي:

هو صرف المخلفات السائلة من المنشآت الصناعية والمحال التجارية العامة ومحطات توليد الكهرباء وخلافة على شبكة الصرف الصحي وفقاً لاحكام قانون صرف المخلفات السائلة رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢ ولائحته التنفيذية والقوانين الأخرى المنظمة لذلك.

الوصلة القانونية:

هي وصلة (مياه الشرب / الصرف الصحي) والتي تم تنفيذها بمعرفة الشركة أو وصلة تم تفنين وضعها بعد موافقة الشركة.

الوصلة غير القانونية (الخلسة):

هي الوصلة التي تم تنفيذها بمعرفة الغير دون علم وموافقة الشركة من قبل عداد المياه أو وصلة الصرف الصحي التي تم من خلالها الدخول على شبكة الصرف الصحي دون علم وموافقة الشركة.

الموافقة التنظيمية:

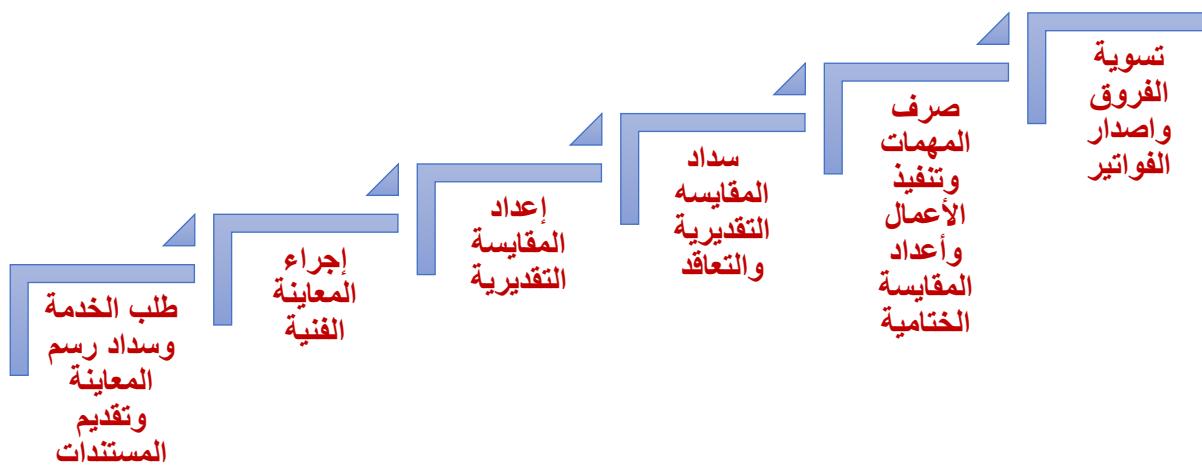
هي موافقة الجهة الإدارية المختصة بالموافقة على توصيل مياه الشرب وخدمة التخلص الآمن من الصرف الصحي كالاحياء و مجالس المدن والوحدات المحلية.

ثانياً : خدمات التعاقد على التوصيل

تعتبر خدمات التعاقد لتوصيل مياه الشرب و التخلص الآمن من مياه الصرف الصحي هي العمود الأساسي لجميع الخدمات والهدف الذي تم إنشاء الشركات من أجله وتنقسم تلك الخدمات بين توصيل مياه الشرب و خدمة التخلص الآمن من مياه الصرف الصحي أو كلا الخدمتين معاً وتقديم تلك الخدمات لكافة الأنشطة المنزلية والغير منزلية.

وت تكون تلك الخدمات وطبقاً لدليل الخدمات الجماهيرية من عدد ١٦ خدمة ، وفيما يلي نستعرض تلك الخدمات ومفهومها والمستندات المطلوبة والإجراءات الازمة والمدة الزمنية للحصول عليها.

مخطط إجراءات خدمات التعاقد



ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظفي الإستقبال على أن يقوم موظف الإستقبال بالتأكد من إحضار العميل المستندات الخاصة بالخدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بها دون مراجعة تلك المستندات وإعطائه رقم إنتظار ، ويمكن تنفيذ تلك الخطوة من عملية تقديم الخدمة عن طريق أي وسيلة الكترونية توفرها الشركة ، حيث أن الهدف الأساسي من تلك الخطوه هو تنظيم العمل والتسهيل على العملاء والمواطنين وعدم إحداث تزاحم أمام مقدمي الخدمة وعدم إنتظار العميل وهو غير مستوفى المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة ، وعلى ذلك يجب توفير وسيلة بسيطة وفعالة تمكن العميل من معرفة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة في ضوء دليل الخدمات الجماهيرية.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظفو الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل ومراجعةه وإسلام المستندات المقدمة من قبل العميل والاطلاع على الأصل ، علي أن يكون طلب الخدمة مستوفى بيانات طالب الخدمة والتي تتيح كافة الطرق للتواصل معه (أرقام الهاتف والبريد الإلكتروني وعنوان المراسلات).

يراعى في تلك الخطوه التأكيد من المستندات التي لا ترد عن طريق العميل كالموافقة التنظيمية إذا كانت ترسل عن طريق سركي.

يراعى مراجعة المستندات المقدمة من العملاء والتحقق من عدم وجود كشط أو شطب أو إستخدام مزيل الخ حتى لا يكون ذلك عائق أمام عملية تقديم الخدمة بالخطوات اللاحقة ، وإذا استدعي الأمر يجوز ل يقدم الخدمة الرجوع للراجح المتواجد بصاله تقديم الخدمة وإطلاعه على المستندات قبل مغادرة العميل.

عند التحقق من إستيفاء المستندات يقوم موظف الشباك بالحصول على توقيع العميل على إقرار بصحة وسلامة المستندات المقدمة منه وإنها تحت مسؤوليته ، على أن يقوم العميل بالتوقيع على كافة المستندات المقدمة منه ، ويتم ترقيمها من قبل موظف الشباك وإثبات عدد تلك المستندات المقدمة بنموذج طلب الخدمة.

يقوم موظف الشباك بإصدار أذن دفع مقابل المعاينة أو مقابل أخذ العينات أو كلاهما طبقاً لنشاط العميل ونوع الخدمة المطلوبة (مياه – صرف – صرف صناعي) علي أن يتم تحويله للخزينة لسداد تلك القيمة ، ويتم إخطار العميل قبل التوجه للخزينة الإجراءات التي ستتخذ لتقديم الخدمة المطلوبة والمدة الزمنية لذلك وطريقة المتابعة.

مقابل الإنقال والمعاينة وفتح الملف

نوع النشاط	مياه شرب	صرف صحي
منزلي	٧٥ جنيه	٧٥ جنيه
حكومي	١٠٠ جنيه	١٠٠ جنيه
خدمي	١٠٠ جنيه	١٠٠ جنيه
تجاري	١٠٠ جنيه	١٠٠ جنيه
صناعي	١٥٠ جنيه	٣٠٠ جنيه
سياحي	١٥٠ جنيه	٣٠٠ جنيه
آخر	١٥٠ جنيه	٣٠٠ جنيه

على أن يتم تحصيله من العميل عند فتح الملف وقبل المعاينة ولا تدرج بالمقاييس ، مع مراعاة إضافة الضرائب المقررة قانوناً

مقابل أخذ العينات (تحليل الصرف الصناعي)

بيان	مقابل أخذ العينات
داخل المدن	٢٥٠ جنية
خارج المدن	٤٥٠ جنية
للعينات المركبة	١٤٠٠ جنية
للعينات المركبة بالمدن العمرانية الجديدة	٢٤٠٠ جنية

مع مراعاة إضافة ٢٠٪ كمصاريف إدارية والضرائب المقررة قانوناً

مقابل تحليل العينات (تحليل الصرف الصناعي)

بيان التحاليل	السعر بالجنيه	بيان التحاليل	السعر بالجنيه	السعر بالجنيه
درجة الحرارة	١٠	الكبريتات	٣٠	
الرقم الهيدروجيني	١٥	العسر	٢٥	
التوصيل الكهربائي	١٥	الحديد (طيفي)	٤٠	
المواد الصلبة الذائبة الكلية	٥٠	المنجنيز (طيفي)	٤٠	
الكربونات	٤٠	الصوديوم	٤٥	
المواد الراسبة بالحجم	٢٠	البوتاسيوم	٤٥	
المواد العالقة	٥٠	الرتبق	٢٠٠	
الكربون العضوي	٩٠	الزرنيخ	١٢٥	
الأكسجين الحيوي	٧٥	الرصاص	١٠٠	
الأكسجين الكيميائي	٧٥	الكاديوم	١٠٠	
الأكسجين الذائب	٣٠	الكروم	١٠٠	
النيتروجين الكلي	٧٥	النحاس	١٠٠	
الأمونيا	٢٥	النيكل	١٠٠	
النيتريت	٢٥	الزنك	١٠٠	
الفسفور	٤٥	الكوبالت	١٠٠	
الفينول	١٠٠	الفضة	١٠٠	
السيانيد	١٠٠	الحديد	١٠٠	
الفلوريدات	٣٥	المنجنيز	١٠٠	
الشحوم والزيوت	٦٥	بورن	١٥٠	
المواد الصلبة الكلية	٣٥			
المواد العضوية بالحرق	٣٥			
الفلوية	٢٠			
الكلوريدات	٣٠			

مع مراعاة إضافة الضوابط المقررة قانوناً

يحصل موظفو الشباك على صورة من إيصال سداد العميل (يدوياً ، الكتروني) لقيمة المعاينة من خلال مسؤول الخدمات المعاونة داخل المركز أو الفرع.

يقوم موظفو الشباك بعد ذلك بالتأكد من تسجيل طلب الخدمة يدوياً أو آلي وإعطائه رقم مع حفظ جميع المستندات وقسائم السداد بملف مقيد عليه رقم طلب الخدمة وإرساله لمراجعة الإشتراكات على السركي المعد لذلك لاستكمال إجراءات المعاينة عن طريق الإدارة الهندسية (الشبكة) وإعداد المقايسة التقديرية. ملحق رقم (٦٥-٣-٢-١).

عند الإنتهاء من أعمال الإدارة الفنية (الشبكة / الصرف الصناعي) وإدارة الإشتراكات يتم أخطار خدمة العملاء أما بقبول التوصيلة من عدمه ، وفي حالة الرفض يتم إيضاح أسباب الرفض للتواصل مع العميل من خلال خدمة العملاء وإخطاره بذلك.

في حالة قبول التوصيلة تقوم خدمة العملاء بإستلام المقايسة التقديرية أو بيان بها للسداد ونموذج تصريح الحفر ، علي أن يتم إثبات تاريخ الورود بشكل يدوي من خلال السجل المخصص لذلك أو بأي طريقة الالكترونية متوفرة.

يتم التواصل مع العميل عن طريق خدمة العملاء للحضور لسداد قيمة المقايسة التقديرية خلال الفترة المقررة طبقاً للائحة.

عند حضور العميل لخدمة العملاء يقوم موظفو الشباك بتحرير إذن دفع للمقايسة التقديرية الخاصة به وتحويله للخزينة للسداد مع تسليمه نموذج تصريح الحفر للحصول على الموافقة المطلوبة طبقاً لشروط (الحي / مجلس المدينة / المركز التكنولوجي) المخول له إعطاء ذلك التصريح علي أن يتم توقيع عقد الإشتراك مع العميل بعد سداد قيمة المقايسة التقديرية.

في حالة طلب العميل تقسيط جزء من قيمة المقايسة يتم إستيفاء النموذج المخصص لذلك أمام موظفو الشباك وطبقاً للشروط الموضعة من مجلس إدارة الشركة والمنظمة لهذا الشأن.

يقوم مسؤول الخزينة بتحصيل قيمة إذن الدفع على أن يقوم العميل بالمغادرة للحصول على تصريح الحفر لاستكمال تقديم الخدمة والتوصيل.

عند ورود تصريح الحفر يتم تسجيل تاريخ وروده ويتم إرساله مع صورة من إيصال سداد قيمة المقايسة التقديرية للإشتراكات لاستكمال إجراءات توصيل الخدمة من خلال الإدارة الهندسية.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات التعاقد على التوصيل

الكود	الخدمات / المستندات	المدة (أيام)	طلب الخدمة	إقرار صحة المستندات	الرقم القومي	صورة ترخيص البناء	سند الحيازه / الملكية	إيصال كهرباء / غاز	بطاقة ضريبية وسجل	نقويض الجهة	موافقة الدفاع المدني	موافقة إدارة الصرف	موافقة الصناعي	تصريح حفر
١	توصيل الخدمة بصفة مؤقتة	١٠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓
٢	تصريف مياه النزح الجوفي	١٠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	للجهات				
٣	خدمة مياه الشرب والصرف الصحي - منزلي	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓
٤	خدمة مياه الشرب والصرف الصحي - حكومي	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
٥	خدمة مياه الشرب والصرف الصحي - غير منزلي	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	للجهات	✓			✓
٦	خدمة مياه الشرب أول مره - منزلي	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
٧	خدمة مياه الشرب أول مره - نشاط حكومي	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
٨	خدمة مياه الشرب أول مره - غير منزلي	١٤	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	للجهات	✓			✓
٩	خدمة عداد حريق	١٠								✓				
١٠	تركيب عداد فرعى (بطارية)	١٠								للجهات	✓			
١١	خدمة الصرف الصحي للمنازل	١٤								✓				
١٢	خدمة الصرف الصحي للأنشطة الحكومية	١٤								✓	✓			✓
١٣	خدمة الصرف الصحي للأنشطة أخرى	١٤								✓	✓			✓
١٤	ربط صرف المخالفات السائلة	١٤								✓	✓	✓		✓
١٥	خدمة الصرف الصحي لمصدر مياه غير الشركة	١٤								✓	✓	✓		✓
١٦	تصريف مياه النزح الجوفي للإنفاق ، الآثار ، أخرى	٧								✓	✓	✓	✓	✓

إيضاحات في ضوء المستندات المطلوبة لتقديم الخدمات

طلب الخدمة ... هو نموذج طلب الخدمة المتوفر بالفروع التجارية المختصه بالتعامل مع الجمهور والذي يوضح نوع الخدمة المطلوب تقديمها للعميل ويمكن أن يكون ذلك الطلب ورقي أو الاليكتروني علي أن يحتوي علي كافة البيانات الأساسية للعميل (الاسم - أرقام الهاتف - البريد الالكتروني - العنوان -) ، علي أن يثبت في ذلك الطلب باقي المستندات المقدمة من العميل والمرفقة به.

إقرار صحة المستندات ... هو نموذج إقرار يوقع من العميل بمسئوليته عن سلامة وصحة المستندات المقدمة من خلاله وتحمّله للمسؤولية تجاه الشركة وغيره في حال عدم صحة أو سلامه تلك المستندات ، مع امكانية استخدام ختم لذلك لكل مستند مقدم من العميل.

الموافقة التنظيمية ... تم إيضاح المقصود منها بالباب الأول بالجزء المخصص بالمفاهيم والتعريفات.

صورة ترخيص البناء ... هي صورة مستند الترخيص والذي يوضح الرسومات المعمارية المعتمدة والتي صدر الترخيص لبناء العقار أو المنشأه بناءً عليها مع توضيح طبيعة البناء ورقم تلك الرخصه وسنة صدورها.

سند الحيازه أو الملكية ... هو المستند الذي يثبت مقدم الطلب حيازته وإنفاعة من العين أو الوحدة أو العقار محل الطلب كمستند الملكية أو عقد الإيجار أو عقد الإنقاص أو أي مستند يفيد الحيازه وتكون صورة الترخيص السند الأصيل للحيازه.

تقويض الجهة ... هو المستند الذي يفيد تمثيل شخص طبيعي لجهة معينة أو منشأه أو أي شخصية اعتبارية ويكون ذلك للجهات الحكومية أو للقطاع الخاص.

موافقة الدفاع المدني ... هي موافقة الدفاع المدني وفقاً للإشتراطات للقيام ببعض الأعمال أو الأنشطة من خلال مجموعه من المعايير طبقاً للقوانين والقرارات المنظمه له.

موافقة إدارة الصرف ... هي إفادة إدارة الصرف على قبول عملية التوصيل للعقار أو العين محل الطلب بالمناطق المخدومة بخدمة الصرف الصحي وطبقاً لما أقره القانون رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢ الخاص بصرف المخلفات السائلة أو إفادة شركة الصرف الصحي الي شركة المياه بالتعاقد مع العميل كما هو قائم بمحافظي القاهرة والإسكندرية.

موافقة الصرف الصناعي ... هي موافقة كتابية إدارة الصرف الصناعي بالشركة التابعة على إستكمال إجراءات التعاقد علي توصيل خدمة الصرف الصحي للأنشطة غير المنزليه والمحدد عرضها علي تلك الإداره طبقاً لما تقره مجالس إدارات تلك الشركات ويمكن أن تكون تلك الموافقة مشروطة بمجموعة توصيات أو أعمال يجب إستيفائها قبل التوصيل كإنشاء غرف تهئه أو ترسيب أو فصل زيوت وشحوم أو خلاف ذلك أو الموافقة علي التعاقد لتقديم خدمة التخلص الآمن من مياه الصرف الصناعي أو مياه الرياح الجوفي.

تصريح الحفر ... هو مستند مصدر من الجهات المعنية بالموافقة علي عملية الحفر لزوم التوصيل للعميل طبقاً لطبيعة كل منطقة و سداد العميل مقابل تأمين إعادة الشيء لأصله ويمكن أن يصدر هذا التصريح وفقاً لشروط أو مدة معينة.

ضوابط عامه لخدمات التعاقد على التوصيل

(المواد المرجعية باللائحة التجارية الموحدة - توثيق الإجراءات والدورة المستندية)

مادة (٦) يتم تحرير وتوقيع عقد بين الشركة والعميل بعد إستيفاء المستندات وسداد كافة المصاروفات ولا يجوز عمل توصيلة مياه الشرب أو توصيلة صرف صحي إلا بعد سداد مستحقات الشركة ، وتعتبر هذه اللائحة وما يطراً عليها من تعديلات جزءاً مكملاً لهذا العقد .

مادة (٩) إذا استلزم الأمر في حالة التوصيلات الجديدة ضرورة الحصول على تصاريح من الجهات الحكومية والمرافق (الري - الطرق - الوحدات المحلية - شركة الغاز آخر) فعلى العميل أو المنتفع إستخراج هذه التصاريح على نفقته الشخصية وتحت مسؤوليته وعلى أن يوضح بالتصريح قيام المشترك بدفع التأمين اللازم لرد الشيء لأصله إذا تطلب ذلك .

مادة (١٦) يحق لأي شخص طبيعي أو اعتباري التقدم بطلب توصيل مياه الشرب أو بطلب للتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي طالما يقع داخل نطاق وحدود اختصاص الشركة ووفقاً للنموذج المعد لذلك بالشركة بعد دفع الرسوم ومصاريف التعاقد المقررة ، مع مراعاة الاشتراطات الفنية .

مادة (١٧) يقوم كل فرع من فروع الشركة في نطاق حدوده الجغرافية بتقديم الخدمات المختلفة للعملاء الراغبين في الاشتراك (مياه الشرب أو الصرف الصحي) ، ويقدم العميل أو المنتفع طالب الاشتراك إلى الفرع المختص طلباً مرفقاً به المستندات التالية:-

موافقة الجهة المختصة على دخول المياه والصرف الصحي محل الاشتراك وصورة من مستندات الترخيص الصادرة من الجهات الرسمية.

نسخة معتمدة من الرسومات المعمارية لكافة الأدوار المبنية بمستندات الترخيص الصادرة من الجهات الرسمية في حالة الحاجة لها.

صورة بطاقة الرقم القومي للأشخاص الطبيعيين.

المستندات المؤيدة لحيازته لمحل الاشتراك (مستندات ملكية - ترخيص مباني - عقد إيجار) أو أي مستند يؤيد الحيازة .

صورة من تعاقد أو اتصال مراافق آخر (كهرباء - غاز - تليفونات) إن وجد.

تنازل من المشترك السابق في حالة طلب نقل الاشتراك باسمه.

تنازل من الورثة في حالة طلب نقل الاشتراك من اسم المشترك المتوفى إلى طالب الاشتراك الجديد مرفقاً به صورة من إعلام الوراثة.

في حالة النشاط غير المنزلي سواء كان خدمي أو تجاري أو صناعي أو سياحي يلزم الحصول على مستند يفيد نوع النشاط والموافقة الكتابية من مالك العقار أو اتحاد الشاغلين حسب الاحوال والتي تفيد بعدم الممانعة في توصيل مياه الشرب للوحدة موضوع الطلب من بريزنة العقار وصورة من السجل التجاري لم يمضي عليه ٦ أشهر.

وفي حالة تصحيح وضع وصلة مياه أو صرف صحي يلزم الحصول على كشوف مشتملات من تاريخ إنشاء العقار مبين بها مكونات العقار وتاريخ الربط أو أي مستندات أخرى تدل على تاريخ إنشاء العقار.

أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ويكون ضروريًا لصحة وسلامة عملية التوصيل. ".

مادة (١٨)" تلتزم الشركة بإجراء المعاينة على الطبيعة بعد سداد العميل أو المنتفع مقدماً مقابل تكاليف المعاينة المحددة بالملحق رقم (٤) من اللائحة ، ولا يجوز التنازل عن مقابل تكاليف المعاينة ، كما لا يرد مقابل تكاليف المعاينة للعميل بأي حال من الأحوال ويسقط مفعوله بعد مضي شهرين من تاريخ إخطار العميل أو المنتفع بالمقاييس التقديرية ، وفي حالة عدم وفاء العميل أو المنتفع بالإلتزامات المطلوبة في المدة المشار إليها ، يتم تحصيل مقابل تكاليف المعاينة لإجراء معاينة جديدة إذا طلب التعاقد مرة أخرى".

مادة (١٩)" تقييد طلبات الاشتراك بسجل قيد طلبات الاشتراك الجديدة وتعطى أرقام مسلسلة سنوياً ويكتب على الطلب الاشتراك وملف المشترك ورقم القيد وتاريخ إثباته".

مادة (٢٣)" الشركة غير مسؤولة عن عدم تنفيذ طلبات توصيل المياه أو طلبات التخلص الآمن من مياه الصرف الصحي في حالة ثبوت ما يلي :-

عدم صحة أحد البيانات المثبتة في طلب الاشتراك.

إذا كان المبني غير متوافق للشروط الفنية الازمة طبقاً للجهة المصدرة للترخيص وشروط الشركة الفنية وفقاً لمتطلبات الكود المصري.

في حالة عدم وجود خطوط مياه شرب أو صرف صحي معتمدة ومتابقة للمواصفات في المنطقة الواقع بها العقار.

حالة عدم استيعاب الخطوط القائمة لتصرفات جديدة. ".

مادة (١٠١)" يضع مجلس إدارة الشركة نظام التقسيط لمستحقات الشركة طرف لعملاء بما يتناسب مع ظروف الشركة ، ويجوز تقسيط قيمة المقاييس بناء على طلب العميل وفقاً للسلطة التقديرية للسلطة المختصة ، على ألا تقل قيمة الدفعية المقدمة عن ٢٥ % من إجمالي قيمة المقاييس ، على أن يتم احتساب مقابل تقسيط بنسبة ١ % عن كل شهر من إجمالي المبلغ المقسط في تاريخ المقاييس ".

مخطط حركة العميلتدريب رقم (١)

تقدم أحد العملاء لتوصيل مياه الشرب وخدمة الصرف الصحي لأول مره (توصيلة رئيسية) للعقار الخاص به حيث أن العقار صادر له ترخيص وموافقة من الحي التابع له لتوصيل المرافق (منزلي) ، أذكر الإجراءات المتتبعة لمقدم الخدمة (موظف الشباك) والمستندات المطلوبة لتقديم الخدمة.

تدريب رقم (٢)

تقدم أحد العملاء وكيلًا عن مالك قطعة أرض لتوصيل المياه لزوم إنشاء عقار ، أذكر الإجراءات المتتبعة لمقدم الخدمة (موظف الشباك) والمستندات المطلوبة لتقديمها وقيمة رسم المعاينة شامل الضرائب الواجب تحصيله.

ثالثاً : خدمات التصالح مع العملاء

هي مجموعة الخدمات الخاصة بالتصالح مع العملاء فيما يخص الوصلات الغير قانونية ومخالفه شروط التعاقد وتعديل اشتراك من كودي الى اشتراك رسمي.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظفي الإستقبال علي أن يقوم موظف الإستقبال بالتأكد من إحضار العميل المستندات الخاصة بالخدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بها دون مراجعة تلك المستندات وإعطائه رقم إنتظار ، ويمكن تنفيذ تلك الخطوة من عملية تقديم الخدمة عن طريق أي وسيلة الكترونية توفرها الشركة.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات التصالح مع العملاء

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية (أيام)	المستندات المطلوبة
١٧	التصالح على وصلة غير قانونية (خلسة) بتركيب عداد كودي أو وحدة بدون عداد	١٠	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. محضر المخالفة. إقرار بصحة المستندات. بيان مخالفة شروط التعاقد.
٤٨	التصالح على مخالفة شروط تعاقدي	٤	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات.
٤٩	تعديل اشتراك من كودي الى اشتراك رسمي	٣	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. إقرار بصحة المستندات.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظفي الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل ومراجعة وإسلام المستندات المقدمة من قبل العميل والاطلاع على الأصل ، علي أن يكون طلب الخدمة مسنو في بيانات طالب الخدمة والتي تتيح كافة الطرق للتواصل (أرقام الهاتف والبريد الإلكتروني وعنوان المراسلات).

يراعي في تلك الخطوه:

التأكد من المستندات التي لا ترد عن طريق العميل كالموافقة التنظيمية في حالة التحويل من كودي الى رسمي.

بيان أو محضر المخالفة إذا كانت مخالفة تعدي أو مخالفة شروط تعاقده.

مراجعة وإسلام المستندات المقدمة من العملاء والتحقق من عدم وجود كشط أو شطب أو استخدام مزيل الخ.

التأكد من إنهاء إجراءات سداد المخالفة وأي مديونيات مستحقة طرف العميل ، وتكون تلك الخطوه بالتعاون مع إدارة الوصلات الخلوة والمخالفات لضمان تحصيل قيمة المخالفة وأي مستحقات من تاريخ المخالفة وحتى تاريخ التصالح.

يتم بعد ذلك إتباع نفس الإجراءات الموضحة في تقديم خدمات التعاقد ، علي أن يستثنى من ذلك المعاينة الفنية في حالة عدم الحاجة اليها أو في حالة توافق معاينة حديثة ، ويجب مراعاة موافقة السلطة المختصة أو من ينوب عنها كإدارة المخالفات عند التصالح علي تلك المخالفات وعدم إزالتها مع إعطاء العميل إفادة بعملية التصالح وفقاً لما يحدده مجلس إدارة الشركة من ضوابط وإجراءات وأسعار.

ملحق رقم (٨-٧).

ضوابط عامه لخدمات التصالح مع العملاء**(المواد المرجعية بالانحصار التجارية الموحدة – توثيق الإجراءات والدورة المستديمة)**

مادة (٨٠)" بالنسبة للشخص الطبيعي / الاعتباري القائم بالتعدي علي خطوط مياه الشرب والصرف الصحي ، حال تقدمه من تلقاء نفسه لتقين وضعه يتم معاملته وفقاً لقرار وزير الإسكان رقم (٣٧٧) لسنة ٢٠١٦ الخاص بالعداد الكودي في حالة العقارات المخالفة والتوصيل بشكل غير قانوني .".

محضر (١٢) - بند (٩)" يتم تقدير قيمة الشهادات الإدارية سواء كانت (مصالح / مديونية / تنازل الخ) طبقاً لما يحدده مجلس إدارة الشركة التابعة وفقاً لنوع الشهادة المطلوبة ".



جمهورية مصر العربية
وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية
مكتب الوزير

الرقم البريدي ١١٥١٦



قرار رقم (٣٧٧) لسنة ٢٠١٦

وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية :

بعد الاطلاع على قانون نظام الإدارة المحلية الصادر بالقانون رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٩

و على قانون البناء الصادر بالقانون رقم ١١٩ لسنة ٢٠٠٨

و على قرار رئيس الجمهورية رقم ١٦٤ لسنة ١٩٩٦ بتنظيم وزارة الإسكان والمرافق والتنمية العمرانية؛

و على قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠١٦ بشأن ضوابط تركيب عدادات كهرباء والمياه؛

و على اللائحة التنفيذية لقانون البناء الصادر بقرار وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية رقم ١٤٤ لسنة ٢٠٠٩

و على قرار مجلس المحافظين رقم ٢٠١٦/٢٦/٢٢ بتاريخ ٢٠١٦/٥/٢٢ بشأن ضوابط تركيب العدادات الكهربائية للعقارات المخالفة؛

و على مذكرة رئيس جهاز تنظيم مياه الشرب وحماية المستهلك ورئيس مجلس إدارة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي المؤرخة في ٢٠١٦/٥/٢٢

قررت:

(المادة الأولى)

يكون تنفيذ قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠١٦ بتنظيم تركيب العدادات الكهربائية المؤقتة وفقاً للضوابط المنصوص عليها في هذا القرار بحيث يتم اتخاذ كافة الإجراءات الفنية اللازمة لتركيب هذه العدادات المؤقتة كوسيلة فنية لقياس إستهلاك مياه الشرب والصرف الصحي الموصولة بوسائل غير قانونية للمنشآت والمباني الموضحة بهذا القرار، ولا يترتب على تركيب العداد الكهربائي المؤقت أي حقوق قانونية للمخالفين، ولا يعتبر سندًا للملكية أو للحجز أو لتقنين الأوضاع.

(المادة الثانية)

يكون تركيب العداد الكهربائي المؤقت لحين تحقق أي من الأمرين التاليين أيهما أقرب:

١- توفيق أوضاع المنشآت أو المبني بما يجعله مؤهلاً لتوصيل مياه الشرب والصرف الصحي وفقاً لقواعد القانونية المقررة في هذا الشأن.

٢- تنفيذ القرار الإداري أو الحكم القضائي بشأن إزالة المنشآت أو المبني الموصى له مياه الشرب والصرف الصحي بوسيلة غير قانونية.

٣. هـ ٢٢ هـ

٣. لـ العـاـدـ

~١~

٤٠٦
٢٠١٦

(المادة الثالثة)

عدا المنشآت والمباني المخالفة المقامة على المناطق الأثرية، وأملاك الدولة، والمخالفه لقيود الارتفاع المقررة طبقاً لقانون الطيران المدني، تسرى أحكام هذا القرار على كافة المنشآت والمباني الموصى لها مياه الشرب والصرف الصحي بوسائل غير قانونية في المجتمعات العمرانية الجديدة ، أو المناطق التابعة للمحليات، أو المقامة على الأراضي الزراعية.

(المادة الرابعة)

تقدم طلبات تركيب العدادات الكودية المؤقتة طبقاً لكشف الحصر المعدة من قبل شركات مياه الشرب والصرف الصحي أو من خلال محاضر المخالفات المحررة عن طريق المحليات على نموذج طلب تركيب عداد كودي مؤقت إلى المذاق المخصصة لذلك بشركات مياه الشرب والصرف الصحي نظير مبلغ خمسون جنيهاً كمصاريفات إدارية ومعاينه يتم تحصيله من ذوي الشأن مقابل إيصال مداد.

ويتحمل الطالب مبلغ مائتان وخمسون جنيهاً مقابل الإشراف على التنفيذ، وكذا قيمة مقاييس تكاليف الحفر وإعادة الشئ لأصله والتصراريج التي تصيرها المحليات، وقيمة مستلزمات التوصيل طبقاً للأكواد المعتمدة من الشركة، وقيمة العداد، ومقابل الربط بالشبكات العمومية.

ويقتصر دور الشركة على الإشراف واعتماد التوصيلات التي يقوم بها الطالب.

(المادة الخامسة)

تحسب قيمة استهلاك المياه والصرف الصحي على النحو الآتي:
أولاً : الاستخدام المنزلي :

١- تتم المحاسبة على قنات الاستهلاك لل المياه لامتنخدام المنزلي طبقاً لجدوال التعريفة المعتمدة المطبقة حالياً ماعدا الشريحة الأولى (١٠٠٠ م٣) فتحاسب بقية الشريحة الثانية (٢٠٠٠ م٣) طبقاً لجدوال التعريفة المعتمدة.

وتنتمي المحاسبة عن الفترة السابقة على تركيب العداد الكودي المؤقت وبعد أقصى ثلاث سنوات سابقة على تركيب العداد طبقاً للمعادلة الآتية:

(عدد الوحدات × عدد الغرف × ٣ م٨ × عدد أشهر الاستهلاك الفعلى السابق وبعد أقصى ٣٦ شهراً × سعر الشريحة طبقاً لجدوال التعريفة المعتمدة) على أن تسدد هذه المبالغ قبل تركيب العداد الكودي المؤقت وتنتمي تسوية هذه المبالغ على أساس أخذ متوسط الاستهلاك الفعلى عن ٣ أشهر (ثلاث قراءات) من بعد تركيب العداد الكودي مضروباً في عدد أشهر الاستهلاك الفعلى السابقة وبعد أقصى ٣٦ شهراً.

٢- بالنسبة للصرف الصحي المدوم من قبل الشركات التابعة فتنتمي المحاسبة طبقاً لجدوال التعريفة المعتمدة المطبقة حالياً.



جمهورية مصر العربية
وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية

مكتب الوزير

درهم مغربي ١١٥٦

ثالثاً : الاستخدام غير المنزلي

١ - تتم المحاسبة على فاتت الاستهلاك للمياه للاستخدام غير المنزلي طبقاً لجدول التعرفة المعتمدة
المطبقة حالياً

وتم المحاسبة عن فترة الاستهلاك الفعلى السابقة على تركيب العداد الكوبي الموقت وبعد اقصى
ثلاث مطروقات ملائمة طبقاً للجدول التالي:

جدول المحاسبة على الاستهلاك غير المنزلي		
الاستهلاك	النسبة المئوية	النوع
٩٠	١/٢	١
١٣٥	٢/٤	٤
١٨٠	١	٣
٢٢٥	١,٢٥	٤
٢٧٠	١,٥٠	٥
٣٦٠	٢	٦

وتم تسوية هذه المبالغ على أساس لخذ متوسط الاستهلاك الفعلى عن ٣ أشهر (ثلاث فراسن) من
بعد تركيب العداد الكوبي مصريوباً في عدد أشهر الاستهلاك الفعلى السابقة وبعد اقصى ٣٦ شهر

٢ - بالنسبة للصرف الصحي المدحوم من قبل الشركات التابعة فتم المحاسبة على هذا الجداول التعرفة
المعتمدة المطبقة حالياً.

(المادة السادسة)

ينشر هذا القرار بالوقائع المصرية، ويعمل به من اليوم التالي ل التاريخ نشره

وزير

الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية

أ. د. م / مصطفى مدبوبي

وزير

صدر في: ٢٠١٦ / ٥ / ٣١

فائز

تدريب رقم (٣)

تقديم أحد العملاء لتركيب عداد كودي لوحده سكنية ، أذكر الإجراءات المتتبعة لمقدم الخدمة (موظف الشباك) والمستندات المطلوبة.

تدريب رقم (٤)

صدر لإحدى العملاء المركب لهم عداد كودي مؤقت موافقة من الجهة الإدارية بعد تفنيع أوضاعه معها وقد تقدم لمركز خدمة العملاء للتعديل ، أذكر الإجراءات المتتبعة لمقدم الخدمة (موظف الشباك) والمستندات المطلوبة.

رابعاً : خدمات العداد

هي مجموعة الخدمات المرتبطة بالعداد والتي تشمل طلب فحص عداد وتركيب عداد بدل تالف أو بدل المنتهي عمره الافتراضي أو تركيب عداد بدل فاقد.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إنستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظفي الإستقبال علي أن يقوم موظف الإستقبال بالتأكد من إحضار العميل المستندات الخاصة بالخدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بها وإعطائه رقم إنتظار ، ويمكن تفويض تلك الخطوة من عملية تقديم الخدمة عن طريق أي وسيلة الكترونية توفرها الشركة.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات التصالح مع العملاء

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية (أيام)	المستندات المطلوبة
١٨	طلب فحص عداد	٧	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات.
١٩	تركيب عداد بدل تالف أو بدل منتهي عمره الافتراضي	٧	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات.
٢٠	تركيب عداد بدل فاقد	٧	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظفي الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل وإسلام المستندات ويتم تحرير أذن دفع بقيمة فحص العداد أو مقاييس تركيب عداد جديد.

مقابل فحص العداد

المبلغ بالجنيه	قطر الوصلة والعداد
٣٠	٣/٤ بوصة حتى
٤٠	١ بوصة
٥٠	١.٥ بوصة
٨٠	٢ بوصة
١٥٠	٣ بوصة
٢٠٠	٤ بوصة
٥٠٠	٦ بوصة
١٠٠٠	٨ بوصة
٢٠٠٠	١٢ بوصة

مع مراعاة إضافة ٢٠٪ كمصاريف إدارية والضرائب المقررة قانوناً

إيضاحات:

يقوم مجلس إدارة الشركة التابعة باعتماد قيمة مصنوعية أعمال الصيانة وقيمة قطع الغير المستخدمة في عمليات الصيانة من واقع توافر تلك الأصناف بمخازن الشركة مع مراعاة أسعار توريدتها ومقابل الأعمال المخزنية والنقل والضرائب وكافة ما تتحمل الشركة في هذا الشأن عند التسعير.

عند القيام بعملية فحص العداد تكون نتيجة الفحص احدى الحالات التالية:

العداد سليم ... وفي هذه الحاله يتم إعادة تركيب العداد للعميل بموجب محضر تركيب على أن يتحمل العميل مقابل مصنوعية تركيب العداد.

العداد عاطل وتم اصلاحه ... وفي هذه الحاله يتم إعادة تركيب العداد للعميل بموجب محضر تركيب على أن يتحمل العميل مقابل مصنوعية تركيب العداد ومقابل أعمال الاصلاح وقطع الغيار.

العداد عاطل أو انتهي عمره الإفتراضي (تم تشریكه) ... وفي هذه الحاله يتحمل العميل مقاييسه عداد جديد.

مقابل مصنوعية تركيب العداد واختبار الوصلة تبعاً لقطر العداد

المبلغ بالجنيه	قطر الوصلة والعداد
٥٥	حتى ٣/٤ بوصة
٧٥	١ بوصه
١٠٠	١.٥ بوصه
٢٥٠	٢ بوصه
٢٧٥	٣ بوصه
٣١٥	٤ بوصه
٤٠٠	٦ بوصه
٥٠٠	٨ بوصه

مع مراعاة إضافة ٢٠٪ كمصاريف إدارية والضرائب المقررة قانوناً

بعد قيام العميل بالسداد يتم إرسال طلب الخدمة مرفق به المستندات لإدارة الإشتراكات لاستكمال الإجراءات بالتعاون مع باقي الإدارات المعنية (الرفع والتركيب - الشبكة - ورش فحص العدادات -) لاستكمال الخدمة.

افادة خدمة العملاء أو مركز إصدار الفواتير بأي مستحقات للتحصيل أو تسويتها من خلال الفواتير.

ضوابط عامة لخدمات العدادات(المواد المرجعية باللائحة التجارية الموحدة - توثيق الإجراءات والدوره المستديه)

مادة (٨) العميل أو المنتفع مسؤول شخصياً عن سلامة العداد وسلامة أختامه وأختام المحبس الخارجي الذي يتم تركيبه بمعرفة الشركة ، وفي حالة فقد العداد أو إتلافه يلتزم العميل أو المنتفع بسداد قيمة العداد في حينه مع سداد قيمة إستهلاك المياه والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي وذلك طبقاً للضوابط التي توضحها اللائحة عن الفترة من تاريخ فقد أو التلف حتى تركيب عداد جديد .

مادة (٤٦) يتم قياس وتسجيل مياه الشرب المورده للمنتفعين من خلال عدادات قياس وتقوم الشركة ببيعها للعملاء وتركيبها بمعرفتها بمحل الاشتراك .

مادة (٤٧) يجب على العميل أو المنتفع المحافظة على العداد وسلامة أختامه وعليه أن يتحقق عند تركيبه أن أختامه وأجزاءه جديدة ويكون العميل أو المنتفع مسؤولاً عن كل عبث بالأختام أو المينا أو أي جزء من العداد أو الأجزاء الملحقه به ويوضع العميل على أمر التركيب .

مادة (٤٨) "تقوم الشركة بالمتابعة المعتادة للعدادات ، وإذا كان هناك مقتضي لإصلاح العداد بسبب غير التأكل الناجم عن التشغيل الطبيعي له كاستبدال زجاجاته أو مينائه أو قطعة تالفة أو ناقصة تكون على حساب العميل أو المنتفع ووفقاً لأسعار الصيانة التي يحددها مجلس إدارة الشركة ، ولا يجوز بأي حال من الأحوال قيام العميل أو المنتفع بإصلاح العداد أو نقله من مكانه بمعرفته ".

مادة (٤٩) "تقوم الشركة بناء على طلب العميل أو المنتفع بإجراء فحص العدادات ومعايرتها لمعرفة دقة تسجيلها وإنظامها نظيرها مقابل تكالفة الفحص والمقررة والتي تؤدي مقدماً والموضحة بالملحق رقم (٩) المرفق باللائحة ، وإذا تبين من الفحص أن الفرق لا يتجاوز ٥٪ زيادة أو نقص يعتبر العداد سليماً ، وفي حالة ثبوت الخطأ في التسجيل سواء بالزيادة أو النقصان تعاد المحاسبة عن فترة الخطأ مع مراعاة أحكام القانون المدني بالنسبة للتقادم ".

مادة (٥٠) "للشركة الحق أن تقوم في أي وقت بفحص العدادات في أماكن تواجدها ولها أن ترفع العداد متى ثبت عدم انتظامه دون إيقاف المياه مع إخبار العميل أو المنتفع بذلك وذلك للمعايرة أو الإصلاح أو تغيير التالف من أجزائه على حساب المشترك ووفقاً لأسعار الصيانة التي يحددها مجلس إدارة لشركة ، وفي حالة تلف العداد أو عدم صلاحيته أو إنتهاء عمره الافتراضي يحق للشركة تغيير العداد على حساب المشترك ، أما في حالة تلف العداد لعيب في الصناعة تتحمل الشركة بقيمة العداد البديل وذلك خلال ٦ أشهر من تركيبه ".

مادة (٥١) "لا يحق للعميل أو المنتفع بأي حال من الأحوال رفع العداد أو تغيير مكانه بمعرفته أو فتح المياه بمعرفته ، ويحق للشركة حال اكتشاف رفع العداد حبس المياه ومحاسبة العميل أو المنتفع طبقاً للقواعد المنظمة بالمادة (٤٥) من تلك اللائحة ، ولا يتم إعادة التوصيل للعميل إلا من خلال إبرام تعاقدي جديد وحصول الشركة على مستحقاتها طرف العميل ، وفي حالة تغيير مكان العداد يتلزم المنتفع بسداد كافة المصاريف المترتبة لإعادة العداد بمكان تركيبه ، وإذا ما تبين توقفه تتم محاسبته طبقاً لقواعد المنظمة بالمادة (٤٥) من تلك اللائحة ".

مادة (٦٤) "يحق للعميل طلب استبدال العداد بعداد جديد على نفقته وتحمله كافة المصاريف المترتبة على ذلك بشرط سداده لكافة المبالغ المستحقة كمديونية عن العداد السابق وفق آخر قراءة مسجلة حتى تاريخ الاستبدال ".

مادة (٦٨) "إذا ما ثبت للشركة تلاعب العميل بالعداد المركب يحق لها محاسبته وفقاً للتقديرات المنصوص عليها في المادة (٤٥) من هذه اللائحة ، وتسري المحاسبة لحين تركيب عداد جديد على نفقته العميل ويسدد العميل غرامة لتلاعبه بالعداد قدرها ٥٠٠ جنيه وتراجع قيمة الغرامة سنوياً من قبل الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي والجهاز التنظيمي لمياه الشرب والصرف الصحي ".

تدريب رقم (٥)

وضح القيمة الواجب تحصيلها عند طلب خدمة فحص عداد ميكانيكي قطر ١٠.٥ بوصة شامل جمع المستحقات والضرائب.

تدريب رقم (٦)

فقد عداد أحد العملاء وقد تقدم لتركيب عداد بدلاً منه ، أذكر المستندات المطلوبة مع بيان الإجراءات الواجب إتباعها لذلك.

خامساً : خدمات التعديل على التعاقد

هي مجموعة الخدمات الخاصة بتعديل بنود التعاقد بين الشركة والعميل المتعاقد معه من نقل الملكية أو تعديل الاسم أو تصحيحه أو عدد الوحدات.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إنستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظفي الإستقبال علي أن يقوم موظف الإستقبال بالتأكد من إحضار العميل المستندات الخاصة بالخدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بها وإعطائه رقم إنتظار ، ويمكن تفويض تلك الخطوة من عملية تقديم الخدمة عن طريق أي وسيلة الكترونية توفرها الشركة.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات التعديل على التعاقد

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية	المستندات المطلوبة
٢١	نقل ملكية الاشتراك والعداد	٧ أيام	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. إعلام وراثة (عند الحاجة). صورة فاتورة المياه. سند الحيازه أو الملكية. المستند الخاص بالنقل (تنازل – توكييل – آخرى)
٢٢	تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه	٧ أيام	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. إيصال كهرباء أو غاز حديث (أن أمكن). صورة بطاقة ضريبية أو سجل تجاري (أن أمكن). صورة فاتورة المياه. موافقة الجهة الإدارية او إفادة بالسير في إجراءات الترخيص. إقرار بصحة وسلامة المستندات.
٣٧	تصحيح اسم أو بيانات العميل	٣٠ دقيقة	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. إيصال كهرباء أو غاز حديث (أن أمكن). صورة بطاقة ضريبية أو سجل تجاري (أن لزم الأمر). صورة فاتورة المياه. إقرار بصحة وسلامة المستندات.
٣٨	إضافة وحدة أو أكثر على الاشتراك	١٠ أيام	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. تفويض في حالة الجهات. الموافقة التنظيمية. صورة فاتورة المياه. إقرار بصحة وسلامة المستندات. سند الحيازه أو الملكية. الرسومات الهندسية.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظف الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل وإسلام المستندات كما هو متبع بباقي الخدمات مع مراعاة الإشتراطات الفنية لـ إسلام تلك المستندات.

لخدمة نقل ملكية الإشتراك والعداد يتم تحديد السند القانوني لعملية النقل وهم كالتالي:

تنازل عن الإشتراك والعداد موثق من الشهر العقاري.

إقرار موقع من المتنازل و المتنازل إليه أمام مدير مركز خدمة العملاء ومدير خدمات المشتركيين.

نقل الإشتراك لصالح شاغل العين في حالة عدم وجود العميل المتعاقد معه.

في حالة وفاة صاحب الإشتراك وتنازل الورثة الشرعية لأحدهم أو الغير بموجب تنازل موثق من الشهر العقاري أو إقرار أمام مدير مركز خدمة العملاء ومدير خدمات المشتركيين.

حكم نهائي بصحة التوقيع على عقد ملكية العين محل الطلب.

توكيل رسمي عام أو توكيل خاص موثق من الشهر العقاري لا يجوز إلغاؤه إلا بحضور الطرفين يتبع نقل ملكية الإشتراك والعداد للنفس أو الغير.

وفي جميع الأحوال يقوم مقدم الطلب بسداد أي مستحقات على الإشتراك أو الإقرار بها وتقديم طلب لجدولتها على الفواتير طبقاً للنظام والضوابط المعمول بها بالشركة ، علي أن يقوم موظف الشباك بتحرير إذن دفع بتلك المستحقات وكذا قيمة المعاينة الإدارية وفحص العداد.

علي أن يتم أرسال الطلب لإدارة الإشتراكات بنفس طريقة تسليم الطلبات سالفة الذكر بالخدمات السابقة لإستكمال الإجراءات والموافقة على عملية النقل والإفادة عن باقي المستحقات الواجب تحصيلها أو جدولتها على الفواتير (قيمة عداد جديد - قيمة فروق قراءة - تأمين الإستهلاك -).

أما لخدمتي تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه وإضافة وحدة أو أكثر على الإشتراك وبعد مراجعة وإسلام المستندات يتم إصدار أمر دفع بقيمة المعاينة وكذا فحص العداد وأرسال الطلب بالطريقة المعمول بها لإدارة الإشتراكات لإستكمال الإجراءات والإفادة بقيمة المعاينة وبباقي المستحقات.

ويشأن تصحيح اسم أو بيانات عميل وبعد إستيفاء طلب الخدمة يتم إرسال الطلب بالطريقة المعمول بها لإدارة الإشتراكات لمراجعة ملف العميل وبيانات الحاسب بمركز الإصدار للتصحيح.

ملحق رقم (١٣).

ضوابط عامه لخدمات التعديل على التعاقد

(المواد المرجعية بالائحة التجارية الموحدة - توثيق الإجراءات والدورة المستدبة)

مادة (٢٠) "يجوز للعميل التنازل عن اشتراكه لآخر وذلك بتقديم طلب مرفقاً به تنازل منه عن الاشتراك موثق من الشهر العقاري ، او باقرار موقع منه شخصياً ومن المتنازل إليه أمام مدير مركز خدمة العملاء ومدير خدمات المشتركين ، وذلك بعد سداد جميع المبالغ المستحقة على الاشتراك ، وعلى المشترك الجديد سداد الرسوم التي تحددها الشركة وقيمة العداد الجديد في حالة عدم صلاحية العداد المتنازل عنه ، وفي حالة طلب العميل او المنتفع الجديد الذى يشغل العين تغيير عقد الاشتراك في ظل عدم توافق العميل او المنتفع المتعاقد معه ، على العميل او المنتفع الجديد سداد قيمة المبالغ المستحقة على الاشتراك وتقوم الشركة برفع العداد وإيداعه بمخازن الشركة باسم العميل او المنتفع القديم على سبيل الامانة ثلاثة ثلثون يوماً وتقوم الشركة بتركيب عداد جديد للعميل الجديد وذلك بعد سداده كافة الرسوم المستحقة " .

مادة (٢١) "في حالة وفاة صاحب الاشتراك يجوز للورثة الشرعيين التنازل عن الاشتراك لإحدهم أو الغير وذلك بتقديم طلب مرفق به تنازل منهم جمياً عن الاشتراك موثق من الشهر العقاري ، او باقرار موقع منهم جمياً ومن المتنازل إليه أمام مدير مركز خدمة العملاء ومدير خدمات المشتركين ولا يقبل التنازل إلا بعد سداد كافة المبالغ المستحقة على الاشتراك القديم وكافة التكاليف التي تحددها الشركة وقيمة العداد الجديد في حالة عدم صلاحية العداد المورث ، وفي حالة إمتاناع الورثة الشرعيين عن سداد مستحقات الشركة عن هذا الاشتراك يحق للشركة إتخاذ كافة الإجراءات المقرره قانوناً نحو تحصيل مستحقاتها إزاء هذا الاشتراك مع إنذار الورثة بفسخ العقد خلال شهر من إمتاناعهم وفي هذه الحاله يتم فصل المياه ورفع العداد وإيداعه بمخازن الشركة ولا يتم اعادة فتح المياه الا بعد جديده وإشتراك جديد " .

مادة (٢٢) "في حالة بيع العقار أو إحدى وحداته (شقة - محل) ، يجوز للمالك الجديد طلب نقل الاشتراك الخاص بالعين المباعه إليه ، وذلك بموجب حكم نهائي بصحة توقيع البائع (المشترك الأصلي) ، او توكيل رسمي عام موثق من الشهر العقاري من البائع (المشترك الأصلي) له ببيع العين محل الاشتراك لنفسه ، وعلى أن يتضمن التوكيل عدم جواز إلغاؤه إلا بحضور الطرفين ، وذلك بعد تقديم المالك الجديد أقراراً موقعاً منه بصحة جميع المستندات المقدمة منه وأن التوكيل ما زال سارياً وأن الموكلاً ما زال على قيد الحياة ، وبتحمله المسؤولية المدنية والجنائية قبل الشركة والمشترك الأصلي وغيره ، وذلك كله بعد سداد جميع المبالغ المستحقة على الاشتراك ، وعلى المشترك الجديد سداد الرسوم التي تحددها الشركة وقيمة العداد الجديد في حالة عدم صلاحية العداد المتنازل عنه " .

تدريب رقم (٧)

تقديم عميل يرغب في نقل ملكية العداد والإشتراك لنفسه وهو أحد ورثة صاحب التعاقد الأصلي ، أذكر المستندات المطلوبة مع بيان الإجراءات الواجب إتباعها لذلك .

سادساً : خدمات التعديلات على التوصيلة

هي مجموعة الخدمات الخاصة بالتعديلات الفنية الخاصة بالوصلات والتوصيلات للعملاء.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظفي الإستقبال علي أن يقوم موظف الإستقبال بالتأكد من إحضار العميل المستندات الخاصة بالخدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بها وإعطائه رقم إنتظار ، ويمكن تنفيذ تلك الخطوة من عملية تقديم الخدمة عن طريق أي وسيلة الكترونية توفرها الشركة.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات التعديلات على التوصيلة

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية (أيام)	المستندات المطلوبة
٢٣	تعديل قطر الوصلة أو العداد	١٠	نموذج طلب الخدمة.
٢٤	استبدال الوصلة أو العداد	١٠	بطاقة الرقم القومي.
٢٥	تعديل توصيلة صرف صحي قائمة	١٠	تفويض في حالة الجهات.
٢٦	استبدال توصيلة صرف صحي	١٠	التصاريح اللازمة للحفر.

يتم بعد ذلك إتباع نفس الإجراءات الموضحة في تقديم خدمات التعاقد ، من تحصيل رسم معينة لزوم إعداد المعايير التقديرية وتحصيل قيمتها وتنفيذها وإعداد معايير خاتمية وإثبات التعديل من قبل إدارة الإشتراكات بملف المشترك.

ملحق رقم (١٢-١١-١٠-٩).

ضوابط عامه لخدمات التعديلات على التوصيله

(المواد المرجعية بالائحة التجارية الموحدة - توثيق الإجراءات والدوره المستديه)

مادة (٣١) " في حالة طلب العميل أو المنتفع تعديل توصيله المياه أو توصيله الصرف الصحي الخاصة به لأي سبب من الأسباب (زيادة التصرف ، تحسين الضغوط ، تعديل المبني أو هدمه وإعادة بنائه ، تعديل مكان العداد الخ) ، أو أي أسباب آخر يراها العميل أو المنتفع لمصلحته الشخصية وتقربها الشركة فإن تكفة التعديل تكون علي حساب العميل أو المنتفع وفقاً للمقاييسة التي تعد لها الغرض ويحصل من العميل أو المنتفع مقابل الرابط بالشبكة العمومية في حال عدم سداده من قبل ، وإذا قامت الشركة بإجراء أي تعديلات في خطوط الشبكة يلتزم المشترك بتنفيذ تعديل الوصلة المنزليه الخاصه به علي الخط الجديد وعلى نفقة الخاصه وذلك تحت إشراف الشركة ، علي أن يتم ثبات التعديل وأسبابه وإدراجه في ملفات المشتركيين الذين شملهم التعديل للرجوع إليه عند الضروره " .

سابعاً : غلق / فتح الاشتراك

هي مجموعة الخدمات الخاصة بإنهاء التعاقد وتعليق الاشتراك وإعادة فتح المياه.
ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

استقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظفي الإستقبال على أن يقوم موظف الإستقبال بالتأكد من إحضار العميل المستندات الخاصة بالخدمة طبقاً لقائمة المستندات الخاصة بها وإعطائه رقم إنتظار ، ويمكن تنفيذ تلك الخطوة من عملية تقديم الخدمة عن طريق أي وسيلة الكترونية توفرها الشركة.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات غلق / فتح الاشتراك

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية (أيام)	المستندات المطلوبة
٢٧	إنهاء تعاقد	٦	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. صورة فاتورة المياه. تفويض في حالة الجهات.
٣٠	غلق المياه وإيقاف إصدار الفواتير(تعليق الاشتراك)	٣	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. صورة فاتورة المياه. تفويض في حالة الجهات.
٣١	إعادة فتح المياه	٣	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. صورة فاتورة المياه. صورة محضر الفقد. تفويض في حالة الجهات.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظف الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل وإسلام المستندات كما هو متبع بباقي الخدمات مع مراعاة الإشتراطات الفنية لإسلام تلك المستندات.

في حالة خدمة إعادة فتح المياه يتم التأكيد أولاً ان الغلق مؤقت للاشتراك بناء على طلب سابق من العميل.

ضوابط عامة لخدمات غلق / فتح الاشتراك**(المواد المرجعية بالأنظمة التجارية الموحدة - توثيق الإجراءات والدورة المستندية)**

مادة (٥٨)" يجب على العميل أو المتنقع في حالة تغييه عن محل الاشتراك أن يخطر الشركة من خلال النموذج المعد لذلك بمركز خدمة العملاء بالشركة بين فيه مدة تغييه و تاريخ عودته موضحاً به رقم الاشتراك وعنوانه ويتم إيقاف أصدار الفواتير الخاصه بالمتنقع بعد سداد المديونيات السابقة وتكليف غلق المياه وكافة مستحقات الشركة الأخرى و مقابل إستدامة الخدمة عن فترة الغلق ."

مادة (٦١)" يجب على العميل حال رغبته في إنهاء التعاقد مع الشركة أن يمكن مندوبي الشركة من رفع العداد أو تطبيب وصلة الصرف الصحي في الميعاد الذي يرغب إنهاء العقد فيه وذلك بعد سداد كافة مستحقات الشركة ، على أن يتم اخطار الشركة قبل الميعاد المطلوب للرفع بخمسة أيام عمل على الأقل واذا تبين بعد رفع العداد أو تطبيب وصلة الصرف الصحي وتصفية حساب العميل أن مديونية العميل تزيد عن قيمة التأمين تتخذ الإجراءات الازمة لتحصيل مستحقات الشركة طبقاً للقواعد والإجراءات التي يصدر بها قرار من مجلس إدارة الشركة في هذا الشأن ."

ثامناً : خدمات الفواتير

هي مجموعة الخدمات الخاصة بالفواتير من جدولة المديونية أو سداد دفعه تحت الحساب أو تصحيف قراءة خاطئة أو إبلاغ عن قراءة عداد أو سداد الفواتير عن طريق منفذ السداد الإلكتروني.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

عند إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء كما هو متبع بالخدمات السابقة وعند إستدعاء العميل للشباك المخصص للتعامل معه يتم إستيفاء طلب الخدمة ومراعاه باقي الإجراءات طبقاً لنوع الخدمة كالتالي.

جدولة المديونية على أقساط شهرية:

يكون قبول طلب العميل بجدولة المديونية طبقاً لما تم وضعه من إشتراطات عن طريق مجلس إدارة الشركة في ضوء ما جاء من مواد منظمة لذلك بالائحة التجارية الموحدة كحد أدنى للدفع المقدمة وإضافة مقابل تقسيط طبقاً لعدد شهور الجدولة.

وعليه يقوم موظفو الشباك بتحرير إذن دفع بقيمة الدفع المقدمة للسداد بعد الحصول على موافقة العميل على المدة الخاصة بالسداد وأقرار منه بال ، ويتم إرسال طلب الخدمة لإدارة الإشتراكات لإستكمال الإجراءات وإخبار الإدارات المعنية لتعلية تلك المبالغ وتسويتها من خلال فواتير الإستهلاك.

سداد دفعه تحت الحساب:

يقوم موظفو الشباك بتحرير إذن دفع بقيمة الدفع المقدمة على أن يتم إرسال طلب الخدمة لإدارة الإشتراكات لإستكمال الإجراءات وإخبار الإدارات المعنية لتعلية الدفعه لصالح العميل وتسويتها من خلال فواتير الإستهلاك.

تصحيح قراءة خاطئة:

يقوم موظفو الشباك بإرسال طلب الخدمة للإدارة القراءة والتحصيل لإستكمال الإجراءات والتاكيد من خطأ القراءة وفي حال ثبوت ذلك يتم إلغاء الفاتورة مع تسوية أي مستحقات بالفواتير التالية أو عن طريق حضور العميل لخدمة العملاء طبقاً لرغبته.

إبلاغ عن قراءة عداد:

يقوم العميل بالحصول على تلك الخدمة من خلال العديد من القنوات التي تقوم الشركة القابضة بتوفيرها للعملاء وعلى رأسها تطبيق قراءتي أو من خلال الخط الساخن ١٢٥ أو من خلال موقع الشركة أو بحضور العميل لمركز خدمة العملاء.

سداد الفواتير عن طريق منفذ السداد الإلكتروني:

يقوم العميل بالحصول على تلك الخدمة من خلال قنوات التحصيل الإلكتروني المختلفة التي توفرها الشركة من خلال منفذ الدفع كخدمة فوري أو ما يماثلها أو عن طريق التطبيقات والمحافظ الإلكترونية المختلفة.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات الفواتير

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية (أيام)	المستندات المطلوبة
٢٨	جدولة المديونية على أقساط شهرية	١	صورة فاتورة المياه.
٢٩	سداد دفعه تحت الحساب	١	نموذج طلب الخدمة.
٣٢	تصحيح قراءة خاطئة	٥	صورة العداد توضح القراءة
٣٣	إبلاغ عن قراءة العداد	فوراً	بطاقة الرقم القومي.
٣٤	سداد الفواتير عن طريق منافذ السداد الإلكتروني	بدون	تفويض في حالة الجهات. (إن أمكن).

ضوابط عامة لخدمات الفواتير

(المواد المرجعية بالائحة التجارية الموحدة – توثيق الإجراءات والدورة المستدبة)

مادة (٦٩)" يجوز للمشتراك التقدم بطلب لسداد دفعه مقدمة من تحت حساب قيمة الاستهلاك المياه والصرف الصحي وذلك بعد سداد كافة المديونيات المستحقة على الاشتراكات ."

مادة (٧٢)" يحق للعميل أو المنتفع المطالبة بتعديل الفاتورة المصدرة أو المحصلة بالخطأ ، كما يحق له المطالبة باستبعاد المحاسبة عن خدمات الصرف الصحي حال أثبات عدم تمنع المنطقة التي يقع بها محل الاشتراك بالخدمة وتم تسوية المحاسبة الناجمة عن ذلك بجعل ما سبق سداده دفعه مقدمة للعميل ."

مادة (٨١)" في حالة جدولة المديونية يحق للشركة إضافة مقابل تقسيط قدره ١ % شهرياً من قيمة المديونية المجدولة ، وذلك دون الإخلال بحق الشركة في اتخاذ كافة الإجراءات القانونية الالزمه للحصول على مستحقاتها المالية وقطع الخدمة عن المنتفع دون انذار ."

تاسعاً : خدمات مسبق الدفع

هي مجموعة الخدمات الخاصة بمنظومة العدادات مسبقة الدفع.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظفي الإستقبال وإعطائه رقم إنتظار للشباك المخصص لعملاء العدادات مسبقة الدفع.

يقوم موظفي الشباك بتحصيل قيمة الشحنة بعد قراءة عداد المشترك أو تحصيل قيمة إستخراج الكارت وإنهاء الخدمة فوراً

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم خدمات غلق / فتح الاشتراك

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية	المستندات المطلوبة
٣٥	شحن كارت مسبق الدفع	٣٠ دقيقة	كارت العميل علي أن يكون قد تم وضع الكارت بالعداد قبل الحضور للشحن بوقت مناسب طبقاً لبرمجة المنظومة (٢٤ ساعة).
٣٦	استخراج كارت شحن بدل فاقد أو بدل تالف	٣٠ دقيقة	نموذج طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. إقرار كتابي بفقد الكارت في حالة التلف. الكارت التالف في حالة التلف.

عاشرأً : خدمات تقديم الشهادات

هـى مجموعـة الخـدمـات الـخـاصـة بـتقـديـم مـجمـوعـة مـن الشـهـادـات للـعـمـلـاء بـنـاء عـلـى طـلـبـهـم.

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

إستقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظـف الإـسـتـقبـال وإعطـائه رقم إـنـتـظـار.

عـنـد إـسـتـدـاعـاء العـمـيل لـلـشـبـاكـ المـخـصـص لـه يـقـوم موظـف الشـبـاكـ بـإـسـتـيـفـاء نـمـوذـج طـلـبـ الخـدـمـة مـنـ العـمـيلـ وـإـسـتـلـامـ المـسـتـنـدـاتـ وـإـصـارـ أـذـنـ دـفـعـ لـقـيـمـةـ الشـهـادـةـ طـبـقـاـ لـقـرـارـ مـجـلـسـ إـدـارـةـ الشـرـكـةـ.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لخدمات تقديم الشهادات

الكود	نوع الخدمة	المدة الزمنية	المستندات المطلوبة
٤٠	طلب شهادة بيانات(تعاقد أو تصالح أو كشف حساب)	٣٠ دقيقة	طلب الخـدـمةـ طـبـقـاـ لـقـرـارـ مـجـلـسـ إـدـارـةـ الشـرـكـةـ
٤١	طلب شهادة بيانات استهلاك خـلـالـ مـدـةـ مـعـيـنةـ	٣٠ دقيقة	تفويض في حالة الجهات. طـبـقـاـ لـقـرـارـ مـجـلـسـ إـدـارـةـ الشـرـكـةـ

ضوابط عامة لخدمات تقديم الشهادات**(المواد المرجعية بالائحة التجارية الموحدة - توثيق الإجراءات والدورة المستندية)**

محضر (١٢) - بند (٩)" يتم تقدير قيمة الشهادات الإدارية سواء كانت (تصالح / مديونية / تنازل الخ) طبقاً لما يحدده مجلس إدارة الشركة التابعة وفقاً لنوع الشهادة المطلوبة"......

حادي عشر : خدمات فنية

هي مجموعة الخدمات الخاصة بنقل مياه الشرب والكسح بسيارات الشركة وتطهير خزانات الشركة وصيانة الوصلات الداخلية وتركيبها للعميل .

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم اتباع الدورة المستندية التالية:

يمكن للشركة توفير تلك الخدمات من خلال الخط الساخن ١٢٥ أو من خلال أي وسيلة إلكترونية تتيحها الشركة مع تحصيل قيمة الخدمة بأي وسيلة تحصيل ممكنه .

اما في حال حضور العمل لمركز خدمة العملاء يتم اتباع الآتي:

استقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظفي الاستقبال وإعطائه رقم إنتظار.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظفي الشباك بإستيفاء نموذج طلب الخدمة من العميل وإستلام المستندات وإصدار أذن دفع لقيمة الخدمة طبقاً لما ورد بالائحة التجارية الموحدة أو ما يحدده مجلس إدارة الشركة .

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم الخدمات الفنية

ال المستندات المطلوبة	المدة الزمنية (أيام)	نوع الخدمة	الكود
نموذج طلب الخدمة . صورة فاتورة المياه (إن أمكن). بطاقة الرقم القومي. تقويض في حالة الجهات.	١	نقل مياه الشرب بسيارات الشركة	٤٢
	١	الكسح بسيارات الشركة	٤٣
	١	تطهير خزانات الشركة	٤٤
	٢	صيانة الوصلات الداخلية (السباك الداخلية)	٤٥
	٦	تركيب الوصلات الداخلية للعميل	٤٦

تكلفة نقل المياه من الأغذية بسيارات الشركة

تكلفة نقل المتر المكعب من المياه لكل كيلو متر طولي ٧٠ قرش وبحد أدنى ٧٠ جنية للنفقة .

تضاف ٢٠ % على الأسعار أعلاه كمصاريف إدارية .

تضاف الضرائب المقررة قانوناً .

سعار خدمة الكسح والشفط والتطهير

نوع السيارة	مقابل الخدمة في الساعة	جنيه / ساعة
دمجة كبيرة	٥٠٠	جنيه / ساعة
دمجة صغيرة	٣٢٠	جنيه / ساعة
شفط ١٠ م ^٣	٢٤٠	جنيه / ساعة
شفط ٨ م ^٣	٢٠٠	جنيه / ساعة
شفط ٧ م ^٣	١٨٠	جنيه / ساعة
شفط ٥ م ^٣	١٦٠	جنيه / ساعة
شفط ٣ م ^٣	٧٥	جنيه / ساعة
فاكيوم (رواسب)	٢٦٠	جنيه / ساعة
نافوري (لتسلیک)	٢٧٥	جنيه / ساعة
كباش (تطهير)	٢٦٠	جنيه / ساعة

يتم احتساب عدد الساعات اعتبارا من بدا تحرير امر الشغل بخروج السياره وحتى عودتها.

يتم اضافة ٢٠ % كمصاريف ادارية على الاسعار اعلاه.

علي ان يضاف الضرائب المقرره قانونا.

نوع السياره	النشاط المنزلي	الأنشطة غير المنزليه	جنيه / نقله
سيارة كسح ٤ م ^٣	٥٠	١٠٠	جنيه / نقله
سيارة كسح ٥ م ^٣	٨٠	١٢٠	جنيه / نقله
سيارة كسح ٨ م ^٣	١٠٠	١٨٠	جنيه / نقله

يتم اضافة ٢٠ % كمصاريف ادارية على الاسعار اعلاه.

علي ان يضاف الضرائب المقرره قانونا.

ضوابط عامه للخدمات الفنية

(المواد المرجعية باللائحة التجارية الموحدة – توثيق الإجراءات والدورة المستديمة)

مادة (١٣) " عند توزيع مياه الشرب من خلال الأغربة ونقلها للعميل بسيارات الشركة ، تلتزم الشركة بالتعرفة المحددة للأغربة وفقاً للقرارات الصادرة من مجلس الوزراء ، بالإضافة الى حصولها على تكلفة النقل الموضحة بالملحق رقم (٢) باللائحة ، على أن يضاف لها ٢٠ % مصاريف إدارية والضرائب المقررة قانوناً ."

مادة (١٤) " تقدم الشركة خدمة الكسح والشفط بالنافورى طبقاً للإمكانيات المتاحة لديها بمقابل نقدى طبقاً للموضح بملحق رقم (٣) باللائحة ، على أن يضاف لها ٢٠ % مصاريف إدارية والضرائب المقررة قانوناً ."

مادة (١٠٦) " يحدد مجلس إدارة الشركة أسعار خدمة تطهير وتعقيم خزانات مياه الشرب للغير التي يتم تقديمها من خلال فرق التطهير بالشركة ، وذلك حسب ما تقتضيه ظروف ومتطلبات العمل بالشركة ."

ثانية عشر : خدمات أخرى

هي مجموعة الخدمات الخاصة ببيع القطع الموفرة بمراكز خدمة العملاء وقيام العميل بالإبلاغ عن شكوى.

قائمة المستندات والمدة الزمنية لتقديم الخدمات الأخرى

النوع	الخدمة	الكود	المدة الزمنية	المستندات المطلوبة
بيع القطع الموفرة للمياه	٣٩	٣٩	٣٠ دقيقة	طلب الخدمة.
شكاوى أخرى	٤٧	٤٧	فوراً	بيان الشكوى. طلب الخدمة. بطاقة الرقم القومي. فاتورة المياه (إن أمكن).

ولتقديم تلك الخدمات من خلال الفروع التجارية عن طريق مراكز خدمة العملاء للشركة يتم إتباع الدورة المستندية التالية:

بيع القطع الموفرة:

استقبال العميل بمركز خدمة العملاء من خلال موظفي الاستقبال وإعطائه رقم إنتظار.

عند إستدعاء العميل للشباك المخصص له يقوم موظفي الشباك بتحرير أدنى دفع بقيمة القطع المطلوبه على أن يقوم بتسليمها للعميل بعد تحصيل قيمتها.

شكاوى أخرى:

يتم استقبال تلك الشكاوى من خلال القنوات المختلفة لذلك كالخط الساخن ١٢٥ (شركات المياه و شركات المياه والصرف الصحي) ، ١٧٥ (شركات الصرف الصحي) أو من خلال موقع الشركة القابضة أو أي وسيلة إلكترونية توفرها الشركة ، علي أن يتم فحص تلك الشكاوى و التعامل معها والرد عليها طبقاً لنوع الشكوى.

الملاحق

اسم الملحق	رقم الملحق
المعاينة والمقاييس الفنية لتوصيل خدمة المياه لأول مرة	ملحق رقم (١)
المعاينة والمقاييس الفنية لتوصيل خدمة الصرف الصحي لأول مرة	ملحق رقم (٢)
ال المقاييس التقديرية لتوصيل خدمة المياه لأول مرة	ملحق رقم (٣)
ال المقاييس التقديرية لتوصيل خدمة الصرف الصحي لأول مرة	ملحق رقم (٤)
المعاينة والمقاييس الفنية لتوصيل عداد علي بطارية	ملحق رقم (٥)
ال المقاييس التقديرية لتوصيل عداد علي بطارية	ملحق رقم (٦)
المعاينة والمقاييس الفنية لتركيب عداد كودي	ملحق رقم (٧)
ال المقاييس التقديرية لتركيب عداد كودي	ملحق رقم (٨)
المعاينة والمقاييس الفنية لتعديل - تغيير وصلة مياه	ملحق رقم (٩)
ال المقاييس التقديرية لتعديل او تغيير وصلة المياه	ملحق رقم (١٠)
المعاينة والمقاييس الفنية لتعديل - تغيير وصلة صرف صحي	ملحق رقم (١١)
ال المقاييس التقديرية لتعديل او تغيير وصلة الصرف الصحي	ملحق رقم (١٢)
المعاينة الفنية لتغيير إشتراك (إسم - نشاط)	ملحق رقم (١٣)

ملحق رقم (١)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية
إمداد الشركات القابضة
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

المعالجة والمقاييس الفنية لتوسيع خدمة المياه لأول مرة

نطاعة /	رقم التسجيل بالسجل /	تاريخ /	بيانات مدن سمعة حقوق المخترعين
بيانات على طلبات المعد من المواطن :	بيانات رقم قسم /	بيانات طبعون /	بيانات رقم قسم /
التوصل ببيانات طبعون و بدفع رسوم المعاينة المطلوبة بالتفصيل رقم :	بيانات بقية :	بيانات تاريخ :	بيانات بقية :
و حفظها طبعون للموافقة التطبيقات :	بيانات كلية :	بيانات بحري :	بيانات كلية :
و الجنة العزاء التوصيل إليها :	بيانات عربية :	بيانات هرفي :	بيانات عربية :
بيانات مدير الفرع :	بيانات ممثل المرلحمة :	بيانات مدير الكلات :	بيانات ممثل الكلات :

مكملات العطر	عدد الأغوار	مساحة الغور	عدد الورقات	نوع
المبروم				
الإيزين				
سيغور				
الستيرن				
غرف المطبخ				
الميري				

نحوهات و نظریات فرمول

احتياجات التوصيل من المهام حسب الجدول التالي :

رتبة	العنوان	اسم المكتب	رتبة	العنوان	اسم المكتب	رتبة
			6			1
			7			2
			8			3
			9			4
			10			5

مکالمہ ملک

مدونة إبراهيم

24/40

卷之三

مُلْحِقُ رقم (٢)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدهب
أحد الشركات التابعة
للشركة الذاتية لمياه الشرب والصرف الصحي
مدون رقم

المعاينة والمقاييس الفنية لتوصيل خدمة الصرف الصحي لأول مرة

بيانات حمل بعرفة الدائم بالمعاهدة		رقم المعاهدة يسجل المعاهدات	
<input type="checkbox"/>	غير مطابق	<input type="checkbox"/> مطابق	مطابقة العودة على الطبيعة:
<input type="checkbox"/>	لا يسمح	<input type="checkbox"/> وظفر الخط يسمح:	نوعه
عن عرفة مذهب العذار		بطول	مصدر التوصيل بالصرف الى خط نظر
<input type="checkbox"/>	الرتب مطابق عدده ونطارة	<input type="checkbox"/> عرض	
بحاجة لطلبية رفع		<input type="checkbox"/> غير مناسب:	مناسب مناسب
مسافة ونوع الحفر:		<input type="checkbox"/>	الاحتياط
		<input type="checkbox"/>	الحاجة الى التعمير

مساحة المنشاء	مساحة المبني	مساحة الكلية		
النطاق	عدد الوحدات	مساحة دور	عدد الدور	مقدار التأثير
الدور العلوي				الدور العلوي
				الدور الأرضي
				دور سطح
				دور اسفل
				دور اسفل سطح
				دور اسفل اسفل

الملحوظات والشروط التوصيل:

الاتجاهات الفرعية من المهمات حسب التحول التالي :

كود	وحدة	اسم المدف	ر	كود	وحدة	اسم المدف	ر
			6				1
			7				2
			8				3
			9				4
			10				5

49th parallel

٢٠٢٢ | ٢٣

لهم آمين

Page 11

ملحق رقم (٣)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالمنطقة
إحدى الشركات التابعة
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
نموذج رقم
منطقة
قطاع

المقاييس التقديرية لتوصيل خدمة المياه لأول مرة

اسم المواطن : رقم العميل/ طلعون / رقم العميلية/ سجل العميليات/

ملاحظات	اجمالي المستحق	اجمالي العيادة	سعر الوحدة	الكمية	الوحدة	بيان الأصناف والأعمال	م
						أولاً: كمية وقيمة الأصناف (على كما جاءت بالمقاييس التقديرية)	
						١	
						٢	
						٣	
						٤	
						٥	
						٦	
						٧	
						٨	
						٩	
						١٠	
						نهاية: الأجر :	
						١١	
						١٢	
						١٣	
						١٤	
						١٥	
(ا)						اجمالي قيمة الأصناف والأجر	
(ب)						الصلكي المستحق من الأصناف والأجر	
						ثالثاً: باقي المستحقات :	
(ج)						مصاريف إدارية وإجراءات ٢٠ % من اجمالي قيمة الأصناف والأجر (١٠٠ %)	
(د)						قيمة الربط على العيادة (د)	
(هـ)						الوعاء الخاضع للضرائب (ب + ج + د) - الأصناف المستحقة هامنة الضريبة (النقدان)	
(د)						ضريبة العيادة المستحقة (٥٠ %)	
(د)						نطرين استهلاكه	
(ج)						نطنة عدد	
(هـ)						مياه لزوم الإهانات	
(د)						أخرى (ذكر)	
						أجمالي قيمة المستحق من المقاييس التقديرية (ب + ج + د + هـ + د + ج + هـ)	

مدير عام المنطقة

مدير الفرع مراجع الأصرارات

الاشرفات مراجع الأصرارات

ملحق رقم (٤)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية

إحدى الشركات التابعة

للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

مودع رقم

منطقة نطاع

المقاييس التقديرية لتوسيع خدمة الصرف الصحي لأول مرة

اسم المواطن : رقم المعينة بسجل المعينات / طبعون /

ملاحظات	اجمالي المخصص	اجمالي القيمة	سعر الوحدة	الكتبة	الوحدة	بيان الأصناف والأعمال	%
						أولاً: قيمة الأصناف (على، كما جاءت بالمقاييس المقدمة)	
						١	
						٢	
						٣	
						٤	
						٥	
						٦	
						٧	
						٨	
						٩	
						١٠	
						ثانياً: الأجر	
						١١	
						١٢	
						١٣	
						١٤	
						١٥	
(١)						اجمالي قيمة الأصناف والأجر	
(ب)						اجمالي قيمة المستحق من الأصناف والأجر	
						ثالثاً: بالي المستحقات :	
(ج)						مصاريف إدارية واهراف ٢٠ % من إجمالي قيمة الأصناف والأجر (١٠٠% × ١٠٠)	
(د)						قيمة الربط على القيمة (د)	
(هـ)						الوعاء الخاضع للضريرية (ب + ج + د)	
(د)						ضريرية لقيمة المستحقة (٥٠% × ١٠٠)	
(د)						تأمين استهلاك	
(د)						نفقة عد	
(د)						أجري (نذير)	
						اجمالي قيمة المستحق من المقاييس التقديرية (ب + ج + د + هـ + د + د)	

الاشرفات مراجع الامور مدير الفرع مدير عام المنطقة مدير عام

مُلْحِقُ رقم (٥)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية
أحدى الشركات التابعة
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

المعاينة والمقاييس الفنية لتوصيل عدد على بطارية

نظام /	منطقة /	رقم التسجيل بالسجل /	تاريخ	بتاريخ
<u>بيانات حول بعثة هنون المخرجين</u>				
بناء علىطلب المقدم من المواطن:	بيانات حول بعثة هنون المخرجين			
رقم ثوب /	طليون /	بتاريخ	رقم التسجيل بالسجل /	بتاريخ
الموصى بهم مياه التدريب و بعد سداد رسوم المعاهدة بالتسبيه رقم :	بعدمهة :	بتاريخ :	الموصى بهم مياه التدريب و بعد سداد رسوم المعاهدة بالتسبيه رقم :	بتاريخ
و العين المراد التوصيل إليها يعنوان				
قابلي:	قابلي:	بتاريخ	بتاريخ	بتاريخ
عربى:	عربى:	بتاريخ	بتاريخ	بتاريخ
بالعذر إنصراف مياه رقم:	بالعذر إنصراف مياه رقم:	بالعذر إنصراف مياه رقم:	بالعذر إنصراف مياه رقم:	بالعذر إنصراف مياه رقم:
العنوان (مدون <input type="checkbox"/> / غير مدون <input type="checkbox"/>) بالصرف الصحي	مسنون المراجحة	مسنون المراجحة	مسنون المراجحة	مسنون المراجحة
عنوان المراجحة	عنوان المراجحة	عنوان المراجحة	عنوان المراجحة	عنوان المراجحة
عنوان المراجحة	عنوان المراجحة	عنوان المراجحة	عنوان المراجحة	عنوان المراجحة

بيانات حمل بملف الدائم بالمعاينات:		رقم المعاينة يسجل المعاينات:			
<input type="checkbox"/>	غير مطابق	<input type="checkbox"/>	مطابق	طاقة الحمولة على الطبيعة:	
				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
				نطاق العداد:	نطاق العداد:
مساحة المنشاء:		مساحة المبني:		المساحة الكلية:	
بيانات الوحدة محل الطلب		بيانات العقار محل			
		النشاط	عدد الوحدات	مساحة دور	عدد الأدوار
دور					الدور
الدور بالدور					الأرض
المساحة					مسحورة
النشاط					المنظر
رقم الوحدة بالنظر (ك وحد)					حرب النطاق
					غير ملحوظ

مقدمة في المنهجيات

الاتجاهات التوصيل من المهمات حسب التحول التالي :

كمية	وحدة	أسم الصنف	ن	كمية	وحدة	أسم الصنف	ن
			4				1
			5				2
			6				3

مدونات عالم المعرفة

دورة إدارية للمعلم

نسر الدهب

الفنون المعاصرة

ملحق رقم (٦)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالمنطقة
إحدى الشركات التابعة
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
نموذج رقم
نطاع
نطعة

المقاييس التقديرية لتوصيل عداد على بطاقة

اسم المواطن : طفون / رقم المعاينة يسجل المعاينات /

ملاحظات	اجمالي المدحور	اجمالي العدة	سعر الوحدة	الكمية	الوحدة	بيان الأصناف والأعمال	م
للو: قيمة الأصناف (تملئ كما جاءت بالمقاييس التقديرية)							
							١
							٢
							٣
							٤
							٥
							٦
نطأ : الأجر							
							٧
							٨
							٩
							١٠
							١١
اجمالي قيمة الأصناف والأجر							
(أ)							
(ب)							
(ج)							
(د)							
(هـ)							
(ز)							
(ذ)							
(ع)							
(ط)							
(ز)							
اجمالي قيمة المستحقة عن المعاينة التقديرية (أ + ج + د - الأصناف المستحقة حاملاً التراث (كالدائن))							
نطأ : بالي المستحقات :							
مصاريف إدارة واهرات ٢٠ % من اجمالي قيمة الأصناف والأجر (١٠ %)							
قيمة الربط على هيئة المياه							
قيمة الربط على هيئة الصرف							
الواعم الخاضع للضررية (ب + ج + د) - الأصناف المستحقة حاملاً التراث (كالدائن)							
ضررية القيمة المختلطة (١٠ %)							
ذئبن انتهاءك مياه							
ذئبن انتهاءك صرف							
نطأ عد							
مياه لزوم الإنفاقات							
أخرى (تذكر)							
اجمالي قيمة المستحقة عن المعاينة التقديرية (أ + ج + د - الأصناف المستحقة حاملاً التراث)							

الاهمالات مراجع الأصرار مدير الفرع مدير عام المنطقة

مُلْحِقُ رقم (٦)



حركة مياه العرب والمصرف الصحي بالدقهلية
اطي الحركات التالية
للحركة الدائمة لمياه العرب والمصرف الصحي
_____ ملحوظ رقم

المعاينة والمقاييس الفنية لتركيب عداد كودي

نطاق /	منطقة /
رقم التسجيل بالسجل /	بتاريخ /
"بيانات صناع معرفة شئون المنشآت"	
بناء على الطلب المقدم من المواطن:	رقم قرار /
التركيب عداد كودي مؤقت لمياه الشرب و بعد سداد رسوم المعابدة المطلوبة بالقيمة رقم: بتاريخ: بتكلفة:	رقم قرار / بتاريخ: بتكلفة رقم: و بعد سداد قيمة المعابدة رقم: بتكلفة:
و العين المراد تركيب العداد لها يعنوان و هويتها كالتالي:	
بعري:	قبلي:
شرقي:	غربي:
مسؤول إشرادات	مسؤول المحاذف
مسؤول المراجعة	مدير الفرع

الإحصاءات ترکیب العداد من المهمات حسب الجدول التالي :						
نوعية	وحدة	نوع المصنف	م	نوعية	وحدة	نوع المصنف
			3			
			4			

ملحق رقم (٨)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية
إحدى الشركات التابعة
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
نوع رقم
منطقة
قطاع

المقاييس التقديرية لتركيب عداد كودي

اسم المواطن : تليفون / رقم المعاينة بسجل المعاينات /

الخطوات	إجمالي المدحون		إجمالي الدبة		نوع الوحدة	الكتيبة	الوحدة	بيان الأصناف والأعمال	م
	الفرش	غير فرش	الفرش	غير فرش					
أولاً: كمية وقيمة الأصناف (على غطاء كما جاءت بالمقاييس التقديرية)									
								عادر	١
									٢
									٣
									٤
ثانياً: الأجر									
								مصدومة تركيب عداد وإخبار وصلة	٥
									٦
									٧
									٨
إجمالي قيمة الأصناف والأجر									
(أ)								صافي المدحون من الأصناف والأجر	
(ب)								ثالثاً: باقي المستحقات :	
(ج)								مصاريف إدارية وإفراط ٢٠ % من إجمالي قيمة الأصناف والأجر (أ × ٢٠ %)	
(د)								قيمة الربط على الدبة (د)	
(هـ)								الوعاء الشائع للضربيه (ب + ج + د) - الأصناف المسحقة شاملة الضريبه (ثالثاً)	
(و)								ضربيه القيمة المضافة (٤٤ % × هـ)	
(ز)								تأمين اسفلاتك	
(ح)								دعاية عدد	
(طـ)								مياه لزوم الإنفاقات	
(يـ)	٢٢٠							مصاريف إفراط طبقاً للقرار وزير الإسكان رقم ٢٧٧ لسنة ٢٠١١	
(كـ)								قيمة إسفلاتك ساري المدة	
(لـ)								أخرى (تذكر)	
								إجمالي قيمة المستحق عن المقاييس التقديرية (ب + ج + د + و + ز + طـ + يـ + كـ + لـ)	

مدير عام المنطقة

مدير الفرع

مراجع الأسماء

الاموريات

مُلْحِقُ رقم (٩)



حركة مياه العرب والمصرف الصحي بالتأهيلية
أطبي المركبات التأهيلية
للحركة التأهيلية لمياه العرب والمصرف الصحي
.....
مدونة رش

المعاينة والمقاييس الفنية لتعديل / تغيير وصلة (مياه)

مدير الفرع	مسئول المراجعة	مسئول إشرافات																																			
<p><u>بيانات عمل بفرع الفرع</u></p> <p>رقم المعاینة يسجل المعاینة: التاریخ: <u>بيانات عمل بفرع الفرع</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> يمكن <input type="checkbox"/> لا يمكن</p> <p><input type="checkbox"/> لا <input checked="" type="checkbox"/> نعم</p> <p>مسافة ونوع الحظر: نوعه مصدر توصیل المياه خط نظر هل تم إلغاء خط نظر هل تم إلغاء بناء في حالة عدم الامکانیة يذكر السبب:</p> <p>الرأی الذي لا مکانیة تقديم الخدمة:</p> <p>الادعیات الجراییة للعن:</p> <p>المساحة الكلیة:</p> <p>مساحة المبیی:</p> <p>مساحة الفضاء:</p> <p>الرسائل الكترونیة وریجیت بفرع الفرع و مصدر التوصیل</p>																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>النوع</th> <th>عدد الوحدات</th> <th>مساحة الفر</th> <th>عدد الأدوار</th> <th>عدد الطوابق</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>البروم</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>الإرض</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>مسحور</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>المطر</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>غرف النجاح</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>آخر</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			النوع	عدد الوحدات	مساحة الفر	عدد الأدوار	عدد الطوابق	البروم					الإرض					مسحور					المطر					غرف النجاح					آخر				
النوع	عدد الوحدات	مساحة الفر	عدد الأدوار	عدد الطوابق																																	
البروم																																					
الإرض																																					
مسحور																																					
المطر																																					
غرف النجاح																																					
آخر																																					

الخدمات تقديم الخدمة من المهمات حسب الدول التالي :

كعنة	وحدة	نسم الصند	م	كعنة	وحدة	نسم الصند	م
			6				1
			7				2
			8				3
			9				4
			10				5

ملحق رقم (١٠)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية
إحدى الشركات التابعة
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
نوع رقم
نطاع
منطقة

المقاييس التقديرية لتعديل او تغير وصلة المياه

اسم المواطن : تليفون / رقم المعاينة يسجل المعاينات /

ملاحظات	إجمالي المستحق	إجمالي المدفوع	مدة الوحدة	النسبة	الوحدة	بيان الأصناف والأعمال	م
						أولاً: قيمة الأصناف (على حداهات المقاييس التقديرية)	
						١	
						٢	
						٣	
						٤	
						٥	
						٦	
						٧	
						٨	
						٩	
						١٠	
						١١	
						١٢	
						١٣	
						١٤	
						١٥	
(ا)						إجمالي قيمة الأصناف والأجر	
(ب)						إجمالي قيمة المستحق من الأصناف والأجر	
(ج)						بيان المستحقات :	
(د)						مصاريف إدارية وإشراف ٢٠ % من إجمالي قيمة الأصناف والأجر (٢٠ %)	
(هـ)						قيمة الربط على الدببة (هـ)	
(بـ)						الوعاء الخاضع للضرائب (ب + ج + د) - الأصناف المسجدة ضريبة الضرائب (كالعادة)	
(دـ)						ضريبة القيمة المضافة (٦٤ %)	
(زـ)						تأمين اسفلات	
(حـ)						دممة عد	
(طـ)						مياه لزوم الإصدارات	
(يـ)						أخرى (غير)	
						أجمالى قيمة المستحق عن المقاييس التقديرية (ب + ج + د + ز + ح + ط + ي)	

الإدارية مدير الفرع مدير عام المنطقة مراجع الاتصالات مدير عام المعاينات

ملحق رقم (١١)



حركة نهاد العرب والصرف الصحي بالقطيفية
أطبي المراكز التابعة
للحركة الخاتمة لنهاد العرب والصرف الصحي
.....
مدونة رقم

المعاينة والمقاييس الفنية لتعديل / تغيير وصلة (صرف صحي)

الخدمات تقديم الخدمة من المباني حسب الجدول التالي :

نوعية	وحدة	نوع المصنف	نوعية	وحدة	نوع المصنف	نوعية
		6				1
		7				2
		8				3
		9				4
		10				5

مدى علم المنشآت

مذكرة المفرد

میراث الامم

النحو المبتدئ

ملحق رقم (١٢)



شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية
إحدى الشركات التابعة
للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
نوع رقم
منطقة
قطاع

المقاييس التقديرية لتعديل او تغير وصلة الصرف الصحي

اسم المواطن : تليفون / رقم المعاناة سجل المعانيات /

المحظوظ	إجمالي المستحق	إجمالي القيمة	سعر الوحدة	الكمية	الوحدة	بيان الأصناف والأعمال	م
						أولاً - قيمة الأصناف (على حسب مما جاءت بالمقاييس التقديرية)	
						١	
						٢	
						٣	
						٤	
						٥	
						٦	
						٧	
						٨	
						٩	
						١٠	
						١١	
						١٢	
						١٣	
						١٤	
						١٥	
(ا)						إجمالي قيمة الأصناف والأجر	
(ب)						إجمالي قيمة المستحق من الأصناف والأجر	
(ج)						ذلك : ياتي المستحقات :	
(د)						مصاريف إدارية وإشراف ٢٠ % من إجمالي قيمة الأصناف والأجر ($A \times 20\%$)	
(هـ)						قيمة الربط على الشبكة (د)	
(م)						الوعاء الخاتم للصرفية (ب + ج + د)	
(ن)						صرفية القيمة المضافة ($6\% \times د$)	
(و)						تأمين اسهامات	
(ز)						نفقة عد	
(ي)						أخرى (عناصر)	
						اجمالى قيمة المستحق عن القيمة التقديرية (ب + ج + د + ز + م + ي)	

مدير عام المنطقة مدير المدر مراجع الأمور الأسماء

مُلْحَقْ رَقْمْ (١٣)



حركة مياه الصرف الصحي بالذئبة

أحدى المركبات التالية

الحركة الدائمة لمياه الصرف الصحي

٣١٢

المعاينة الفنية لتغيير إشتراك (إسم / نشاط)

نطاع / مقطة / رقم التسجيل بالسجل / تاريخ بذارع

"بيان مجلس إدارة شئون المشهد الكنائسي"

Table 1. Summary of the results of the 2006 and 2007 surveys of the 1000 ha study area.

غير نشاط **غير إسم المشارك** **لعرض :**

و بعد مصادرة رسوم المعاهدة المطلوبة بالقيمة رقم: تاريخ: بقيمة:

مودع القراءة مسئول المراجعة مسئول المراجعة مسئول المراجعة مسئول المراجعة

٢٠٢٢/١٢/٢٣ | [رسائل بحثية](#) | [رسائل علمية](#) | [رسائل تطبيقية](#) | [رسائل تطويرية](#) | [رسائل تطويرية](#)

طابقة الحدود على الطبيعة التاريخ: ٢٠١٣/١٢/٢٣

بيانات العداد والوحدة محل الطلب: قراءة العداد، سرعة العداد، قطع العداد، فتح العداد

مساحة المضارع: مساحة المبني: مساحة الكلمة:

بيانات الوحدة محل الطلب	بيانات العقار ككل				
	النوع	عدد الوحدات	مساحة الدور	عدد الطوابق	مترات العقار
دور					الدور
الدورع بالدور					الارض
المساحة					مسطح
النوع					العقار
رقم الوحدة بالعقار (ن وحد)					حرف النقط
					آخر

الكتاب

J. Math. Sci. 111, 126–136 (2002)

مقدمة إدارة الموارد

رئیس اعلیٰ

القسم السادس

اللقاءات احادي الشكاء، قسم بمسح الصورة (QB)

