



# برنامج المسار الوظيفي للعاملين بقطاع مياه الشرب والصرف الصحي

## دليل المتدرب

## أعمال التحصيل

قارئ ومحصل - درجة رابعة



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

## الفهرس

٣	مقدمة .....
٤	تعريفات عامة .....
٥	طرق تحصيل الفواتير :- .....
٨	( الدورة المستنديه 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 علمية والذي يؤدي في النهاية إلي تحقيق أصعب المعادلات التي تواجه كل القائمين على إدارة المنظمات ألا وهي الحصول على أعلى معدل إنتاجية للفرد العامل مع شعور هذا الفرد بالرضا الوظيفي.

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

ومن أهم العناصر التي تحتاج الشركة إلي رفع كفاءتهم الإنتاجية وإكسابهم المهارات اللازمة لإتمام مهام عملهم علي 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 وأيضاً يساعد علي تغيير في الاتجاهات النفسية والذهنية لكلا منهم تجاه عمله ، مما يؤدي في النهاية إلي الارتقاء بمهارات القارئ والمحصل وتحقيق النتيجة المثلي للشركة وأيضاً الرضا الوظيفي لكلا منهم وهذا كله سينعكس بدوره علي العميل حيث سترتفع مستوى الخدمة المقدمة 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 أعمال عام وتختص الشركات التابعة بتنقية وتحلية ونقل وتوزيع مياه الشرب والتخلص الآمن من مياه الصرف الصحي .

### المشترك:-

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

### العميل:-

كل شخص نتعامل معه سواء كان من خارج المؤسسة أو داخلها 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 ومتلقي الخدمة من أجل تطوير القطاع وزيادة كفاءته ويختص الجهاز بعملية إعادة هيكلة تعريف 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 تمهيداً لتسليمها لكل محصل حسب كل منطقة بالفرع وصولاً إلى الجرد وإقفال 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 يומيات التحصيل ومتابعة المتغيرات والملاحظات ومنها للخرينه .

**التحصيل**

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

**أولاً:- مهام المحصل الوظيفية**

ثانياً:- بنود الفاتورة وكيفية حساب الفاتورة

ثالثاً:- أنواع الفواتير (الإصدارات )

رابعاً :- 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 بمياه 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 لا بد 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 الفعلي.

يتصدر هذه الإجراءات خطوه هامه وهي انتقال محصل الفواتير إلي 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 المواكبة التي نشهدها خلال الآونة الأخيرة والتي دعت إلي إحداث نوع من التطوير والتخطيط المستمر للارتقاء 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 لكشوف التسليم والتسلم بعد توقيعهم عليها.
٢. يقوم المحصل بالتحصيل طبقاً لخطوط السير وخطة التحصيل الموضوعة مسبقاً.
٣. يقوم المحصل بتسليم الكعوب بعد التحصيل لمسئول التحصيل لإصدار حافظة تحصيل لتوريد المبالغ للخرينة.
٤. يقوم المحصل بتوريد قيمة حافظة التحصيل.
٥. يصدر أمين الخزنة إيصال السداد من أصل وعدد ٣ نسخة ( الخزنة - 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 مسئول التحصيل بتنفيذ عملية سداد الفواتير علي الحاسب
- ٢- يقوم مسئول 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

## أمين العهد

- استلام الفواتير ومراجعتها على كشوف التسليم (عدد وقيمة) لكل منطقة أو مسار
- تسليم الفواتير ويوميات التحصيل الي مسئول التحصيل

## مسئول التحصيل

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

## المحصل

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

وحتى يتمكن المحصل من القيام بالمهام السابقة يتوجب عليه معرفه كيفية حساب استهلاك المياه وبنود الفاتورة وهذا ماستتناوله في الفقرة الثانية

## ثانيا: - بنود الفاتورة وكيفية احتساب الفاتورة

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

تقوم الشركة بمحاسبة العملاء أو المنتفعين طبقا للمادة ٥٣ باللائحة التجارية الموحدة طبقاً للقراءة الشهرية الفعلية للعداد ويتم تحديد الكمية بطرح القراءه السابقه من الحاليه ، وتحسب نسبة الصرف الصحي وفقا للنسبة المقرره بالتعريفه المعتمده حسب نشاط العميل ويلتزم العميل أو المنتفع بسداد قيمة الفاتورة أو المطالبة خلال ثلاثون يوما من تاريخها .

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

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

٤	الجريدة الرسمية - العدد ٢٢ (تابع) في ٣١ مايو سنة ٢٠١٨
	محاسبة مشتركى المنزل في 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 المنزل . يحتسب عشرون متراً مكعباً شهرياً لاشتراك الوحدة (نشاط منزلي) غير المزودة بعداد بالمناطق الريفية وثلاثون 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 للسفن والحاويات العابرة وكذلك توريد المياه لمشروعات التعدين والبتروكيمياويات . عدم منح أى استثناءات أو تخفيضات على تعريفة 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 . تلغى كافة البنود المضادة 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 .



جمهورية العراق  
وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية  
مكتب الوزير

الرقم البريدي 11016

للمستشار علي عبد الوهاب

تقارير  
رقم (١٧٧) لسنة ٢٠١٦

### تقرير الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية:

بعد الاطلاع على قانون نظام الإدارة المحلية الصادر بالتقنين رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٩؛  
وعلى قانون البناء الصادر بالتقنين رقم ١١٩ لسنة ٢٠٠٨؛  
وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم ١٦٤ لسنة ١٩٩٦؛  
وعلى قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠١٦ بشأن ضوابط تركيب عدادات كودية للكهرباء والمياه؛  
وعلى اللائحة التنفيذية لقانون البناء الصادر بالتقنين رقم ١٦٤ لسنة ٢٠٠٩؛  
وعلى قرار مجلس المحافظين رقم ٢/١٩٧/٢٠٢٢ بتاريخ ٢٤/١٢/١٦؛  
والمقارنات المضافة؛  
وعلى مذكرة رئيس جهاز تنظيم مياه الشرب ومياه الصرف الصحي رقم ١١/٥/٢٢؛  
والشرب والصرف الصحي المؤرخة في ١١/٥/٢٢.

### المادة الأولى

يكون تنفيذ قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٨٨٦ لسنة ٢٠١٦ بشأن تنظيم تركيب العدادات الكودية المؤقتة وفقاً لضوابط المفصوص عليها في هذا القرار. يتم اتخاذ كافة الإجراءات الفنية اللازمة لتركيب هذه العدادات المؤقتة كوسيلة تقنية لقياس استهلاك مياه الشرب والصرف الصحي المتوصلة بوسائل غير قانونية للمباني والموضحة بهذا القرار، ولا يتناسب على تركيب العداد الكودي المؤقت أي حقوق قانونية للمحافظين، ولا يعتبر سبباً للملكية أو للحجزة أو لتكوين الأوضاع.

### المادة الثانية

يكون تركيب العداد الكودي المؤقت لحق تحقق أي من الأمرين التاليين أيهما أقرب:  
١- ترفيق أوضاع المنشأة أو المبنى بما يجعله مؤهلاً لتوصيل مياه الشرب والصرف الصحي وفقاً للقواعد القانونية المقررة في هذا الشأن.  
٢- تنفيذ قرار الإداري أو للحكم القضائي بشأن إزالة التلوث أو التلوث المتصل له مياه الشرب والصرف الصحي بوسيلة غير قانونية.

ممنوع إساءة إساءة على الاسم لمن الخاصه الدولة والمطاعين  
والقانون

Scanned by Tap

NEWARK, N.J.

(المادة ٢٠٠)

(إضافة الترابعة)

(1) **Section 101** of the Act shall be amended to read:

وتتم المحاسبة عن الفترة السابقة على تركيب العداد الكروي الموقت بوضع قصي ثلاث مدونات منفصلة على تركيب العداد طبقاً للمعادلة الآتية:

يوجد أوجهان  $\times$  عند الغرب  $\times A \times B \times C$  عند ظهور الاستهلاك الفعلي للسائق وبعد أقصى ٢٦ شهراً

$\times$  سعر الترخيص طبقاً لجدول التعريفية (المستخدمة) على أن تستند هذه المبالغ قبل تركيب العداد الكروي الموقت وتلك المبالغ على أساس أعمار متوسط الاستهلاك الفعلي عن ٣ أشهر (ثلاث كرامات)

من بعد تركيب العداد الكروي الموقت في حين تظهر الاستهلاك الفعلي المضافة وبعد أقصى ٢٦ شهراً.

بالنسبة للموازن المحسنة تستخدم من قبل الشركات التابعة فتم المحاسبة طبقاً لجدول التعريفية

مستمدة المضافة حالياً

Scanned by TapScanner

Scanned by TapScanner

۱۳

أعمال التحصيل

أخطار السداد		متن الفاتورة		كعب السداد	
إذار بالسداد بتوك للعميل		الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي		كعب توريد يلقى مع المحصل	
لشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي		شركة : .....		لشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي	
شركة : .....		اسم العميل / المشترك : .....		شركة : .....	
اسم العميل / المشترك : .....	رقم الهوية الموحد	اسم العميل / المشترك : .....	رقم الهوية الموحد	اسم العميل / المشترك : .....	رقم الهوية الموحد
العنوان : .....	رقم الدفع الإلكتروني	العنوان : .....	رقم الدفع الإلكتروني	العنوان : .....	رقم الدفع الإلكتروني
فرع : .....	شهر الإصدار	فرع : .....	شهر الإصدار	فرع : .....	شهر الإصدار
منطقة : .....	رقم الفاتورة	منطقة : .....	رقم الفاتورة	منطقة : .....	رقم الفاتورة
رقم الاشتراك : .....	رقم يورنر / شاسيه العداد	رقم الاشتراك : .....	رقم يورنر / شاسيه العداد	رقم الاشتراك : .....	رقم يورنر / شاسيه العداد
رقم المسار / رقم الزونة	رقم المسار / رقم الزونة	رقم الاشتراك : .....	رقم المسار / رقم الزونة	رقم الاشتراك : .....	رقم المسار / رقم الزونة
إجمالي استحقاق الشهر	إجمالي استحقاق الشهر	إجمالي استحقاق الشهر	إجمالي استحقاق الشهر	إجمالي استحقاق الشهر	إجمالي استحقاق الشهر
إجمالي الأقساط الشهرية	إجمالي الأقساط الشهرية	إجمالي الأقساط الشهرية	إجمالي الأقساط الشهرية	إجمالي الأقساط الشهرية	إجمالي الأقساط الشهرية
إجمالي مبلغ الفاتورة	إجمالي مبلغ الفاتورة	إجمالي مبلغ الفاتورة	إجمالي مبلغ الفاتورة	إجمالي مبلغ الفاتورة	إجمالي مبلغ الفاتورة
تاريخ مرور المحصل	تاريخ مرور المحصل	تاريخ مرور المحصل	تاريخ مرور المحصل	تاريخ مرور المحصل	تاريخ مرور المحصل
/ /	/ /	/ /	/ /	/ /	/ /
تليفون المحصل	تليفون المحصل	تليفون المحصل	تليفون المحصل	تليفون المحصل	تليفون المحصل
يرجى سرعة سداد الفاتورة بمرکز خدمة العملاء أو	يرجى سرعة سداد الفاتورة بمرکز خدمة العملاء أو	يرجى سرعة سداد الفاتورة بمرکز خدمة العملاء أو	يرجى سرعة سداد الفاتورة بمرکز خدمة العملاء أو	يرجى سرعة سداد الفاتورة بمرکز خدمة العملاء أو	يرجى سرعة سداد الفاتورة بمرکز خدمة العملاء أو
					

(صوره توضيحيه لشكل الفاتورة)

بنود الفاتورة :-

١- كمية المياه المستهلكه

٢- الصرف الصحي كنسبة من كمية المياه المستهلكه

٣- حصة الجهاز التنظيمي

٤- الاستدامة (استدامة الخدمه) + ١٤ % ضريبة قيمه مضافة

٥- تسويات مدينه أو دائنة

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



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

## (المادة الخامسة)

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

- ١- تتم المحاسبة على فئات الاستهلاك للمياه للاستخدام المنزلي طبقاً لجدول التعريفات المعتمدة المطبقة حالياً ماعداً الشريحة الأولى (٣٠٠-٣٠٠م) فتحتسب بقية الشريحة الثانية (٣٠٠-٣٠٠م) طبقاً لجدول التعريفات المعتمدة.

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

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

محاسبة مشتركى المنزل في 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 تطبيق شرائح المنزل .  
يحتسب عشرون متراً مكعباً شهرياً لاشتراك الوحدة (نشاط منزلي) غير المزودة بعداد بالمناطق الريفية وثلاثون 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 للسفن والحاويات العابرة وكذلك توريد المياه لمشروعات التعدين والبترو .  
عدم منح أى استثناءات أو تخفيضات على تعريفة 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 .  
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 تعريفه المياه طبقا للشريحة الواقعة بها استهلاك المشترك الفعلي وذلك طبقا للجريدة الرسمية .

النشاط الغير منزلي ليس له شرائح فهو يقع تحت شريحة واحدة ونسبة الصرف هي ٩٨% من تعريفه المياه طبقا للجريدة الرسمية.

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

أنشطة الاستهلاك	تقسيم الشرائح	التعريف (جنيه/م <sup>٣</sup> )
المنزلي	من ٠ : ١٠ م <sup>٣</sup>	٠,٦٥
	من ١١ : ٢٠ م <sup>٣</sup>	١,٦٠
	من ٢١ : ٣٠ م <sup>٣</sup>	٢,٢٥
	من ٤٠ : ٠ م <sup>٣</sup>	٢,٧٥
	من ٤٠ : أكثر من ٠ م <sup>٣</sup>	٣,١٥
مقابل الصرف الصحي المنزلي	نسبة من تعريفه المياه المنزلي	٧٥%
غير المنزلي	تجاري	٣,٦٠
	خدمي	٣,٣٠
	حكومي	٣,٤٠
	صناعي	٤,٥٥
	سياحي	٤,٦٠
	أخرى	٩,٠٠
	اندية رياضية وإجتماعية وتوابعها	١٠,٠٠
مقابل الصرف الصحي لغير المنزلي	نسبة من تعريفه المياه لغير المنزلي	٩٨%
تعريف المياه للمحافظات الحدودية (سيناء/البحر الاحمر / مطروح)	تعريف موحدة	١٣,٠٠
للأنشطة (الحكومي/التجاري/الصناعي/السياحي/الأخرى)	نسبة الصرف الصحي (نسبة من تعريفه المياه الموحدة)	٥٠%

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



محاسبة مشتركى المنزل 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 المنزل .

يحتسب عشرون متراً مكعباً شهرياً لاشتراك الوحدة (نشاط منزلى) غير المزودة بعداد بالمناطق الريفية وثلاثون 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 للسفن والحاويات العابرة وكذلك توريد المياه لمشروعات التعدين والبترو .

عدم منح أى استثناءات أو تخفيضات على تعريفات مياه الشرب والصرف الصحى لأية جهات حكومية أو غير حكومية .

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

تلتزم كافة البتود المضافة على فاتورة الاستهلاك بما تم إقراره من مجلس الوزراء .

### جدول رقم ( ٢ )

#### استدامة الخدمة

يتم تطبيق مقابل استدامة الخدمة بالنسبة للمنزلى طبقاً لعدد الوحدات وغير المنزلى طبقاً لقطر العداد وفقاً لما يلى :

### جدول رقم ( ١/٢ )

#### استدامة الخدمة لفئة محاسبة المنزلى

تعريف التطبيق	مقابل استدامة الخدمة على الفاتورة (جنيه / شهر / وحدة)
٣.١٥	قيمة مقابل استدامة الخدمة بالفاتورة لفئة المنزلى

## جدول رقم (٢/٢)

قيمة مقابل استدامة الخدمة لفئة الخامسة لغير المنزلي

٢	قطر العداد		جنيه / شهر
	مليمتر	بوصة	
١	قطر ١٥ مم	٠,٥	١٠
٢	قطر ٢٠ مم	٠,٧٥	١٢
٣	قطر ٢٥ مم	١	١٦
٤	قطر ٤٠ مم	١,٥	٢٤
٥	قطر ٥٠ مم	٢	٣٢
٦	قطر ٦٠ مم	٢,٥	٤٠
٧	قطر ٧٠ مم	٣	٤٨
٨	قطر ٨٠ مم	٣,٥	٥٦
٩	قطر ١٠٠ مم	٤	٦٤
١٠	قطر ١٥٠ مم	٦	٩٦
١١	قطر ٢٠٠ مم	٨	١٢٨
١٢	قطر ٢٥٠ مم	١٠	١٦٠
١٣	قطر ٣٠٠ مم	١٢	١٩٢
١٤	قطر ٥٠٠ مم	٢٠	٣٢٠
١٥	قطر ٨٠٠ مم	٣٢	٥١٢

وفى حالة استحداث أنشطة جديدة يتم دراستها من خلال الجهاز التنظيمى والشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى للنظر بالفئة التى تدخل ضمنها ويتم اعتمادها من الوزير المختص .

#### جدول رقم (٤)

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

نوع الملوث	تركيز الملوث	مقابل أعباء التنقية ( جنيه / م <sup>٣</sup> )
BOD	أكبر من متوسط تركيز BOD الداخلى للمحطة وحتى ٦٠٠ جم / ل	١
TSS	أكبر من متوسط تركيز TSS الداخلى للمحطة وحتى ٨٠٠ جم / ل	٠,٥

#### جدول رقم (٥)

مقابل أعباء معالجة صرف المنشآت الصناعية  
المخالف لمعايير القرار الوزارى رقم ٤٤ لسنة ٢٠٠٠

الملوثات	التركيزات (جرام/م <sup>٣</sup> )	مقابل أعباء التنقية ( جنيه / م <sup>٣</sup> )	مهلة توفيق الأوضاع
الأكسجين الحيوى المتص (BOD)	أكبر من ٦٠٠ - أقل من ٦٦٠	٣	٦ أشهر
	٦٦٠ - أقل من ٢٠٠٠	٩	٣ أشهر
	٢٠٠٠ فأكثر	١٨	أسبوعين
الأكسجين الكيمىائى المتص (COD) (*)	أكبر من ١١٠٠ - أقل من ٢٠٠٠	٦	٣ أشهر
	٢٠٠٠ - أقل من ٥٠٠٠	١٨	شهرين
	٥٠٠٠ فأكثر	٣٠	أسبوع

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

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

الملوثات	التركيزات (جرام/م <sup>٣</sup> )	مقابل أعباء التنقية (جنيه / م <sup>٣</sup> )	مهلة توفيق الأوضاع
المواد الصلبة العالقة (TSS)	أكبر من ٨٠٠ - أقل من ٨٨٠	٢	٦ أشهر
	٨٨٠ - أقل من ٣٠٠٠	٥	٣ أشهر
	٣٠٠٠ فأكثر	١٥	أسبوع
الأس الهيدروجيني (PH)	أقل من ٢ وأكبر من ١٢	٦٠	أسبوع
	من ٢ وحتى ٦ ومن ٩.٥ وحتى ١٢	٣٠	أسبوعين
الزيوت والشحوم (O&G)	أكبر من ١٠٠ - أقل من ١٠٠٠	١٠	شهر
	١٠٠٠ فأكثر	٢٥	أسبوعين

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

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

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

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

**كيفية احتساب الفاتورة**

امثله:-

• عداد فرعي فئة منزلي يغذي وحده واحده وكمية الاستهلاك م<sup>٣</sup> ٢٥

١- تقع تلك الكمية في الشريحة الثالثة ويتم تشريحها كالآتي :-

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

$$10 \text{ م}^3 \times 1,60 = 16,00 \text{ جنية}$$

$$5 \text{ م}^3 \times 2,25 = 11,25 \text{ جنية}$$

اذن القيمة الاجمالية لمياه الشرب هي 33,75 جنية

٢- قيمة الصرف الصحي هي نسبة ٧٥% من قيمة استهلاك المياه في التعريفه المقرر له فئة المنزلي  
( 33,75 جنية  $\times 75\% = 25,31$  جنية )

٣- حساب الجهاز التنظيمي عباره عن كمية المياه م<sup>٣</sup> ٢٥  $\times 0,1$  جنية ( ١ قرش على المتر المباع ) بقيمة ٢٥ قرشا

٤ - استدامة خدمه 3,15 جنية 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 ٣٢٤٠ م<sup>٣</sup>

١- قيمة استهلاك المياه تقسم على عدد الوحدات ( ٢٤٠ / ٨ وحدات = ٣٠ م<sup>٣</sup> / للوحدة ) لتقع في الشريحة الثالثة ويتم تشريحها كالآتي:-

$$10 \text{ م}^3 \times ٦٥ = ٦٥٠ \text{ جنية} = 6,5 \text{ جنية}$$

$$10 \text{ م}^3 \times 1,60 = 16,00 \text{ جنية}$$

$$١٠ \text{ م}^3 \times 2,25 = 22,50 \text{ جنية}$$

ليكون اجمالي قيمه مياه الشرب للوحده ٤٥ جنية  $\times ٨$  وحدات = ٣٦٠ جنية

٢- قيمة الصرف الصحي هي نسبة ٧٥% من قيمة استهلاك المياه في التعريفه المقرر له فئة المنزلي ( ٣٦٠ جنية  $\times 75\% = ٢٧٠$  جنية )

٣- حساب الجهاز التنظيمي عبارة عن كمية المياه ٣٢٤٠ م<sup>٣</sup>  $\times 0,01$  جنية ( اقرش على المتر المباع ) بقيمة 2,40 جنية

٤- استدامة خدمه 3,15 جنية للوحدة  $\times$  عدد ٨ وحدات = 25,20 جنية

٥- ضريبة القيمة المضافة (مقابل استدامة الخدمه 25,20 جنية  $\times ١٤\% = 3,5$  جنية )

تصل اجمالي الفاتوره 661,1 جنية



• عداد فئة منزلي يغذي ثلاث وحدات وكمية الاستهلاك ٣١٣٠ م

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

ليكون اجمالي قيمه مياه الشرب للوحده ( ٤٣,٣٣ م  $\times$  ٣,١٥ جنية = ١٣٦,٥ جنية )  $\times$  ٣ وحدات  
= ٤٠٩,٥ جنية

٢- قيمة الصرف الصحي هي نسبة ٧٥% من قيمة استهلاك المياه في التعريفه المقرره لفئة المنزلي ٤٠٩,٥  
(جنيه  $\times$  ٧٥% = ٣٠٧,١٣ جنيه )

٣- حساب الجهاز التنظيمي عبارة عن كمية المياه ٣١٣٠ م  $\times$  ٠,٠١ جنية (اقرش على المتر المباع )  
بقية ١,٣ جنيه

٤- استدامة خدمه ٣,١٥ جنيه للوحدة  $\times$  عدد ٣ وحدات = ٩,٤٥ جنيه

٥- ضريبة القيمة المضافة (مقابل استدامة الخدمه ٩,٤٥ جنيه  $\times$  ١٤% = ١,٣٢٣ جنيه ) تصل اجمالي  
الفاتورة ٧٢٨,٧٠ جنية

## • عداد فئة اندية رياضية كمية الاستهلاك ٣م٤٧

١- قيمة استهلاك المياه ٣م٤٧ x شريحة الاندية الرياضية ١٠ جنية = ٤٧٠ جنية

تصبح قيمة المياه الفعلية (٧٥% x ٤٧٠ جنية = 352,5 - 470 = 117,5 جنية ) وفقا للتعريف وطبقا لما نص عليه قانون الشباب والرياضة والذي يعفى الاندية الرياضية التابعة للشباب والرياضة بنسبة ٧٥% من قيمة فاتورة المياه

٢- قيمة الصرف الصحي هي نسبة ٩٨% من قيمة استهلاك المياه في التعريفه المقرر له لفئة الاندية الرياضية ( 117,5 جنية x 98% = 115,15 جنية )

٣- حساب الجهاز التنظيمي عبارة عن كمية المياه ٣م٤٧ x 01, جنية (١ قرش على المتر المباع ) بقيمة 47 قرشا

٤- استدامة خدمه ١٦ جنية طبقا لقطر العداد (قطر العداد ١ بوصة )

٥- ضريبة القيمة المضافة (مقابل استدامة الخدمه ١٦ جنية x ١٤% = 2,24 جنية ) تصل اجمالي الفاتورة 251,36 جنية





**مذكرة للمعرض على**  
**السيد الأستاذ الدكتور / وزير الأسكان والمرافق والمجمعات العمرانية**  
**بخصوص: محاسبة الأندية التابعة للشركات والمصانع**

- إيماءا إلى اللجنة الدائمة المشكلة بالقرار الوزاري رقم (٨٥٣) لسنة ٢٠١٤ والتي تختص بوضع آلية لتعديل أسعار مياه الشرب ودراسة شرائح وتعريف الاستهلاك التجهيزات السكنية (كميوند) والقرى السياحية وكذا دراسة شكاوى قوائم مياه الشرب والصرف الصحي على مستوى القطاع.
  - والذي انتهى إليه القائمون (٧١) لسنة ٢٠١٧ في المادة رقم (٥٠) بعدم تمتعهم بالإعفاء الوارد بنص القانون في مادته رقم (٩) البلد السابح منه والذي يخص على "الإعفاء من ٧٥% من مقابل استهلاك الكهرباء والمياه والغاز حتى الآن" وتسرى عليها تعريف الاشتراكات والمكاملات التليفونية الخاصة المقررة للمنازل.
  - قامت اللجنة المشار إليها عاليه بدراسة الشكاوى وانتهت إلى الرأي الآتي :-
  - أن التواقيع الخاصة بالشركات والمصانع والتي لا تتمتع بالإعفاء الوارد بالمادة (٩) للقانون رقم (٧١) لسنة ٢٠١٧ هي التواقيع الأولى بالرعاية وخاصة أن فلسفة القانون (٧١) لسنة ٢٠١٧ هي ما يستوجب التدخل بالإعفاء كانت معتمدة في ذلك التي ضعف القدرة المالية تمثل هذه التواقيع وهو ما يستوجب التدخل بإحالتها بغرض النظر عن دخلها وأماكنها المادية.
  - وطبقا للتعريف المعتمدة من مجلس الوزراء بالقرار رقم (١٠١٢) لسنة ٢٠١٨ والمطبقة حالياً والتي نصت على " وفي حالة استحداث الشقة السكنية بالنظر بالفئة التي تدخل ضمنها ويتم اعتمادها من الوزير القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي للنظر بالفئة التي تدخل ضمنها ويتم اعتمادها من الوزير المختص.
  - لذا توصي اللجنة أن يتم محاسبة هذه التواقيع ( وليست شركاتها) الغير متمتعة بالإعفاء والتابعة للشركات والمصانع تحت مظلة الاتحاد العام للشركات بمحاسبتها بشريحة الخدمى ونسبة الصرف الصحي المقررة بالتعريف المعتمدة من مجلس الوزراء.
- فأمر مرفوع على سيادتكم للتفضل بالنظر والتوجيه هو اعتماد توصية اللجنة .**  
**وتفضلوا بقبول غائق الإحترام ....**

الرئيس التنفيذي لجهاز  
تنظيم مياه الشرب والصرف الصحي  
وحماية المستهلك  
محمد حسن مصطفى

رئيس مجلس إدارة  
الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف  
الصحي  
ممدوح رسلان



Scanned by TapScanner

• عداد يغذي فندق ( فئة سياحي) كمية الاستهلاك ٣م٢٧٧٠

١-قيمة استهلاك المياه ٣م٢٧٧٠ x شريحة السياحي 4,60 جنية = 12742 جنية

٢-قيمة الصرف الصحي هي نسبة ٩٨% من قيمة استهلاك المياه في التعريفه المقرره لفئة السياحي  
 ( ١٢٧٤٢ جنية x 98% = 12487,16 جنية )

٣- حساب الجهاز التنظيمي عبارة عن كمية المياه ٣م٢٧٧٠ x 0,01 جنية (اقرش على المتر المباع )  
 بقيمة 27,7 جنية

٤- استدامة خدمه ٩٦ جنية طبقا لقطر العداد (قطر العداد ٦ بوصة )

٥- ضريبة القيمة المضافة (مقابل استدامة الخدمه ٩٦ جنية x ١٤% = 13,44 جنية )

تصل اجمالي الفاتورة 25366,3 جنية

## • عداد يغذي مصنع ( فئة الصناعي) كمية الاستهلاك ٣٢٠ م

١-قيمة استهلاك المياه ٣٢٠ م x شريحة الصناعي 4,55 جنية = 91 جنية

٢-قيمة الصرف الصحي هي نسبة ٩٨% من قيمة استهلاك المياه في التعريفه المقرر له فئة الصناعي  
( ٩١ جنية x 98% = 89,18 جنية )

٣- حساب الجهاز التنظيمي عبارة عن كمية المياه ٢0م<sup>٣</sup> x 01, جنية (١قرش على المتر المباع )  
بقية ٢٠ قرشا

٤- استدامة خدمه لغير المنزلي ١٢ جنية طبقا لقطر العداد (قطر العداد 3/4 بوصة )

٥- ضريبة القيمة المضافة (مقابل استدامة الخدمه ١٢ جنية x ١٤% = 1,68 جنية )

تصل اجمالي الفاتورة 194,06 جنية

ومن هنا يجب علينا معرفة نوع الانشطة وتصنيفها طبقا لجدول التعريفه كالأمثلة الاتية :-

**جدول رقم ( ٣ )**  
**هيكل فئات وأنشطة العملاء**

م	الفئات	الأنشطة
١	المنزلى	الوحدات التى تستخدم لأغراض السكن .
٢	خدمى	دور عبادة أهلية - جمعيات وملاجئ - مقار أحزاب - نقابات - مستوصفات - جمعيات استهلاكية .
٣	حكومى	هيئات ومصالح حكومية - جامعات ومعاهد حكومية - مدارس حكومية - مستشفيات حكومية - دور عبادة حكومية - مخابر حكومية - جمعيات حكومية - محليات - محافظات - مطافئ - صرف الأمطار - وزارة الدفاع ماعدا مشروعات الخدمة الوطنية مثل (مخابر - محطات بنزين - مصانع ... إلخ) - جميع الأنشطة التى تتبع موازنة الدولة .
٤	تجارى	محلات وورش - مطاعم ومقاهى شعبية - وكالات إعلانات - فنادق شعبية - جراجات - عيادات وصيدليات - شركات وينوك - سفارات - غسيل وكى - الشقق المفروشة والمصيفية - مخابر - مخازن - مكاتب - المكاتب والمقار الإدارية للشركات والمصانع والجامعات والمعاهد والمدارس الخاصة والمعارض والمولات - المستشفيات الخاصة وصالات الأفراح ومحطات البترول والغاز والأغراض المنزلية فقط - مياه عكرة لرى الحدائق العامة - المياه المروقة .
٥	صناعى	مصانع صغيرة وكبيرة وكثيفة استخدام المياه (تستخدم فى عمليات التصنيع) - مصانع منطقة حرة - مزارع الدواجن والماشية .
٦	سياحى	فنادق سياحية - كافيهات سياحية - مطاعم سياحية - قرى سياحية - فنادق عائمة - جميع الأنشطة التى تحصل على رخصة من وزارة السياحة .
٧	أخرى	مياه للإتشاءات - البترول والبتروكيماويات (تستخدم فى عمليات التصنيع) - مزارع ومشاتل - ميناء برى وبحرى وجوى - نشاط غسيل السيارات - ملاعب خاصة داخل الكمبيوتر بكافة أنواعها - أغرية مياه بدون النقل - رى الحدائق بمياه شرب - رى المسطحات الخضراء وحمامات السباحة الملحقة بالمبانى أيًا كان نوعها وطبقاً لأسس الاحتساب - حنفية حريق - أخرى .
٨	أندية رياضية واجتماعية وما يتبعها	نوادر رياضية وما يتبعها نهريه وبحرية - أندية ودور القوات المسلحة - مراكز الشباب - الساحات الشعبية .

• يقع نشاط الشقق المفروشة المصيفية طبقاً لتعريفه مياه الشرب و الصرف الصحى ضمن فئة التجاري

- يقع نشاط غسيل السيارات طبقاً لتعريفه مياه الشرب و الصرف الصحى ضمن فئة اخرى
- يقع رى الحدائق بمياه الشرب طبقاً لتعريفه مياه الشرب و الصرف الصحى ضمن فئة اخرى

- يقع نشاط المطاعم التي بحوزتها رخصة سياحية طبقاً لتعريفه مياه الشرب و الصرف الصحي ضمن

#### فئة سياحي

- يقع نشاط المطاعم بدون رخصة سياحية طبقاً لتعريفه مياه الشرب و الصرف الصحي ضمن فئة

#### تجاري

- يقع نشاط مغسلة السجاد طبقاً لتعريفه مياه الشرب و الصرف الصحي ضمن فئة اخرى
- يقع نشاط مغسلة الملابس طبقاً لتعريفه مياه الشرب و الصرف الصحي ضمن فئة تجاري

### ثالثاً: - أنواع الفواتير و طريقة إصدارها

تنقسم أنواع الفاتورة طبقاً لطباعتها إلي :-

#### • فاتورة حرارية

هي فاتورة يتم طباعتها فوراً 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 لكشوف التسليم والتسلم الخاصة بها ليقوم بالمرور على المشترك لبيع الفاتورة، ومن ثم توريدها بالفرع.

تنقسم طرق إصدار الفواتير إلي :-

- فواتير إصدار شهريه بمبلغ الاستهلاك الشهري فقط مضاف عليها كلا من الاستدانة والجهاز التنظيمي (لكل إصدار فاتورة خاصة به)
- فواتير إصدار شهريه تراكمية بمبلغ الاستهلاك الشهري فقط مضاف عليها كلا من الاستدانة والجهاز التنظيمي + مبلغ مقسط من الفواتير التي لم تسدد بعد (طباعة فاتورة الإصدار الحالي مع إلغاء الشهر السابق وتحمله كرصيد سابق على الفاتورة الحالية )
- فواتير إصدار شهريه بها متأخرات سواء كانت أقساط مقايضة أو متأخرات أعوام ماليه سابقه أو قسط عداد

## رابعاً :- كيفية التعامل مع العملاء

- لقد أصبح رضا العملاء علماً يطلب وفناً يدرس وأسلوب تدريب، فالعامل الايجابي مع العملاء يشكل اضافته قوته بمهاراته الذاتية بل أن التعامل الايجابي يتعدى الحياة الخاصة مع الاهل والأصدقاء لتكون علاقتك طيبة مع من حولك .
- فالعميل ليس دائماً على حق ولكنه العمود الفقري للشركة لبقائها واستمرارها ونجاحها.
- العميل ليس فقط من خارج الشركة فلا بد أن تتعامل مع جميع الاشخاص على أنهم عملاء سواء داخل المنظمة ( عميل داخلي ) أو خارج المنظمة (عميل خارجي ) بنفس درجة الاهمية ، هذا سيجعلك تحقق مزيد من التعاون.

### الخطوات العملية لحل مشاكل العملاء :-

١. بين اهتمامك بالأمر واشعر من امامك باهتمامك 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 التلخيص للأمور
٥. اوجد الحل وإيجاد بدائل
٦. اتخاذ اجراءات معينة ومتابعة عملية التنفيذ
٧. التأكد من الوصول الي تحقيق عنصر الرضا بعمل تغذية راجعه للعميل

### مهارة التعامل مع انماط العملاء المختلفة:-

١. العميل الخشن (يتصف بعدم الثقة بنفسه وعدم الثقة بالآخرين ، كثير المقاطعة في الحديث يجب عليك التعامل معه باعطاءه ثقة بنفسه وإشعاره بها )
٢. العميل المرح الودود ( يتصف بكثرة المرح ، كثرة الكلام ، التعليقات المرحية يجب عليك التعامل معه بعدم اعطاءه فرصه للإسهاب وطرح اسئلة عليه بنعم أو لا )
٣. العميل الايجابي (يتصف بالصدق والوضوح ، واقعي ، يركز على النتائج يجب عليك التعامل معه بعرض الادله والبراهين العلمية )

٤. العميل الارستقراطي (يتصف بعدم ثقته بالناس ، متغطرس ، متعجرف يتعامل مع الآخرين بتعال وتكبر يجب عليك التعامل معه بالحفاظ على هدوئك وابق واقعيًا واستخدم طريقة نعم ،نعم طبعًا ولكن...) (
٥. العميل مدعي المعرفة ( 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 العدوانى (يتصف بتوجيه المناقشه الي موضوعات هو متخصص فيها يجب عليك التعامل معه بالتركيز على نقط الاتفاق والالتقاء 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 نستمع لوجهة نظر اخرى بخصوص هذا الموضوع )
١١. العميل المحبط (يتصف بأنه يقوم بإقلال شأن الآخرين يجب عليك التعامل معه بتغيير مسار الحديث الي خدمه وليس الاشخاص المعنيين بالخدمة )

### التعامل مع الاعتراضات والشكاوى :-

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

للاقتراحات والشكاوى قم بمسح الصورة (QR)



قام بإعداد الإصدار الثانى من هذا البرنامج:

الأستاذة / مایسة مجدى علیوة      شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالغربية

قام بالمراجعة للإصدار الثانى من هذا البرنامج:

الأستاذ / إبراهيم حسن      الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

دكتورة / رشا رمضان محمد یونس      شركة مياه الشرب بالأسكندرية

الأستاذ / محمد سید محمد نور الدين      شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية

الأستاذ / محمد عبد الله عبد الله      الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

قام بالتنسيق الفني والإخراج لهذا الإصدار:

الأستاذ / أحمد محمود القناوى      الإدارة العامة للمسار الوظيفى – الشركة القابضة