



لعامبي بن القطاع ميده اشرب والصرف الصحي
بنجع المسار الوظيفي

دليل
المتدرب

أعمال التحصيل

قارئ ومحصل - درجة رابعة



تم إعداد المادة بواسطة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي
قطاع تنمية الموارد البشرية - الادارة العامة لخطيط المسار الوظيفي
الإصدار الثاني - ٢٠٢٣ .



الفهرس

٣	مقدمة.....
٤	تعريفات عامة.....
٥	طرق تحصيل الفواتير :-.
٨	(الدورة المستندية للتحصيل بالدليل التجاري)
٢١	كيفية احتساب الفاتورة.....
٢٩	ثالثا:- أنواع الفواتير و طريقة إصدارها.....
٣٠	رابعا :- كيفية التعامل مع العملاء

مقدمة

إن الارتقاء بالعنصر البشري أحد أهم أولويات القائمين على إدارة شركاتنا حيث أن هذا يعد استثماراً في أهم موارد الشركة وهو الفرد العامل، ومن المعروف أنه بزيادة إنتاجية الفرد يزداد الناتج الإجمالي للشركة ككل.

ومن الأساليب المتبعة للارتقاء بمستوى أداء الأفراد هو التدريب Training القائم على أسس علميه والذي يؤدي في النهاية إلى تحقيق أصعب المعادلات التي تواجه كل القائمين على إدارة المنظمات ألا وهي الحصول على أعلى معدل إنتاجيه للفرد العامل مع شعور هذا الفرد بالرضا الوظيفي.

أما على مستوى الفرد فتكمن أهميه التدريب في زيادة المعارف والمهارات المكتسبة ، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى رفع دافعية وقدرة الفرد على العمل .

ومن أهم العناصر التي تحتاج الشركة إلى رفع كفاءتهم الإنتاجية وإكسابهم المهارات اللازمة لإتمام مهام عملهم على أكمل وجه هي قارئ العدادات ومحصل الفواتير .

وهذا ما نقدمه في هذه المادة العلمية التي هي عبارة عن تدريب (نظري وعملي) يساعد كل من القارئ والمحصل على التأقلم مع العمل الموكل إليه وأيضا يساعد علي تغيير في الاتجاهات النفسية والذهنية لكلا منهم تجاه عمله ، مما يؤدي في النهاية إلى الارتقاء بمهارات القارئ والمحصل وتحقيق النتيجة المثلثي للشركة وأيضا الرضا الوظيفي لكلا منهم وهذا كله سينعكس بدوره علي العميل حيث سترتفع مستوى الخدمة المقدمه إليه.

تعريفات عامة

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 ، حيث أنها شركات قطاع عام وتحتسب الشركات التابعة بتقنية وتحلية ونقل وتوزيع مياه الشرب والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي .

المشتراك:-

هو طالب الاشتراك الذي يتعاقد مع الشركة للحصول على مياه الشرب أو خدمة التخلص الآمن من مياه الصرف الصحي سواء كان أحد المالك لمحل الاشتراك أو من ينوب عنه أو أحد المستأجرين.

العميل:-

كل شخص نتعامل معه سواء كان من خارج المؤسسة أو داخلاً يجب النظر إليه باعتباره عميلاً وهو مسمى أعم وأشمل من المشترك ؛ حيث أن المشترك عميل وليس كل عميل مشترك.

المنتفع:-

هو الشخص (طبيعي / اعتباري) الذي يشغل العين محل الاشتراك أو أحد الأشخاص الذي تقدم له الخدمة بصورة قانونية.

الجهاز التنظيمي:-

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

طرق تحصيل الفواتير :-

أ) الطرق التقليدية

هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها الإدارات المعنية منذ أن يتم استلام الفواتير والتقارير الخاصة تمهدًا لتسليمها لكل محصل حسب كل منطقة بالفرع وصولاً إلى الجرد وإغفال الدورة.

ب) الطرق الالكترونية

تسليم المحصلين الأجهزة للتوجه إلى العملاء للتحصيل وذلك باحتساب قيمة فاتورة الاستهلاك عن طريق الربط المباشر بمركز اصدار الفواتير واسترجاع الأجهزة إلى قسم التحصيل لإعداد يومية التوريد الخاصة بالمحصل ومراجعة يوميات التحصيل ومتابعة المتغيرات والملاحظات ومنها للخزينة .

التحصيل

وسوف نستعرض في هذا الباب مجموعه من الموضوعات الهامة وهي :-

أولا:- مهام المحصل الوظيفية

ثانيا:- بنود الفاتورة وكيفية حساب الفاتورة

ثالثا:- أنواع الفواتير (الإصدارات)

رابعا : - السمات الشخصية للمحصل

مقدمة

تعتبر المياه النقية الصالحة للشرب هي روح الحياة، لذلك فإن إمداد المواطنين بالمياه النقية هو أمر لا يمكن الاستغناء عنه للمحافظة على صحة الإنسان ووقايته من الأمراض ورفع مستوى معيشته. ولإمداد المواطنين ب المياه الشرب يلزم إنشاء محطات تنقية للمياه، سواء كانت هذه المياه سطحية أو جوفية (آبار ارتوازية). وبعد ذلك يتم توزيع هذه المياه على المستهلكين بواسطة شبكات توزيع رئيسية وفرعية ثم وصلات منزلية. ونظراً لأن تكلفة إنتاج المياه الصالحة للشرب عالية جداً نسبياً فإنه لابد من استرجاع هذه التكلفة كلياً أو جزئياً على الأقل، ولتحقيق هذا الهدف لابد من وجود وسائل لقياس كمية المياه المارة إلى المشتركين لتوزيع تكلفة الإنتاج على المواطنين (المستهلكين) طبقاً للاستهلاك الفعلي. ومن أهم هذه الوسائل استخدام عدادات المياه لحساب قيمة الاستهلاك الفعلى.

يتصدر هذه الإجراءات خطوه هامه وهي انتقال محصل الفواتير إلى مكان المشترك لتحصيل مبلغ الفاتورة .

هذا ، وقد انحصرت مهمة المحصل منذ عقود ماضيه في إطارها التقليدي في تحصيل مبلغ الفاتورة من المشترك ، حيث اعتمدت بشكل رئيسي على العنصر البشري رغم كل التطورات المعاكبة التي نشهدها خلال الآونة الأخيرة والتي دعت إلى إحداث نوع من التطوير والتخطيط المستمر للارتفاع بمستوى الخدمة من خلال وضع بعض آليات الكترونية لتسهيل الخدمة على المشترك حيث يستطيع سداد الفاتورة عن طريق (فوري - أمان - مصاري) وذلك لتحقيق أعلى معايير الجودة والتميز بهدف تحقيق رضا العميل الذي صار محور اهتمام الشركة .

المحصل هو وجهة الشركة التي تحقق رضا العميل من حيث حسن المعاملة وشرح بنود الفاتورة وإقناعه بالسداد .



(الدورة المستندية للتحصيل بالدليل التجاري)

اولا : - مهام المحصل الوظيفية

في حالة التحصيل اليدوي

١. يقوم المحصل باستلام الفواتير طبقاً لكشف التسليم والتسلم بعد توقيعهم عليها.
٢. يقوم المحصل بالتحصيل طبقاً لخطوط السير وخطة التحصيل الموضوعة مسبقاً.
٣. يقوم المحصل بتسليم الكعوب بعد التحصيل لمسؤول التحصيل لإصدار حافظة تحصيل لتوريد المبالغ للخزينة.
٤. يقوم المحصل بتوريد قيمة حافظة التحصيل.
٥. يصدر أمين الخزنة إيصال السداد من أصل وعدد ٣ نسخة (الخزينة - المحصل - أمين العهدة - مراجعه الإيرادات).
٦. عند غلق دورة التحصيل يتم الجرد النهائي علي المحصلين من خلال لجنة الجرد وإعداد تقرير بذلك

في حالة التحصيل الالكتروني

- ١- يقوم مسؤول التحصيل بتنفيذ عملية سداد الفواتير علي الحاسب
- ٢- يقوم مسؤول التحصيل بإرسال كشف الفواتير المسددة إلكتروني الخاصة بالفرع لسحبها
- ٣- ويقوم رئيس قسم التحصيل بسحب الفواتير من المحصلين وتختم بختم مسدد أو سداد إلكتروني.

أعمال التحصيل



- استلام الفواتير ومراجعة على كشوف التسليم (عدد وقيمة) لكل منطقة أو مسار
- تسليم الفواتير ويوميات التحصيل الى مسؤول التحصيل

- مراجعة الفواتير على كشوف التسليم (عدد وقيمة) لكل منطقة أو مسار
- تسليم الفواتير لكل محصل حسب منطقته

- استلام الفواتير بعد مراجعتها للعمل على التحصيل اليومي
- إعداد يومية تحصيل للفواتير التي تم بيعها وتحصيل قيمتها
- التوجة الى الجرد الشهري بالعهده كامله لكي يتحقق من صحتها وعدم وجود عجز بها

وحتى يمكن المحصل من القيام بالمهام السابقة يتوجب عليه معرفه كيفية حساب استهلاك المياه وبنود الفاتورة وهذا ما سنتناوله في الفقرة الثانية

ثانياً:- بنود الفاتورة وكيفية احتساب الفاتورة

تم المحاسبة عن كميات مياه الشرب المستهلكة وعن التخلص الآمن لمياه الصرف الصحي طبقاً للمادة 52 باللائحة التجارية الموحدة على أساس شرائح الاستهلاك الشهرية ونسبة الصرف الصحي طبقاً للتعرية المعتمدة من الجهة المختصة وذلك من خلال فاتورة أو مطالبه تصدر باسم العميل وبالعنوان المدرج بالعقد ، وطبقاً لقراءات العدادات المسجلة شهرياً .

تقوم الشركه بمحاسبة العملاء أو المنتفعين طبقاً لللائحة التجارية الموحدة طبقاً للقراءة الشهريه الفعلية للعداد ويتم تحديد الكميه بطرح القراءه السابقه من الحاليه ، وتحسب نسبة الصرف الصحي وفقاً للنسبة المقرره بالتعرية المعتمده حسب نشاط العميل ويلتزم العميل أو المنتفع بسداد قيمة الفاتورة أو المطالبه خلال ثلاثون يوماً من تاريخها .

إذا حدث أى فقد أو تلف للعدادات أو حدث خلل أو توقف عن التسجيل لأى سبب من الأسباب ترجع إلى إهمال غير معتمد من العميل أو المنتفع أدى إلى تعذر قراءته ، طبقاً للمادة ٥٤ باللائحة التجارية الموحدة

يلتزم العميل أو المنتفع بسداد قيمة الإصلاح أو الاستبدال التي تقدرها الشركة بالإضافة إلى حساب قيمة توريد مياه الشرب وصرف عن مدة تلف العدادات أو توقيتها عن التسجيل و يتم احتساب الكمية المستهلكة شهريا على أساس متوسط آخر ١٢ قراءة شهرية سابقة على تلف العدادات أو توقيتها عن التسجيل .

أما في حالة عدم توفر قياس عدد ١٢ شهر سابقة أو عدم وجود عداد يتم محاسبة النشاط المنزلي على أساس متوسط الاستهلاك المحدد بقرار التعريفة المنشور في الجريدة الرسمية في ٢٠١٧/٨/١ أو أي تعديلات تطرأ عليه ،

الجريدة الرسمية - العدد ٣٤ (تابع) في ٣١ مايو سنة ٢٠١٨

محاسبة مشتركي المنزلي في حالة العقارات السكنية المزودة بعداد واحد على أساس توزيع كمية المياه المستهلكة طبقاً لقراءة العداد على عدد الوحدات السكنية بالعقار (كمية المياه المستهلكة مقسسة على عدد الوحدات وليس العداد) ثم تطبق شرائح المنزلي . يحسب عشرون متراً مكعباً شهرياً لاشتراك الوحدة (نشاط منزلي) غير المزودة بعداد بالمناطق الريفية وتلاتهون متراً مكعباً شهرياً للوحدة بالمناطق الحضرية والمدن الجديدة لحين تركيب عداد . على أن تتم التسوية للعميل بعد تركيب العداد .
استمرار سريان العقود المبرمة بين الشركات التابعة والجهات المختلفة بأسعار خاصة لتوريد المياه للسكن والحاويات العابرة وكذلك توريد المياه لمشروعات التعددين والمترول .
عدم منح أي استثناءات أو تخفيضات على تعريفة مياه الشرب وصرف الصحي لأية جهات حكومية أو غير حكومية .
يضاف واحد قرش لكل متراً مكعب من المياه المباعة على الفاتورة المصدرة من مقدمي الخدمة مقابل خدمات الجهاز التنفسي .
تلغى كافة البنود المضافة على فاتورة الاستهلاك عدا المقررة من مجلس الوزراء .

أما فيما يخص باقى الأنشطة يتم تطبيق الكميات الواردة بقرار وزير الإسكان و المرافق و المجتمعات العمرانية رقم (٣٧٧) لسنة ٢٠١٦ .

على أن يتم تسوية حساب العميل على أساس متوسط استهلاك عام (١٢ شهر) قراءات فعلية يتم فيها تسجيل الاستهلاك بعد إصلاح العدادات أو تغييره سواء بالزيادة أو بالنقصان .

الجريدة الرسمية
وزارة الامميات ونائب محافظ المصرفية
* مكتبة الوزير

الكتاب المقدس

الدستور المنشئ (المادة 15)

٢٠١٣ (٢٢) لسنة توارد رقم

१८४५-१९०५

النهاية الأولى
يكون تأكيد قرار رئيس مجلس الوزراء في تنفيذ المقتضيات ترکيب العدادات الكهربائية المؤقتة
وإلا تضررت المنصوص علىها في هذا القرار بالمعنى الذي أخذه الإجراءات الفنية المازمة لتركيب هذه
العدادات المؤقتة كوسيلة قوية لقياس استهلاك كمية الطهارة والصرف الشخصي الموصدة برسائل غير قانونية
للمشتكي والمبئي المروضة بين القرار، ولا يترتب على تركيبة العداد الكهربائي المؤقت أي حقوق قانونية
للمخالفين، ولا يتحقق سداً للملكية لغيره إلا لتفريح الأوضاع.

النادرة الثانية

١٠ تكون ترکیب العدد الکردی المؤقت لجين تحقق اي من الامرين الثالثين بعدهما اقرباً
 ١٠ ترقيق ارتفاع المتعاه او المبني بما يجده مزهلاً لتصحيل سياه الشرب والصرف الصحي وفقاً للقواعد
 القالونية المقررة في هذا الشأن.
 ١٠ تعيين تقارير الاداري او الحكم القضائي بشئون إراقة البشام او البئس المرصل له سياه الشرب والصرف
 الصحي، وبسبلة غير قانونية.

مسموع أسان الماء على اليمام العاشره للزده و العطاء العز

Scanned by Tap

- 127PM FAX - 87247814

五

وَرَادِ الْإِسْكَانِ وَالْمُهَاجَرَةِ
سَكَنَتْ الْوَقْدَرِ

كتاب التأسيس

دیکشنری

تقديم طلابات ترخيص العيادات الكوروية المؤقتة طبقاً لتشهيد المعدة من قبل تبركات مواد الشرب والصرف الصحي أو من خلال معاشر المنشآت المحررة عن طريق المعلومات على نموذج طلب ترخيص ببيان تبركيه صادر كمرفق صادر إلى المنشآت المخصصة لانتاج وتعبئه ونقل المشروب والصرف الصحي تظير مبلغ خمسون جنيهها كمسهل وفاتت إدارية ومحاسبة يتم تحصيله من ذوي الشابة على تبركات مواد الشرب والصرف الصحي ببيان تبركيه صادر ويتحصل الطالب منه مثمناً ويشترط به تبركيه بحقوق الإستفادة على التقديم، وكذلك قيمة متابسة تكاليف الخبر وإحالة الشيء لأصحابه والمتبركيه التي تبركت لها مدة مستقرة ذات التوصيل طبقاً للأحوال المعتمدة من المنشآت، وقيمة العداد، ونحوه التي تبركت لها الصور المرفقة.

الاستخدام العادي

الاستخدام المأكول
كلم المأكولة على قبلي - طبق تجداول التصريحة المحمدية للمحلقة
حالياً ماءداً بجريدة الأولى
التصريح المأكول

وتمت المحاسبة حتى ترتيب العداد الكروي العوقت وتمدد المنس تلث ملوات، مبنية على ترتيب العداد عيناً بمقدار $M^3 \times 3$ × عدد المخلفات الآتية:

١- سعر التغذية طبقاً للحالات المعمدة (الطبخ) على أن تمس هذه المبالغ قبل ترتيب العداد الكروي.

٢- سعر التغذية طبقاً للحالات المعمدة (الطبخ) على أن تمس هذه المبالغ قبل ترتيب العداد الكروي (ثلاثة أيام).

٣- سعر التغذية طبقاً للحالات المعمدة (الطبخ) على أن تمس هذه المبالغ قبل ترتيب العداد الكروي في حدود شهر الاستهلاك الفعلي للسانكة ويحد أقصى ٦ شهراً من بدء ترتيب العداد الكروي بضرورها في حدود شهر الاستهلاك الفعلي للسانكة ويحد أقصى ٦ شهراً.

بالنسبة للجذيفات المائية يتم ترتيب العداد الكروي على الماء التي لمدخلون التغذية بالكمية المائية كما:

Scanned by TapScanner

أعمال التحصيل

بيان: الإلتزام بدفع المدخرات	جمهورية مصر العربية الوزير المختص بالتجارة والصناعة مكتبه الرئيسي																						
بيان المحاسبة على مدحالت الاستهلاك للعمران لاستخدام غير العمار في طبقة الجدار والدهون في المنشآت والمنشآت الصناعية على مدحالت الاستهلاك للعمران على مدحالت الاستهلاك الكروكي المنشآت وينفذ التصنيع وتنفذ مددلات طبقات الجدران والمطابخ																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 10%;">١٢٥</td><td style="width: 10%;">٦/٢</td></tr> <tr><td>١٣٥</td><td>٣/٢</td></tr> <tr><td>١٤٥</td><td>٢</td></tr> <tr><td>١٥٥</td><td>١</td></tr> <tr><td>١٦٥</td><td>٠</td></tr> <tr><td>١٧٥</td><td>٣,٣٥</td></tr> <tr><td>١٨٥</td><td>٦</td></tr> <tr><td>١٩٥</td><td>٣,٦٥</td></tr> <tr><td>٢٠٥</td><td>٥</td></tr> <tr><td>٢١٥</td><td>٣,٩٥</td></tr> <tr><td>٢٢٥</td><td>٦</td></tr> </table>		١٢٥	٦/٢	١٣٥	٣/٢	١٤٥	٢	١٥٥	١	١٦٥	٠	١٧٥	٣,٣٥	١٨٥	٦	١٩٥	٣,٦٥	٢٠٥	٥	٢١٥	٣,٩٥	٢٢٥	٦
١٢٥	٦/٢																						
١٣٥	٣/٢																						
١٤٥	٢																						
١٥٥	١																						
١٦٥	٠																						
١٧٥	٣,٣٥																						
١٨٥	٦																						
١٩٥	٣,٦٥																						
٢٠٥	٥																						
٢١٥	٣,٩٥																						
٢٢٥	٦																						
<p>بيان تسوية هذه المدحالت على أساس تحد مقدار مدحالت الاستهلاك الفعلي بمن ٣ أشهر (٣ شهادات) من بعد تشكيل العداد الكروكي مصر بري في حدود مدحالت الاستهلاك الفعلية السابقة وبعد المدحول ٣ شهور - بيان تسوية تصريف المخصص بالسداد من تلك الشركات (التي تصرف المخصص بمدحالت العداد الكروكي) بيان تسوية مدحالت المنشآت الصناعية حالياً</p> <p>بيان تسوية مدحالت المنشآت الصناعية ويكمل به من الدور الثاني تاريخ مدحول</p>																							
<p>الموكلان والرافق والمفدوسي</p> <p>٢٠٢٠ / مصطفى عشيشي</p> <p>بيان تسوية مدحالت المنشآت الصناعية / على شرعي الموكلان ورافق المنشآت والمفدوسي للحصص والتغيرات</p> <p>بيان تسوية مدحالت المنشآت الصناعية / على شرعي المفدوسي ورافق المنشآت للحصص والتغيرات</p>																							

Scanned by TapScanner

كما تتم المحاسبة عن مقابل أعباء صرف المنشآت الصناعية وغيرها من خلال مطالبة العميل طبقاً للأسعار المعتمدة من الجهة المختصة .

ومن هنا يتم محاسبة المشترك طبقاً لجدول التعريفة (الفئات والشراحت) بالجريدة الرسمية فيجب على المحصل دراسة كلاً من طريقة التسريح والبنود الخاصة بالفاتورة

أعمال التحصيل

<p>أخطار السداد</p> <p><u>إذنار بالسداد يذكر للعمل</u></p> <p>الشركة المأبضة لمياه الشرب والمصرف الصحي</p> <p><u>لوجو الشركة</u></p> <p>شركة : رقم الهوية المعروض رقم النفع الإلكتروني العنوان شهر الإصدار فرع رقم الفاتورة منطقة رقم بروزني / إشتبه العداد رقم الاشتراك رقم المسار / رقم الزينة إجمالي استحقاق الشهر إجمالي الأقساط الشهرية إجمالي مبلغ الفاتورة تاريخ مرور المحصل / تبيّنون المحصل</p>	<p>من الفاتورة</p> <p>لوجو الشركة</p> <p>شركة : رقم الهوية المعروض رقم النفع الإلكتروني العنوان شهر الإصدار فرع رقم الفاتورة منطقة رقم بروزني / إشتبه العداد رقم الاشتراك رقم المسار / رقم الزينة إجمالي استحقاق الشهر إجمالي الأقساط الشهرية إجمالي مبلغ الفاتورة تاريخ مرور المحصل / تبيّنون المحصل</p>	<p>كعب نوريد يبقى مع الحصل</p> <p>شركة المأبضة لمياه الشرب والمصرف الصحي</p> <p><u>لوجو الشركة</u></p> <p>شركة : اسم العمل / المشترك : العنوان : فرع : رقم الفاتورة منطقة رقم بروزني / إشتبه العداد رقم الاشتراك رقم المسار / رقم الزينة إجمالي استحقاق الشهر إجمالي الأقساط الشهرية إجمالي مبلغ الفاتورة ضيق  </p>
--	--	--

(صورة توضيحية لشكل الفاتورة)

بنود الفاتورة :-

١- كمية المياه المستهلكة

٢- الصرف الصحي كنسبة من كمية المياه المستهلكة

٣- حصة الجهاز التنظيمي

٤- الاستدامة (استدامة الخدمة) + ١٤ % ضريبة قيمة مضافة

٥-تسویات مدینہ اور دائنة

٦- في حالة العدادات الكودية (المخالف) يحاسب طبقاً لقرار ٣٧٧

أعمال التحصيل

محضر الاجتماع رقم (١٦)

للجنة المشكلة بقرار رئيس مجلس الإدارة

رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٧

بشأن مراجعة اللائحة التجارية الموحدة للشركات التابعة

يوم الثلاثاء الموافق ٢٠١٨/١/٣١

بدأ الاجتماع بترحيب السيد الدكتور محمد هشام مصطفى عفيفي رئيس اللجنة بالسادة أعضاء اللجنة وتم استعراض ما يلي:-

١. تم استعراض بند (٢٠) بمحضر اللجنة المنعقدة يوم الثلاثاء الموافق ٢٠١٧/١٠/٣١ و تم اتفاق أعضاء اللجنة على تعديله ليكون كما يلي:

تنزيم الشركة بتطبيق اللائحة التجارية الموحدة وقرار وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية رقم (٣٧٧) لسنة ٢٠١٦ عند التعامل مع العملاء بنظام العداد الكودي.

(المادة الخامسة)

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

١. تتم المحاسبة على فاتح الاستهلاك للمياه للاستخدام المنزلي طبقاً لجدوال التعريفة المعتمدة المطبقة حالياً ماعدا الشريحة الأولى (٣٠٠م٣) فتحاسب بفئة الشريحة الثانية (٣٠٠م٣) طبقاً لجدوال التعريفة المعتمدة.

٧- في حالة الممارسه المنزلي (عدم وجود عداد مياه) يحاسب على متوسط عشرين متر مكعب للمناطق الريفية وثلاثين متر مكعب للمناطق الحضريه والمدن الجديدة على أن تتم تسوية حساب العميل عند تركيب عداد

الجريدة الرسمية - العدد ٢٢ (تابع) في ٣١ مايو سنة ٢٠١٨

محاسبة مشتركي المنزلي في حالة العقارات السكنية المزودة بعداد واحد على أساس توزيع كمية المياه المستهلكة طبقاً لقراءة العداد على عدد الوحدات السكنية بالعقار (كمية المياه المستهلكة متسقة على عدد الوحدات وليس العداد) تم تطبيق شرائح المنزلي .
يحسب عشرون متر مكعباً شهرياً لاشتراك الواحدة (نشاط منزلي) غير المزود بعداد بالمناطق الريفية وثلاثون متر مكعباً شهرياً للوحدة بالمناطق الحضرية والمدن الجديدة لحين تركيب عداد . على أن تتم التسوية للعميل بعد تركيب العداد .

استمرار سريان العقود المبرمة بين الشركات التابعة والجهات المختلفة بأسعار خاصة لتوريد المياه للسكن والفاوibeات العابرة وكذلك توريد المياه لمشروعات التعمدين والمنزول .
عدم منح أي استثناءات أو تخفيضات على تعريفة مياه الشرب والصرف الصحي لأية جهات حكومية أو غير حكومية .

بعض واحد قرش لكل متر مكعب من المياه المبعة على الفاتورة المصدرة من مقدمي الخدمة مقابل خدمات الجهاز المنظوري .
تلغى كافة البنود المضافة على فاتورة الاستهلاك عدا المقررة من مجلس الوزراء .

فلكل نشاط تعريفه خاصة به حيث أن النشاط المنزلي له خمس شرائح لاستهلاك المياه ونسبة الصرف الصحي هي ٧٥٪ من تعريفة المياه طبقاً للشريحة الواقعة بها استهلاك المشترك الفعلي وذلك طبقاً للجريدة الرسمية .

النشاط الغير منزلي ليس له شرائح فهو يقع تحت شريحة واحدة ونسبة الصرف هي ٩٨٪ من تعريفة المياه طبقاً للجريدة الرسمية.

جدول التعريفة المعتمدة بقرار مجلس الوزراء رقم (١٠١٢) لسنة ٢٠١٨

التعريفة (جنيه/م³)	تقسيم الشرائح	أنشطة الاستهلاك
٠,٦٥	من ٠ : ٣ م	المنزلي
١,٦٠	من ١١ : ٣ م	
٢,٢٥	من ٢١ : ٣ م ٣٠	
٢,٧٥	من ٤٠ : ٣ م ٤٠	
٣,١٥	من ٤٠ : اكثـر من ٣ م	
٪٧٥	نسبة من تعريفة المياه المنزلي	مقابل الصرف الصحي المنزلي
٣,٦٠	تجاري	غير المنزلي
٣,٣٠	خدمي	
٣,٤٠	حكومي	
٤,٥٥	صناعي	
٤,٦٠	سياحي	
٩,٠٠	أخرى	
١٠,٠٠	أندية رياضية وإجتماعية وتوايدها	تعريفة المياه للمحافظات الحدودية (سيناء/البحر الأحمر / مطروح) للأنشطة
٪٩٨	نسبة من تعريفة المياه لغير المنزلي	
١٣,٠٠	تعريفة موحدة	
٪٥٠	نسبة الصرف الصحي (نسبة من تعريفة المياه الموحدة)	الحكومي/التجاري/الصناعي /السياحي/الآخر)

تم تطبيق التعريفة المعتمدة من مجلس الوزراء بالقرار رقم (١٠١٢) لسنة ٢٠١٨ والمطبقة بداية من ٢٠١٨/٥/٣١ كما هو موضح بنماذج الفواتير التالية:

محاسبة مشتركى المتزلى فى حالة العقارات السكنية المزودة بعداد واحد على أساس توزيع كمية المياه المستهلكة طبقاً لقراءة العداد على عدد الوحدات السكنية بالعقار (كمية المياه المستهلكة مقسمة على عدد الوحدات وليس العداد) ثم تطبق شرائح المتزلى . يحتسب عشرون متر مكعباً شهرياً لاشتراك الوحدة (نشاط متزلى) غير المزودة بعداد بالمناطق الريفية وثلاثون متر مكعباً شهرياً للوحدة بالمناطق الحضرية والمدن الجديدة حين تركيب عداد ، على أن تتم التسوية للعميل بعد تركيب العداد . استمرار سريان العقود المبرمة بين الشركات التابعة والجهات المختلفة بأسعار خاصة لتوريد المياه للسفن والحاويات العابرة وكذلك توريد المياه لمشروعات التعدين والبترول . عدم منح أى استثناءات أو تخفيضات على تعريفه مياه الشرب والصرف الصحي لأية جهات حكومية أو غير حكومية .

يضاف واحد قرش لكل متر مكعب من المياه المباعة على الفاتورة المصدرة من مقدمي الخدمة مقابل خدمات الجهاز التنظيمي .

٢٠١٥ تلخصى كافة البتود المضاف على فاتورة الاستهلاك عدا المقررة من مجلس الوزراء .

جدول رقم (٢)

استدامة الخدمة

يتم تطبيق مقابل استدامة الخدمة بالنسبة للمتزلى طبقاً لعدد الوحدات وغير المتزلى

طبقاً لقطر العداد وفقاً لما يلى :

جدول رقم (١/٢)

استدامة الخدمة لفترة محاسبة المتزلى

تعريفة التطبيق	مقابل استدامة الخدمة على الفاتورة (جنبه / شهر / وحدة)
٣٠١٥	قيمة مقابل استدامة الخدمة بالفاتورة لفترة المتزلى

جدول رقم (٢/٢)

قيمة مقابل استدامة الخدمة لفترة اخاسبة لغير المنزلي

جنيه / شهر	قطر العداد		م
	بوصة	مليمتر	
١٠	.٥	قطر ١٥ مم	١
١٢	.٧٥	قطر ٢٠ مم	٢
١٦	١	قطر ٢٥ مم	٣
٢٤	١.٥	قطر ٤٠ مم	٤
٣٢	٢	قطر ٥٠ مم	٥
٤٠	٢.٥	قطر ٦٠ مم	٦
٤٨	٣	قطر ٧٠ مم	٧
٥٦	٣.٥	قطر ٨٠ مم	٨
٦٤	٤	قطر ٩٠ مم	٩
٩٦	٦	قطر ١٥٠ مم	١٠
١٢٨	٨	قطر ٢٠٠ مم	١١
١٦٠	١٠	قطر ٢٥٠ مم	١٢
١٩٢	١٢	قطر ٣٠٠ مم	١٣
٣٢٠	٢٠	قطر ٥٠٠ مم	١٤
٥١٢	٣٢	قطر ٨٠٠ مم	١٥

وفي حالة استحداث أنشطة جديدة يتم دراستها من خلال الجهاز التنظيمي والشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي للنظر بالفترة التي تدخل ضمنها ويتم اعتمادها من الوزير المختص .

جدول رقم (٤)

مقابل أعباء معالجة صرف المنشآت الصناعية
المطابق لمعايير القرار الوزاري رقم ٤٤ لسنة ٢٠٠٠
ويزيد عن المتوسط الفعلى لمدخلات الخطة

نوع الملوث	تركيز الملوث	مقابل أعباء التنقية (جنيه / م ^٣)
BOD	أكبر من متوسط تركيز BOD الداخل للمحطة وحتى ٦٠٠ جم / ل	١
TSS	أكبر من متوسط تركيز TSS الداخل للمحطة وحتى ٨٠٠ جم / ل	٠٥

جدول رقم (٥)

مقابل أعباء معالجة صرف المنشآت الصناعية
الخالف لمعايير القرار الوزاري رقم ٤٤ لسنة ٢٠٠٠

الملوثات	التركيزات (جرام / م ^٣)	مقابل أعباء التنقية (جنيه / م ^٣)	مهلة توفيق الأوضاع
الأكسجين الحيوي المختص (BOD)	٦٦٠ - أقل من ٦٠٠	٣	٦ أشهر
	٢٠٠ - أقل من ٦٦٠	٩	٢ أشهر
	٢٠٠ فاكثر	١٨	أربعين
الأكسجين الكيميائي المختص (COD)	٢٠٠٠ - أقل من ١١٠٠	٦	٣ أشهر
	٥٠٠ - أقل من ٢٠٠٠	١٨	شهرين
(*)	٥٠٠ فاكثر	٣٠	أسبوع

(*) عند مخالفة النسب النهائى للمنشأة الصناعية فى (BOD & COD) مجتمعين
 يتم تحفيض مقابل الـ COD بنسبة (٤٠٪).

٨ الجريدة الرسمية - العدد ٢٢ (تابع) في ٣١ مايو سنة ٢٠١٨

الملوثات	التركيزات (جرام / م³)	مقابل أعباء التنقية (جنيه / م³)	مهلة توقيف الأوضاع
المواد الصلبة العالة (TSS)	أكبر من ٨٠٠ - أقل من ٨٨٠	٢	٦ أشهر
	٣٠٠ - أقل من ٨٨٠	٥	٣ أشهر
	٣٠٠ فاكسنر	١٥	أسبوع
الأس الهيدروجيني (PH)	أقل من ٢ وأكبر من ١٢	٦٠	أسبوع
	من ٢ وحتى ٦ ومن ٩٠٥ وحتى ١٢	٣٠	أسابيع
الزيوت والشحوم (O&G)	أكبر من ١٠٠ - أقل من ١٠٠٠	١٠	شهر
	١٠٠ فاكسنر	٢٥	أسابيع

يتم إعطاء المخالف مهلة لتوقيف الأوضاع طبقاً للجدول عاليه مع إخطار الجهات المعنية بذلك .

في حالة عدم الالتزام بالمهلة المحددة بالجدول عاليه لتوقيف الأوضاع يتم إخطار الجهات المعنية المنوط بها إصدار أمر الإغلاق وتنفيذها .

لحين تنفيذ الإغلاق يتم مضاعفة مقابل أعباء التنقية لمهلة إضافية مماثلة .

في حالة استمرار المخالفه بعد المهلة الإضافية الأولى تزداد الأعباء إلى (٥) أمثال الأعباء الأصلية وذلك لمهلة إضافية نصف المهلة الأصلية .

كيفية احتساب الفاتورة

-امثله:

- ٠ عداد فرعى فئة منزلى يغذي وحده واحده وكمية الاستهلاك 25م^3

١-تقع تلك الكميه في الشريحة الثالثه ويتم تشريفها كالتالي :-

$$10\text{م}^3 \times 6,5 \text{ جنية} = 65 \text{ جنية}$$

$$10\text{م}^3 \times 16,00 \text{ جنية} = 160 \text{ جنية}$$

$$5\text{م}^3 \times 11,25 \text{ جنية} = 56,25 \text{ جنية}$$

اذن القيمه الاجماليه لمياه الشرب هي 33,75 جنية

٢-قيمة الصرف الصحي هي نسبة ٧٥% من قيمة استهلاك المياه في التعريفه المقرر لفئة المنزلى
 $(33,75 \text{ جنية} \times 75\%) = 25,31 \text{ جنية}$

٣-حساب الجهاز التنظيمي عباره عن كمية المياه $25\text{م}^3 \times 01,01$ جنية (اقرش على المتر المباع) بقيمة
 ٢٥ قرشا

٤-استدامة خدمه 3,15 جنيه للوحدة

٥-ضريبة القيمة المضافة (مقابل استدامة الخدمه 3,15 جنية $\times 14\% = 44$ قرش)

تصل اجمالي الفاتورة الي 62,9 جنية

• عداد فئة منزلي يغذي ثمانية وحدات وكمية الاستهلاك ٢٤٠ م³

١- قيمة استهلاك المياه تقسم على عدد الوحدات (٢٤٠ / ٨ وحدات = ٣٠ م³ / للوحدة) لتقع في الشريحة الثالثة ويتم تشريحتها كالتالي:-

$$10 \text{ م}^3 \times 6,5 \text{ جنية} = 65 \text{ جنية}$$

$$10 \text{ م}^3 \times 16,00 \text{ جنية} = 160 \text{ جنية}$$

$$10 \text{ م}^3 \times 22,50 \text{ جنية} = 225 \text{ جنية}$$

ليكون اجمالي قيمة مياه الشرب للوحدة ٤٥ جنية × ٨ وحدات = ٣٦٠ جنية

٢- قيمة الصرف الصحي هي نسبة ٧٥% من قيمة استهلاك المياه في التعريفه المقرر لفئة المنزلي
 $(360 \text{ جنية} \times 75\%) = 270 \text{ جنية})$

٣- حساب الجهاز التنظيمي عبارة عن كمية المياه $01,01 \text{ م}^3 \times 240 \text{ جنية}$ (اقرش على المتر الممוצע) بقيمة 2,40 جنية

٤- استدامة خدمة ٣,١٥ جنية للوحدة × عدد ٨ وحدات = 25,20 جنية

٥- ضريبة القيمة المضافة (مقابل استدامة الخدمة 25,20 جنية × ١٤% = 3,5 جنية)

تصل اجمالي الفاتورة 661,1 جنية

• عداد فئة منزلي يغذى ثلث وحدات وكمية الاستهلاك ١٣٠ م³

١-قيمة استهلاك المياه تقسم على عدد الوحدات (١٣٠ / ٣ وحدات = ٤٣,٣٣ م³ / للوحدة)
لتقع في الشريحة الخامسة

ليكون اجمالي قيمة مياه الشرب للوحدة (٤٣,٣٣ × ٣,١٥ م³ = ١٣٦,٥ جنية) × ٣ وحدات
= ٤٠٩,٥ جنية

٢-قيمة الصرف الصحي هي نسبة ٧٥ % من قيمة استهلاك المياه في التعريفه المقرر لفئة المنزلي (٣٠٧,١٣ جنية × ٧٥ %)

٣- حساب الجهاز التنظيمي عبارة عن كمية المياه ١٣٠ م³ × ٠١ جنية (اقرش على المتر المباع)
بقيمة ١,٣ جنية

٤- استدامة خدمة ٣,١٥ جنية للوحدة × عدد ٣ وحدات = ٩,٤٥ جنية

٥- ضريبة القيمة المضافة (مقابل استدامة الخدمة ٩,٤٥ جنية × ١٤ % = ١,٣٢٣ جنية) تصل اجمالي الفاتورة ٧٢٨,٧٠ جنية

• عداد فئة اندية رياضية كمية الاستهلاك ٤٧ م³

١-قيمة استهلاك المياه $47 \text{ م}^3 \times \text{شريحة الاندية الرياضية } 10 \text{ جنية} = 470 \text{ جنية}$

تصبح قيمة المياه الفعلية $(470 \times \%75) = 352,5 \text{ جنية}$ وفقاً للتعريفة وطبقاً
لما نص عليه قانون الشباب والرياضة والذي يعفى الاندية الرياضية التابعه للشباب والرياضة بنسبة
من قيمة فاتورة المياه

٢-قيمة الصرف الصحي هي نسبة %٩٨ من قيمة استهلاك المياه في التعريفه المقرر لفئة الاندية الرياضية
 $(117,5 \times \%98) = 115,15 \text{ جنيه}$

٣- حساب الجهاز التنظيمي عبارة عن كمية المياه $47 \text{ م}^3 \times 0,01 \text{ جنية}$ (قرش على المتر المباع)
بقيمة ٤٧ قرشاً

٤- استدامة خدمه ٦ جنيه طبقاً لقطر العداد (قطر العداد ١ بوصه)

٥- ضريبة القيمة المضافة (مقابل استدامة الخدمه ٦ جنيه $\times \%14 = 2,24 \text{ جنيه}$) تصل اجمالي الفاتورة
251,36 جنيه

أعمال التحصيل



مذكرة للعرض على
السيد الاستاذ الدكتور / وزير الاسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية
بخصوص: محاسبة القيمة المضافة للمشركات والمصانع

إيماناً إلى الجهة الدائمة المشكلة بالقرار الوزاري رقم (٨٥) لسنة ٢٠١٤ والتي تختص بوضع آية التحديق أسماء شركات ودراسة شرائح وتعريفة الاستهلاك التي يجريها (كموند) والشركة السياحية وكلها دراسة شكاوى فواتير المياه والصرف الصحي التي متى قطاع ورد إلى الجهة الجديدة من الشركات الخاصة بادارة الشرکات والمصانع التابعة للاتحاد العام للمشركات والذى انتهى إليه القانون (٧٦) لسنة ٢٠١٧ في المادة رقم (٩) في المدة السابعة منه والذي ينص على الأحكام المنصوص عليها تعريفة الاعباء الوارد بتنص على مادته رقم (٩) المبدأ السابعة منه والتي ينص على الأحكام من ٧٥% من مقابل استهلاك الكهرباء والمياه والغاز على الأقل ، وتجرى عليها تعريفة الاشتراكات والمطالبات التقديمية الخاصة المقترنة للبيانات .

قامت الجهة المشار إليها عاليه بدراسة المشكولة وانتهت إلى الرأى الآتي :-

" إن التواجد الخاص بالمشركات والمصانع والتي لا تتبع بالاعباء الوارد بالمادة (٩) للقانون رقم (٧٦) لسنة ٢٠١٧ هي التواجد الاولى بالرعاية وخاصة ان قطعة القانون (٧٦) لسنة ٢٠١٧ حيث قررت هذه الاعباء كانت محددة في ذلك الى ضعف العدد المتماثل تختلف هذه التواجد وهو ما يستوجب التدخل بمحاباتها بغض النظر عن دخلها وأمكانياتها السادسة ."

وطبقاً للتعریفة المعتمدة من مجلس الوزراء رقم (١٠٢) لسنة ٢٠١٨ والمطبقة حالياً والشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي للناظر بالجهات التنظيمية والوزير المختص تمت هذه التواجدات استحداثاً لتفادي احتسابها ويتطلب ضممتها ويتم اعتبارها من الوزير المختص .

لذا توصي الجهة أن يتم بمحاسبة هذه التواجد (ولبيت شركاتها) الغير متحمدة بالاعباء والتباينة للمشركات والمصانع تحت مظلة الاعباء العام تتم ذلك بمراجعتها بشرحة الخدمي وتبسيط الصحن المقترنة بالتعريفة الجديدة من مجلس الوزراء .

فال責 صرف على سيداتكم للتفصيل والتوجيه فهو إعتماد توصية الجهة .

ونحن نرجو مقبول شائق الاحترام

رئيس مجلس إدارة الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

محمود رسلان

أ.د.م



/٢

الرئيس التنفيذي لمجلس

تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي
وحماية المستهلك

محمد حسن مصطفى

• عدد يغذى فندق (فئة سياحي) كمية الاستهلاك ٣٢٧٧٠

$$1 - \text{قيمة استهلاك المياه } ٣٢٧٧٠ \times \text{شريحة السياحي } 4,60 = 12742 \text{ جنية}$$

٢- قيمة الصرف الصحي هي نسبة ٩٨% من قيمة استهلاك المياه في التعريفة المقررة لفئة السياحي

$$(12487,16 \times 98\% = 12742 \text{ جنية})$$

٣- حساب الجهاز التنظيمي عبارة عن كمية المياه $2770^3 \times 01$, جنية (اقرش على المتر المربع)

$$\text{بقيمة } 27,7 \text{ جنية}$$

٤- استدامة خدمة ٩٦ جنية طبقاً لقطر العداد (قطر العداد ٦ بوصة)

٥- ضريبة القيمة المضافة (مقابل استدامة الخدمة ٩٦ جنية $\times 14\% = 13,44$ جنية)

تصل اجمالي الفاتورة 25366,3 جنية

• عداد يغذى مصنع (ففة الصناعي) كمية الاستهلاك ٢٠م^٣

١-قيمة استهلاك المياه ٢٠م^٣ × شريحة الصناعي ٤,٥٥ جنية = ٩١ جنية

٢-قيمة الصرف الصحي هي نسبة ٩٨% من قيمة استهلاك المياه في التعريفه المقرر لففة الصناعي
 $(91 \text{ جنية} \times 98\%) = 89,18 \text{ جنية}$

٣- حساب الجهاز التنظيمي عبارة عن كمية المياه ٢٠م^٣ × ٠١,٥١ جنية (قرش على المتر المباع)
 بقيمة ٢٠ قرشا

٤- استدامة خدمه لغير المنزلي ١٢ جنية طبقاً لقطر العداد (قطر العداد ٣/٤ بوصه)

٥- ضريبة القيمة المضافة (مقابل استدامة الخدمه ١٢ جنية × ١٤% = ١,٦٨ جنية)

تصل اجمالي الفاتورة ١٩٤,٠٦ جنية

ومن هنا يجب علينا معرفة نوع الأنشطة وتصنيفها طبقاً لجدول التعريفه كالأمثلة الآتية :-

جدول رقم (٣)
هيكل فئات وأنشطة العملاء

النفاذ	الأنشطة	م
المنزلي	الوحدات التي تستخدم لأغراض السكن .	١
خدمي	دور عبادة أهلية - جمعيات وملجئ - مقار أحزاب - نقابات - مستوصفات - جمعيات استهلاكية .	٢
حكومي	هيئات ومصالح حكومية - جامعات ومعاهد حكومية - مدارس حكومية - مستشفىات حكومية - دور عبادة حكومية - مخابز حكومية - جمعيات حكومية - محليات - محافظات - مطافئ - صرف الأمطار - وزارة الدفاع ماعدا مشروعات الخدمة الوطنية مثل (مخابز - محطات بنزين - مصانع ... إلخ) - جميع الأنشطة التي تتبع موازنة الدولة .	٣
تجاري	محلات وورش - مطاعم ومقاهي شعبية - وكالات إعلانات - فنادق شعبية - جراجات - عيادات وصيدليات - شركات وبنوك - سفارات - غسيل وكي - الشقق المفروشة والمصيفية - مخابز - مخازن - مكتبات - المكاتب والمقار الإدارية للشركات والمصانع والجامعات والمعاهد والمدارس الخاصة والمعارض والمؤتمرات - المستحققات الخاصة وفضلات الأثرياء ومحطات البنزين والغاز (لأغراض التذوب فقط) - مياه عكرة لرى الحدائق العامة - المياه المروقة .	٤
صناعي	مصانع صغيرة وكبيرة وكثيفة استخدام المياه (تستخدم في عمليات التصنيع) - مصانع منطقة حرة - مزارع الدواجن والماشية .	٥
سياحي	فنادق سياحية - كافيهات سياحية - مطاعم سياحية - قرى سياحية - فنادق عائمة - جميع الأنشطة التي تحصل على رخصة من وزارة السياحة .	٦
آخر	مياه للإضاءات - البترول والبتروكيمياء (تستخدم في عمليات التصنيع) - مزارع ومشاتل - مينا برى وبحري وجوى - نشاط غسيل السيارات - ملاعب خاصة داخل الكمبوند بكلفة أنواعها - أغربة مياه بدون النقل - رى الحدائق بمياه شرب - رى المسطحات الخضراء وحمامات السباحة الملحوظة باليابس أى كان نوعها وطبقاً لأسس الاحتساب - حنفيه حريق - أخرى .	٧
أندية رياضية واجتماعية وما يتبعها	نوادي رياضية وما يتبعها نهرية وبحرية - أندية ودور القوات المسلحة - مراكز الشباب - الساحات الشعبية .	٨

• يقع نشاط الشقق المفروشة المصيفية طبقاً لتعريفة مياه الشرب و الصرف الصحي ضمن فئة

التجاري

• يقع نشاط غسيل السيارات طبقاً لتعريفة مياه الشرب و الصرف الصحي ضمن فئة أخرى

• يقع رى الحدائق بمياه الشرب طبقاً لتعريفة مياه الشرب و الصرف الصحي ضمن فئة أخرى

- يقع نشاط المطاعم التي بحوزتها رخصة سياحية طبقاً لتعريفة مياه الشرب و الصرف الصحي ضمن فئة **سياحي**
- يقع نشاط المطاعم بدون رخصة سياحية طبقاً لتعريفة مياه الشرب و الصرف الصحي ضمن فئة **تجاري**
- يقع نشاط مغسلة السجاد طبقاً لتعريفة مياه الشرب و الصرف الصحي ضمن فئة اخرى
- يقع نشاط مغسلة الملابس طبقاً لتعريفة مياه الشرب و الصرف الصحي ضمن فئة **تجاري**

ثالثاً: - أنواع الفواتير و طريقة إصدارها

تنقسم أنواع الفاتورة طبقاً لطبيعتها إلى :-

- فاتورة حرارية

هي فاتورة يتم طباعتها فورياً أمام العميل عن طريق طابعة حرارية تعتمد على فكرة تسخين أجزاء معينة من الأوراق الحرارية بتمريرها عبر رأس الطابعة الحرارية لإنتاج صورة مطبوعة، وهي أسهل لكل من المشترك والمحصل حيث أن المشترك يقوم بالسداد الفوري ومعرفة رصيد المشترك أثناء بيع الفاتورة ويتم تسوية حساب المشترك في حينه عن طريق ارتباط الطابعة الحرارية ببرنامج الفواتير عن طريق الانترنت ، أما بالنسبة للمحصل فهي أكثر أماناً له لعدم تعرض الفواتير للسرقة.

- فاتورة ورقية

هي فاتورة يتم طباعتها شهرياً وتسليمها للمحصل طبقاً لكشف التسليم والتسلم الخاصة بها ليقوم بالمرور على المشترك لبيع الفاتورة ، ومن ثم توريدها بالفرع.

تنقسم طرق إصدار الفواتير إلى :-

- فواتير إصدار شهري بمبلغ الاستهلاك الشهري فقط مضاف عليها كلاً من الاستدامة والجهاز التنظيمي (لكل إصدار فاتورة خاصة به)
- فواتير إصدار شهريه تراكمية بمبلغ الاستهلاك الشهري فقط مضاف عليها كلاً من الاستدامة والجهاز التنظيمي + مبلغ مقطوع من الفواتير التي لم تسدد بعد(طباعة فاتورة الإصدار الحالي مع إلغاء الشهر السابق وتحميه كرصيد سابق على الفاتورة الحالية)
- فواتير إصدار شهريه بها متاخرات سواء كانت اقساط مقاييس أو متاخرات أعواام ماليه سابقه أو قسط عداد

رابعاً : - كيفية التعامل مع العملاء

- لقد أصبح رضا العملاء علماً يطلب وفناً يدرس وأسلوب تدريب، فالتعامل الإيجابي مع العملاء يشكل إضافة قوية بمهاراتك الذاتية بل أن التعامل الإيجابي يتعدى الحياة الخاصة مع الأهل والأصدقاء لتكون علاقتك طيبة مع من حولك .
- فالعميل ليس دائماً على حق ولكن العمود الفقري للشركة لبقائها واستمرارها ونجاحها.
- العميل ليس فقط من خارج الشركة بلابد أن تتعامل مع جميع الأشخاص على أنهم عملاء سواء داخل المنظمة (عميل داخلي) أو خارج المنظمة (عميل خارجي) بنفس درجة الأهمية ، هذا سيجعلك تحقق مزيد من التعاون.

الخطوات العملية لحل مشاكل العملاء :-

١. بين اهتمامك بالأمر واشعر من امامك بااهتمامك به وبما يقول
٢. انصت لما يقول جيداً وليس الاستماع فقط ولكن التفسير والتقييم ايضاً
٣. بين توقعاتك المقترحة وذلك بطرح اسئلة
٤. كرر الامور المهمة كنوع من التأكيد للأمور
٥. اوجد الحل وإيجاد بدائل
٦. اتخاذ اجراءات معينة ومتابعة عملية التنفيذ
٧. التأكد من الوصول الى تحقيق عنصر الرضا بعمل تغذيه راجعه للعميل

مهارة التعامل مع انماط العملاء المختلفة:-

١. العميل الخشن (يتصرف بعدم الثقة بنفسه وعدم الثقة بالآخرين ، كثير المقاطعه في الحديث يجب عليك التعامل معه باعطاءه ثقة بنفسه وإشعاره بها)
٢. العميل المرح الودود (يتصرف بكثرة المرح ،كثرة الكلام ،التعليقات المرحه يجب عليك التعامل معه بعدم اعطاءه فرصه للإسهاب وطرح اسئلته عليه بنعم أو لا)
٣. العميل الإيجابي (يتصرف بالصدق والوضوح ، واقعي ،يركز على النتائج يجب عليك التعامل معه بعرض الأدله والبراهين العلميه)

٤. العميل الاستقرائي (يتصف بعدم ثقته بالناس ، متغطرس ،متغترف يتعامل مع الآخرين بتعال وتكبر يجب عليك التعامل معه بالحفظ على هدوئك وابق واقعيا واستخدم طريقة نعم ،نعم طبعا ولكن...)
٥. العميل مدعى المعرفه (يتصف بالفخر ومدح النفس يجب التعامل معه بكتم الغيظ يجب عليك التعامل معه باللجوء الي معلوماته كنوع من المديح)
٦. العميل المتردد (يتصف بافتقار الثقة وبطء اتخاذ القرارات يجب عليك التعامل معه بتقديم معلومات اضافية له)
٧. العميل المشاغب (يتصف بأنه لا تغريه الافكار الجديدة يجب عليك التعامل معه بالاعتماد على النجاح في الخبرات الماضيه)
٨. العميل العدواني (يتصف بتوجيه المناقشه الي موضوعات هو متخصص فيها يجب عليك التعامل معه بالتركيز على نقط الاتفاق واللتقاء معه ، ابعاده عن مجال تخصصه)
٩. العميل الساخر (يتصف بأنه يستخدم السخرية الحاده ليستفزك يجب عليك التعامل معه بجعله يتوقف عن السخرية منك ومن الزملاء ويسخر من الموضوع نفسه)
١٠. العميل المحتكر الحديث (يتصف باستغلاله كل فرصه لأن يحتكر الكلام يجب عليك التعامل معه بأن تقول له بطريقه مهذبه هل تسمح بأن تستمع لوجهة نظر اخري بخصوص هذا الموضوع)
١١. العميل المحبط (يتصف بأنه يقوم بإقلال شأن الآخرين يجب عليك التعامل معه بتغيير مسار الحديث الي الخدمه وليس الاشخاص المعندين بالخدمة)

التعامل مع الاعتراضات والشكوى :-

- الترحيب بالاعتراض وهذا يحقق الاطمئنان للعميل وتوليد الثقة
- تحديد نوعية الاعتراض (عاطفي امنطقي ، حقيقي ازائف ... الخ)
- اعادة الاعتراض على العميل للوصول الي السبب الحقيقي من الاعتراض
- استخدام طريقه مناسبه للرد على الاعتراض ويفضل يكون مختصرا
- معرفة رد العميل على الاعتراض للتأكد من موافقة العميل وزوال سبب الاعتراض لتحقيق عنصر الاطمئنان والثقة بين العميل والمنظمة

للاقتراءات والشكوى قم بمسح الصورة (QR)



قام بإعداد الإصدار الثاني من هذا البرنامج:

شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالغربيه

الأستاذة / مايسة مجدى عليوة

قام بالمراجعة لـإصدار الثاني من هذا البرنامج:

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

الأستاذ / إبراهيم حسن

شركة مياه الشرب بالاسكندرية

دكتورة / رشا رمضان محمد يونس

شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية

الأستاذ / محمد سيد محمد نور الدين

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

الأستاذ / محمد عبد الله عبد الله

قام بالتنسيق الفني والإخراج لهذا الإصدار:

الادارة العامة للمسار الوظيفي - الشركة القابضة

الأستاذ / أحمد محمود القناوى