

معايير الخدمة المضمونة

إجراءات التشغيل القياسية

جدول المحتويات

3	مقدمة
3	1. ما هي معايير الخدمة المضمونة
3	2. معايير الخدمة المضمونة
4	الخدمات
4	1. GS1 طلب عدم ممانعة للترخيص التجاري
5	2. GS2 طلب صيانة للصرف الصحي
6	3. GS3 طلب معلومات
7	4. GS4 تقديم شكوى
8	5. GS5 تمديدات شبكة الصرف الصحي
11	6. GS6 تصاريح تفريغ صهاريج الصرف الصحي
13	7. GS7 طلب تصريح لتصريف مياه الصرف الصناعي
14	متى تقدم شكوى

مقدمة

ما هي معايير الخدمة المضمنة

إنها إرشادات حول الحد الأدنى من مستوى تقديم الخدمات التي يمكن أن تتوقعها من شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة ، وقد تم تصميم هذه المعايير لضمان مستوى الخدمة من خلال ضمان تقديم هذه الخدمات بناءً على الأهداف المحددة والأنظمة الزمنية والمعايير.

في حالة فشل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة في تقديم الخدمة لمستوى الخدمة المطلوبة ، فيجب عليها تقديم تعويض (غير مالي) للعميل يخضع لإعفاءات معينة ، حسب الاقتضاء.

معايير الخدمة المضمنة

تضمن شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة سبع خدمات قياسية كحد أدنى يرمز لها بـ (GS) والتي يتم وصفها على النحو التالي :

- الرد على طلب عدم ممانعة للترخيص التجاري خلال يومي عمل من تاريخ تقديم الطلب.
- الرد على طلب صيانة لخدمة الصرف الصحي خلال يومي عمل من تاريخ تقديم الطلب.
- الرد على طلب معلومات خلال يومي عمل من تاريخ تقديم الطلب.
- الرد على شكاوى المتعامل في غضون يومي عمل من تاريخ تقديم الطلب (استجابة أولية)، والرد النهائي ضمن الجداول الزمنية المتفق عليها لمختلف فئات الشكاوى الرئيسية.
- الرد على طلب المتعامل بشبكة الصرف الصحي خلال يومي عمل من تاريخ تقديم الطلب.
- الرد على طلب تصاريح تفريغ الناقلات الخاصة بالعميل خلال يومي عمل من تاريخ تقديم الطلب.
- الاستجابة لموافقة العميل على الصرف التجاري لموافقة العميل في غضون 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب.



الخدمات

1. GS1 للترخيص التجاري

وصف الخدمة تشمل على:

- طلب عدم ممانعة لإصدار ترخيص تجاري.
- طلب عدم ممانعة تجديد ترخيص تجاري.
- طلب عدم ممانعة لتعديل ترخيص تجاري.
- طلب عدم ممانعة لإلغاء ترخيص تجاري.

حيث يطلب العملاء شهادة عدم ممانعة من شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة لإصدار رخصة تجارية للحصول على تصاريح البناء من أجل بدء نشاط تجاري في الأنشطة الأربعة التي تحتاج إلى موافقات من شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة (مطاعم - قهوة - مغاسل - غسيل سيارات) بالإضافة إلى الحصول على شهادة إتمام بناء أو طلب عدم ممانعة لإصدار شهادة تجديد أو تعديل أو إلغاء ترخيص تجاري.

طلب عدم ممانعة لإصدار شهادة إتمام بناء

يطلب العميل شهادة عدم ممانعة من شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للحصول على شهادة إتمام البناء من أجل الانتهاء من جميع أعمال الصرف الصحي.

طلب عدم ممانعة لرخصة البناء

يطلب العميل شهادة عدم ممانعة من شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للحصول على تصاريح البناء من أجل البدء في أعمال البناء.

المدة الزمنية لتقديم الخدمات

يتم تقديم الخدمة خلال يومي عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

لا ينطبق على هذا المعيار.

التعويضات

- تكون للاخطاء أو فشل في تقديم الأعمال / الخدمات - بدون أي تأثير مالي.
- يتوجب تقديم شكوى رسمية ضد الخدمة المقدمة و سيتم حلها في غضون 48 ساعة.
- ستقوم شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة بإرسال خطاب اعتذار رسمي للعميل عبر الرسائل النصية / البريد الإلكتروني.

عوامل أخرى يجب مراعاتها

- في حال أثبتت نتائج التحليل أن التأثير على العملاء كان خارج سيطرة شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة ، أو بسبب أداء شركاء مشتركين / عمل طرف ثالث متعاقد معه / غير متعاقد معه. لا تعتبر شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة طرفاً مسؤولاً.
- سيتم دراسة كل حالة على حدى من قبل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للوقوف فيما إذا كان التعويض مناسباً.

2. GS2 طلب صيانة للصرف الصحي

وصف الخدمة تشمّل على:

حيث يمكن للعملاء تقديم طلباتهم لخدمات الصرف الصحي لشركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة من خلال نظام إدارة علاقات العملاء (AD GOV.800555) أو قنوات أخرى مباشرة مدرجة في القسم الثالث من هذه الوثيقة (عند تقديم شكوى) لطلب المساعدة في التعامل مع حالات مثل الروائح أو الانسدادات أو الطفوحات أو طلب تصريف مياه الصرف الصحي.

المدة الزمنية لتقديم الخدمات

يتم تقديم الخدمة خلال يومي عمل من تاريخ التقديم

الإعفاءات

لا ينطبق على هذا المعيار.

التعويضات

- تكون للاخطاء أو فشل في تقديم الأعمال / الخدمات - بدون أي تأثير مالي.
- يتوجب تقديم شكوى رسمية ضد الخدمة المقدمة و سيتم حلها في غضون 48 ساعة.
- ستقوم شركة ابوظبي لحلول المياه المستدامة بإرسال خطاب إعتذار رسمي للتعويض عبر الرسائل النصية / البريد الإلكتروني.

عوامل أخرى يجب مراعاتها

- في حال أثبتت نتائج التحليل أن التأثير على العملاء كان خارج سيطرة شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة ، أو بسبب أداء شركاء مشتركين / عمل طرف ثالث متعاقد معه / غير متعاقد معه. لا تعتبر شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة طرفاً مسؤولاً.
- سيتم دراسة كل حالة على حدى من قبل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للوقوف فيما إذا كان التعويض مناسباً.



3. GS3 طلب معلومات

وصف الخدمة تشمّل على:

من خلال هذه الخدمة يتم استقبال طلبات المتعاملين الواردة عبر نظام إدارة علاقة المتعاملين (مركز اتصال حكومة أبوظبي) الخاصة بالرد على جميع الاستفسارات.

المدة الزمنية لتقديم الخدمات

يجب تقديم الرد الأولي في غضون يومي عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

لا ينطبق على هذا المعيار.

التعويضات

- تكون للأخطاء أو فشل في تقديم الأعمال / الخدمات - بدون أي تأثير مالي.
- يتوجب تقديم شكوى رسمية ضد الخدمة المقدمة و سيتم حلها في غضون 48 ساعة.
- ستقوم شركة ابوظبي لحلول المياه المستدامة بإرسال خطاب إعتذار رسمي للتعويض عبر الرسائل النصية / البريد الإلكتروني.

عوامل أخرى يجب مراعاتها

- في حال أثبتت نتائج التحليل أن التأثير على العملاء كان خارج سيطرة شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة ، أو بسبب أداء شركاء مشتركين / عمل طرف ثالث متعاقد معه / غير متعاقد معه. لا تعتبر شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة طرفاً مسؤولاً.
- سيتم دراسة كل حالة على حدى من قبل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للوقوف فيما إذا كان التعويض مناسباً.



4. GS4 تقديم شكوى

وصف الخدمة تشمّل على:

حيث يمكن للعملاء تقديم شكاوهم حول خدمات شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة من خلال نظام إدارة علاقات العملاء (AD GOV.800555) أو القنوات المباشرة الأخرى المدرجة في القسم الثالث من هذه الوثيقة (عند تقديم شكوى) مطالبين بإبداء عدم الرضا أو الانزعاج بشأن خدمة أو نشاط أو موظف أو أصول من شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة. يتم تقديم الرد الأولي في غضون يومي عمل من تاريخ تقديم الطلب ، والاستجابة لشكوى العميل ضمن الجداول الزمنية المتفق عليها لمختلف فئات الشكاوى الرئيسية على النحو المبين أدناه:

- شكوى حول إجراءات تقديم الخدمة.
- شكوى على نظام الدعم والخدمات الإلكترونية.
- شكوى ضد موظف.
- شكوى على الشركاء والمساهمين.

المدة الزمنية لتقديم الخدمات

يجب تقديم الرد الأولي في غضون يومي عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

لا ينطبق على هذا المعيار.

التعويضات

- تكون للأخطاء أو فشل في تقديم الأعمال / الخدمات - بدون أي تأثير مالي.
- يتوجب تقديم شكوى رسمية ضد الخدمة المقدمة و سيتم حلها في غضون 48 ساعة.
- ستقوم شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة بإرسال خطاب إعتذار رسمي للعميل عبر الرسائل النصية / البريد الإلكتروني.

عوامل أخرى يجب مراعاتها

- في حال أثبتت نتائج التحليل أن التأثير على العملاء كان خارج سيطرة شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة ، أو بسبب أداء شركاء مشتركين / عمل طرف ثالث متعاقد معه / غير متعاقد معه. لا تعتبر شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة طرفاً مسؤولاً.
- سيتم دراسة كل حالة على حدى من قبل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للوقوف فيما إذا كان التعويض مناسباً.



5. GS5 تمديدات شبكة الصرف الصحي

١. طلب تفاصيل نقطة توصيل صرف صحي

وصف الخدمة

حيث يمكن للعملاء تقديم طلباتهم في نظام إدارة التراخيص لشركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة لتحديد أقرب نقاط الصرف الصحي المخصصة لقسيمة العميل من أجل الحصول على مخططات الموقع التي تشرح مخطط شبكة الصرف الصحي ضمن نطاق التطبيق.

المدة الزمنية لتقديم الخدمات

يتم تقديم الخدمة خلال يومي عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

لا ينطبق على هذا المعيار.

التعويضات

- تكون للأخطاء أو فشل في تقديم الأعمال / الخدمات - بدون أي تأثير مالي.
- يتوجب تقديم شكوى رسمية ضد الخدمة المقدمة و سيتم حلها في غضون 48 ساعة.
- ستقوم شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة بإرسال خطاب إعتذار رسمي للعميل عبر الرسائل النصية / البريد الإلكتروني.

عوامل أخرى يجب مراعاتها

- في حال أثبتت نتائج التحليل أن التأثير على العملاء كان خارج سيطرة شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة ، أو بسبب أداء شركاء مشتركين / عمل طرف ثالث متعاقد معه / غير متعاقد معه. لا تعتبر شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة طرفاً مسؤولاً.
- سيتم دراسة كل حالة على حدى من قبل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للوقوف فيما إذا كان التعويض مناسباً.



ii. طلب توصيل خط صرف صحي مؤقت

وصف الخدمة

حيث يمكن للعملاء تقديم طلباتهم إلى شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة لإصدار الموافقة على ربط المشاريع قيد الإنشاء بشبكة الصرف الصحي بشكل مؤقت خلال فترة المشروع.

المدة الزمنية لتقديم الخدمات

يتم تقديم الخدمة خلال يومي عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

لا ينطبق على هذا المعيار.

التعويضات

- تكون للاخطاء أو فشل في تقديم الأعمال / الخدمات - بدون أي تأثير مالي.
- يتوجب تقديم شكوى رسمية ضد الخدمة المقدمة و سيتم حلها في غضون 48 ساعة.
- ستقوم شركة ابوظبي لحلول المياه المستدامة بإرسال خطاب إعتذار رسمي للعميل عبر الرسائل النصية / البريد الإلكتروني.

عوامل أخرى يجب مراعاتها

- في حال أثبتت نتائج التحليل أن التأثير على العملاء كان خارج سيطرة شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة ، أو بسبب أداء شركاء مشتركين / عمل طرف ثالث متعاقد معه / غير متعاقد معه. لا تعتبر شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة طرفاً مسؤولاً.
- سيتم دراسة كل حالة على حدى من قبل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للوقوف فيما إذا كان التعويض مناسباً.

iii. طلب الموافقة على المخططات التنفيذية لشبكة الصرف الصحي الداخلية التابعة للقسيمة

وصف الخدمة

حيث يقوم العميل بمراجعة مخططات الصرف الصحي للمشروع والموافقة عليها من قبل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للسماح للعميل بالاتصال بشبكة الصرف الصحي الرئيسية.

المدة الزمنية لتقديم الخدمات

يتم تقديم الخدمة خلال يومي عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

لا ينطبق على هذا المعيار.

التعويضات

- تكون للاخطاء أو فشل في تقديم الأعمال / الخدمات - بدون أي تأثير مالي.
- يتوجب تقديم شكوى رسمية ضد الخدمة المقدمة و سيتم حلها في غضون 48 ساعة.
- ستقوم شركة ابوظبي لحلول المياه المستدامة بإرسال خطاب إعتذار رسمي للعميل عبر الرسائل النصية / البريد الإلكتروني.

عوامل أخرى يجب مراعاتها

- في حال أثبتت نتائج التحليل أن التأثير على العملاء كان خارج سيطرة شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة ، أو بسبب أداء شركاء مشتركين / عمل طرف ثالث متعاقد معه / غير متعاقد معه. لا تعتبر شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة طرفاً مسؤولاً.
- سيتم دراسة كل حالة على حدى من قبل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للوقوف فيما إذا كان التعويض مناسباً.

iv. طلب اعتماد مسار خطوط خدمات الصرف الصحي الخارجية

وصف الخدمة

حيث يمكن للعملاء تقديم طلباتهم إلى شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة لإصدار عدم ممانعة لإنشاء مسار خارجي لشبكة / خطوط الصرف الصحي على النحو الذي اقترحه العميل .

المدة الزمنية لتقديم الخدمات

يتم تقديم الخدمة خلال يومي عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

لا ينطبق على هذا المعيار.

التعويضات

- تكون للأخطاء أو فشل في تقديم الأعمال / الخدمات - بدون أي تأثير مالي.
- يتوجب تقديم شكوى رسمية ضد الخدمة المقدمة و سيتم حلها في غضون 48 ساعة.
- ستقوم شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة بإرسال خطاب إعتذار رسمي للعميل عبر الرسائل النصية / البريد الإلكتروني.

عوامل أخرى يجب مراعاتها

- في حال أثبتت نتائج التحليل أن التأثير على العملاء كان خارج سيطرة شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة ، أو بسبب أداء شركاء مشتركين / عمل طرف ثالث متعاقد معه / غير متعاقد معه. لا تعتبر شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة طرفاً مسؤولاً.
- سيتم دراسة كل حالة على حدى من قبل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للوقوف فيما إذا كان التعويض مناسباً.



6. GS6 تصاريح تفريغ صهاريج الصرف الصحي

i. طلب تصريح تفريغ ناقلة مجاري

وصف الخدمة

حيث يمكن للعملاء تقديم طلباتهم في نظام إدارة التراخيص لشركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة لإصدار إذن تفريغ صهاريج الصرف الصحي في المصبات التابعة لشركة أبوظبي للخدمات.

المدة الزمنية لتقديم الخدمات

يتم تقديم الخدمة خلال يومي عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

لا ينطبق على هذا المعيار.

التعويضات

- تكون للاخطاء أو فشل في تقديم الأعمال / الخدمات - بدون أي تأثير مالي.
- يتوجب تقديم شكوى رسمية ضد الخدمة المقدمة و سيتم حلها في غضون 48 ساعة.
- ستقوم شركة ابوظبي لحلول المياه المستدامة بإرسال خطاب إعتذار رسمي للتعويض عبر الرسائل النصية / البريد الإلكتروني.

عوامل أخرى يجب مراعاتها

- في حال أثبتت نتائج التحليل أن التأثير على العملاء كان خارج سيطرة شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة ، أو بسبب أداء شركاء مشتركين / عمل طرف ثالث متعاقد معه / غير متعاقد معه. لا تعتبر شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة طرفاً مسؤولاً.
- سيتم دراسة كل حالة على حدى من قبل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للوقوف فيما إذا كان التعويض مناسباً.



ii. طلب تجديد تصريح تفريغ صهريج الصرف الصحي

وصف الخدمة

حيث يمكن للعملاء تقديم طلباتهم في نظام إدارة التراخيص لشركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة لتجديد التصريح الحالي لتفريغ ناقلات الصرف الصحي في المصبات التابعة لشركة أبوظبي للخدمات.

المدة الزمنية لتقديم الخدمات

يتم تقديم الخدمة خلال يومي عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

لا ينطبق على هذا المعيار.

التعويضات

- تكون للأخطاء أو فشل في تقديم الأعمال / الخدمات - بدون أي تأثير مالي.
- يتوجب تقديم شكوى رسمية ضد الخدمة المقدمة و سيتم حلها في غضون 48 ساعة.
- ستقوم شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة بإرسال خطاب اعتذار رسمي للعميل عبر الرسائل النصية / البريد الإلكتروني.

عوامل أخرى يجب مراعاتها

- في حال أثبتت نتائج التحليل أن التأثير على العملاء كان خارج سيطرة شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة ، أو بسبب أداء شركاء مشتركين / عمل طرف ثالث متعاقد معه / غير متعاقد معه. لا تعتبر شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة طرفاً مسؤولاً.
- سيتم دراسة كل حالة على حدى من قبل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للوقوف فيما إذا كان التعويض مناسباً.



7. GS7 طلب تصريح لتصريف مياه الصرف الصناعي

وصف الخدمة

من خلال هذه الخدمة يحصل المتعامل على تصريح جديد لتصريف المياه العادمة الناتجة من الأنشطة غير المنزلية كالمصانع وأصحاب الرخص التجارية والمستشفيات والمختبرات ويستثنى منها فئات ذات التصريف الصناعي المنخفض المخاطر المحددة مسبقاً كالمطاعم والمقاهي والمصابغ ومغاسل السيارات.

المدة الزمنية لتقديم الخدمات

يتم تقديم الخدمة خلال 15 يوم عمل من تاريخ التقديم.

الإعفاءات

لا ينطبق على هذا المعيار.

التعويضات

- تكون للأخطاء أو فشل في تقديم الأعمال / الخدمات - بدون أي تأثير مالي.
- يتوجب تقديم شكوى رسمية ضد الخدمة المقدمة و سيتم حلها في غضون 48 ساعة.
- ستقوم شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة بإرسال خطاب اعتذار رسمي للعميل عبر الرسائل النصية / البريد الإلكتروني.

عوامل أخرى يجب مراعاتها

- في حال أثبتت نتائج التحليل أن التأثير على العملاء كان خارج سيطرة شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة ، أو بسبب أداء شركاء مشتركين / عمل طرف ثالث متعاقد معه / غير متعاقد معه. لا تعتبر شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة طرفاً مسؤولاً.
- سيتم دراسة كل حالة على حدى من قبل شركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة للوقوف فيما إذا كان التعويض مناسباً.



متى تقدم شكوى

إذا كانت لديكم تجربة سيئة ، ولم نقدم الخدمة بالطريقة اللائقة أو بمعايير أقل من المتوقع ، فنحن نريد أن نسمع منكم. اتصل بنا على الفور لمناقشة كيف يمكننا وضع الأمور في نصابها الصحيح. حيث يمكن للعملاء إرسال مقترحاتهم و شكاويهم بشأن خدمات الصرف الصحي لشركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة عبر القنوات المباشرة الموضحة أدناه ، و يمكن أن يكون ذلك شفهيًا أو كتابيًا (عربي / إنجليزي).

- الاتصال بالرقم المجاني لمركز اتصال حكومة أبوظبي 800 555 (خدمة 7/24).
- البريد الإلكتروني لشركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة: care@sws.ae.
- مراكز خدمة العملاء في أبوظبي والعين (لتفاصيل المواقع، يرجى زيارة الموقع الرسمي للشركة www.sws.ae)
- الدردشة الفورية عبر الموقع الرسمي لشركة أبوظبي لحلول المياه المستدامة: care@sws.ae
- خدمة واتساب الأعمال: +97128180000



نحن ندرك أن رضا وسعادة عملائنا هو مفتاح نجاحنا

نعمل بجد لتعميق علاقتنا مع عملائنا ، ونهدف دائمًا إلى إيجاد حل مقبول لشكاوى المتعاملين وفي معظم الحالات نقوم بذلك

الشكاوى التي لم تحل

نحن ندرك أن رضا وسعادة عملائنا هو مفتاح نجاحنا. نعمل بجد لتعميق علاقتنا مع عملائنا ، ونهدف دائمًا إلى إيجاد حل مقبول لشكاوى المتعاملين وفي معظم الحالات نقوم بذلك. ولكن، وعلى غير العادة، قد يتعذر علينا فيها التوصل إلى حل أو إتفاق مرضي. هنا، يحق لك إحالة الشكاوى إلى السادة / دائرة الطاقة (DoE) - قسم حماية المستهلك عبر البريد الإلكتروني customercare@doe.gov.ae : أو عبر الهاتف : 022070666.

لمزيد من التفاصيل حول إجراءات تصعيد الشكاوى ؛ يرجى زيارة موقع دائرة الطاقة www.doe.gov.ae



يحق لجمهور العملاء التواصل مع الشركة عبر القناة المفضلة لتقديم /تسجيل الشكاوي



@SWSHolding



@SWSHolding



@SWSHolding



SWS.ae



SWS-Holding



@SWSHolding