



الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي  
(ش.م.ق.م)

# دليل الخدمات الجماهيرية

## لخدمة مياه الشرب

## وصرف الصحي

٢٠١٩



الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

(ش.م.ق.م)

**قام بإعداد الدليل فريق عمل مكون من:**

**أ/ إبراهيم حسن      أ/ سند عبد العزيز      أ/ نيفين عبد الرحمن**

**أ/ محمد صلاح خليف      أ/ محمد عبد الله**

**أ/ محمود الميجي      أ/ وائل حسني      أ/ محمد نور**

**كما شارك في الإعداد السادة الزملاء بكل من:**

**الإدارة العامة للمتابعة التجارية**

**الإدارة العامة للتوعية وخدمة العملاء**

**إدارة النزاهة والشفافية بقطاع الموارد البشرية**

**تحت إشراف**

**دكتور/ محمد هشام مصطفى عفيفي**

**رئيس القطاع المالي والتجاري بالشركة القابضة**



الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

(ش.م.و.ق.م)

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

وَجَعَلَ لِلّٰهِ الْكَوْكَبَيْنِ

وَجَعَلَ لِلّٰهِ الْكَوْكَبَيْنِ

سَاجِدَ لِلّٰهِ الْعَظِيْمِ



الشركة القابضة

لمياه الشرب والصرف الصحي

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

(ش.م.ق.م)

## خدمات مياه الشرب والصرف الصحي

### حق لكل مواطن

**رؤيه الشركة القابضة**

**الوصول إلى مستوى الصناعة العالمية**

**في إدارة شركات مياه الشرب والصرف الصحي**

**بجمهورية مصر العربية**

**رسالة الشركة القابضة**

**إدارة شركات مياه الشرب والصرف الصحي**

**لتوفير خدماتها وفقاً للمعايير المصرية**

**على أسس اقتصادية وتنموية مستدامة**



الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

(ش.م.ق.م)

## الأهداف الإستراتيجية للشركة القابضة

**تقديم خدمة متميزة للعملاء**



**إعداد القادة والكوادر المتخصصة**



**الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي**



**الوصول إلى الاستقلالية المالية**



**تنمية وعي المواطن بقضايا المياه**





الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

مياه الشرب والصرف الصحي

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

(ش.م.ق.م)

## الهدف من الدليل

✓ حوكمة خدمات العملاء

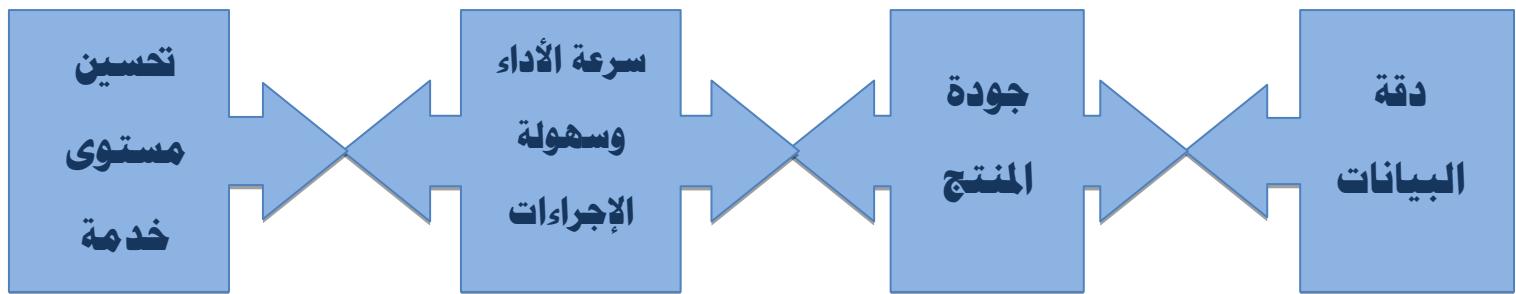
✓ مكافحة الفساد

✓ تعزيز النزاهة والشفافية في التعامل

✓ تحسين مستوى الخدمة

✓ التسهيل على العميل بمعرفته إجراءات تقديم الخدمة

## محور تقديم خدمة متميزة للعملاء



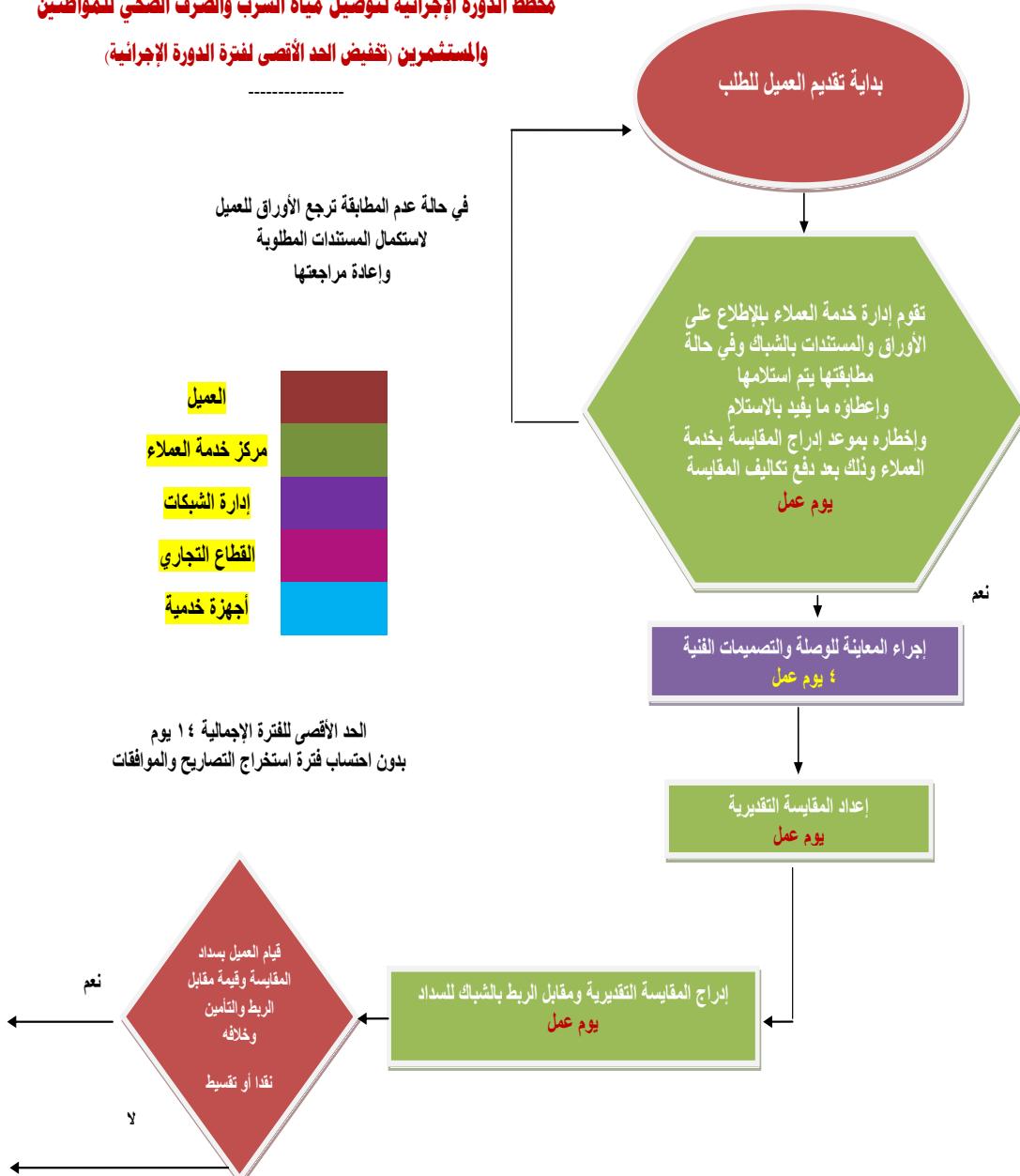
**٢٥ شركة تابعة**

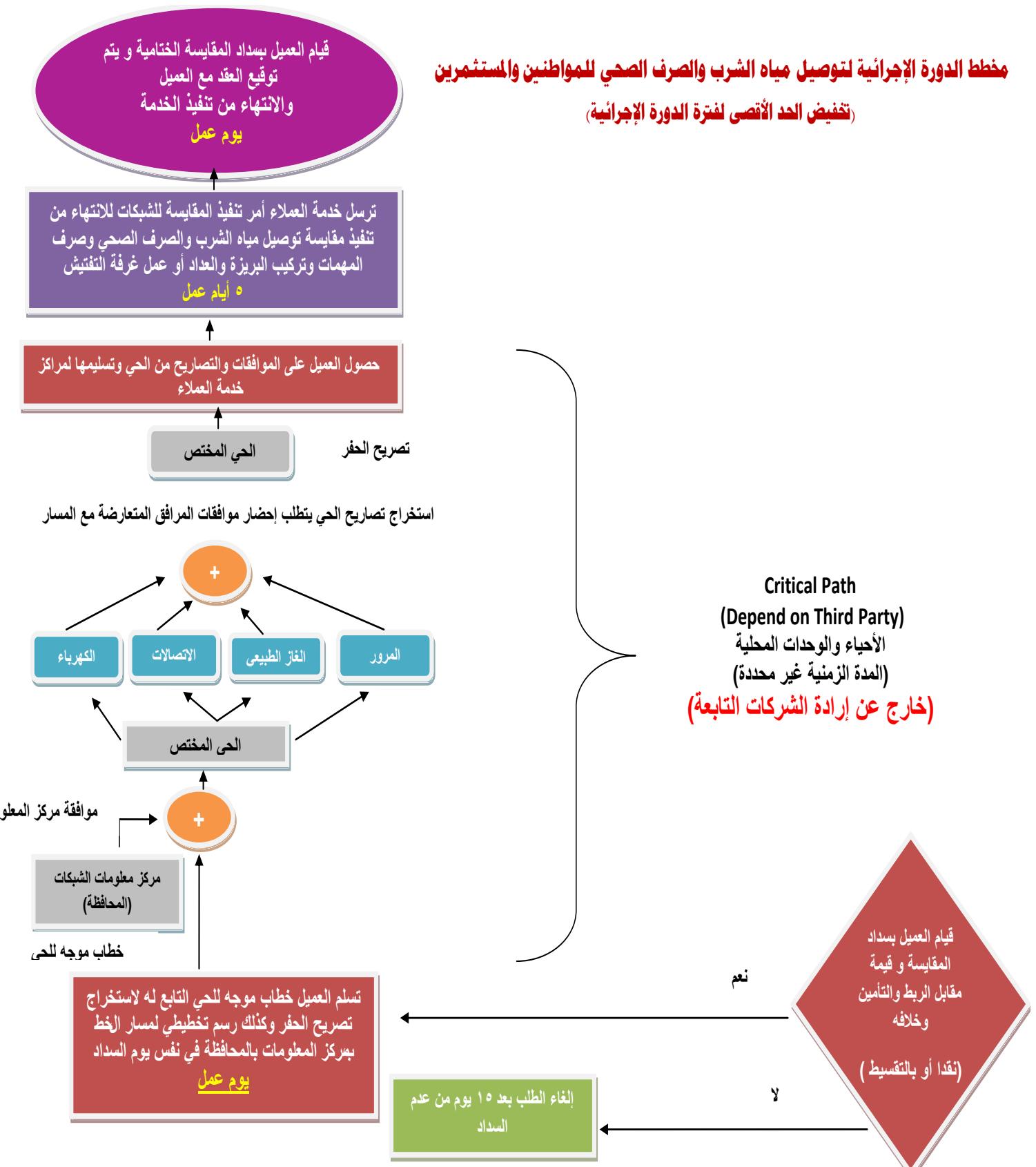
# مخطط الدورة الإجرائية لتوصيل مياه الشرب والصرف الصحي

## للمواطنين والمستثمرين

### **مخطط الدورة الإجرائية لتوصيل مياه الشرب والصرف الصحي للمواطنين**

**والمستثمرين (تفصيل الحد الأقصى لفترة الدورة الإجرائية)**





## كود ونوع الخدمات المقدمة

نوع الخدمة	كود الخدمة
توصيل خدمة بصفة مؤقتة (إنشائي)	١
تصريف مياه النزح الجوفي (مرة واحدة قبل البناء)	٢
توصيل خدمة مياه الشرب والصرف الصحي (عداد رئيسي) أول مرة - نشاط منزلي	٣
توصيل خدمة مياه الشرب والصرف الصحي (عداد رئيسي) أول مرة - نشاط حكومي	٤
توصيل خدمة مياه الشرب والصرف الصحي (عداد رئيسي) أول مرة نشاط غير منزلي	٥
توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) اول مرة - نشاط منزلي	٦
توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) اول مرة - نشاط حكومي	٧
توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) اول مرة - نشاط غير منزلي	٨
توصيل خدمة عداد حرائق	٩
تركيب عداد فرعى (بطارية) لعقار به وصلة رئيسية منزلى وغير منزلى	١٠
توصيل خدمة الصرف الصحي للمنازل	١١
توصيل خدمة الصرف الصحي للأنشطة حكومية	١٢
توصيل خدمة الصرف الصحي للأنشطة أخرى	١٣
توصيل ربط صرف المخلفات السائلة بشبكة الصرف الصحي للمحال العامة والنشاط الصناعي.	١٤
توصيل خدمة الصرف الصحي لعميل لديه مصدر مياه غير مصدر الشركة .	١٥
تصريف مياه النزح الجوفي للإنفاق والآثار والجهات الأخرى .	١٦
الصالح على وصلة غير قانونية (خمسة) بتركيب عداد كودي أو مياه حرة بدون عداد	١٧
طلب فحص عداد	١٨
تركيب عداد بدل تالف أو بدل المنتهي عمره الافتراضي.	١٩
تركيب عداد بدل فاقد	٢٠
نقل ملكية الاشتراك والعداد	٢١
تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه	٢٢
تعديل قطر الوصلة أو العداد	٢٣
استبدال قطر الوصلة او العداد	٢٤
تعديل توصيلة صرف صحي قائمة	٢٥
استبدال توصيلة صرف صحي	٢٦
إنتهاء تعاقده .	٢٧
جدولة المديونية على أقساط شهرية	٢٨



نوع الخدمة	كود الخدمة
سداد دفعات تحت الحساب	٢٩
غلق المياه وإيقاف إصدار الفواتير (تعليق الاشتراك)	٣٠
إعادة فتح المياه	٣١
تصحيح قراءة خاطئة	٣٢
إبلاغ عن قراءة العداد	٣٣
سداد الفواتير عن طريق منافذ السداد الإلكتروني	٣٤
شحن كارت مسبق الدفع	٣٥
استخراج كارت شحن بدل تالف أو بدل فاقد	٣٦
تصحيح اسم أو بيانات العميل	٣٧
اضافة وحدة او اكثر على اشتراك قائم (منزلي)	٣٨
خدمة بيع القطع الموفرة للمياه	٣٩
طلب شهادة بيانات (تعاقد أو تصالح أو كشف حساب)	٤٠
طلب شهادة بيانات استهلاك خلال فترة	٤١
نقل مياه الشرب بسيارات الشركة (بيع)	٤٢
خدمة الكسح بسيارات الشركة	٤٣
خدمة تطهير خزانات المياه	٤٤
صيانة الوصلات الداخلية (السباكية الداخلية)	٤٥
تركيب الوصلات الداخلية للعميل	٤٦
شكوى أخرى	٤٧
الصالح على مخالفة شروط التعاقد	٤٨
تعديل اشتراك من كودي الى اشتراك رسمي	٤٩



## ١. توصيل خدمة بصفة مؤقتة (وصلة إنسانية)

**تعريف الخدمة:**

توصيل خدمة بصفة مؤقتة (وصلة انسانية )

**المستندات المطلوبة :**

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع.
٢. بطاقة الرقم القومي العميل.
٣. الرخصة والرسومات الهندسية ورسم كروكي للموقع .
٤. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل
٥. سند الحيازة أو الملكية.
٦. إيصال مياه من اقرب جار.
٧. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي.
٨. أي مستند آخر ترى الشركة طلبة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

**الإجراءات :**

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء المعاينة على الطبيعة
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة نقداً
٦. استخراج التصاريح اللازمة للحفر
٧. صرف المهام من المخازن بمعرفة الفني المختص
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الخاتمية والانتهاء من تقديم الخدمة

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً لائحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب	مراكز خدمة العملاء
	٤ يوم عمل	عمل المعاينة وإعداد المقايسة ومراجعتها للسداد	
	٥ يوم عمل	تنفيذ المقايسة وإنتهاء إجراءات تقديم الخدمة من تاريخ سداد المقايسة وورود التصاريح من الحي	
	١٠ أيام عمل	إجمالي المدة	



## ٢. تصريف مياه النزح الجوفي (مرة واحدة قبل البناء)

### تعريف الخدمة :

استقبال مياه النزح الجوفي والتخلص الآمن منها بشبكة الصرف الصحي

### المستندات المطلوبة :

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي ورقم التليفون الأرضي والمحمول
٣. صورة ترخيص البناء
٤. (في حالة الجهات الحكومية) تفويض الجهة للشخص بالتعاقد
٥. أي مستند آخر ترى الشركة طلبة ويكون ضروريًا لصحة وسلامة عملية التوصيل.

### الإجراءات :

١. قيام العميل باستيفاء طلب الحصول على الخدمة.

٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف

٣. قيام الفنيين بشبكة الصرف وإدارة الصرف الصناعي بعمل المعاينة.

٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.

٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة بمركز خدمة العملاء.

٦. إصدار أمر الشغل من خدمة العملاء للفنيين للتنفيذ .

٧. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الخاتمية.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد مستحقات الشركة	٤ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٥ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٠ أيام عمل



## ٢. توصيل خدمة مياه الشرب والصرف الصحي (بعداد رئيسي) أول مرة (نشاط منزلي)

### تعريف الخدمة:

توصيل مياه الشرب و الصرف الصحي للمبني السكنية الصادر لها موافقة من الحي المختص  
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل
٣. سند الحيازة او الملكية
٤. إيصال كهرباء حديث لمحل الاشتراك (ان وجد).
٥. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي
٦. الرسومات الهندسية ورسم كروكي للمكان .
٧. الرخصة (صورة الرخصة للمبني في المدن وفي الريف إن امكن ) .
٨. بطاقة الرقم القومي للعميل .
٩. إيصال مياه من اقرب جار
- ١٠.إفادة من إدارة الصرف بالتصويب.
- ١١.أي مستند آخر ترى الشركة طلبة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء فني الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط)
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الخاتمية
٩. توقيع العميل للعقد
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

## ٤. توصيل خدمة مياه الشرب والصرف الصحي (بعداد رئيسي) أول مرة (نشاط حكومي)

### تعريف الخدمة :

توصيل مياه الشرب و الصرف الصحي للمنشآت الحكومية الصادر لها موافقة من الحي المختص

### المستندات المطلوبة :

١. الرخصة والرسومات الهندسية ورسم كروكي.
٢. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل أو أمر إسناد العميلة.
٣. إيصال كهرباء حديث يخص مكان التوصيل (ان وجد) .
٤. بطاقة ضريبة وسجل تجاري حديث إن أمكن .
٥. تفويض الجهة الحكومية بمن سيقوم بالإجراءات.
٦. صورة بطاقة المفوض .
٧. أي مستند آخر تطلبه الشركة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

### الإجراءات :

١. طلب معتمد من الجهة طالبة توصيل الخدمة .
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء فني في الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المعاينة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة (نقداً أو بالتقسيط ) .
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهام من المخازن .
٨. تنفيذ الفنيين للمعاينة وإعداد المعاينة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد .
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المعاينة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المعاينة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

## ٥- توصيل خدمة مياه الشرب والصرف الصحي (بعداد رئيسي)

### أول مرة (نشاط غير منزلي)

#### تعريف الخدمة

توصيل مياه الشرب والصرف الصحي للمنشآت غير المنزلية الصادر لها موافقة من الحي المختص  
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي.
٣. سند الحيازة او الملكية
٤. إيصال كهرباء حديث لمحل الاشتراك (إن وجد )
٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل بالنسبة للمحلات خطاب من الوحدة المحلية بالسير في الإجراءات
٦. الرخصة والرسومات الهندسية ورسم كروكي
٧. بطاقة الرقم القومي العميل .
٨. إفادة من إدارة الصرف للتوصيل
٩. بطاقة ضريبة وسجل تجاري حديث إن أمكن
١٠. إيصال مياه من اقرب جار
١١. أي مستند آخر تطلبه الشركة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

#### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء فنى الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط)
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفنى المختص بصرف المهمات من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية .
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء .
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
طبقاً للاحة التجارية الموحدة	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

## ٦- توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) أول مرة (نشاط منزلي)

### تعريف الخدمة

توصيل المياه للمباني السكنية الصادر لها موافقة من الحي المختص  
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل .
٣. سند الحيازة او الملكية.
٤. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل
٥. الرسومات الهندسية ورسم كروكي للمكان
٦. إيصال كهرباء حديث لمحل الاشتراك (إن وجد)
٧. إيصال مياه من اقرب جار
٨. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي
٩. أي مستند آخر تطلبه الشركة ويكون ضروريًا لصحة وسلامة عملية التوصيل

### الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء فني في الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط)
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهام من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية
٩. توقيع العميل للعقد.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

طبقاً لائحة التجارية  
الموحدة

## ٧- توصيل خدمة مياه الشرب (بعداد رئيسي) أول مرة (نشاط حكومي)

### تعريف الخدمة

توصيل مياه الشرب للمنشآت الحكومية الصادر لها موافقة من الحي المختص

### المستندات المطلوبة :

١. الرخصة والرسومات الهندسية ورسم كروكي.
٢. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل أو أمر إسناد العمليّة.
٣. إيصال كهرباء حديث يخص مكان التوصيل (ان وجد).
٤. بطاقة ضريبة وسجل تجاري حديث إن أمكن.
٥. تفويض الجهة الحكومية بمن سيقوم بالإجراءات.
٦. صورة بطاقة المفوض.
٧. أي مستند آخر تطلبه الشركة ويكون ضروريًا لصحة وسلامة عملية التوصيل.

### الإجراءات :

١. طلب معتمد من الجهة طالبة توصيل الخدمة .
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء فني في الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط ) .
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهام من المخازن .
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد .
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

## ٨- توصيل خدمة مياه الشرب (عداد رئيسي) أول مرة (نشاط غير منزلي)

### تعريف الخدمة

توصيل مياه الشرب للمنشآت غير المنزلية الصادر لها موافقة من الحي المختص

### المستندات المطلوبة:

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي.
٣. سند الحيازة او الملكية
٤. إيصال كهرباء حديث لمحل الاشتراك (إن وجد)
٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل بالنسبة للمحلات خطاب من الوحدة المحلية بالسير في الإجراءات
٦. الرخصة والرسومات الهندسية ورسم كروكي
٧. بطاقة الرقم القومي العميل .
٨. إفادة من إدارة الصرف للتوصيل
٩. بطاقة ضريبة وسجل تجاري حديث إن أمكن
١٠. إيصال مياه من أقرب جار
١١. أي مستند آخر تطلبه الشركة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

### الإجراءات :

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء فني الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط)
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهامات من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية .
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

## ٩- توصيل خدمة حنفية حريق (بعداد رئيس)

### تعريف الخدمة :

توصيل المياه لحنفية حريق.

المستندات المطلوبة .

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع.
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل.
٣. الرخصة والرسومات الهندسية ورسم كروكي.
٤. موافقة الدفاع المدني على التوصيل.
٥. سند الحيازة أو الملكية.
٦. إيصال كهرباء حديث لمحل الاشتراك (إن وجد).
٧. فاتورة مياه لمكان التوصيل.
٨. التليفون الأرضي والمحمول للعميل.
٩. أي مستند آخر ترى الشركة طلبة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل.

### الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء فنى الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط ) .
٦. قيام الفنى المختص بصرف المهام من المخازن .
٧. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٨. توقيع العمل للعقد بخدمة العملاء.
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٥ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٤ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٠ يوم عمل



## ١٠- تركيب عداد فرعى (بطارية) لعقار به وصلة رئيسية (منزلي وغير منزلي):

### تعريف الخدمة :

تركيب عداد فرعى (بطارية) لوحدة سكنية أو محل لعقار به وصلة رئيسية :  
المستندات المطلوبة :

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع.
٢. بطاقة الرقم القومي.
٣. الرسومات الهندسية أو كروكي للمكان .
٤. موافقة الجهة الإدارية المختصة.
٥. سند الحيازة أو الملكية.
٦. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي.
٧. إيصال كهرباء حديث لمحل الاشتراك (إن وجد).
٨. آخر إيصال سداد مياه للعداد الرئيسي.
٩. بطاقة ضريبة وسجل تجاري حديث.
١٠. موافقة المالك أو اتحاد المالك أو ثلاثة من السكان على الأقل.
١١. أي مستند آخر ترى الشركة طلبة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

### الإجراءات :

١. قيام العميل باستيفاء طلب تركيب العداد الفرعى.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. سداد رسوم المعاينة.
٤. إجراء المعاينة وإحضار قراءة العداد الرئيسي.
٥. احتساب تكلفة مقايسة لتركيب عداد فرعى وما يخص العميل من مديونية العداد الرئيسي .
٦. إدراج المقاييس والمديونية بخدمة العملاء للسداد.
٧. قيام المشترك بسداد قيمة المقاييس والمديونية .
٨. قيام الفني المختص بصرف المهام من المخازن.
٩. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
١٠. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقاييس	٥ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقاييس	٤ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٠ أيام عمل

## ١١- توصيل خدمة الصرف الصحي للمنازل

### تعريف الخدمة :

توصيل خدمة الصرف الصحي للعميل أو المنتفع للوحدات السكنية

### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع.
٢. بطاقة الرقم القومي و رقم التليفون الأرضي والمحمول والبريد الإلكتروني الشخصي.
٣. صورة عقد الملكية أو الإيجار.
٤. موافقة الجهة الإدارية المختصة.
٥. فاتورة المياه لمحل الاشتراك .
٦. صورة الرخصة للمبنى في المدن.
٧. الرسومات الهندسية أو كروكي الموقع.
٨. أي مستند آخر ترى الشركة طلبة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

### الاجراءات

١. قيام العميل بتقديم طلب الحصول على الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. قيام الفنيين بشبكة الصرف الصحي بالمعاينة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة نقداً أو بالتقسيط.
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر.
٧. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٨. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء .
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

## **١٢- توصيل خدمة الصرف الصحي للأنشطة الحكومية**

### تعريف الخدمة :

توصيل خدمة الصرف الصحي للأنشطة الحكومية الصادر لها موافقة من الحي المختص

### المستندات المطلوبة

١. الرخصة والرسومات الهندسية
٢. موافقة الجهة الإدارية المختصة
٣. بطاقة ضريبة وسجل تجاري حديث إن أمكن
٤. إيصال مياه حديث يخص مكان التوصيل وإيصال كهرباء حديث.
٥. تفويض لمن سيقوم بالإجراءات .
٦. صورة بطاقة المفوض.
٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

### الإجراءات

١. طلب معتمد من الجهة طالبة خدمة توصيل الصرف .
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة.
٦. قيام الفني المختص بصرف المهام من المخازن.
٧. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

## ١٣- توصيل خدمة الصرف الصحي لأنشطة (الأخرى)

### تعريف الخدمة :

توصيل خدمة الصرف الصحي للأنشطة (الأخرى)

### المستندات المطلوبة

١. بطاقة الرقم القومي
٢. صورة عقد الملكية أو الإيجار
٣. فاتورة المياه لمحل الاشتراك .
٤. صورة الرخصة للمبنى في المدن
٥. الرسومات الهندسية أو كروكي للمكان .
٦. صورة من رخصة النشاط أو البطاقة الضريبية أو خطاب السير في إجراءات الترخيص من الوحدة المحلية (بالنسبة للمحلات).
٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الحصول على الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء المعاينة على الطبيعة.
٤. إعداد المعايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المعايسة ومقابل الرابط (نقداً أو بالتقسيط ).
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر.
٧. قيام الفني المختص بصرف المهام من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمعايسة وإعداد المعايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء .
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المعايسة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المعايسة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

## ١٤- توصيل ربط صرف المخلفات السائلة بشبكة الصرف الصحي

### للمحال العامة والنشاط الصناعي

#### تعريف الخدمة :

صرف المخلفات السائلة للمحال العامة والأنشطة الأخرى على شبكة الصرف الصحي

#### المستندات المطلوبة

١. الرخصة والرسومات الهندسية
٢. موافقة الجهة الإدارية المختصة
٣. بطاقة ضريبة وسجل تجاري حديث إن أمكن
٤. إيصال مياه وكهرباء حديث (إن وجد)
٥. ما يفيد استيفاء الشروط الصحية الواجبة طبقاً لأحكام قانون رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢.
٦. إقرار من العميل بالالتزام بسداد تكاليف إزالة الملوثات التي تقررها الشركة في حالة تجاوز المخلفات السائلة حدود المعايير والمواصفات المنصوص عليها في القوانين المنظمة
٧. صورة من الموافقة البيئية.
٨. أي مستند آخر ترى الشركة طلبة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

#### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الحصول على الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء المعاينة على الطبيعة
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط).
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر
٧. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

مراكز خدمة  
العملاء

## ١٥- استقبال الصرف الصحي من عميل لديه مصدر مياه غير مصدر الشركة :

### تعريف الخدمة :

توصيل خدمة الصرف الصحي لعميل غير متعاقد على مياه الشرب ولدية مصدر مياه آخر غير الشركة (بئر ارتوازي )

### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. و رقم التليفون الأرضي والمحمول
٤. صورة عقد الملكية أو الإيجار
٥. صورة الرخصة للمبنى في المدن
٦. الرسومات الهندسية أو كروكي الموقع
٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

### الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الحصول على الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. قيام الفنيين بشبكة الصرف الصحي بالمعاينة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة نقداً أو بالتقسيط.
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر.
٧. قيام الفني المختص بصرف المهام من المخازن
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٦ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٧ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٤ يوم عمل

## ١٦- تصريف مياه النزح الجوفي (الانفاق والأثار والجهات الأخرى)

### تعريف الخدمة:

استقبال مياه النزح الجوفي والتخلص الآمن منها بشبكة الصرف الصحي

### المستندات المطلوبة:

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي و رقم التليفون الأرضي والمحمول والبريد الإلكتروني الشخصى
٣. صورة ترخيص البناء
٤. (في حالة الجهات الحكومية) تفويض الجهة للشخص بالتعاقد
٥. أي مستند آخر ترى الشركة طلبة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

### الإجراءات:

١. قيام العميل باستيفاء طلب الحصول على الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. قيام الفنيين بشبكة الصرف الصحي بعمل المعاينة.
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة بمركز خدمة العملاء.
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر.
٧. إصدار أمر الشغل من خدمة العملاء للفنيين للتنفيذ .
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
١٠. الانتهاء من تقديم الخدمة.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٣ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٣ يوم عمل
	إجمالي المدة	٧ أيام عمل

## ١٧- التصالح على وصلة غير قانونية (خلسة)

### بتركيب عداد كودي أو مياه حرفة بدون عداد

#### تعريف الخدمة :

تركيب عداد كودي للمواطنين المتعدين على شبكة المياه بصورة غير قانونية لمحاسبتهم على استهلاكاتهم من المياه والصرف الصحي (صاحب العقار قام بالتعدي على الشبكة بعمل توصيلة غير قانونية)

#### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. محضر المخالفة
٤. إيصال كهرباء حديث (إن وجد).
٥. مستند الملكية لمحل التعاقد
٦. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبة ويكون ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل

#### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب العداد الكودي
٢. إجراء المعاينة على الطبيعة
٣. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٤. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة نقداً أو بالتقسيط
٥. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية والانتهاء من تقديم الخدمة.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	طبقاً لائحة التجارية الموحدة
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٥ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٤ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٠ أيام عمل



## ١٨- طلب فحص عداد

تعريف الخدمة :

فحص عداد العميل أو المنتفع بناءً على طلبه  
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل .
٣. صورة آخر فاتورة مصدرة للعميل.
٤. التليفون الأرضي والمحمول للعميل.
٥. البريد الإلكتروني للعميل .
٦. آخر قراءة في العداد عند رفعه للفحص

### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب خدمة فحص العداد .
٢. قيام العميل بسداد قيمة فحص العداد والمديونية.
٣. رفع العداد وفحصه بالورشة ومعايرته .
٤. تركيب العداد في محل الاشتراك في حال كونه سليم .
٥. عمل إجراء تصفية الحساب والتسوية وفقاً لقراءة رفع العداد وتقرير ورشة العدادات.
٦. في حال تلف العداد يتم تركيب عداد جديد بدل من التالف بعد قيام العميل بسداد قيمته.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	رفع العداد وفحصه بالورشة	٤ يوم عمل
	عمل اجراء تصفية الحساب والتسوية والتركيب	٢ يوم عمل
	إجمالي المدة	٧ أيام عمل



## ١٩- تركيب عداد بدل تالف أو بدل المنتهي عمره الافتراضي

### تعريف الخدمة :

تركيب عداد جديد بدلاً من العداد التالف أو المعطل أو المنتهي عمره الافتراضي  
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع.
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع.
٣. صورة آخر فاتورة مسددة.
٤. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٥. البريد الإلكتروني للعميل .

### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة.
٣. قيام الفني بإجراء المعاينة والتأكيد من تلف العداد
٤. إخبار العميل بسداد مقاييسة استبدال العداد نقداً .
٥. إصدار أمر شغل للفني لرفع العداد التالف وتركيب العداد الجديد
٦. صرف العداد والمهام من المخازن .
٧. تنفيذ الفنيين للمقاييسة وإعداد المقاييس الخاتمية .
٨. الانتهاء من تقديم الخدمة.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقاييسة	٤ يوم عمل
	انهاء اجراء تركيب العداد	٢ يوم عمل
	إجمالي المدة	٧ أيام عمل



## ٢٠- تركيب عداد بدل فاقد

### تعريف الخدمة :

تركيب عداد جديد بدلاً من العداد المفقود

المستندات المطلوبة

١. طلب من العميل أو المنتفع.
٢. بطاقة الرقم القومي وآخر فاتورة مياه العميل.
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل.
٤. البريد الإلكتروني للعميل .

### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب تقديم الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة.
٣. قيام الفني بإجراء المعاينة والتأكد من فقد العداد.
٤. إخبار العميل بسداد مقاييس تركيب عداد جديد والمديونية المستحقة على الاشتراك .
٥. إصدار أمر شغل للفني لتركيب العداد الجديد وصرف العداد و المهام من المخازن .
٦. تنفيذ الفنيين للمقاييس وإعداد المقاييس الختامية.
٧. الانتهاء من تقديم الخدمة.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقاييس	٤ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقاييس	٢ يوم عمل
	إجمالي المدة	٧ أيام عمل

## ٢١- نقل ملكية الاشتراك والعداد

### تعريف الخدمة :

نقل ملكية الاشتراك من خلال تغيير اسم المتعاقد على الاشتراك والعداد إلى أحد الورثة أو لعميل جديد .

### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل الجديد.
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل الجديد.
٣. سند الملكية أو الحيازة.
٤. تنازل رسمي أو توكيلاً موثق من العميل السابق.
٥. صورة آخر فاتورة على الاشتراك .
٦. آخر قراءه موجودة بالعداد المتنازل عنه محل الاشتراك .
٧. إعلام وراثة شرعي .
٨. تنازل رسمي أو توكيلاً موثق يفيد موافقة الورثة الشرعية بالتنازل لصالح أحد الورثة .

### الاجراءات

١. قيام العميل الجديد باستيفاء نموذج طلب الخدمة
٢. توقيع العميل القديم على التنازل أمام موظف خدمة العملاء.
٣. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة.
٤. إجراء المعاينة للتأكد من سلامة العداد وتغييره في حالة تلفه.
٥. سداد كامل المديونية المستحقة على الاشتراك إن وجدت.
٦. توقيع عقد مع العميل الجديد .
٧. إخطار الإدارات المعنية بالتغيير لتعديل على الفاتورة اسم العميل .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة	٤ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المعاينة	٢ يوم عمل
	إجمالي المدة	٧ أيام عمل

## ٢٢- تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه

### تعريف الخدمة:

رغبة العميل في تغيير نوع النشاط المتعاقد عليه  
**المستندات المطلوبة**

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل .
٣. آخر فاتورة سداد استهلاك مياه وأخر قراءة في العداد.
٤. إيصال كهرباء حديث (إن وجد)
٥. بطاقة ضريبية أو سجل تجاري إن أمكن .
٦. موافقة الجهات الإدارية المختصة في حالة النشاط التجاري أو الصناعي أو خطاب بالسير في إجراءات الترخيص من الوحدات المحلية .
٧. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي

### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة.
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء فني الشبكة المعاينة على الطبيعة والتأكد من صلاحية العداد وتغييره في حالة تلفه.
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة وفرق مقابل الربط وفرق التامين وخلافة والمديونية (نقداً أو بالتقسيط )
٦. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٧. إخطار الإدارات المعنية لتعديل نوع النشاط على قاعدة البيانات والفاتورة.
٨. توقيع العميل للعقد بخدمة العملاء.
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٤ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٢ يوم عمل
	إجمالي المدة	٧ أيام عمل

## ٢٣- تعديل قطر الوصلة أو العداد

### تعريف الخدمة :

طلب العميل أو المنتفع تعديل قطر الوصلة أو العداد  
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. بطاقة الرقم القومي .
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل .
٤. آخر فاتورة استهلاك للاشتراك .
٥. بيانات الاشتراك .
٦. التصاريح المطلوبة.
٧. آخر قراءة في العداد المستبدل .

### الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف
٣. إجراء المعاينة الفنية وتحديد المستلزمات المطلوبة
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإخطار العميل للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة ومقابل الرابط وخلافه (نقداً أو بالتقسيط )
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهام من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية .
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٥ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٤ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٠ أيام عمل

## ٤٤- استبدال قطر الوصلة والعداد

### تعريف الخدمة :

طلب العميل أو المنتفع استبدال قطر الوصلة والعداد  
**المستندات المطلوبة**

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. بطاقة الرقم القومي .
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل .
٤. آخر فاتورة استهلاك للاشتراك .
٥. بيانات الاشتراك .
٦. التصاريح المطلوبة.
٧. آخر قراءة في العداد المستبدل .

### الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء المعاينة الفنية وتحديد المستلزمات المطلوبة
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإخطار العميل للسداد.
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة ومقابل الرابط وخلافه (نقداً أو بالتقسيط )
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر .
٧. قيام الفني المختص بصرف المهام من المخازن.
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٥ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٤ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٠ أيام عمل

## ٢٥- تعديل توصيلة صرف صحي قائمة

**تعريف الخدمة :**

**تعديل توصيلة صرف صحي قائمة**

**المستندات المطلوبة**

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. التصاريح المطلوبة
٤. آخر فاتورة للعميل.
٥. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي.

**الاجراءات**

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة .
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء المعاينة على الطبيعة وتحديد المستلزمات المطلوبة .
٤. إعداد المعاينة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد
٥. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة ومقابل الرابط وخلافة (نقداً أو بالتقسيط )
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر
٧. قيام الفني المختص بصرف المهام من المخازن
٨. تنفيذ الفنيين للمعاينة وإعداد المعاينة الختامية.
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المعاينة	٥ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المعاينة	٤ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٠ أيام عمل



## ٢٦- استبدال توصيلة صرف صحي قائمة

### تعريف الخدمة:

استبدال توصيلة صرف صحي قائمة

### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. التصاريح المطلوبة
٤. آخر فاتورة للعميل.
٥. التليفون الأرضي والمحمول للعميل.

### الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة .
٢. قيام العميل بسداد قيمة المعاينة والملف.
٣. إجراء المعاينة على الطبيعة .
٤. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد
٥. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة ومقابل الرابط وخلافة (نقداً أو بالتقسيط )
٦. قيام العميل باستخراج التصاريح اللازمة للحفر
٧. قيام الفني المختص بصرف المهام من المخازن
٨. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٩. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد قيمة المقايسة	٥ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٤ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٠ أيام عمل

## ٢٧- إنهاء تعاقد

### تعريف الخدمة :

طلب إنتهاء تعاقد بناءً على رغبة العميل

### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. آخر فاتورة مصدرة للعميل
٤. آخر قراءة بالعداد عند الرفع

### الإجراءات

١. قيام العميل أو المنتفع باستيفاء طلب رفع العداد
٢. قيام العميل بسداد الرسوم المقررة وجميع المستحقات على الاشتراك الخاص بالعداد إن وجد .
٣. إخطار شبكة المياه لرفع العداد وإيداعه بالمخازن .
٤. إخطار القطاع التجاري لإيقاف الاشتراك .
٥. إيقاف إصدار الفواتير .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب	١ يوم عمل
	رفع العداد وإيداعه بالمخازن	٣ يوم عمل
	إيقاف الاشتراك	٢ يوم عمل
	إجمالي المدة	٦ أيام عمل



## ٢٨ - جدولة المديونية على أقساط شهرية

### تعريف الخدمة :

طلب تقسيط المديونية المستحقة (الفواتير غير المسددة) على أقساط شهرية  
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. نموذج طلب تقسيط مديونية
٤. آخر فاتورة تم سدادها من العميل
٥. التليفون الأرضي والمحمول للعميل

### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء نموذج طلب تقسيط مديونية
٢. قيام العميل بسداد ٢٥٪ من المديونية كدفعه مقدمة (كحد أدنى)
٣. تحرير العميل إقرار بقبوله دفع الأقساط محملة بمقابل تقسيط المحددة باللائحة.
٤. إخطار مركز الإصدار بجدولة المديونية.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد الدفعه المقدمة	طبقاً للاحة التجارية الموحدة ١ يوم عمل

## ٢٩ - سداد دفعه تحت الحساب

### تعريف الخدمة :

قيام المشترك بسداد دفعه مقدمة تحت حساب الاستهلاك نظراً لغيبه عن المكان أو رغبته في السداد المقدم  
**المستندات المطلوبة**

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع

٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع

٣. صورة آخر فاتورة تم سدادها من العميل

٤. التليفون الأرضي والمحمول للعميل

٥. إحضار آخر قراءة للعميل.

### الإجراءات

١. سداد قيمة الدفعه المقدمة في الخزينة بمركز خدمة العملاء

٢. استلام إيصال بما تم سداده

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة	طبقاً للائحة التجارية الموحدة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد الدفعه تحت الحساب	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد الدفعه تحت الحساب



## ٣٠ - غلق المياه وإيقاف إصدار الفواتير (تعليق الاشتراك)

### تعريف الخدمة :

طلب العميل غلق المياه وإيقاف إصدار الفواتير لدواعي السفر أو خلافة أكثر من ٦ أشهر .

### المستندات المطلوبة

١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع

٢. آخر فاتورة مصدرة للعميل

٣. طلب بغلق المياه وإيقاف إصدار الفواتير

٤. التليفون الأرضي و المحمول للعميل .

٥. الإبلاغ عن آخر قراءة مسجلة بالعداد.

### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء نموذج طلب غلق المياه وإيقاف إصدار الفواتير

٢. قيام العميل بسداد تكاليف غلق المياه و مقابل الاستدامة عن فترة الغلق

٣. سداد كافة المستحقات على الاشتراك وإخبار الحاسب الآلي عن فترة الغلق.

٤. قيام الفنيين بغلق المياه عن مكان الاشتراك.

٥. إقرار من العميل بعدم فتح المياه من تلقاء نفسه دون الرجوع للشركة.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وغلق المياه	٢ يوم عمل
	إجمالي المدة	٣ أيام عمل

طبقاً لائحة التجارية  
الموحدة



## ٣١ - اعادة فتح المياه

تعريف الخدمة :

طلب العميل اعادة فتح المياه لمكان الاشتراك

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. صورة من بيان غلق المياه
٤. التليفون الأرضي و المحمول للعميل

الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء نموذج طلب فتح المياه
٢. قيام العميل بسداد الرسوم المقررة وإخبار الحاسب الآلي بفتح المياه.
٣. قيام الفنيين بفتح المياه محل الاشتراك

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وفتح المياه	٢ يوم عمل
	إجمالي المدة	٣ أيام عمل



## ٣٢- تصحيح قراءة خاطئة

### تعريف الخدمة:

طلب العميل تصحيح القراءة الخاطئة بالإيصال

### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. فاتورة المياه المطلوب تعديلاها
٤. صورة من القراءة بالعداد (إن أمكن)
٥. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والإيميل الشخصى

### الإجراءات

١. المعاينة على الطبيعة لقراءة وفحص العداد ظاهرياً.
٢. تعديل القراءة طبقاً لقراءة الفعلية.
٣. في حالة ثبوت الخطأ يتم إلغاء الإيصالات الخاطئة وإصدار فاتورة بعد التعديل.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب	١ يوم عمل
	عمل المعاينة	٢ يوم عمل
	عمل التسوية الازمة	٢ يوم عمل
	إجمالي المدة	٥ أيام عمل



## ٣٣- إبلاغ عن قراءة العداد

### تعريف الخدمة :

قيام العميل بالإبلاغ عن قراءة العداد بنفسه.

### المستندات المطلوبة

١. بيانات الاشتراك .
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. صوره من العداد أن أمكن

### الإجراءات

١. الاتصال بالخط الساخن ١٢٥ على مدار الساعة.
٢. إدخال القراءة مباشرة بالموقع الإلكتروني للشركة .
٣. إدخال القراءة على أبلكيشن ١٢٥ أو من خلال whatsapp
٤. عن طريق مراكز خدمة العملاء.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
الخط الساخن ١٢٥ الموقع الإلكتروني أبلكيشن ١٢٥	إجمالي مدة تقديم الخدمة	مجانا فورا

## ٣٤- سداد الفواتير عن طريق منافذ السداد الإلكتروني

### تعريف الخدمة:

سداد الفواتير عبر منافذ (فوري - مصارىي - ..... إلخ)

### المستندات المطلوبة

١. بيانات الاشتراك

٢. بطاقة ائتمان سارية

### الاجراءات

١. التوجه إلى المنفذ المحدد لسداد الرسوم الكترونياً.

٢. السداد بواسطة بطاقة الائتمان.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	إجمالي مدة تقديم الخدمة	رسوم رمزية طبقاً للشركة المقدمة الخدمة فوراً



## ٢٥- شحن كارت مسبق الدفع

### تعريف الخدمة:

قيام العميل بشحن كارت مسبق الدفع للعداد

### **المستندات المطلوبة**

١. كارت الشحن الخاص بالاشتراك الخاص بالعميل

### **الإجراءات**

١. تقديم كارت الشحن بمراكز خدمة العملاء.

٢. سداد القيمة المطلوب الشحن بها.

٣. شحن الكارت للعميل .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	إجمالي مدة تقديم الخدمة ٣ دققة	لا يوجد رسوم للشحن بمراكز خدمة العملاء



## ٣٦- استخراج كارت شحن بدل تالف أو بدل فاقد

### تعريف الخدمة:

قيام العميل باستخراج كارت شحن بدل تالف أو بدل فاقد

### المستندات المطلوبة

١. بطاقة الرقم القومي
٢. بيانات الحساب أو كود المشترك
٣. إقرار كتابي من العميل أو المنقع بفقد الكارت
٤. التليفون الأرضي والمحمول للعميل

### الإجراءات

١. استيفاء طلب استخراج كارت شحن.
٢. سداد الرسوم المقررة.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	إجمالي مدة استخراج الكارت	١٠٠ جنيه ٣٠ دقيقة



## ٣٧- تصحيح اسم أو بيانات العميل

### تعريف الخدمة :

طلب العميل بتصحيح الاسم أو البيانات أو محل الاشتراك

### المستندات المطلوبة

١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٢. صورة آخر فاتورة مسددة
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل.

### الإجراءات

١. قيام العميل أو المنتفع باستيفاء الطلب.
٢. مراجعة ملف العميل.
٣. تصحيح البيانات.
٤. إبلاغ مركز الإصدار للتعديل

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	إجمالي مدة عملية تصحيح الاسم أو البيانات	طبقاً للائحة التجارية الموحدة ٣٠ دقيقة

## ٣٨- اضافة وحدة أو أكثر على اشتراك فرعى (منزلى)

### تعريف الخدمة :

ضم وحدة أو أكثر على اشتراك فرعى  
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع .
٢. بطاقة الرقم القومى للعميل .
٣. سند الحيازة او الملكية.
٤. موافقة الجهة الإدارية المختصة على التوصيل
٥. الرسومات الهندسية ورسم كروكى للمكان
٦. إيصال كهرباء حديث (إن وجد)
٧. إيصال مياه
٨. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الالكتروني الشخصى

### الاجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. إجراء فني الشبكة المعاينة على الطبيعة .
٣. إعداد المقايسة التقديرية وإدراجها بمركز خدمة العملاء للسداد.
٤. قيام العميل بسداد قيمة المقايسة (نقداً أو بالتقسيط)
٥. قيام الفني المختص بصرف المهمات من المخازن.
٦. تنفيذ الفنيين للمقايسة وإعداد المقايسة الختامية.
٧. الانتهاء من تقديم الخدمة .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد الرسوم	٥ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المقايسة	٤ يوم عمل
	إجمالي المدة	١٠ أيام عمل



## ٣٩- بيع القطع الموفرة للمياه

### تعريف الخدمة :

بيع القطع الموفرة للمياه بفروع خدمة العملاء

**المستندات المطلوبة**

١. طلب الخدمة من العميل
٢. البريد الإلكتروني للعميل ورقم تليفون العميل.

### الإجراءات

١. قيام العميل بتقديم طلب لخدمة العملاء.
٢. تحرير سند قبض بمستحقات الشركة
٣. دفع العميل مستحقات الشركة بالخزينة
٤. صرف القطع للعميل من مركز خدمة العملاء .

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	إجمالي مدة بيع القطع الموفرة	يتم تحديد السعر وفقاً لنوعية القطعة الموفرة ٣٠ دقيقة

## ٤- طلب شهادة بيانات (تعاقد أو تصالح أو كشف حساب)

### تعريف الخدمة:

طلب شهادة بيانات تفيد بأن العميل متعاقد أو متصالح مع الشركة أو طلب كشف حساب

### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. صوره آخر فاتورة صادره للاشتراك .
٥. حضور المشترك أو من ينوب عنه وله صفة قانونية

### الإجراءات

١. قيام المشترك باستيفاء الطلب الخاص بالخدمة
٢. قيام العميل بسداد الرسوم المقررة
٣. استلام الشهادة بعد التحقق من المستندات

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	إجمالي مدة الحصول على الشهادة	طبقاً لائحة التجارية الموحدة ٣٠ دقيقة



## ٤١- طلب شهادة بيانات استهلاك خلال فترة

### تعريف الخدمة:

طلب شهادة بيانات استهلاك خلال فترة معينة

### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. صوره آخر فاتورة صادره للاشتراك .
٥. حضور المشترك او من ينوب عنه وله صفة قانونية

### الاجراءات

١. قيام المشترك باستيفاء الطلب الخاص بالخدمة
٢. قيام العميل بسداد الرسوم المقررة
٣. استلام الشهادة بعد التحقق من المستندات

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	إجمالي مدة الحصول على الشهادة	طبقاً لائحة التجارية الموحدة ٣٠ دقيقة



## ٤٢- نقل مياه الشرب بسيارات الشركة

تعريف الخدمة :

نقل مياه الشرب بسيارات الشركة إلى العميل

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. إيصال كهرباء (العملاء المنزلي)
٤. تفويض من الجهة الحكومية (العملاء الحكومي).
٥. العنوان الذي يرغب العميل استلام المياه به

الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة.
٢. سداد الرسوم المقررة.
٣. قيام خدمة العملاء بإخبار الإداره المختصة بنقل المياه بصورة من إيصال السداد والمكان
٤. قيام الإداره المختصة بنقل المياه للعميل

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	٣٠ دقيقة
	نقل المياه للمكان المطلوب	أ يوم عمل
	إجمالي المدة	يوم عمل



## ٤٣ - خدمة الكسح بسيارات الشركة

### تعريف الخدمة :

تقديم خدمة كسر مياه الصرف الصحي بسيارات الشركة  
المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. العنوان بالتفصيل.
٥. صورة من فاتورة المياه

### الإجراءات

١. قيام العميل بتقديم طلب لخدمة العملاء.
٢. تحرير سند قبض بمستحقات الشركة
٣. دفع العميل مستحقات الشركة بالخزينة
٤. ترسل خدمة العملاء صورة من إيصال السداد لإدارة الحملة.
٥. توجه سيارات الكسح للعميل

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب	٣٠ دقيقة
	توجه سيارات الكسح للعميل	أيام عمل
	إجمالي المدة	يوم عمل

## ٤٤- خدمة تطهير خزانات المياه

### تعريف الخدمة:

تقديم خدمة تطهير خزانات مياه الشرب بواسطة الفنيين المختصين.

### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. العنوان بالتفصيل.
٥. صورة من فاتورة المياه (إن وجد)

### الإجراءات

١. قيام العميل بتقديم طلب لخدمة العملاء.
٢. قيام العميل بدفع الرسوم المقررة
٣. ترسل خدمة العملاء صورة من إيصال السداد لمجموعة تطهير الخزانات المختصة.
٤. توجه مجموعة العمل لتطهير الخزانات

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب	٣٠ دقيقة
	توجه مجموعة العمل لتطهير الخزانات	١ يوم عمل
	إجمالي المدة	يوم عمل

## ٤٥- صيانة الوصلات الداخلية (السباكة الداخلية)

**تعريف الخدمة :**

صيانة السباكة الداخلية والوصلات داخل الوحدة السكنية للعميل

**المستندات المطلوبة**

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. العنوان بالتفصيل.
٥. صورة من فاتورة المياه أو رقم اشتراك العميل (إن وجد)

**الإجراءات**

١. قيام العميل بتقديم طلب لخدمة العملاء.
٢. قيام الفنيين بعمل المعايسنة
٣. إخبار العميل بقيمة المعايسنة وسدادها.
٤. إخبار الفنيين للقيام بأعمال الصيانة المطلوبة.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعايسنة	٣٠ دقيقة
	عمل المعايسنة وتحديد مستحقات الشركة	١ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ الأعمال	١ يوم عمل
	إجمالي المدة	٢ يوم عمل



## ٤٦- تركيب الوصلات الداخلية للعميل

تعريف الخدمة :

تركيب الوصلات الداخلية للعميل

المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع
٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل
٤. العنوان بالتفصيل.
٥. صورة من فاتورة المياه أو رقم اشتراك العميل (إن وجد)

الإجراءات

١. قيام العميل بتقديم طلب لخدمة العملاء.
٢. قيام الفنيين بعمل المعايسنة
٣. إخطار العميل بقيمة المعايسنة وسدادها.
٤. إخطار الفنيين للقيام بأعمال التركيبات المطلوبة.

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعايسنة	٣٠ دقيقة
	عمل المعايسنة وتحديد الرسوم	١ يوم عمل
	إصدار أمر الشغل وتنفيذ المعايسنة	٥ يوم عمل
	إجمالي المدة	٦ أيام عمل



## ٤٧- شكاوى أخرى

### تعريف الخدمة :

قيام العميل بالإبلاغ عن شكوى.

### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع.

٢. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المنتفع وصورة فاتورة مياه.

٣. التليفون الأرضي والمحمول للعميل

### الإجراءات

١. الاتصال بالخط الساخن رقم ١٢٥ (خدمة مياه الشرب) /// أو رقم ١٧٥ (خدمة الصرف الصحي)

أو

٢. إدخال البلاغ أو الشكوى مباشرة بالموقع الإلكتروني للشركة [www.hcww.com.eg](http://www.hcww.com.eg)

أو

٣. إدخال الشكوى على أبلكيشن ١٢٥ (في حال تقديم شكاوى ارتفاع فواتير المياه)

أو

٤. الشكوى من خلال WhatsApp

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
الخط الساخن رقم ١٧٥ / ١٢٥ الموقع الإلكتروني أبلكيشن ١٢٥	إجمالي المدة	فوراً



## ٤٨- التصالح على مخالفة شروط التعاقد

### تعريف الخدمة :

قيام العميل بمخالفة شروط التعاقد ( تغيير نشاط عن النشاط المتعاقد عليه - توصيل مياه للغير بدون علم الشركة )

### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومى
٣. إيصال كهرباء حديث إن وجد.
٤. مستند الملكية لمحل التعاقد
٥. التليفون الأرضي والمحمول للعميل

### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. إجراء المعاينة على الطبيعة
٣. قيام العميل بسداد قيمة المخالفة
٤. سداد قيمة المقاييس الجديدة في حالة تغيير النشاط

موقع تقديم الخدمة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها	الرسوم المطلوبة
مراكز خدمة العملاء	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	١ يوم عمل
	عمل المعاينة وتحديد الرسوم	٢ يوم عمل
	إنتهاء إجراءات التصالح	١ يوم عمل
	إجمالي المدة	٤ أيام عمل



## ٤٩- تعديل اشتراك من كودي الى اشتراك رسمي

### تعريف الخدمة :

قيام العميل بتعديل اشتراك من كودي الى اشتراك رسمي

### المستندات المطلوبة

١. طلب الخدمة من العميل أو المنتفع
٢. بطاقة الرقم القومي
٣. إيصال كهرباء حديث إن وجد.
٤. مستند الملكية لمحل التعاقد
٥. موافقة الجهة الإدارية
٦. التليفون الأرضي والمحمول للعميل والبريد الإلكتروني الشخصي

### الإجراءات

١. قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة
٢. إجراء المعاينة على الطبيعة
٣. توقيع خدمة العملاء عقد مع العميل

الرسوم المطلوبة	الفترة الزمنية من طلب تقديم الخدمة حتى الحصول عليها		موقع تقديم الخدمة
طبقاً للاحة التجارية الموحدة	١ يوم عمل	تقديم الطلب وسداد رسوم المعاينة	مراكز خدمة العملاء
	٢ يوم عمل	المعاينة وإنهاء الإجراءات	
	٣ أيام عمل	إجمالي المدة	



الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

(ش.م.ق.م)

# مراكز خدمة العملاء والفروع التجارية بالشركات التابعة

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه القاهرة

العنوان	اسم الفرع	ر
٢٠ ش أسوان ميدان المحكمة	مصر الجديدة	١
ش صلاح سالم أمام حديقة الفسطاط	عين الصيرة	٢
شارع منتزه محمد علي خلف كلية الزراعة عين شمس - شبرا المحطة	شبرا الخيمة	٣
شارع برهان خلف عمر أفندي - حلوان	حلوان	٤
شارع مؤسسة الزكاة أمام حي المرج	المرج	٥
مجاورة ٢١ بالعمارات ١-٢ مساكن ١٥ مايو	١٥ مايو	٦
ميدان فاطمة الزهراء بعد سنترال السلام	مدينة السلام	٧
شارع التحرير - التبين البلد	التبين	٨
عماره ١٣٩ مساكن القاهرة للتعاونيات - الهمبة الوسطى محطة صبحي حسين المقطم	المقطم	٩
ش الأتوستراد أمام كوبري الملك خالد منشأة ناصر	منشأة ناصر	١٠
شارع الصواف من شارع اسماعيل مرشد الحي العاشر	الحي العاشر	١١
إسكان المستقبل بجوار موقف أوتوبص العبور	العبور	١٢
طريق الشباب بجوار مشتل الجهاز	الشرق	١٣
شبكات بدر داخل مبني جهاز مدينة بدر	بدر	١٤
عماره ١٣٩ مساكن القاهرة للتعاونيات - الهمبة الوسطى محطة صبحي حسين المقطم	المقطم الجديد	١٥
مجاورة ٥ بعد محلات صيدلاني	خليج السويس	١٦
ش صلاح سالم أمام حديقة الفسطاط	المنيل	١٧
شارع الصواف من شارع اسماعيل مرشد الحي العاشر	زهراء الحي العاشر	١٨
شارع برهان خلف عمر أفندي - حلوان	المشروع الامريكي	١٩
شارع برهان خلف عمر أفندي - حلوان	الحداثي والمعصرة	٢٠
شارع مؤسسة الزكاة أمام حي المرج	المرج	٢١
٢٠ ش أسوان ميدان المحكمة	النزة	٢٢
٢٠ ش أسوان ميدان المحكمة	الجولف	٢٣
مجاورة ٢١ بالعمارات ١-٢ مساكن ١٥ مايو	١٥ مايو	٢٤
ميدان فاطمة الزهراء بعد سنترال السلام	قباء	٢٥
ش ٩ نصوح حلية الزيتون	الزيتون وعين شمس والمطرية وزهراء عين شمس	٢٦
طريق الاوتستراد بجوار نادى السكة	مدينة نصر والحي السابع	٢٧
ش مرفق المياه نهاية ش أحمد سعيد	الوايلي	٢٨
ش بهتيم العمومى	بهتيم ١ وبهتيم ٢	٢٩
ش ٤ رمسيس امام مسجد الفتح	وسط المدينة والزمالك	٣٠
شبكات الخلفاوى ش معمل الابان الساحل	الخلفاوى والشرابية والزاوية	٣١
ش وادى النيل بجوار شركة الكهرباء	المعادى والبساتين	٣٢
٣٦ ش ٩ ثكنات المعادى	كوتسيكا	٣٣
ش وادى امام مسجد الكويتى زهراء المعادى	زهراء المعادى	٣٤
ش التسعين رافع سامي سعد امام سور المخابرات	القاهرة الجديدة والقاهرة الجديدة كبار المشتركون	٣٥
رافع خزان الاوتوبص مساكن الزلزال	القطامية	٣٦

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة

العنوان	اسم الفرع	م
خزان شارع لشعب - الهرم	الهرم	١
منشأة البكارى - هرم	منشأة البكارى	٢
بجوار النقطة القديمة الهرم	الوراق	٣
بجوار النقطة القديمة الهرم	المنيرة الغربية	٤
خزان الهرم - شارع فاطمة رشدى	بولاق الدكور	٥
بجوار محطة مترو ساقية مكى	ساقية مكى	٦
اوسيم	اوسيم	٧
البراجيل	البراجيل	٨
برطس	برطس	٩
كرداشة و بنى مجدول	كرداشة و بنى مجدول	١٠
صفط اللبن	صفط اللبن	١١
الواحات	الواحات	١٢
جزيرة الوراق	جزيرة الوراق	١٣
منشأة القناطر	منشأة القناطر	١٤
وردان	وردان	١٥
بني سلامة	بني سلامة	١٦
الجلاتمة	الجلاتمة	١٧
برقاش	برقاش	١٨
بهرمس	بهرمس	١٩
ابو غالب	ابو غالب	٢٠
ذات الكوم	ذات الكوم	٢١
أبو النمرس	أبو النمرس	٢٢
الحوامدية	الحوامدية	٢٣
البدرشين	البدرشين	٢٤
جنوب العياط	جنوب العياط	٢٥
شمال العياط	شمال العياط	٢٦
الصف	الصف	٢٧
أطفيح	أطفيح	٢٨
الشيخ زايد	الشيخ زايد	٢٩
الفردوس	الفردوس	٣٠
الأحياء	الأحياء	٣١
المحور	المحور	٣٢
شارع النيل الكيت كات	الكيت كات	٣٣
شارع ترسا من شارع المحولات الهرم	الرمالية	٣٤
شارع النيل الدقى	كوبرى الجامعة	٣٥

## **مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب بالإسكندرية**

العنوان	اسم الفرع	م
٣٠ ش. عبد المنعم سند	الإبراهيمية	١
امام مطابع محرم - المطار	النזהه	٢
٣٥ شارع المكس	القباري	٣
ش الورش - برج العرب القديم	برج العرب	٤
ش السنترال بجوار رافع المياه	النوبالية	٥
ش سيف امام بوابة الامن المركزى	سيدي بشر	٦
٣ شارع الشيخ محمد عبد ابو قير	ابو قير	٧
نهاية ش جمال عبد الناصر	المندرة	٨
ناصية ش فتحية بهيج مع عبد الناصر فلمنج	الرمل	٩
ش البيطاش الرئيسي	العمجي	١٠
ش البيطاش الرئيسي	الساحل	١١
خلف شركة الشرقية للدخان بجوار مسجد التوحيد	محرم بك	١٢
خلف شركة الشرقية للدخان بجوار مسجد التوحيد	البلد	١٣
بجوار شركة مساهمة البحيرة - الناصرية	العامرية	١٤

## **مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة صرف صحي بالإسكندرية**

العنوان	اسم المركز	م
١٢ ش. محمد شفيق غربال- الشاطبي	المركز النموذجي لخدمة العملاء	١
شاطئ النخيل - العجمي	مركز خدمة عملاء ٦ أكتوبر	٢
برج العرب	مركز خدمة عملاء برج العرب	٣

## **مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة صرف صحي بالقاهرة**

العنوان	اسم المركز	م
ديوان عام الشركة ٣٢ ش رمسيس	مركز خدمة عملاء الديوان العام	١
١٣ احمد على حسين من جسر السويس	مركز خدمة عملاء فرع النزهه الجديدة	٢
٧ ش المعادى بجوار محطة المترو	مركز خدمة عملاء صيانة المعادى	٣
محطة صرف صحي حلوان ش عمر بن عبد العزيز امام مستشفى النصر	مركز خدمة عملاء حلوان النموذجي	٤
٥ ش عبد الرحمن نصر ____ الزيتون	مركز خدمة عملاء مراقبة حدائق القبة	٥
احمد سمير الصاوي - روكتس	مركز خدمة عملاء الزيتون	٦
شارع الحرية محطة التعاون - المطرية	مركز خدمة عملاء المطرية	٧
نهاية كمال حباب - الابعين - حديقة بدر	مركز خدمة عملاء السد العالي	٨

## **مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالقليوبية**

العنوان	اسم الفرع	م
قليوب البلد طريق شركس بجوار ثلاجة قليوب امام معدية الاعجام	قليوب	١
امام المحكمه الجديده محطة الصرف الصحي رقم ٢ الخانكه	الخانكه	٢
طريق ترعة الاسماعيليه محطة الشجره	الخصوص	٣
شارع سراج خلف السنترال كفر شكر	كفر شكر	٤
اسفل كوبرى عرابى بجوار الصنائب العقاريه	غرب شبرا	٥
محطة ٣ صرف بارض الدلتا شبين القناطر	شبين القناطر	٦
التقسيم السياحي بالقناطر	القناطر الخيرية	٧
بجوار الميكنه الزراعيه طوخ	طوخ	٨
امام قصر ثقافه قها	قها	٩
شارع فريد ندا بجوار مديرية الاسكان	مدينة بنها	١٠
شارع فريد ندا بجوار مديرية الاسكان	مركز بنها	١١

## **مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب و الصرف الصحي بالشرقية**

العنوان	اسم الفرع	م
٢١ ش سعد زغلول تقسيم المعلمين شخلف مديرية الاسكان	المدينة	١
الطريق الدائرى محطة رافع السلام	هelia	٢
ش الحرية بجوار مكتب البريد امام الضراب	الأبراهيمية	٣
ش البحر امام كوپرى الزراعة	أولاد صقر	٤
ش البحر امام موقف الزقازيق	كفر صقر	٥
ش العروبة امام مجمع المدارس	مشنقول السوق	٦
ابو حماد مشروع العباسية	أبوحماد	٧
ش المجلس امام مركز الشرطة	منشية أبو عمر	٨
طريق محمودية امام كوپر القطاع	صان الحجر	٩
ميدان الزراعة بجوار المحكمة	مركز الزقازيق	١٠
شارع النصر بجوار الادارة الزراعية	درب نجم	١١
ش المطافى بجوار نادى المعلمين	منيا القمح	١٢
ش بورسعيد بجوار مركز شرطة بلبيس امام مدرسة الفردوس	بلبيس	١٣
ش الانتاج بجوار مساكن العباسية المنشية الجديدة	فاقوس	١٤
ش مصطفى كامل بجوار مجلس المدينة	أبو كبير	١٥
٢١ ش سعد زغلول تقسيم المعلمين شخلف مديرية الاسكان	المدينة	١٦
الطريق الدائرى محطة رافع السلام	هelia	١٧

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بنى سويف

العنوان	اسم الفرع	م
مدينة الواسطى	الواسطى	١
مدينة ناصر	ناصر	٢
مدينة اهانسيا	اهانسيا	٣
مدينة ببا	ببا	٤
مدينة سمسطا	سمسطا	٥
مدينة الفشن	الفشن	٦
شرق النيل	شرق النيل	٧
ش احمد عرابى بمدينة بنى سويف	احمد عرابى	٨
ش عبد السلام عارف بمدينة بنى سويف	عبد السلام عارف	٩

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالمنوفية

العنوان	اسم الفرع	م
ش ابو صبيحة	الباجور	١
ش بورسعيد امام مدرسة اشمون الثانوية الصناعية	أشمون	٢
طريق كفر داود الخطاطبه	مركز السادات	٣
مدينة السادات	مدينة السادات	٤
ش جمال عبد الناصر قبلى بعد المطعن اول طريق الياجور	شبين الكوم	٥
بمقر فرع ايرادات قويينا على طريق قويينا السريع	قويسنا	٦
ش النصر بجوار مكتب البريد	بركه السبع	٧
ش ترعة البتانونية بجوار شبكات الكهرباء	تلا	٨
ش جسر السممسيمة الغربى	الشهداء	٩
ش باجور النور طريق سرس بجوار مبنى الري	منوف	١٠
داخل محطة صرف ١ شارع بورسعيد امام مستشفى الكلى	سرس الليان	١١

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بكفر الشيخ

العنوان	اسم الفرع	م
محطة ١ الرئيسية طريق الحمول كفر الشيخ	الحامول	١
محطة مياة الواحال الرئيسية بجوار سنترال الواحال الرئيسي	الرياض	٢
محطة المياة الرئيسية امام البنك المركزى	بلطيم	٣
محطة مياة قلين بجوار موقف قلين الرئيسي	قلين	٤
محطة المياة الرئيسية طريق دسوق مطوبس	مطوبس	٥
محطة مياة ابو على بطريق الساحل	محله ابو على	٦
خلف مستشفى فوة المركزى امام نادى ناصر الاجتماعى	فوه	٧
محطة ١ الرئيسية امام مرور كفر الشيخ	كفر الشيخ	٨
محطة المياة الرئيسية امام مستشفى بيلا المركزى	بيلا	٩
محطة المياة الرئيسية بجوار شركة الكهرباء	دسوق	١٠
محطة مياة الرئيسية امام موقف ارياف سيدى سالم	سيدى سالم	١١

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالغربيه

العنوان	اسم المراكز	م
آخر شارع سعيد	فرع طنطا	١
مدخل شارع شكري القوتني بجوار بنك فيصل الإسلامي	فرع المحلة الكبرى	٢
شارع الجيش بجوار المطافي	فرع كفر الزيات	٣
مدخل سمنود بجوار التأمين الصحي	فرع سمنود	٤
شارع الجيش	فرع زفتى	٥
شارع بور سعيد بجوار مساكن مبارك	فرع السنطة	٦
شارع السلاخنة	فرع قطور	٧
شارع ٢٣ يوليو بجوار محكمة بسيون الجزئية	فرع بسيون	٨

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالبحيره

العنوان	اسم الفرع	م
داخل شبكات مياة فرع ابو المطامير	ابو المطامير	١
داخل شبكات مياة فرع ابو حمص	ابو حمص	٢
داخل شبكات مياة فرع الدلتاجات	الدلنجات	٣
داخل شبكات مياة فرع المحمودية	المحمودية	٤
داخل شبكات مياة فرع ايتاى البارود	ايتاى البارود	٥
داخل شبكات مياة فرع حوش عيسى	حوش عيسى	٦
داخل شبكات مياة فرع رشيد	رشيد	٧
داخل شبكات مياة فرع شبراخيت	شبراخيت	٨
داخل شبكات مياة فرع كفر الدوار مدينة	كفر الدوار مدينة	٩
داخل شبكات مياة فرع كفر الدوار ريف	كفر الدوار ريف	١٠
داخل شبكات مياة فرع كوم حمادة	كوم حمادة	١١
داخل شبكات مياة فرع وادى النطرون	وادى النطرون	١٢
فرع جنوب التحرير	جنوب التحرير	١٣
داخل شبكات مياة فرع الرحمنية	الرحمنية	١٤
داخل شبكات مياة فرع ادكو	ادكو	١٥
داخل شبكات مياة فرع البستان	البستان	١٦
دمنهور المدينة بمقر الشركة	دمنهور المدينة	١٧
دمنهور ريف بمقر الشركة	دمنهور ريف	١٨

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بدبياط

العنوان	اسم الفرع	№
امام المقر الرئيسي بالشركة	فرع مركز دبياط (أ)	١
امام المقر الرئيسي بالشركة	فرع مركز دبياط (ب)	٢
محطة رافع الصرف الحى	فرع عزبة البرج	٣
فارسكور بجوار مسجد العباسى	فرع فارسكور	٤
محطة دقهلة	فرع دقهلة	٥
محطة كفر العرب	فرع كفر العرب	٦
الزرقا خلف الموقف	فرع الزرقا	٧
رافع محطة مياة الشرب بالروضة	فرع الروضة	٨
محطة الحورانى	فرع الحورانى	٩
امام موقف دبياط الجديدة	فرع دبياط الجديدة (أ)	١٠
خلف كافترى يا العدوى	فرع دبياط الجديدة (ب)	١١
امام مجلس كفرسعد	فرع كفرسعد	١٢
طريق الكحيل بجوار كباب المية	فرع كفرالبطيخ	١٣
بجوار موقف كفر سعد	فرع الوسطانى	١٤
شارع ٣٣	فرع راس البر	١٥
امام محافظة دبياط	مركز خدمة عملاء مدينة دبياط (أ)	١٦
امام محافظة دبياط	مركز خدمة عملاء مدينة دبياط (ب)	١٧

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بقنا

العنوان	اسم الفرع	№
بمقر الشركه فى مدينة ابو تشت	ابوتشت	١
مقر الشركة بمدينة فرشوط	فرشوط	٢
مقر الشركة بمدينة ابو حماد	نبع حمادي	٣
مقر الشركة بمدينة دشنا	دشنا	٤
المقر الرئيسي للشركة بالوقف	الوقف	٥
مقر الشركة الرئيسي بقفط	قفط	٦
منطقة الزينية - ش دقيق العيد	قوص	٧
داخل محطة مياة نقادة	نقدادة	٨
المنشية - بجوار الاحوال المدنية	مدينة ومركز قنا	٩

## **مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بسيناء**

العنوان	اسم الفرع	م
حي وسط البلد	بئر العبد	١
الخزان العالى بالعرיש	العرיש	٢
داخل محطة المياه رفح الرئيسية	رفح	٣
داخل محطة المياه الشيخ زويد	الشيخ زويد	٤
داخل محطة المياه الحسنية	الحسنة	٥
وسط سيناء	نخل	٦
محطة مياه غرب النفق	غرب النفق	٧
محطة مياه بجوار الشركة العامة للبترول	رأس سدر	٨
محطة صرف رقم (٤)	أبورديس	٩
محطة الرئيس للصرف	أبوزنيمة	١٠
ش المراكتو بجوار الرقابة الإدارية	شرم الشيخ	١١
المشربة محطة تحلية أمام بنك CIB	ذهب	١٢
داخل محطة صرف النبي صالح	نوبيع	١٣
محطة تحلية المياه سانت كاترين	سانت كاترين	١٤
محطة تحلية المياه بطايا	طابا	١٥
قطاع جنوب سيناء أمام محطة تموين مصر للبترول	طور سيناء	١٦

## **مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالبحر الأحمر**

العنوان	اسم المركز	م
ش الانشاءات بجوار محطة الإذاعة والتلفزيون غارب	مركز خدمة العملاء برأس غارب	١
المينا حي ابو نواس بجوار محطة تحلية مياة اليسر	مركز خدمة عملاء الغردقة	٢
سفاجا كيلو ٣ امام مشروع مبارك	مركز خدمة عملاء سفاجا	٣
محطة تحلية مياة القصیر امام مجلس المدينة	مركز خدمة عملاء القصیر	٤
مرسى علم محطة المياه امام مكتب تموين مرسي علم	مركز خدمة عملاء مرسي علم	٥
شلاتين ش حجر الاساس امام البنك الاهلى	مركز خدمة عملاء الشلاتين	٦
قنا كيلو ٦ طريق قنا سفاجا	مركز خدمة عملاء المنطقة الجنوبية	٧

## **مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بمطروح**

العنوان	اسم الفرع	م
محطة مياة مدينة الحمام	الحمام	١
رافع العالمين الرئيسي مدينة العلمين	العلمين	٢
فرع مدينة الضبعة	الضبعة	٣
محطة مياة مدينة سيوه	سيوه	٤
الرافع الرئيسي لمدينة السلوم	السلوم	٥
مطروح بجوار المينا	مطروح	٦
فرع مارينا السياحى بوابة ٢ و٦	مارينا	٧

## **مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بمحافظات القناة**

### **(السويس ، الإسماعيلية ، بورسعيد )**

العنوان	اسم الفرع	م
الجامعة القديمة شارع ١٢	فرع الإسماعيلية	١
محطة المياه الكبرى بالتل الكبير	فرع التل الكبير	٢
مجلس مدينة فايد الدور الأرضى	فرع فايد	٣
محطة القنطرة غرب الكبىرى	فرع القنطرة غرب	٤
خلف السنترال العمومى أمام مبنى التحريرات - القنطرة شرق	فرع القنطرة شرق	٥
بجوار محطة المياه ابو صوير المحطة	فرع ابو صوير	٦
القصاصين بجوار المدرسة التجريبية للغات	فرع القصاصين	٧
شارع الشهداء امام نادى الشرطة محطة الصرف الصحى (ذرب)	فرع السويس	٨
مبنى مديرية الامن القديم الدور الثالث	فرع بورسعيد	٩

## **مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالمنيا**

العنوان	اسم الفرع	م
ش بورسعيد امام مجلس المدينة	العدوة	١
ش الشوانى	معاغه	٢
ش المجيدى داخل محطة صرف ٥	ملوى	٣
ش الجيش خلف مجلس مركز ومدينة ديرمواس	ديرمواس	٤
طريق مصر اسوان الزراعى بجوار ملجم الاقطان داخل محطة المياة القديمة	بني مزار	٥
داخل محطة على باشا حلمى	مطاي	٦
ش وابور النور داخل محطة مياة سمالوط	سمالوط	٧
ش عدنان الملكى امام مخبز العدوة	المنيا	٨
ش الجمهورية بجوار المدرسة الفنية بنات داخل محطة صرف ١	ابوقرقاص	٩

## **مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالفيوم**

العنوان	اسم الفرع	م
منشأة لطف الله- بجوار ستوديو أحمد أسماعيل	فرع مركز ومدينة الفيوم	١
سنورس - مفارق حماده	فرع مركز ومدينة سنورس	٢
أطسا - طريق حلفا - بجوار سهريج المياه	فرع مركز ومدينة أطسا	٣
أبشواى - شارع المحكمة الشرعية	فرع مركز ومدينة أبشواى	٤
طامية - بجوار قصر ثقافة طامية	فرع مركز ومدينة طامية	٥

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بسوهاج

العنوان	اسم الفرع	رقم
البلينا ش الشهيد محمد الامير	فرع البلينا	١
اخيم محطة اخيم النقالى	فرع اخيم	٢
سوهاج - ٣٦ شارع التحرير - بمقر الشركة	مركز خدمة عملاء فرع سوهاج	٤
طما شارع احمد عرابي	مركز خدمة عملاء فرع طما	٥
طهطا شارع صلاح سالم	مركز خدمة عملاء فرع طهطا	٦
جهينة شارع الشهداء	مركز خدمة عملاء فرع جهةنة	٧
المراغة شارع الجلاء	مركز خدمة عملاء فرع المراغة	٨
المنشاہ شارع عبد المنعم رياض بجوار الصنادل العقارية	مركز خدمة عملاء فرع المنشاہ	٩
ساقلتة شارع التحرير	مركز خدمة عملاء فرع ساقلتة	١٠
دار السلام بجوار استراحة الوزير محمد عبد الحميد رضوان	مركز خدمة عملاء فرع دار السلام	١١
جرجا شارع عبد المجيد مصطفى بالمشواوى الشرقى	مركز خدمة عملاء فرع جرجا	١٢

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بأسيوط

العنوان	اسم الفرع	رقم
ش الصيانة	منطقة صفا	١
ش الجمهورية خلف فندق وطنية	مركز أسيوط	٣
ش الجمهورية	ساحل سليم	٤
ش عثمان الغزالي بجوار المخبز الالى	منطقة أبن سوب	٥
الغایم بحرى خلف مركز الشرطة القديم	منطقة الغایم	٦
خلف بنك ناصر الاجتماعى	منطقة غرب	٧
امام مركز الشرطة	منطقة الفتح	٨
ش البحر الاعظم	منطقة ديروط	٩
ش مجلس النيابة القديم	منطقة البدارى	١٠
ابوتيج بجوار مركز رعاية الطفل	منطقة أبوتيج	١١
ش ابو منديل بجوار المعهد الدينى	منطقة منفلوط	١٢
ش كورنيش النيل	منطقة شرق	١٣
ش المرور القديم	منطقة القوصية	١٤
ش الصيانة	منطقة صفا	١٥
ش الجمهورية خلف فندق وطنية	مركز أسيوط	١٦
ش الجمهورية	ساحل سليم	١٧

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالاقصر

العنوان	اسم المركز	م
ش البحر بجوار المكتب بجوار البحث الجنائى	اسنا	١
منطقة ٤ بجوار مكتب التموين	ارمنت	٢
بجوار مطافى القرنه	القرنه	٣
مركز الطود شرق بجوار الوحدة الصحية	الطور	٤
ش رواج بجوار الادارة التعليمية	البياضية	٥
ش الصعايدة بجوار مركز الشباب	الزينة	٦
شارع خالد ابن الوليد امام فندق سونستا	المقر الرئيسي بالشركة	٧
ش البحر بجوار المكتب بجوار البحث الجنائى	اسنا	٨

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالدقهلية

العنوان	اسم المركز	م
المنصورة شارع الجيش	مركز خدمة عملاء مدينة المنصورة	١
المنصورة شارع الجلاء	مركز خدمة عملاء غرب المنصورة	٢
المنصورة شارع الجيش	مركز خدمة عملاء شرق المنصورة	٣
شارع صلاح سالم	مركز خدمة عملاء طلخا	٤
طريق ترعة غنيم	مركز خدمة عملاء شربين	٥
شارع المطافى	مركز خدمة عملاء بلقاس	٦
اجا - تلبت	مركز خدمة عملاء اجا	٧
شارع المعاهد حى الشهيد	مركز خدمة عملاء السنبلاويين	٨
مدخل تمى الامديد	مركز خدمة عملاء تمى الامديد	٩
شارع كلية التربية	مركز خدمة عملاء ميت غمر	١٠
بجوار مستشفى دكربنس	مركز خدمة عملاء دكربنس	١١
المنزله - الطريق الزراعي	مركز خدمة عملاء المنزله	١٢
بجوار المستشفى العام	مركز خدمة عملاء ميت سلسيل	١٣
ميت الخولي بجوار الكوبرى	مركز خدمة عملاء منشية النصر	١٤
مدخل المطرية	مركز خدمة عملاء المطرية	١٥
محطة مياه الجمالية	مركز خدمة عملاء الجمالية	١٦
بجوار الكوبرى العالى	مركز خدمة عملاء نبروه	١٧
محطة صرف بنى عبيد	مركز خدمة عملاء بنى عبيد	١٨
شارع الكباس	مركز خدمة عملاء جمصة	١٩
بجوار محطة الكهرباء	مركز خدمة عملاء الكردى	٢٠

## مراكز خدمة العملاء والأفرع التجارية بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بأسوان

العنوان	اسم الفرع	م
بجوار الوحدة المحلية ببابو الريش	مكتب خدمة عملاء ابو الريش بأسوان	١
داخل المرشح الذانى بكلابشة	مكتب خدمة عملاء كلا بشة وقرنة	٢
بجوار الوحدة المحلية ببابو الريش	مكتب خدمة عملاء ابو الريش بأسوان	٣
بجوار الوحدة المحلية بغرب اسوان	مكتب خدمة عملاء غرب اسوان	٤
داخل مرشح المياه بسلوان بحرى	مكتب خدمة عملاء سلوان	٥
داخل مرشح المياه باقنيت	مكتب خدمة عملاء اقنيت	٦
بجوار الوحدة المحلية بالعباسية	مكتب خدمة العملاء بالعباسية	٧
بجوار الوحدة المحلية بالمنشية	مكتب خدمة عملاء المنشية	٨
بجوار الوحدة المحلية بالكافور	مكتب خدمة عملاء الكافور	٩
بجوار مكتب بريد الجعايرة	مكتب خدمة عملاء الجعايرة	١٠
داخل رافع مياه الشطب	مكتب خدمة عملاء الشطب	١١
بجوار الوحدة المحلية	مكتب خدمة عملاء المنصورية	١٢
داخل المرشح الذانى بابوسمبل	مكتب خدمة عملاء ابوبسمبل وتوكشى	١٣
داخل الوحدة المحلية بعنيبة	مكتب خدمة العملاء بعنيبة	١٤
داخل المرشح الذانى بكلابشة	مكتب خدمة عملاء كلا بشة وقرنة	١٥
بجوار الوحدة المحلية بالدكة	مكتب خدمة عملاء الدكة	١٦
شارع مجلس المدبنة	مكتب تحصيل مدينة ادفو الفخرانية	١٧
ش الرمادى	مكتب خدمة عملاء الرمادى بحرى	١٨
ش الغنبوبة	مكتب خدمة العملاء بالكلح غرب	١٩
العدوة داخل مبني الشؤون	مكتب خدمة العملاء بالرديسيه بحرى ووادى عبادى	٢٠
داخل محطة مياه السباعية	مكتب خدمة العملاء بالسباعية	٢١
مدينة اسوان كورنيش النيل	مركز خدمة عملاء فريال بأسوان الرئيسي للقطاع	٢٢
مدينة ابوبسمبل السياحية بجوار المعد	مركز خدمة عملاء ابوبسمبل السياحي	٢٣
عزبة رؤف - كوم امبو	مركز خدمة عملاء كوم امبو الرئيسي للقطاع	٢٤
داخل المحطة الرئيسية بدراو	مركز خدمة عملاء دراو الرئيسي	٢٥
بنبان بحرى	مركز خدمة عملاء بنبان	٢٦
بجوار الطب البيطري	مركز خدمة عملاء نصر النوبة الرئيسي	٢٧
مدخل بلابة اول	مركز خدمة عملاء بلابة	٢٨
داخل المحطة الرئيسية بادفو	مركز خدمة العملاء بادفو الرئيسي للقطاع	٢٩
ش نجع الحصابا	مركز خدمة عملاء الرمادى والرصابا	٣٠
ش المويسيات	مركز خدمة العملاء بالقصيلية بحرى	٣١
ش الرتاج	مركز خدمة العملاء بالرديسيه قبلى	٣٢
ش نجع هلال	مركز خدمة عملاء الحجز والكلح شرق	٣٣
بجوار الوحدة المحلية ببابو الريش	مكتب خدمة عملاء ابو الريش بأسوان	٣٤
داخل المرشح الذانى بكلابشة	مكتب خدمة عملاء كلا بشة وقرنة	٣٥



الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

(ش.م.ق.م)

## **الخط الساخن في جميع الشركات يخدم جميع المحافظات**

**تلفون أرضي على رقم ١٢٥**

## **الخط الساخن لخدمات الصرف الصحي في القاهرة والإسكندرية**

**تلفون أرضي على رقم ١٧٥**

## **بوابة شكاوى المواطنين من خلال الموقع الإلكتروني للشركة القابضة**

**مياة الشرب والصرف الصحي**

**<https://www.hcww.com.eg>**



## تطبيق الهاتف الذكي لخدمة العملاء

### ١٢٥-HCWW

تطبيق ١٢٥ تشرف عليه الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي يهدف للتواصل مع المواطنين وخدمتهم.

يحتوى التطبيق على العديد من المميزات التي تهدف لتحسين التواصل بين المواطنين مستخدمي التطبيق وبين الشركة القابضة وكافة شركات المياه والصرف الصحي فى محافظات الجمهورية. وتتواصل الشركة مع المستخدمين عن طريق ما يلى:

- إرسال إشعارات لهم بتنبيهات أو مواعيد قطع مياه،
- مشاركة معلومة،
- إضافة أخبار عن الشركة أو أي أخبار متعلقة بالمياه وإصلاحاتها وتحديثها من الدولة.
- بالإضافة لوجود شاشة معلوماتية، والتي من خلالها ترسل الشركة معلومات عن كيفية ترشيد استهلاك المياه وطرق حفظها.

يستطيع المواطن من خلال التطبيق إرسال شكواه واقتراوه إلى الشركة عن أي محافظة أو منطقة .

يستطيع المواطن من خلال التطبيق سداد فاتورة الاستهلاك الخاص به من خلال خدمة (أرسل اقتراحك) أو (بلغ شكتوك) يستطيع المواطن ان يرسل ما يريد كتابته والصورة التي يريدتها من خلال هاتفه أو كاميرا الهاتف لتصل للشركة ويتم التعامل معها وحلها خلال أسرع وقت ممكن .

يصبح التطبيق شخصي للمستخدم عن طريق تسجيل بياناته الشخصية مع إمكانية تعديلها بالإضافة إلى تمكنه من حل استبيان الشركة لمعرفة رأيه في العديد من استخدامات التطبيق أو أمور متعلقة بالمياه والصرف الصحي .