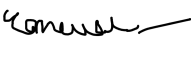


SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمنة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
1 من 29	الصفحة		

معايير الخدمة المضمونة

التوقيع	التاريخ	الاسم والمسمى الوظيفي	
Moza	مايو 2026	موزة أحمد مساعد أول، قسم أداء الأعمال	أعدتها وحديثها:
	مايو 2026	ماجد حسن النساي مدير قسم أداء الأعمال	
	مايو 2026	راجا وحيد نائب الرئيس لقسم أداء الأعمال والتميز	صاديق عليها:
	مايو 2026	د. عبد الله الزعابي نائب رئيس أول لقسم الخدمات اللوجستية والتميز	اعتمدها:

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمونة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
2 من 29	الصفحة		

جدول المحتويات

4	سجل تاريخ التعديلات
5	1. الغرض
5	2. النطاق
5	2.1. إدارة خدمات المتعاملين
5	2.2. فريق إدارة علاقات المتعاملين
5	3. مسؤولية التنفيذ
6	4. المراجع
6	5. المصطلحات
7	6. التوزيع
8	7. الإجراءات
8	1.7. معايير الخدمة المضمونة
9	1.1.7. معيار الخدمة المضمونة 1: خدمات الصرف الصحي (معالجة الروائح، والانسدادات، وطفح مياه الصرف الصحي)
9	2.1.7. معيار الخدمة المضمونة 2: تقديم الشكاوى
10	3.1.7. معيار الخدمة المضمونة 3: مخططات الصرف الصحي والبيانات الجغرافية (الموافقة على توفير البيانات المكانية للصرف الصحي)
10	4.1.7. معيار الخدمة المضمونة 4: التوصيل بشبكة الصرف الصحي
10	1.4.1.7. إصدار مخطط نقطة التوصيل بشبكة الصرف الصحي
10	2.4.1.7. الموافقة على التوصيل المؤقت بشبكة الصرف الصحي
10	3.4.1.7. طلب الموافقة على مسار الصرف الصحي الخارجي
11	5.1.7. معيار الخدمة المضمونة 5: تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي
11	1.5.1.7. إصدار تصريح تفريغ لصهرج مياه الصرف الصحي
11	2.5.1.7. تجديد تصريح تفريغ لصهرج مياه الصرف الصحي
11	6.1.7. معيار الخدمة المضمونة 6: تصاريح تصريف مياه الصرف الصناعي
12	2.7. التعويضات
12	3.7. معايير الخدمات العامة
13	4.7. الإبلاغ عن معايير الخدمة المضمونة والعامة
14	8. الملاحق
15	الملحق 1. معايير الخدمة المضمونة / نموذج الإبلاغ
16	الملحق 2. بطاقات الخدمة - خدمات الصرف الصحي

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لطول المياه
005	رقم الإصدار		
2026 مايو	تاريخ السريان		
3 من 29	الصفحة		
		معايير الخدمة المضمونة	

- الملحق 3. وصف كيفية تقديم الشكاوى 18
- الملحق 4. بطاقات الخدمة - مخططات الصرف الصحي والبيانات الجغرافية 19
- الملحق 5. بطاقات الخدمة - تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي 21
- الملحق 6. بطاقات الخدمة - تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي 25
- الملحق 7. بطاقات الخدمة - تصاريح تصريف مياه الصرف الصناعي 28

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمنة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
5 من 29	الصفحة		

1. الغرض

- الغرض من هذا الإجراء هو ضمان امتثال كافة الخدمات المقدمة من شركة طاقة لحلول المياه لمعايير الخدمة المضمنة، وذلك وفقاً لمتطلبات الترخيص واللوائح التنظيمية الصادرة عن دائرة الطاقة، وعلى وجه التحديد الشرط رقم (27) من الترخيص، وسياسة حماية المستهلك الصادرة عن دائرة الطاقة. كما يُرسي هذا الإجراء إطاراً داخلياً متسقاً لمراقبة الأداء والتحقق منه والإبلاغ عنه إزاء معايير الخدمة المضمنة، لضمان كفاءة التنفيذ عبر كافة الإدارات.
- كما يهدف إلى تعزيز مبادئ المساءلة والشفافية من خلال تحديد آليات واضحة لإحالة حالات عدم الامتثال إلى المستويات الإدارية المختصة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، مع ترسيخ التزام شركة طاقة لحلول المياه المستمر بتحقيق رضا المتعاملين والتحسين المستمر في تقديم الخدمات.

2. النطاق

2.1. إدارة خدمات المتعاملين

- يُطبق هذا الإجراء على كافة الخدمات المباشرة المقدمة للمتعاملين التابعة لشركة طاقة لحلول المياه، والتي تخضع لمعايير الخدمة المضمنة الصادرة عن دائرة الطاقة، ومنها معالجة الشكاوى، وخدمات الصرف الصحي، وطلبات توفير البيانات، وتصاريح الصهاريج، وتصاريح تصريف مياه الصرف الصناعي. كما يُحدد مسؤوليات الإدارات المعنية لضمان الامتثال، والمراقبة، ورفع التقارير ربع السنوية إلى دائرة الطاقة.
- كما يشمل النطاق إبلاغ الأطراف المعنية بالنتائج، ويُحدد إطار تصعيد الإجراءات لمعالجة أي مخالفات للمعايير المضمنة.

2.2. فريق إدارة علاقات المتعاملين

- يتحمل فريق إدارة علاقات المتعاملين المسؤولية والمساءلة عن تلقي وتسجيل كافة أنواع الشكاوى والاستفسارات المتعلقة بشركة طاقة لحلول المياه عبر مركز اتصال حكومة أبوظبي (800555) أو منصة "تم". وتُسجل الشكاوى الواردة عبر نظام إدارة علاقات المتعاملين الخاص بإمارة أبوظبي لأغراض التتبع والمراقبة.

3. مسؤولية التنفيذ

- أسندت شركة طاقة لحلول المياه مسؤولية رفع التقارير ربع السنوية بشأن أداء معايير الخدمة المضمنة لدائرة الطاقة إلى فريق ضمان الجودة التابع لإدارة خدمات المتعاملين.
- وفيما يلي قائمة بالوظائف/ القطاعات/ الإدارات المسؤولة والمساءلة عن تقديم الخدمات المدرجة ضمن هذه المعايير:

1. خدمات الصهاريج

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمونة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
6 من 29	الصفحة		

2. خدمات التصاريح
3. خدمات المتعاملين
4. التشغيل والصيانة
5. التفتيش

4. المراجع

- إجراءات معالجة شكاوى المتعاملين
- الشرط (16)، الإصدار رقم 003، إجراءات التشغيل القياسية (SOP-402) - تجنب الإزعاج العام.
- سياسة حماية المستهلك الصادرة عن دائرة الطاقة
- إجراءات التشغيل القياسية (SP-002) - الرقابة على الوثائق

5. المصطلحات

الاختصارات	النص الكامل
نظام الإدارة المتكامل (IMS)	نظام الإدارة المتكامل: يتألف نظام الإدارة المتكامل لشركة طاقة لحلول المياه من أنظمة إدارة متعددة، يُدار كل منها بواسطة أمناء معينين. وتُطبق شركة طاقة لحلول المياه معايير الهيكل رفيع المستوى والأطر/المبادئ التوجيهية. المعايير ذات الهيكل عالي المستوى القابلة للاعتماد:
	- نظام إدارة الجودة (QMS) - أيزو 9001:2015
	- نظام الإدارة البيئية (EMS) - أيزو 14001:2015
	- نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHS) - أيزو 45001 لسنة 2018
	- نظام إدارة الطاقة (EnMS) - أيزو 5001:2018
	- نظام إدارة الأصول (AMS) - أيزو 55001:2015
	الأطر/المبادئ التوجيهية غير القابلة للاعتماد:
	- نظام إدارة المخاطر (RMS) - أيزو 31000 لسنة 2018
	- نظام إدارة الكربون (CMS) - مواصفة PAS 2080:2016
	- نظام إدارة جودة رضا المتعاملين - أيزو 10002 و 10004
	- أيزو/آي إي سي 17025 - الفحص والمعايرة
شركة طاقة لحلول المياه (TAQA WS)	شركة طاقة لحلول المياه (وتشمل الممثل المعتمد حيثما يقتضي السياق ذلك).
الرئيس التنفيذي (CEO)	الرئيس التنفيذي
وثيقة المراجعة الإدارية الرئيسية	مراجعات الإدارة الموحدة

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار		
2026 مايو	تاريخ السريان		
7 من 29	الصفحة		
		معايير الخدمة المضمونة	

قد يكون المتعاملون مُلاكاً لشبكات صرف صحي خاصة، ويمكنهم الاستفادة من خدمات الصرف الصحي. ومن ناحية أخرى، قد لا يكونون مُلاكاً لشبكات صرف صحي خاصة، غير أنهم يمكنهم الاستفادة من خدمات الصرف الصحي. وأخيراً، يُعتبر أي شخص يتواصل مع شركة طاقة لحلول المياه لطلب خدمة أو لسبب محدد بمثابة "متعامل".

التقدم بطلب لإنشاء نقطة توصيل جديدة بشبكة الصرف الصحي للمشروع في حال عدم توفر الخدمة.

يُقصد بها شبكات الصرف الصحي الخاصة الواقعة ضمن النطاق الحدودي للعقار و/أو قبل نقطة التوصيل الخاصة بالعقار المعني.

يُقصد بها شبكة الصرف الصحي القائمة والمملوكة والمُشغلة من خلال شركة طاقة لحلول المياه.

يُقصد بها دائرة الطاقة.

يُقصد به تطبيق إدارة الموافقات.

يُقصد بها شهادات عدم الممانعة.

5 أيام عمل من الاثنين إلى الجمعة، باستثناء يومي السبت والأحد والعطلات الرسمية المعتمدة للقطاع الحكومي في إمارة أبوظبي.

يُقصد به أي كيان أو شخص معني قد تربطه علاقة (مباشرة أو غير مباشرة) بخدمات شركة طاقة لحلول المياه.

يُقصد به السماح لشخص بمزاولة نشاط خاضع للتنظيم بموجب المادة (71) دون الحصول على ترخيص، وذلك وفقاً لأحكام المادة (74) أو المادة (79) من القانون رقم (2).

يُقصد به الإجراء المتمثل في منح شخص أموالاً أو أي تعويضات أخرى بموجب عقد، في حال عدم وفاء شركة طاقة لحلول المياه باتفاقية مستوى الخدمة لأي نوع من الخدمات المنصوص عليها في هذه الوثيقة.

المتعاملون

إنشاء نقطة توصيل جديدة

شبكة الصرف الصحي الخاصة

شبكة الصرف الصحي العامة

دائرة الطاقة (DOE)

تطبيق إدارة الموافقات

(CMA)

شهادات عدم الممانعة

(NOC)

يوم العمل

الطرف الثالث

الإعفاء

التعويض

6. التوزيع

الموظفون المتصلون بالشبكة:

عبر الشبكة الداخلية (الإنترنت).

الموظفون غير المتصلين بالشبكة:

التوزيع الورقي (إن لزم الأمر)، المحدد متطلباته في البند رقم (6.5) من إجراء الرقابة على الوثائق (SP-002).

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمنة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
8 من 29	الصفحة		

7. الإجراءات

- وُضعت معايير الخدمة المضمنة لكفالة حد أدنى من مستوى الخدمة، على أن تُعتمد من دائرة الطاقة بموجب الشرط رقم (20) من الترخيص.
- سيُمنح المتعاملون الذين لا يتلقون تعويضاً مالياً تعويضاً غير مالي وفقاً لأحكام هذه الوثيقة، وذلك قبل التطبيق الشامل للتعرفة.
- وسيحظى المتعاملون من الناحية العملية بمستوى أداء يفوق الحد الأدنى المنصوص عليه. وتجدر الإشارة إلى أن هذه المعايير لا تُحدد النطاق الكامل لالتزامات شركة طاقة لحلول المياه تجاه عملائها، بل تُعد جزءاً من نطاق أوسع لأحكام خدمة المتعاملين المنصوص عليها في كل ترخيص.
- يتمثل هدف شركة طاقة لحلول المياه في العموم في معاملة المتعاملين بإنصاف في شتى معاملاتهم وتفاعلاتهم، وتجسيد "مبادئ الإنصاف" المبينة في سياسة حماية المستهلك الصادرة عن دائرة الطاقة والموجهة للمتعاملين.

ملخص للتصنيفين الخاصين بمعايير الخدمات:

- معايير الخدمة المضمنة ومعايير الخدمة العامة
- 1. **معايير الخدمة المضمنة**
 - هي مستويات خدمة مُحددة المعالم يجب الوفاء بها في كل حالة على حدة. وتقوم الشركة حالياً بتسجيل أي إخفاق في تلبية معايير الخدمة وتُدرجه في تقارير ربع سنوية، والتي تخضع للرقابة الشهرية من دائرة الطاقة.
- 2. **معايير الخدمة العامة:**
 - تُغطي معايير الخدمة العامة مجالات الخدمات التي ينبغي أن تحقق فيها شركة طاقة لحلول المياه حدًا أدنى من مستويات الأداء المتوقعة على مستوى الخدمة العامة. كما قد تتدرج بعض هذه المعايير ضمن معايير الخدمة المضمنة المطبقة على المتعاملين.

1.7. معايير الخدمة المضمنة

يوضح هذا الجدول الحد الأدنى لمعايير الأداء للخدمات المقدمة لمتعاملي الشركة، حيث يتعين تلبية كل طلب وفقاً للمعايير المُدرجة أدناه.

اسم المعيار	نوع الخدمات	رقم المعيار
خدمات الصرف الصحي	معالجة الروائح، والانسدادات، وطفح مياه الصرف الصحي	معيار الخدمة المضمنة 1
تقديم الشكاوى	تقديم الشكاوى	معيار الخدمة المضمنة 2
مخططات الصرف الصحي والبيانات الجغرافية	الموافقة على توفير البيانات المكانية للصرف الصحي	معيار الخدمة المضمنة 3
	4.1 إصدار مخطط نقطة التوصيل بشبكة الصرف الصحي	معيار الخدمة المضمنة 4

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمنة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
9 من 29	الصفحة		

التوصيل بشبكة الصرف الصحي	4.2 الموافقة على التوصيل المؤقت بشبكة الصرف الصحي	
	4.3 الموافقة على مسار الصرف الصحي الخارجي	
تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي	5.1 إصدار تصريح تفريغ لصهرج مياه الصرف الصحي	معيار الخدمة المضمنة 5
	5.2 تجديد تصريح تفريغ لصهرج مياه الصرف الصحي	
تصاريح تصريف مياه الصرف الصناعي	إصدار الموافقة على تصريف مياه الصرف الصناعي	معيار الخدمة المضمنة 6

1.1.7 معيار الخدمة المضمنة 1: خدمات الصرف الصحي (معالجة الروائح، والانسدادات، وطفح مياه الصرف الصحي)

وصف الخدمة

- يمكن للمتعاملين تقديم طلبات الخدمة إلى شركة طاقة لحلول المياه عبر نظام إدارة علاقات المتعاملين (حكومة أبوظبي 800555) أو منصة "تم"، المتاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (7/24)، لطلب المساعدة بشأن المشكلات المتمثلة في الروائح، أو الانسدادات، أو الطفح، أو تصريف مياه الصرف الصحي.

- تُقدم الخدمة في غضون ثلاث (3) ساعات عمل من تاريخ التقديم الناجح للطلب.

الإعفاءات

- لا ينطبق على هذا المعيار.

2.1.7 معيار الخدمة المضمنة 2: تقديم الشكاوى

وصف الخدمة

يمكن للمتعاملين تقديم شكاوى تتعلق بخدمات شركة طاقة لحلول المياه عبر نظام إدارة علاقات المتعاملين (حكومة أبوظبي 800555) أو منصة "تم" للتعبير عن استيائهم أو مخاوفهم المتعلقة بخدمات الشركة أو أنشطتها أو موظفيها أو أصولها.

- يتعين تقديم رد أولي في غضون ثلاث (3) ساعات من تاريخ التقديم، على أن يُصدر الرد النهائي الشامل خلال الأطر الزمنية المتفق عليها والمُحددة لكل فئة رئيسية من فئات الشكاوى، وفقاً لما هو منصوص عليه في إجراءات معالجة شكاوى المتعاملين (إجراءات التشغيل القياسية SOP-1672).
- يُحدد الإطار الزمني للحل بناءً على نوع الشكاوى أو تصنيفها: (قصيرة الأجل: 3 أيام، طويلة الأجل: 14 يوماً).

الإعفاءات

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمنة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
10 من 29	الصفحة		

- لا ينطبق على هذا المعيار.

3.1.7. معيار الخدمة المضمنة 3: مخططات الصرف الصحي والبيانات الجغرافية (الموافقة على توفير البيانات المكانية للصرف الصحي)

وصف الخدمة

- تتيح هذه الخدمة للمتعاملين الحصول على موافقة من شركة طاقة لحلول المياه لتوفير مخططات وبيانات الصرف الصحي في منطقة المشروع المطلوبة.
- ومن خلال منصة "تم"، يحق للمتعاملين طلب الموافقة على توفير البيانات المكانية والخرائط الرقمية للصرف الصحي في موقع المشروع المحدد، بما يكفل التوافق مع متطلبات شركة طاقة لحلول المياه.
- تُقدم الخدمة في غضون يومي (2) عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

- لا ينطبق على هذا المعيار.

4.1.7. معيار الخدمة المضمنة 4: التوصيل بشبكة الصرف الصحي

1.4.1.7. إصدار مخطط نقطة التوصيل بشبكة الصرف الصحي

وصف الخدمة

- يمكن للمتعاملين تقديم طلبات إلى شركة طاقة لحلول المياه لتحديد أقرب نقاط توصيل صرف صحي مخصصة لأراضيهم، والحصول على مخططات الموقع التي توضح التخطيط الهندسي لشبكة الصرف الصحي ضمن نطاق الطلب المُقدم.
- تُقدم الخدمة في غضون يومي (2) عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

- لا ينطبق على هذا المعيار.

2.4.1.7. الموافقة على التوصيل المؤقت بشبكة الصرف الصحي

وصف الخدمة

- يمكن للمتعاملين تقديم طلبات إلى الشركة للحصول على الموافقة للربط المؤقت للمشاريع قيد الإنشاء بشبكة الصرف الصحي طوال مدة المشروع.
- تُقدم الخدمة في غضون يومي (2) عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

- لا ينطبق على هذا المعيار.

3.4.1.7 طلب الموافقة على مسار الصرف الصحي الخارجي

وصف الخدمة

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمنة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
11 من 29	الصفحة		

- يمكن للمتعاملين تقديم طلبات إلى شركة طاقة لحلول المياه للحصول على الموافقة لإنشاء مسار خارجي لشبكات أو خطوط الصرف الصحي وفقاً لاقتراح المتعامل.
- تُقدم الخدمة في غضون يومي (2) عمل من تاريخ التقديم.
- الإعفاءات
- لا ينطبق على هذا المعيار.

5.1.7. معيار الخدمة المضمنة 5: تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي

1.5.1.7 إصدار تصريح تفريغ لصهاريج مياه الصرف الصحي

وصف الخدمة

- يمكن للمتعاملين تقديم طلبات إلى شركة طاقة لحلول المياه للحصول على إذن بتفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي في نقاط التفريغ المُخصصة والتابعة للشركة.
- تُقدم الخدمة في غضون يومي (2) عمل من تاريخ التقديم.
- وعبر منصة "تم"، يحصل المتعامل على تصريح لتفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي في نقاط التفريغ التابعة لشركة طاقة لحلول المياه.

الإعفاءات

- لا ينطبق على هذا المعيار.

2.5.1.7 تجديد تصريح تفريغ لصهاريج مياه الصرف الصحي

وصف الخدمة

- يمكن للمتعاملين تقديم طلباتهم إلى شركة طاقة لحلول المياه لتجديد التصريح القائم والخاص بتفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي في نقاط التفريغ التابعة للشركة.
- تُقدم الخدمة في غضون يومي (2) عمل من تاريخ التقديم.
- وعبر منصة "تم"، يحصل المتعامل على تصريح لتفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي في نقاط التفريغ التابعة لشركة طاقة لحلول المياه.

الإعفاءات

- لا ينطبق على هذا المعيار.

6.1.7 معيار الخدمة المضمنة 6: تصاريح تصريف مياه الصرف الصناعي

وصف الخدمة

- يمكن للمتعاملين تقديم طلبات إلى شركة طاقة لحلول المياه للحصول على موافقة لتصريف مياه الصرف في شبكات الصرف الصحي التابعة للشركة. ويسري ذلك على المنشآت مثل المصانع، والمؤسسات التجارية، والمستشفيات، والمختبرات، ويُستثنى من ذلك الفئات مُنخفضة المخاطر والمُحددة سلفاً كالمطاعم، والمقاهي، والمغاسل، ومراكز غسيل السيارات.

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمنة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
12 من 29	الصفحة		

- تُقدم الخدمة في غضون خمسة عشر (15) يوماً من تاريخ التقديم.
- الإعفاءات
- لا ينطبق على هذا المعيار.

2.7 التعويضات

- تسري أحكام التعويض على كافة الخدمات المنصوص عليها في إجراءات التشغيل القياسية المائل.
- تلتزم شركة طاقة لحلول المياه بتقييم مدى ملاءمة واستحقاق التعويض لكل حالة على حدة، مع كفالة إمام المتعاملين التام بمنهجية وأوصاف الخدمة.
- في حالة وقوع أخطاء في تقديم الأعمال/الخدمات أو إخفاقات لا ينطوي عليها أثر مالي، تلتزم شركة طاقة لحلول المياه بما يلي:
- أ. تقييد شكوى رسمية بخصوص الخدمة:
 - تُخصص لكل حالة رقم تتبع فريد.
 - يُبلغ المتعامل برقم التتبع المُخصص.
 - تُقيد الحالة رسمياً في سجلات الشركة ويتم البت فيها وحلها في غضون 48 ساعة.
- ب. التواصل مع المتعامل:
- يتعين التواصل مع المتعاملين، والإصغاء إليهم، وتقديم المساعدة اللازمة لضمان إحاطة شركة طاقة لحلول المياه بكافة ملابسات الموقف وتحليله بصورة شاملة.
- ج. اعتبارات إضافية:
- استناداً إلى نتائج التحليل، يجوز لشركة طاقة لحلول المياه إصدار اعتذار رسمي، يُخطر به المتعامل عبر رسالة نصية قصيرة أو عبر البريد الإلكتروني.
- تُعفى الشركة من أي مسؤولية قانونية إذا نشأت المشكلة لأسباب خارجة عن إرادتها وسيطرتها، أو جراء أفعال صادرة عن شركاء تضامنيين أو أطراف ثالثة (سواء أكانوا متعاقدين معها أم لا).
- تختص شركة طاقة لحلول المياه بتحديد التوقيت والآلية المناسبين لتقديم التعويض وفقاً لمدى جسامته الحالة.
- يتعين إجراء استطلاع رأي للمتعاملين المستحقين للتعويض للوقوف على مدى رضاهم.
- يحتفظ المتعاملون بالحق القانوني في تصعيد المسائل المعلقة والتي لم يتم البت فيها إلى دائرة الطاقة، وذلك فيما يتعلق بأي إخفاق مرتبط بالخدمات المرخصة والمقدمة من شركة طاقة لحلول المياه.

3.7 معايير الخدمات العامة

- تُشكل معايير الخدمة العامة مستوى الأداء العام المُتوقع من شركة طاقة لحلول المياه في كافة الخدمات المباشرة المُقدمة للمتعاملين.
- وتُعنى هذه المعايير بقياس الأداء التنظيمي الشامل والموحد عوضاً عن تقييم الحالات الفردية.
- تشمل مؤشرات معايير الخدمات العامة عدة جوانب مثل موثوقية الخدمة، وتسوية الشكاوى، ورضا المتعاملين، ودقة المعلومات المُقدمة، وشفافية قنوات الاتصال.

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمنة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
13 من 29	الصفحة		

- يتمثل الغرض من معايير الخدمات العامة في كفالة تقديم شركة طاقة لحلول المياه لخدماتها بفعالية، واتساق، وإنصاف، بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية لدائرة الطاقة وسياسة حماية المستهلك.
- يتولى قسم أداء الأعمال مراقبة النتائج بصفة شهرية، وتُرفع بها تقارير ربع سنوية إلى دائرة الطاقة مقترنة بنتائج معايير الخدمة المضمنة.
- تلتزم الإدارات التي تُسجل أداءً دون المستهدف بوضع خطط عمل تصحيحية والإبلاغ عن سير العمل ومستوى التقدم المحرز خلال اجتماعات المراجعة الشهرية الخاصة بتجربة المتعاملين.
- تُستثمر مؤشرات أداء معايير الخدمات العامة في رصد التحسينات المنهجية وتحديث العمليات الداخلية أو إجراءات التشغيل القياسية متى دعت الحاجة إلى ذلك.
- يُعمم موجز النتائج على الصعيدين الداخلي والخارجي وفقاً لخطة النشر المُعتمدة من دائرة الطاقة، إرساءً لمبادئ الشفافية والمساءلة.

4.7 الإبلاغ عن معايير الخدمة المضمنة والعامة

- تلتزم شركة طاقة لحلول المياه بتقديم تقرير ربع سنوي يتضمن كافة المعلومات ذات الصلة التي قد تطلبها دائرة الطاقة، على أن يُغطي التقرير السنة التقويمية المُنقضية، وذلك في غضون ثلاثة (03) أشهر من مستهل العام الجاري.
- تنعقد لجنة المراجعة الداخلية بصفة سنوية لتقييم ومراقبة قابلية التطبيق، والفعالية، والامتثال لمعايير الخدمة المُقررة والأطر الزمنية المرتبطة بها.

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمنة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
14 من 29	الصفحة		

8. الملاحق

الرقم التسلسلي	اسم الوثيقة	م
SOF-406-A	معايير الخدمة المضمنة / نموذج الإبلاغ	1
	بطاقات الخدمة - خدمات الصرف الصحي	2
	وصف كيفية تقديم الشكاوى	3
	بطاقات الخدمة - مخططات الصرف الصحي والبيانات الجغرافية	4
	بطاقات الخدمة - التوصيل بشبكة الصرف الصحي	5
	بطاقات الخدمة - تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي	6
	بطاقات الخدمة - تصاريح تصريف مياه الصرف الصناعي	7

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لطول المياه
005	رقم الإصدار		
مايو 2026	تاريخ السريان		
15 من 29	الصفحة		
		معايير الخدمة المضمونة	

الملحق 1. معايير الخدمة المضمونة / نموذج الإبلاغ

- يُرجى الرجوع إلى تقرير دائرة الطاقة: تقرير معايير الخدمة المضمونة لدائرة الطاقة.

إجراءات التشغيل القياسية		 Water Solutions طاقة لحلول المياه	
SOP 406	الرقم التسلسلي		معايير الخدمة المضمونة
005	رقم الإصدار		
مايو 2026	تاريخ السريان		
16 من 29	الصفحة		

الملحق 2. بطاقات الخدمة - خدمات الصرف الصحي

خدمات الصرف الصحي			
TAQA-WS06			رمز الخدمة
خدمات الصرف الصحي			اسم الخدمة
تتيح لك هذه الخدمة التقدم بطلب للحصول على صيانة لخدمات الصرف الصحي لمعالجة الروائح والانسدادات.			وصف الخدمة
☒ رئيسية ☐ فرعية			تصنيف الخدمة
☒ إجرائية ☐ معلوماتية ☐ تفاعلية			فئة الخدمة
منصة "تم"			قنوات تقديم الخدمة
على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (7/24)			أوقات تقديم الخدمة
3 ساعات عمل			المدة الزمنية
وفقاً للخدمة الفرعية المقدمة			المستندات المطلوبة
وفقاً للخدمة الفرعية المقدمة			إجراءات الحصول على الخدمة
لا توجد رسوم			الرسوم
طرف ثالث -			الخدمة المرتبطة
جهة حكومية -			نوع المتعامل
☒ أفراد ☒ أعمال ☒ جهة حكومية			عدد الزيارات
عدد نقاط التواصل للخدمة 2			المخرج الرئيسي للخدمة
تتم معالجة الطلب، وتقديم الخدمة ضمن إطار مسؤوليات شركة طاقة لحلول المياه.			مؤشرات أداء الخدمة
وحدة القياس	التكرار	طريقة احتساب مؤشر الأداء الرئيسي	اسم مؤشر الأداء الرئيسي
عدد	شهرياً	إجمالي عدد الأيام المستغرقة لإنجاز الطلبات / إجمالي عدد الطلبات المستلمة	متوسط الوقت لتقديم خدمات الجهة
نسبة مئوية	شهرياً	(عدد الطلبات المنجزة رقمياً / إجمالي عدد الطلبات المقدمة) × 100	نسبة الطلبات المنجزة عبر القنوات الرقمية من إجمالي الطلبات
نسبة مئوية	سنوياً	استبيان رضا المتعاملين	نسبة رضا المتعاملين

This document is the property of TAQA Water Solutions (TAQA-WS). It shall not be copied, distributed, or shared with external parties without written authorization from the concerned function Chief/EVP or the Legal, Governance & Compliance

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمنة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
17 من 29	الصفحة		

معالجة الروائح، والانسدادات، وطفح مياه الصرف الصحي			
TAQA-WS06-1			رمز الخدمة
معالجة الروائح، والانسدادات، وطفح مياه الصرف الصحي			اسم الخدمة
تتيح لك هذه الخدمة الحصول على خدمة لمعالجة الروائح، والانسدادات، وطفح مياه الصرف الصحي.			وصف الخدمة
خدمات الصرف الصحي			الخدمة الرئيسية
منصة "تم"			قنوات تقديم الخدمة
لا ينطبق			المستندات المطلوبة
- تسجيل الدخول عبر الهوية الرقمية أو عبر مركز الاتصال. - تقديم الطلب. - استلام إشعار بمعالجة الروائح، أو الانسدادات، أو الطفح، أو إشعار برفض الخدمة مُذِلاً بأسباب الرفض.			إجراءات الحصول على الخدمة
لا توجد رسوم			الرسوم
طرف ثالث		جهة حكومية	الخدمة المرتبطة
-		-	
☒ جهة حكومية	☒ أعمال	☒ أفراد	نوع المتعامل
2	عدد نقاط التواصل للخدمة	0	عدد الزيارات

This document is the property of TAQA Water Solutions (TAQA-WS). It shall not be copied, distributed, or shared with external parties without written authorization from the concerned function Chief/EVP or the Legal, Governance & Compliance

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار		
مايو 2026	تاريخ السريان		
18 من 29	الصفحة		
		معايير الخدمة المضمونة	

الملحق 3. وصف كيفية تقديم الشكاوى

تقديم الشكاوى	
الوصف	تتيح هذه الخدمة تلقي شكاوى المتعاملين عبر تطبيق إدارة علاقات المتعاملين التابع لمركز اتصال حكومة أبوظبي أو عبر منصة "تم".
المستندات المطلوبة	لا ينطبق
الإجراءات	- تقديم الشكاوى عبر التواصل مع مركز اتصال حكومة أبوظبي على الرقم (800555) أو عبر منصة "تم". - إحالة الشكاوى من مركز الاتصال إلى شركة طاقة لحلول المياه. - استلام الطلب عبر تطبيق إدارة علاقات المتعاملين. - تحويل الشكاوى داخلياً إلى الإدارة المعنية. - استلام قرار التسوية وإغلاق الشكاوى. - إفادة المتعاملين بقرار التسوية من مركز اتصال حكومة أبوظبي.

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار		
مايو 2026	تاريخ السريان		
19 من 29	الصفحة		
		معايير الخدمة المضمونة	

الملحق 4. بطاقات الخدمة - مخططات الصرف الصحي والبيانات الجغرافية

مخططات الصرف الصحي والبيانات الجغرافية			
TAQA-WS04			رمز الخدمة
مخططات الصرف الصحي والبيانات الجغرافية			اسم الخدمة
تتيح لك هذه الخدمة الحصول على موافقة من شركة طاقة لحلول المياه لتوفير مخططات وبيانات الصرف الصحي في منطقة المشروع المطلوبة.			وصف الخدمة
☐ فرعية		☒ رئيسية	تصنيف الخدمة
☐ تفاعلية	☐ معلوماتية	☒ إجرائية	فئة الخدمة
منصة "تم"			قنوات تقديم الخدمة
على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (7/24)			أوقات تقديم الخدمة
يوماً (2) عمل			المدة الزمنية
وفقاً للخدمة الفرعية المقدمة			المستندات المطلوبة
وفقاً للخدمة الفرعية المقدمة			إجراءات الحصول على الخدمة
لا توجد رسوم			الرسوم
طرف ثالث		جهة حكومية	الخدمة المرتبطة
-		-	
☒ جهة حكومية	☒ أعمال	☒ أفراد	نوع المتعامل
2	عدد نقاط التواصل للخدمة	0	عدد الزيارات
الحصول على مخطط جغرافي يوضح بيانات شبكة الصرف الصحي ضمن نطاق الطلب المُقدم.			المخرج الرئيسي للخدمة
وحدة القياس	التكرار	طريقة احتساب مؤشر الأداء الرئيسي	اسم مؤشر الأداء الرئيسي
عدد	شهرياً	إجمالي عدد الأيام المستغرقة لإنجاز الطلبات / إجمالي عدد الطلبات المستلمة	متوسط الوقت لتقديم خدمات الجهة
نسبة مئوية	شهرياً	(عدد الطلبات المنجزة رقمياً / إجمالي عدد الطلبات المقدمة) × 100	نسبة الطلبات المنجزة عبر القنوات الرقمية من إجمالي الطلبات
نسبة مئوية	سنوياً	استبيان رضا المتعاملين	نسبة رضا المتعاملين

This document is the property of TAQA Water Solutions (TAQA-WS). It shall not be copied, distributed, or shared with external parties without written authorization from the concerned function Chief/EVP or the Legal, Governance & Compliance

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمونة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
20 من 29	الصفحة		

إصدار الموافقة على توفير البيانات المكانية للصرف الصحي			
رمز الخدمة	TAQA-WS04-1		
اسم الخدمة	إصدار الموافقة على توفير البيانات المكانية للصرف الصحي		
وصف الخدمة	تتيح لك هذه الخدمة الحصول على موافقة لتوفير البيانات المكانية والخرائط الرقمية للصرف الصحي في منطقة المشروع المطلوبة.		
الخدمة الرئيسية	مخططات الصرف الصحي والبيانات الجغرافية		
قنوات تقديم الخدمة	منصة "تم"		
المستندات المطلوبة	• خطاب طلب للحصول على مخططات وبيانات نظم المعلومات الجغرافية للصرف الصحي موضحاً به موقع المشروع. • خطاب الترسية الخاص بالمقاول/الاستشاري المُعين. • مخطط هندسي واضح للمشروع يبين طبيعة وموقع المشروع بصيغة PDF. • مخطط المشروع في ملف أوتوكاد (AutoCAD) إصدار 2010 بنظام الإحداثيات WGS84 المنطقة 40. • إقرار وتعهد بالحفاظ على سرية المعلومات وعدم استخدامها في مشروع آخر (عند طلب البيانات الجغرافية للصرف الصحي بصيغة رقمية).		
إجراءات الحصول على الخدمة	• تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية. • تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. • استلام مخططات وبيانات نظم المعلومات الجغرافية للصرف الصحي، أو إشعار الرفض مُذليلاً بأسباب الرفض إلكترونياً.		
الرسوم	لا توجد رسوم		
الخدمة المرتبطة	جهة حكومية		طرف ثالث
	-		-
نوع المتعامل	☐ أفراد	☒ أعمال	☒ جهة حكومية
عدد الزيارات	0	عدد نقاط التواصل للخدمة	
		2	

This document is the property of TAQA Water Solutions (TAQA-WS). It shall not be copied, distributed, or shared with external parties without written authorization from the concerned function Chief/EVP or the Legal, Governance & Compliance

إجراءات التشغيل القياسية		 Water Solutions طاقة لحلول المياه	
SOP 406	الرقم التسلسلي		معايير الخدمة المضمونة
005	رقم الإصدار		
مايو 2026	تاريخ السريان		
21 من 29	الصفحة		

الملحق 5. بطاقات الخدمة - تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي

التوصيل بشبكة الصرف الصحي			
رمز الخدمة	TAQA-WS01		
اسم الخدمة	التوصيل بشبكة الصرف الصحي		
وصف الخدمة	تتيح لك هذه الخدمة الحصول على موافقة من شركة طاقة لحلول المياه للتوصيل بشبكات الصرف الصحي، ومنها تفاصيل نقطة توصيل الصرف الصحي، وتوصيل خط صرف صحي مؤقت، واعتماد خط الصرف الصحي الخارجي.		
تصنيف الخدمة	☒ رئيسية ☐ فرعية		
فئة الخدمة	☒ إجرائية ☐ معلوماتية ☐ تفاعلية		
قنوات تقديم الخدمة	منصة "تم"		
أوقات تقديم الخدمة	على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (7/24)		
المدة الزمنية	يوماً (2) عمل		
المستندات المطلوبة	وفقاً للخدمة الفرعية المقدمة		
إجراءات الحصول على الخدمة	وفقاً للخدمة الفرعية المقدمة		
الرسوم	لا توجد رسوم		
الخدمة المرتبطة	جهة حكومية		طرف ثالث
	-		-
نوع المتعامل	☐ أفراد ☒ أعمال ☒ جهة حكومية		
عدد الزيارات	0 عدد نقاط التواصل للخدمة 2		
المخرج الرئيسي للخدمة	إنجاز التوصيل بشبكات الصرف الصحي ضمن نطاق الطلب المقدم. (تفاصيل نقطة توصيل الصرف الصحي، وتوصيل خط صرف صحي مؤقت، واعتماد خط الصرف الصحي الخارجي).		
مؤشرات أداء الخدمة	اسم مؤشر الأداء الرئيسي	طريقة احتساب مؤشر الأداء الرئيسي	التكرار
	متوسط الوقت لتقديم خدمات الجهة	إجمالي عدد الأيام المستغرقة لإنجاز الطلبات / إجمالي عدد الطلبات المستلمة	شهرياً
	نسبة الطلبات المنجزة عبر القنوات الرقمية من إجمالي الطلبات	(عدد الطلبات المنجزة رقمياً / إجمالي عدد الطلبات المقدمة) $\times 100$	شهرياً
	نسبة رضا المتعاملين	استبيان رضا المتعاملين	سنوياً

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار		
مايو 2026	تاريخ السريان		
22 من 29	الصفحة		
		معايير الخدمة المضمونة	

إصدار مخطط تفاصيل نقطة التوصيل بشبكة الصرف الصحي			
TAQA-WS01-1			رمز الخدمة
إصدار مخطط تفاصيل نقطة التوصيل بشبكة الصرف الصحي			اسم الخدمة
تتيح لك هذه الخدمة الحصول على مخطط/رسم نقطة التوصيل بشبكة الصرف الصحي الخاصة بأرضك.			وصف الخدمة
التوصيل بشبكة الصرف الصحي			الخدمة الرئيسية
منصة "تم"			قنوات تقديم الخدمة
• مخطط الموقع النهائي الجديد لقطعة الأرض صادر من البلدية لا تتجاوز مدته 6 أشهر. • موافقة شركة طاقة لحلول المياه على امتداد الطابق السفلي (القبو) أو خطاب من الاستشاري المُعين يفيد بأن هذا المشروع لا يتضمن امتداداً للطابق السفلي خارج حدود الأرض (بالنسبة للأراضي التجارية).			المستندات المطلوبة
• تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية. • تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. • استلام مخطط تفاصيل نقطة التوصيل بشبكة الصرف الصحي، أو إشعار الرفض مُذليلاً بأسباب الرفض إلكترونياً.			إجراءات الحصول على الخدمة
لا توجد رسوم			الرسوم
طرف ثالث		جهة حكومية	الخدمة المرتبطة
-		-	
☒ جهة حكومية	☒ أعمال	☐ أفراد	نوع المتعامل
2	عدد نقاط التواصل للخدمة	0	عدد الزيارات

This document is the property of TAQA Water Solutions (TAQA-WS). It shall not be copied, distributed, or shared with external parties without written authorization from the concerned function Chief/EVP or the Legal, Governance & Compliance

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمنة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
23 من 29	الصفحة		

الموافقة على التوصيل المؤقت بخط الصرف الصحي				
TAQA-WS01-2			رمز الخدمة	
الموافقة على التوصيل المؤقت بخط الصرف الصحي			اسم الخدمة	
تتيح لك هذه الخدمة الحصول على موافقة للربط المؤقت للمشاريع قيد الإنشاء بشبكة الصرف الصحي طوال فترة مشروعك.			وصف الخدمة	
التوصيل بشبكة الصرف الصحي			الخدمة الرئيسية	
منصة "تم"			قنوات تقديم الخدمة	
● مخطط الموقع النهائي الجديد لقطعة الأرض صادر من البلدية لا تتجاوز مدته 6 أشهر. ● نسخة من رخصة البناء. ● خطاب تعهد من المقاول المُعين. ● بيان الطريقة للتوصيل المؤقت ممهوراً بختم المقاول والاستشاري المُعينين. ● مخطط تنفيذي لوصلة الصرف الصحي المؤقتة ممهوراً بختم المقاول والاستشاري. ● المخططات المعمارية المعتمدة من البلدية والممهورة بختم الاستشاري بما في ذلك المخطط العام للمشروع والطابق الأرضي (مخطط الطابق السفلي للأراضي التجارية). ● المخطط العام لخدمات الصرف الصحي.			المستندات المطلوبة	
● تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية. ● تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. ● استلام الموافقة على خط الصرف الصحي المؤقت للمشاريع قيد الإنشاء، أو إشعار الرفض مُذليلاً بأسباب الرفض إلكترونياً.			إجراءات الحصول على الخدمة	
لا توجد رسوم			الرسوم	
طرف ثالث		جهة حكومية		الخدمة المرتبطة
-		-		
☒ جهة حكومية		☒ أعمال	☐ أفراد	نوع المتعامل
2		عدد نقاط التواصل للخدمة	0	عدد الزيارات

This document is the property of TAQA Water Solutions (TAQA-WS). It shall not be copied, distributed, or shared with external parties without written authorization from the concerned function Chief/EVP or the Legal, Governance & Compliance

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار		
مايو 2026	تاريخ السريان		
24 من 29	الصفحة		
		معايير الخدمة المضمونة	

الموافقة على مسار الصرف الصحي الخارجي			
TAQA-WS01-3			رمز الخدمة
الموافقة على مسار الصرف الصحي الخارجي			اسم الخدمة
تتيح لك هذه الخدمة الحصول على الموافقة على مسار الصرف الصحي الخارجي المقترح لمشروعك عقب الحصول على موافقة البلدية.			وصف الخدمة
التوصيل بشبكة الصرف الصحي			الخدمة الرئيسية
• منصة "تم" • نظام شهادات عدم الممانعة الإلكتروني (منطقة الظفرة)			قنوات تقديم الخدمة
• مخطط الموقع النهائي الجديد لقطعة الأرض صادر من البلدية لا تتجاوز مدته 6 أشهر. • المخططات المعمارية المعتمدة من البلدية بما في ذلك المخطط العام للمشروع والطابق الأرضي (مخطط الطابق السفلي للأراضي التجارية). • مخططات الصرف الصحي ممهورة بختم الاستشاري المُعين. • ملف أوتوكاد بصيغة (DWG) بنظام الإحداثيات WGS-84 وفقاً لمسار الصرف الصحي الخارجي المقترح (متطلب بلدية أبوظبي). • المخطط العام لخدمات الصرف الصحي. • تقارير خلو من الأخطاء - ملفات أوتوكاد.			المستندات المطلوبة
• تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية. • تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. • استلام الموافقة على مسار الصرف الصحي الخارجي، أو إشعار الرفض مُذنباً بأسباب الرفض إلكترونياً.			إجراءات الحصول على الخدمة
لا توجد رسوم			الرسوم
طرف ثالث		جهة حكومية	الخدمة المرتبطة
-		-	
☒ جهة حكومية	☒ أعمال	☐ أفراد	نوع المتعامل
2	عدد نقاط التواصل للخدمة	0	عدد الزيارات

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمونة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
25 من 29	الصفحة		

الملحق 6. بطاقات الخدمة - تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي

تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي			
TAQA-WS07			رمز الخدمة
تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي			اسم الخدمة
تتيح لك هذه الخدمة الحصول على تصريح من شركة طاقة لحلول المياه لتفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي في نقاط التفريغ التابعة لشركة طاقة لحلول المياه.			وصف الخدمة
☐ فرعية ☒ رئيسية			تصنيف الخدمة
☐ تفاعلية ☐ معلوماتية ☒ إجرائية			فئة الخدمة
منصة "تم"			قنوات تقديم الخدمة
على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (7/24)			أوقات تقديم الخدمة
يوماً (2) عمل			المدة الزمنية
وفقاً للخدمة الفرعية المقدمة			المستندات المطلوبة
وفقاً للخدمة الفرعية المقدمة			إجراءات الحصول على الخدمة
لا توجد رسوم			الرسوم
طرف ثالث -			الخدمة المرتبطة
جهة حكومية -			نوع المتعامل
☒ أفراد ☒ أعمال ☒ جهة حكومية			عدد الزيارات
عدد نقاط التواصل للخدمة 2			المخرج الرئيسي للخدمة
إصدار تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي في نقاط التفريغ التابعة لشركة طاقة لحلول المياه.			مؤشرات أداء الخدمة
اسم مؤشر الأداء الرئيسي	طريقة احتساب مؤشر الأداء الرئيسي	التكرار	وحدة القياس
متوسط الوقت لتقديم خدمات الجهة	إجمالي عدد الأيام المستغرقة لإنجاز الطلبات / إجمالي عدد الطلبات المستلمة	شهرياً	عدد
نسبة الطلبات المنجزة عبر القنوات الرقمية من إجمالي الطلبات	(عدد الطلبات المنجزة رقمياً / إجمالي عدد الطلبات المقدمة) × 100	شهرياً	نسبة مئوية
نسبة رضا المتعاملين	استبيان رضا المتعاملين	سنوياً	نسبة مئوية

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمنة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
26 من 29	الصفحة		

إصدار تصريح تفريغ لصهريج مياه الصرف الصحي			
TAQA-WS07-1			رمز الخدمة
إصدار تصريح تفريغ لصهريج مياه الصرف الصحي			اسم الخدمة
تتيح لك هذه الخدمة الحصول على تصريح لتفريغ صهريج مياه الصرف الصحي في نقاط التفريغ التابعة لشركة طاقة لحلول المياه.			وصف الخدمة
تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي			الخدمة الرئيسية
منصة "تم"			قنوات تقديم الخدمة
• نسخة سارية من سند ملكية المركبة. • نسخة سارية من رخصة القيادة. • خطاب تعهد. • نسخة سارية من بطاقة عمل السائق. • صورة للمركبة من الجوانب الأربعة. • نسخة من الرخصة التجارية.			المستندات المطلوبة
• تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية. • تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. • استلام تصريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي في نقاط التفريغ التابعة لشركة طاقة لحلول المياه، أو إشعار الرفض مُذلياً بأسباب الرفض إلكترونياً.			إجراءات الحصول على الخدمة
لا توجد رسوم			الرسوم
طرف ثالث		جهة حكومية	الخدمة المرتبطة
-		-	
☒ جهة حكومية	☒ أعمال	☐ أفراد	نوع المتعامل
2	عدد نقاط التواصل للخدمة	0	عدد الزيارات

This document is the property of TAQA Water Solutions (TAQA-WS). It shall not be copied, distributed, or shared with external parties without written authorization from the concerned function Chief/EVP or the Legal, Governance & Compliance

إجراءات التشغيل القياسية		 Water Solutions طاقة لحلول المياه	
SOP 406	الرقم التسلسلي		
005	رقم الإصدار		
2026 مايو	تاريخ السريان		
27 من 29	الصفحة	معايير الخدمة المضمونة	

تجديد تصريح تفريغ لصهريج مياه الصرف الصحي			
TAQA-WS07-2			رمز الخدمة
تجديد تصريح تفريغ لصهريج مياه الصرف الصحي			اسم الخدمة
تتيح لك هذه الخدمة تجديد التصريح الخاص بتفريغ صهريج مياه الصرف الصحي في نقاط التفريغ التابعة لشركة طاقة لحلول المياه.			وصف الخدمة
تصاريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي			الخدمة الرئيسية
منصة "تم"			قنوات تقديم الخدمة
• نسخة سارية من سند ملكية المركبة. • نسخة سارية من رخصة القيادة. • خطاب تعهد. • نسخة سارية من بطاقة عمل السائق. • صورة للمركبة من الجوانب الأربعة. • نسخة سارية من الرخصة التجارية.			المستندات المطلوبة
• تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية. • تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. • استلام تجديد تصريح تفريغ صهاريج مياه الصرف الصحي في نقاط التفريغ التابعة لشركة طاقة لحلول المياه، أو إشعار الرفض مُذنباً بأسباب الرفض إلكترونياً.			إجراءات الحصول على الخدمة
لا توجد رسوم			الرسوم
طرف ثالث		جهة حكومية	الخدمة المرتبطة
-		-	
☒ جهة حكومية	☒ أعمال	☐ أفراد	نوع المتعامل
2	عدد نقاط التواصل للخدمة	0	عدد الزيارات

This document is the property of TAQA Water Solutions (TAQA-WS). It shall not be copied, distributed, or shared with external parties without written authorization from the concerned function Chief/EVP or the Legal, Governance & Compliance

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار	معايير الخدمة المضمونة	
مايو 2026	تاريخ السريان		
28 من 29	الصفحة		

الملحق 7. بطاقات الخدمة - تصاريح تصريف مياه الصرف الصناعي

تصاريح تصريف مياه الصرف الصناعي			
رمز الخدمة			TAQA-WS08
اسم الخدمة			
تصاريح تصريف مياه الصرف الصناعي			
تتيح لك هذه الخدمة الحصول على تصريح لتصريف مياه الصرف الصناعي.			
تصنيف الخدمة		☒ رئيسية ☐ فرعية	
فئة الخدمة		☒ إجرائية ☐ معلوماتية ☐ تفاعلية	
قنوات تقديم الخدمة			
منصة "تم"			
أوقات تقديم الخدمة			
على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع (7/24)			
المدة الزمنية			
15 يوم عمل			
المستندات المطلوبة			
وفقاً للخدمة الفرعية المقدمة			
إجراءات الحصول على الخدمة			
وفقاً للخدمة الفرعية المقدمة			
الرسوم			
لا توجد رسوم			
الخدمة المرتبطة		جهة حكومية	
طرف ثالث		-	
نوع المتعامل		☐ أفراد ☒ أعمال ☒ جهة حكومية	
عدد الزيارات		عدد نقاط التواصل للخدمة: 0 2	
المخرج الرئيسي للخدمة			
إصدار موافقة على تصريف مياه الصرف الصناعي.			
مؤشرات أداء الخدمة			
اسم مؤشر الأداء الرئيسي	طريقة احتساب مؤشر الأداء الرئيسي	التكرار	وحدة القياس
متوسط الوقت لتقديم خدمات الجهة	إجمالي عدد الأيام المستغرقة لإنجاز الطلبات / إجمالي عدد الطلبات المستلمة	شهرياً	عدد
نسبة الطلبات المنجزة عبر القنوات الرقمية من إجمالي الطلبات	(عدد الطلبات المنجزة رقمياً / إجمالي عدد الطلبات المقدمة) × 100	شهرياً	نسبة مئوية
نسبة رضا المتعاملين	استبيان رضا المتعاملين	سنوياً	نسبة مئوية

SOP 406	الرقم التسلسلي	إجراءات التشغيل القياسية	 Water Solutions طاقة لحلول المياه
005	رقم الإصدار		
مايو 2026	تاريخ السريان		
29 من 29	الصفحة		

إصدار الموافقة على تصريف مياه الصرف الصناعي			
TAQA-WS08-1			رمز الخدمة
إصدار الموافقة على تصريف مياه الصرف الصناعي			اسم الخدمة
تتيح لك هذه الخدمة الحصول على موافقة لتصريف مياه الصرف غير المنزلية كالمصانع، والمؤسسات التجارية، والمستشفيات، والمختبرات، ويُستثنى من ذلك الفئات منخفضة المخاطر والمحددة سلفاً كالمطاعم، والمقاهي، والمغاسل، ومراكز غسيل السيارات.			وصف الخدمة
تصاريح تصريف مياه الصرف الصناعي			الخدمة الرئيسية
منصة "تم"			قنوات تقديم الخدمة
- استكمال طلب الحصول على موافقة لتصريف مياه الصرف الصناعي. - نسخة سارية من الرخصة الصناعية أو التجارية. - نسخة من فواتير المياه الحديثة (آخر 3 أشهر على الأقل). - المخطط الهندسي لشبكة الصرف الصحي ونقاط التوصيل. - المخطط الانسيابي للعمليات. - المخطط الانسيابي لوحدة المعالجة الأولية لمياه الصرف الصناعي (إن وُجدت). - صحيفة بيانات سلامة المواد للمواد الكيميائية السائلة المُخزنة والمُستخدمة. - تقرير تحليل عينة مياه الصرف الصناعي وفقاً لمعايير شركة طاقة لحلول المياه.			المستندات المطلوبة
- تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية. - تقديم الطلب وإرفاق المستندات المطلوبة. - التفتيش الميداني للموقع (إذا لزم الأمر). - استلام الموافقة على تصريف مياه الصرف الصناعي، أو إشعار الرفض مُذليلاً بأسباب الرفض إلكترونياً.			إجراءات الحصول على الخدمة
لا توجد رسوم			الرسوم
طرف ثالث		جهة حكومية	الخدمة المرتبطة
-		-	
☑ جهة حكومية	☑ أعمال	☐ أفراد	نوع المتعامل
2	عدد نقاط التواصل للخدمة	0	عدد الزيارات

• يُرجى الرجوع إلى إجراءات التشغيل القياسية (SOP-1451) لمزيد من التفاصيل.