



شرکت آب و فاضلاب شهری استان مازندران
Mazandaran water & wastewater co.



راهنمای استفاده از خدمات الکترونیکی امور مشترکین شرکت آب و فاضلاب شهری مازندران



معاونت شهر و فاضلاب مازندران

پیشگفتار

در راستای لزوم ارائه خدمات به روز و آنلاین ، تسهیل ارائه خدمات الکترونیکی همسو با سیاستهای توسعه دولت الکترونیک، تمامی خدمات فروش و پس از فروش در شهر ساری از ابتدای مهر ماه ۹۴ و در شهر قائمشهر از ابتدای آبان ۹۴ از طریق سایت شرکت به آدرس [www. abfa-mazandaran.ir](http://www.abfa-mazandaran.ir) ارائه گردید .این خدمات در دو بخش فروش انشعاب آب و فاضلاب و خدمات پس از فروش در قالب ۲۲ خدمت تعریف شده است.

این خدمات شامل واگذاری انشعاب آب ، واگذاری انشعاب فاضلاب، پاسخ به استعلام، تغییر کاربری انشعاب، تغییر مشخصات، تغییر واحد مسکونی ، تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب، تغییر قطر انشعاب، تفکیک کنتور، تغییر مکان وسایل اندازه گیری، آزمایش کنتور، تعویض کنتور، نصب سیفون اضافی، قطع موقت و وصل انشعاب، جمع آوری یا ادغام انشعاب، صورتحساب میان دوره، بررسی صورتحساب، اعلام کارکرد کنتور، مشاهده سوابق، امکان پرداخت صورتحساب، پیشنهادات و بررسی شکایات و فروش انشعاب آب تانکری می باشد.

در آینده نزدیک این خدمات علاوه بر شهر ساری و قائمشهر در سایر شهرهای استان نیز ارایه می شود.

راهنمای استفاده از کاربری خدمات الکترونیکی مشترکین

متقاضیان محترم با مراجعه به سایت شرکت آبفا شهری مازندران و انتخاب لینک خدمات الکترونیکی مشترکین می توانند از خدمات الکترونیکی مشترکین بهره مند شوند. در سمت چپ صفحه خدمات الکترونیکی مشترکین لینکهای راهنمای خدمات الکترونیک مشترکین، فروش انشعاب آب و فاضلاب جدید، درخواست خدمات پس از فروش، پیگیری درخواست، بازیابی کد رهگیری، پیگیری پرداخت، چاپ و ویرایش اطلاعات قرار دارد.

در صفحه اصلی نکات مهم در خصوص تکمیل فرم و در سمت چپ لیست ۲۲ خدمات پس از فروش، درج شده است. در بخش راهنمای خدمات الکترونیکی مشترکین، اهداف ارایه ۲۲ خدمت، تعریف هر خدمت، مدت زمان انجام کار، مراحل انجام و شرح اقدامات و گردش کار توضیح داده شد. مشترکین جدیدی که متقاضی دریافت انشعاب آب و فاضلاب هستند از طریق گزینه فروش انشعاب آب و فاضلاب جدید می توانند درخواست خود را ثبت و مراحل آن را تکمیل نمایند.

چنانچه مشترکین سابق، متقاضی دریافت خدمات پس از فروش می باشند گزینه درخواست خدمات پس از فروش را انتخاب کنند و برای اطلاع از روند درخواستهای قبلی بر روی گزینه پیگیری درخواست کلیک نمایند

لطفا هنگام پر کردن فرمها به نکات زیر توجه فرمایید:

- از مرورگرهای Firefox، (ورژن ۹ به بالا) IE و Chrome برای تکمیل فرمها استفاده شود.
- جهت برخورداری از سامانه فروش انشعاب آب و فاضلاب جدید بر روی درخواست انشعاب جدید کلیک کنید.
- در صورتی که مشترک قبلی شرکت آبفای مازندران و متقاضی خدمات پس از فروش می باشید، جهت برخورداری از تمامی امکانات سامانه بر روی خدمات پس از فروش کلیک کنید.
- جهت اطلاع از روند پیگیری درخواست های قبلی روی " پیگیری درخواست کلیک کنید."
- جهت اطلاع از روند بازیابی کد رهگیری روی " بازیابی کد رهگیری" کلیک کنید.
- جهت دریافت رسید از فرم وارد شده روی " چاپ و ویرایش اطلاعات" کلیک کنید.
- تمامی اطلاعات درخواستی در فرمهای الکترونیکی را با دقت تکمیل فرمائید. در صورت وجود هرگونه مغایرت امکان ارائه خدمت از شرکت سلب خواهد شد.
- هر یک از مدارک مورد نیاز را در فایل جداگانه بصورت Grayscale یا ۲۵۶color، با وضوح تصویر ۵dpi و با فرمت tif, jpg یا pdf اسکن نموده و در مراحل ثبت نام در فرم مربوطه و دقیقاً در مکان مشخص شده اضافه نمایید.
- دقت لازم بعمل آید که در صورت ارسال مدارک ناقص، مغایر با مشخصات بند فوق و یا اشتباه در افزودن فایل های اسکن شده (بطور مثال افزودن فایل سند

مالکیت در مکان مربوط به کارت ملی) این شرکت از ارائه خدمات به شما همشهری گرامی معذور می باشد.

- در صورت هرگونه نقص در مدارک، مراتب بصورت پیامک و به شماره تلفن همراه شما ارسال خواهد شد و در صورت عدم تصحیح و ارسال مجدد موارد، ظرف مدت اعلام شده، درخواست شما ابطال و بایستی جهت دریافت خدمات مجدداً اقدام فرمائید.

ضروریست ضمن دقت نظر در تهیه و ارسال مدارک، شماره تلفن همراه خود را بطور کامل و صحیح وارد نمایید.

- اطلاعات وارد شده نزد شرکت محرمانه خواهد ماند.



راهنمای مراحل خرید و نصب انشعاب توسط متقاضیان محترم

۱- پس از ورود به پورتال شرکت آب و فاضلاب استان مازندران از طریق آدرس www.abfa-mazandaran.ir بایستی گزینه "خدمات الکترونیکی مشترکین" بخش فروش انشعاب اب و فاضلاب جدید را انتخاب نمایید.



در صفحه بعد (درخواست واگذاری انشعاب) بایستی کلیه اطلاعات خواسته شده شامل مشخصات فردی و مدارک ثبت نام توسط متقاضی تکمیل شود و سپس گزینه تایید صحت اطلاعات مندرج در فرم را انتخاب نموده و پس از وارد کردن کد امنیت، دکمه ثبت اطلاعات را کلیک نمایید.

The screenshot shows the website interface for Mazandaran Water & Wastewater Co. The main header features the company logo and name in Persian and English. Below the header is a navigation menu with options like 'Home', 'About Us', 'Services', 'News', 'Contact Us', and 'English'. The main content area is a registration form titled 'فرم واگذاری انشعاب' (Branch Allocation Form). The form includes several sections:

- کد دفتر پیشخوان:** A text input field for the service center code.
- کد نوع واگذاری:** A dropdown menu for the type of branch allocation.
- واگذاری انشعاب آب:** A dropdown menu for the water supply area.
- تهیز:** A dropdown menu for the preparation status.
- انتخاب کنید:** A dropdown menu for selection.
- تاریخ درخواست:** A date picker for the request date.
- مشخصات فردی:** A section for personal information including:
 - نام خانوادگی (Family Name)
 - نام (Name)
 - کد ملی (National ID)
 - کد پستی محل مورد تقاضا (Postcode of the requested location)
 - پست الکترونیک (Email)
 - آدرس دقیق محل مورد تقاضا (Detailed address of the requested location)
 - نمونه ساری - بلوار خزر - جنب بانک صادرات ساختمان شماره ۲ ب و فاضلاب استان (Sample address: Sari - Xazer Blvd - Next to Export Bank Building No. 2 B and Sewerage of the Province)
- مدارک ثبت نام:** A section for document uploads with 'Browse' buttons for:
 - تصویر شناسنامه متقاضی یا مشترک (Applicant or joint owner's ID photo)
 - تصویر کارت ملی (National ID card photo)
 - تصویر قبض آنها مشترک مجاور (Photo of their joint neighbor's bill)
 - تصویر پروانه ساختمانی (Building permit photo)
 - تصویر تسهیلات قانونی (Legal facilities photo)
 - تصویر سند نوع ملک (Land deed photo)

 At the bottom of the form, there is a note: 'لطفاً از فرمت های jpg, jpeg, pdf, tif استفاده نمایید.' (Please use the following formats: jpg, jpeg, pdf, tif). Below this is another note: 'نام فایلها را بدون کاراکتر فضای خالی و انگلیسی ذخیره نمایید.' (Save the file names without spaces and in English).

حال ثبت نام به پایان رسیده و کد رهگیری اختصاص داده شده در فرم مخصوص نمایش داده می شود که لازم است متقاضی این کد را یادداشت نموده و جهت چاپ این فرم به بخش زیر رجوع نماید و ضمناً باید کد رهگیری را تا پایان مرحله ارائه خدمات نزد خود نگه دارد.

The screenshot shows the homepage of Mehran Water & Wastewater Co. with a navigation menu at the top. The main content area features a news article titled "شهروند گرامی" (Honoring the City) with a sub-headline "این سامانه تا اطلاع ثانوی فقط برای شهر های سیاری و قائم شهر می باشد." (This system is only for Shiraz and Qaim Shahr until further notice). The article text discusses the installation of a new water supply system in Shiraz, mentioning the involvement of the company and the Ministry of Energy. A sidebar on the right lists various services and contact information. A red arrow points from the article text to the paragraph below.

پس از ثبت نام و انجام مراحل واگذاری انشعاب توسط شرکت (مشخص نمودن نوبت برای ارزیابی از ملک - بازدید از محل توسط ارزیاب - معرفی متقاضی جهت اخذ مجوز حفاری از ارگانهای ذیربط - ارائه مجوز حفاری توسط متقاضی - محاسبه و تعیین حق انشعاب و هزینه های برقراری انشعاب آب توسط قسمت برآورد و صدور فیش هزینه های حقوق انشعاب)، مقدار وجه خدمت از طریق بخش ذیل قابل دریافت است که پس از مشاهده از طریق لینک پرداخت الکترونیکی می توانید نسبت به پرداخت اقدام نمایید.

This is a duplicate of the screenshot above, showing the same website content. A red arrow points from the article text to the paragraph below.



پس از پرداخت مبلغ توسط متقاضی و تایید فرم صورت وضعیت توسط امور مشترکین، به متقاضی در خصوص حفاری و نصب انشعاب و تحویل انشعاب اطلاع رسانی خواهد شد. و متقاضی می تواند تمام این مراحل را در قسمت پیگیری درخواست مشاهده نماید.


پیگیری درخواست

کد رهگیری: جستجو بر اساس

کد امنیت:

ردیف	کد رهگیری	تاریخ شروع ارجاع	تاریخ SMS	گردش کار
۱	۳۰۱۳۹۵-۱۱۱۳۱۵	۱۳۹۵/۰۷/۱۴	۱۳۹۵/۰۷/۱۴	بررسی جهت تطبیق و صحت مدارک
۲	۳۰۱۳۹۵-۱۱۱۳۱۵	۱۳۹۵/۰۷/۱۴	۱۳۹۵/۰۷/۱۴	(ارزیابی از ملک و تهیه کروکی نقشه مدارک به ارزیاب تحویل داده شود. برای روز چهاردهم فروردین بازدید داده شد.
۳	۳۰۱۳۹۵-۱۱۱۳۱۵	۱۳۹۵/۰۷/۱۸	۱۳۹۵/۰۷/۱۸	بررسی جهت امکان واگذاری انشعاب آب و فاضلاب
۴	۳۰۱۳۹۵-۱۱۱۳۱۵	۱۳۹۵/۰۷/۱۸	۱۳۹۵/۰۷/۱۸	تهیه نامه مجوز حفاری از شهرداری مجوز حفاری به فاصله یک متر با پوشش خاکی نیاز می باشد.
۵	۳۰۱۳۹۵-۱۱۱۳۱۵	۱۳۹۵/۰۷/۱۸	۱۳۹۵/۰۷/۱۸	تعیین هزینه های حقوق انشعاب و متفرقه
۶	۳۰۱۳۹۵-۱۱۱۳۱۵	۱۳۹۵/۰۷/۱۸	۱۳۹۵/۰۷/۱۸	تایید قیش پرداختی توسط ریش مشترکین
۷	۳۰۱۳۹۵-۱۱۱۳۱۵	۱۳۹۵/۰۷/۱۸	۱۳۹۵/۰۷/۱۸	تایید قیش پرداختی توسط ریش مشترکین
۸	۳۰۱۳۹۵-۱۱۱۳۱۵	۱۳۹۵/۰۷/۱۸	۱۳۹۵/۰۷/۱۸	چاپ قیش هزینه ها



راهنمای مراحل درخواست خدمات پس از فروش متقاضیان محترم


۱- پس از ورود به پورتال شرکت آب و فاضلاب استان مازندران از طریق آدرس
www.abfa-mazandaran.ir بایستی گزینه "خدمات الکترونیکی
مشترکین" بخش خدمات پس از فروش را انتخاب نمایید.



پس از انتخاب یکی از عناوین خدمات پس از فروش شماره پرونده مورد نظر را جهت بررسی در محل مربوطه درج نموده و گزینه بررسی اطلاعات را انتخاب نمایید.



پس از رویت اطلاعات در صورت صحیح بودن بر روی دکمه تایید کلیک نمایید.

بررسی صحت شماره پرونده 

دریافت شماره پرونده

شماره پرونده:
 شماره پرونده وارد شده صحیح می باشد

مشخصات صاحب اشتراک با شماره پرونده وارد شده:

نام:
 نام خانوادگی:
 آدرس:
 کد پستی:
 شماره پرونده:

در این مرحله اطلاعات خواسته شده و مدارک لازم را درج نموده و بر روی دکمه ثبت اطلاعات کلیک نمایید.

خدمات پس از فروش 

۲-۰۱
تعیین بدهی و وضعیت اشتراک آب و فاضلاب و پاسخ به استعلام

کد دفتر پیشخوان:

تاریخ درخواست:
 شماره پرونده:
 نوع خدمت: پاسخ به استعلام
 آدرس مشترک:
 کد پستی:

نام شهر:
 نام:
 نام خانوادگی:
 کد ملی:
 شماره تلفن:
 شماره موبایل:
 پست الکترونیک:

نمونه: ۳۳۲۶-۲۹۱
 نمونه: ۰۹۱۱۲۲۲۳۳۵۵

آلود مدارک لازم تصویر مدارک لازم:

لطفاً از فرمت های jpg, jpeg, pdf, tif استفاده نمایید.

کد امنیتی: 

حال درخواست به پایان رسیده و کد رهگیری اختصاص داده شده در فرم مخصوص نمایش داده می شود که لازم است مشترک این کد را یادداشت نموده و جهت چاپ این فرم به بخش "چاپ و ویرایش اطلاعات" رجوع نماید و ضمناً باید کد رهگیری را تا پایان مرحله ارائه خدمت نزد خود نگه دارد .



نکات قابل توجه:

الف) متقاضی بایستی با اطلاع کامل فرم و تصاویر مدارک خواسته شده را با صداقت تکمیل و ارسال نموده و چنانچه خلاف آن ثابت شود شرکت مجاز به قطع انشعاب فوق بوده و وصل مجدد آن منوط به تسویه حساب کامل بر اساس تعرفه جاری (قیمت روز) می باشد و حق هرگونه اعتراض را از خود سلب می نماید.

ب) برای مشاهده و پیگیری مراحل درخواست متقاضی، در هر زمان می توانید با درج کد رهگیری مربوطه در قسمت پیگیری درخواست، مراحل درخواست خود را پیگیری نمایید.

The screenshot shows the website of Mazandaran Water & Wastewater Co. The main navigation bar includes links for Home, About Us, Services, and Contact Us. The main content area is titled "پیگیری درخواست" (Track Request) and contains the following text:

شهرت گرامی
این سامانه تا اطلاع ثانوی فقط برای شهرهای **ساری و قائم شهر** می باشد.
ضمن تشکر از مراجعه به سامانه خدمات الکترونیک آب و فاضلاب شرکت آب و فاضلاب استان مازندران - خواهشمند است جهت دریافت خدمات بینه موارد ذیل را مدنظر داشته و به وقت رعایت فرمایید.
لظفا از مرورگرهای **firefox** (نسخه ۹ یا بالاتر) و **Chrome** برای تکمیل فرم ها استفاده شود.
اجراها جهت بروزرسانی از سامانه فروش انشعاب آب و فاضلاب جدید بروی درخواست انشعاب جدید را کلیک کنید.
در صورتی که مشترک قبلی شرکت آبهای مازندران و متقاضی خدمات پس از فروش می باشد، جهت بروزرسانی از تمامی امکانات سامانه بروی خدمات پس از فروش کلیک کنید.
جهت اطلاع از روند پیگیری درخواست های قبلی لظفا روی لینک مقابل کلیک کنید.
لظفا هنگام پر کردن فرمها به نکات زیر توجه فرمایید:
۱- تمامی اطلاعات درخواستی در فرمهای الکترونیکی را با دقت تکمیل فرمایید. در صورت وجود هرگونه مغایرت امکان ارائه خدمات از شرکت سلب خواهد شد.
۲- هر یک از مدارک باید به ترتیب زیر را در قالبی جداگانه بصورت **Grayscale** یا **256color** با وضوح تصویر **300dpi** و با فرمت **jpg** یا **pdf** اسکن نموده و در مراحل ثبت نام در فرم مربوطه و دقیقاً در مکان مشخص شده اضافه کنید.
۳- لطفاً دقت لازم بعمل آید که در صورت ارسال مدارک نامی، مدارک با مشخصات بند ۲ و یا آنگاه در فرمهای قبلیهای اسکن شده (بطور مثال فرمهای قبلی) ست هاشمیت در مکان مربوط به کارت ملی (این شرکت از ارائه خدمات به شما به شهری گرامی معذور می باشد.

The right sidebar contains a list of services: خدمات پس از فروش, خدمات الکترونیک مشترکین, ثبت قبض, مشاهده سوابق قبض, پاسخ به استعلام, تغییر کاربری, تغییر مشخصات (فرم تحریک س), تغییر واحد, تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب, تغییر لظف انشعاب, تفکیک کنتور, تغییر مکان واصل اندازه گیری, آرایش کنتور, تعویض کنتور, نصب سوابق اعدادی, قطع بوط و وصل انشعاب, صورتحساب میزان دوره, بررسی صورتحساب, اعلام کارکرد کنتور.

A red arrow points to the "پیگیری درخواست" (Track Request) button in the left sidebar.

مازندان

ج) چنانچه متقاضی درخواست ، کد رهگیری خود را فراموش نماید می تواند از بخش بازیابی کد رهگیری استفاده نماید.

نام فرم : انتخاب کنید *


کد ملی : *

شماره موبایل : *

538494

جستجو

لطفا جهت بازیابی کد رهگیری هر سه فیلد را وارد نمایید.



استان آب و فاضلاب استان مازندران

فلو چارت خدمات الکترونیکی مشتریان

در لینک راهنمای قرار داده شده در سایت به ازاء هر یک از خدمات روندی که با ثبت درخواست طی می شود توضیح داده شده است.

نمایش سایت اصلی < راهنمای خدمات مشتریان

صفحه اصلی خدمات مشتریان

خدمات پس از فروش

راهنمای خدمات الکترونیک مشتریان

رویت قبض

مشاهده سوابق قبض

پاسخ به استعلام

تغییر کاربری

تغییر مشخصات (نام - آدرس ...)

تغییر واحد

تغییر ظرفیت قراردادی اشتعاب

تغییر قطر اشتعاب

تفکیک کنتور

تغییر مکان وسایل اندازه گیری

آزمایش کنتور

تعویض کنتور

نصب سیفون اضافی

تعمیر کنتور (کد ۲-۱۰)

تفکیک کنتور (کد ۲-۷)

قطع موقت و وصل اشتعاب

صورتحساب میان دوره

بررسی صورتحساب

اعلام کارکرد کنتور

پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات

فروش آب تنگری

واگذاری اشتعاب فاضلاب

واگذاری اشتعاب

از ... تا ... جستجو

راهنمای خدمات الکترونیک > مرتب شود با > زبان مورد نظر > به صورت نزولی

تعداد موارد یافت شده : ۱۹ تعداد موارد یافت شده ی امروز : ۰

فروش آب با تنگه

اعلام کارکرد کنتور

بررسی صورتحساب

صورتحساب میان دوره

قطع موقت و وصل اشتعاب (کد ۲-۷)

آزمایش کنتور (کد ۲-۹)

تغییر ظرفیت قراردادی اشتعاب (کد ۲-۵)

پاسخ به استعلام (کد ۲-۱)

تغییر مکان وسایل اندازه گیری (کد ۲-۸)

تغییر مشخصات (نام، آدرس و...) (کد ۲-۳)

نصب سیفون اضافی (کد ۲-۱۱)

تعمیر کنتور (کد ۲-۱۰)

تفکیک کنتور (کد ۲-۷)

جمع آوری یا اعلام اشتعاب (کد ۲-۱۳)

تغییر واحد مسکونی (کد ۲-۴)

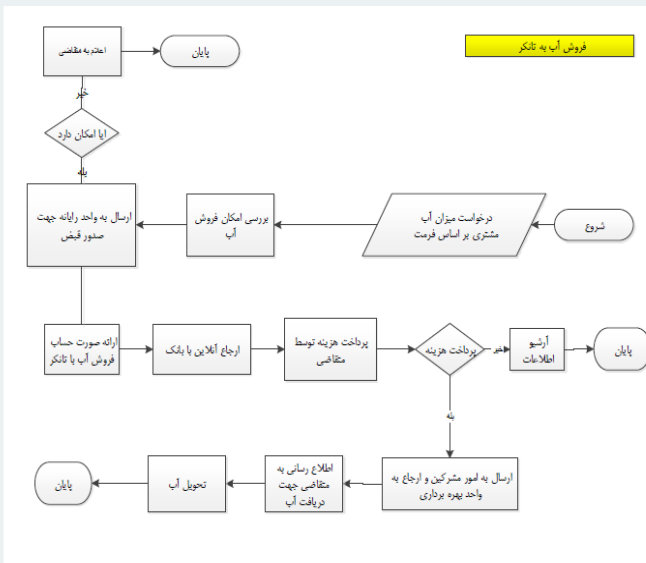
تغییر قطر اشتعاب (کد ۲-۶)

تغییر کاربری اشتعاب (کد ۲-۲)

واگذاری اشتعاب فاضلاب (کد ۲-۷)

واگذاری اشتعاب آبکد ۱-۱

- ۱- هدف : فروش آب به منفاضان نیازمند بدون انشعاب آب
- ۲- تعریف :
از آنجایکه در برخی از مواقع جهت اجرای پروژه ای عمرانی وگهنا ساخت و ساز و یا آبیاری فضای سبز برهز دلیل منفاضی آب با تانکر باشد نیاز آبی را اعلام و در صورت داشتن امکانات فروش آب باین خدمت صورت می گیرد ..
- ۳- مدت زمان انجام کار : در صورت داشتن امکانات بین دو ساعت الی حداکثر یک روز از طریق برتان
- ۴- مراحل انجام و شرح اقدامات :
۱- مرحله مشترک به برتان و تکمیل فرم فروش آب به تانکر و اعلام نیاز آبی
۲- دریافت اطلاعات برتان توسط واحد مشترکین
۳- بررسی داشتن امکانات فروش و در صورت امکانات تعیین مبلغ و اعلام به مشترک
۴- در صورت وایز وجه توسط مشترک
۵- اعلام به واحد بهره برداری جهت تحویل آب و اعلام به مشترک



- خدمات پس از فروش
- راهنمای خدمات الکترونیک مشترکین
- رویت قبض
- مشاهده سوابق قبض
- پاسخ به اعلام
- تغییر کاربری
- تغییر مشخصات (نام - آدرس ...)
- تغییر واحد
- تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب
- تغییر قطر انشعاب
- تفکیک کنتور
- تغییر مکان وسایل اندازه گیری
- آزمایش کنتور
- تعویض کنتور
- نصب سیفون اضافی
- قطع موقت و وصل انشعاب
- صورتحساب میان دوره
- بررسی صورتحساب
- اعلام کارکرد کنتور
- پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات
- فروش آب تانکری
- واگذاری انشعاب فاضلاب
- واگذاری انشعاب
- سایر خدمات



نمایش سایت اصلی < راهنمای خدمات > اعلام کارکرد کنتور

صفحه اصلی خدمات مشترکین

خدمات پس از فروش

- راهنمای خدمات الکترونیک مشترکین
- رپورت قبض
- مشاهده سوابق قبض
- پاسخ به استعلام
- تغییر کاربری
- تغییر مشخصات (نام - آدرس ...)
- تغییر واحد
- تغییر ظرفیت قراردادی اشعاب
- تغییر قطر اشعاب
- تفکیک کنتور
- تغییر مکان وسایل اندازه گیری
- آزمایش کنتور
- تعویض کنتور
- نصب سیفون اضافی
- قطع موقت و وصل اشعاب
- صورتحساب میان دوره
- بررسی صورتحساب
- اعلام کارکرد کنتور
- پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات
- فروش آب نانگوری
- واگذاری اشعاب فاضلاب
- واگذاری اشعاب
- سایر خدمات

اعلام کارکرد کنتور

۱- هدف : دریافت کارکرد کنتور جهت صدور قبض تکمیلی بنا به درخواست مشترک و یا برگه مأمورین فراتر در صورت عدم حضور مشترکین

۲- تعریف :

از آنجائیکه در هنگام فراتر دوره ای مشترکین برخی از مشترکین در زمان مراجعه مأمورین فراتر حضور نداشته و برگه اعلام کارکرد کنتور که در آن شماره اشعاب مشترک و نام آن قید شده صادر نموده و مشترکین در هنگام مراجعه به محل سکونت و یا کار شماره کنتور را اخذ و از طریق پرتال اعلام می نمایند ..

۳- مدت زمان انجام کار : در صورت صحت شماره کنتور بین یک ساعت الی حداکثر یک روز از طریق پرتال

۴- مراحل انجام و شرح اقدامات :

۱- مراجعه مشترک به پرتال و تکمیل فرم اعلام کارکرد کنتور

۲- دریافت اطلاعات پرتال توسط واحد رایانه

۳- بررسی صحت شماره کنتور

۴- در صورت صحت اخذ شماره کنتور و صدور قبض و در صورت اشتباه با توجه به کد پیگیری اعلام به مشترک جهت ارائه شماره کنتور صحیح و درخواست جدید

۵- دریافت قبض توسط مشترک

```

graph TD
    Start([شروع]) --> Step1[/تکمیل فرم درخواست اعلام کارکرد کنتور از سوی قری به مشترک/]
    Step1 --> Step2[ارسال به واحد رایانه جهت صدور قبض]
    Step2 --> Decision{آیا شماره کنتور صحیح است؟}
    Decision -- خیر --> Step3[اطلاع رسانی به مشترک]
    Step3 --> Step1
    Decision -- بله --> Step4[صدور قبض]
    Step4 --> Step5[اعلام به متقاضی]
    Step5 --> End([پایان])
  
```

تعداد بازدید : ۱۲۷
تاریخ : ۱۳۹۷-۰۷-۲۲



بررسی صورتحساب

۱- هدف: پاسخ به درخواست مشترک و در صورت اشتباه اصلاح قبض صادره

۲- تعریف:

با توجه به اینکه فرات توسط مأمورین و در صورت بسته بودن درب برخی از مواقع توسط مشترک انجام می شود. از آنجائیکه فرات کنتور آب که اکثر زمینی بوده و از نظر دید و بخار گرگشگی و کدر بودن شیشه را به همراه دانشه و تشخیص عدد گنجا با اشتباه صورت می گیرد. و برای جلوگیری از اشتباهات مقایسه ای دوزیاری افزایش و کاهش با میانگین مصرف مشترک و مبالغ قبوض صورت می گیرد و برخی اشتباهات در دامنه کمتر دو برابر بوده که احتمال اشتباه وجود خواهد داشت. که در صورت تغییرات قبض مشترک درخواست بررسی صورتحساب می نماید.

۳- مدت زمان انجام کار: بین یکروز الی حداکثر هفت روز از طریق برتال

۴- مراحل انجام و شرح اقدامات:

۱- مراجعه مشترک به برتال و تکمیل فرم اصلاح قبوض

۲- دریافت اطلاعات برتال توسط واحد درآمد

۳- بررسی قبض و در صورت صحیح بودن اعلام به مشترک و در غیر اینصورت نیاز به بازدید کنتور اعلام به مشترک جهت بازدید

۴- بازدید از کنتور در صورت صحت اخذ شماره کنتور، اعلام به مشترک و در صورت اشتباه در کفیفه اصلاح قبوض بررسی اشتباه نظاره مبنی بر اصلاح قبض به واحد رایانه

۵- اصلاح قبض توسط رایانه و اعلام به مشترک

خدمات پس از فروش

راهنمای خدمات الکترونیک مشترکین

رویت قبض

مشاهده سوابق قبض

پاسخ به استعلام

تغییر کاربری

تغییر مشخصات (نام-آدرس...)

تغییر واحد

تغییر ظرفیت قراردادی اشتعاب

تغییر قطر اشتعاب

تفکیک کنتور

تغییر مکان وسایل اندازه گیری

آزمایش کنتور

تعویض کنتور

نصب سلفه: اضافه

قطع مولد و وصل اشتعاب

صورتحساب میان دوره

بررسی صورتحساب

اعلام کاربرد کنتور

پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات

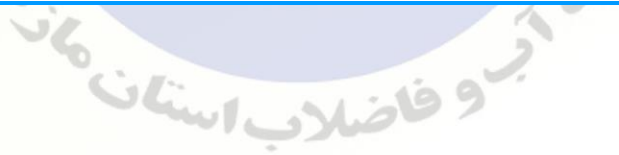
فروش آب تاکتوری

واگذاری اشتعاب فاضلاب

واگذاری اشتعاب

سایر خدمات

بررسی صورتحساب



صفحه اصلی خدمات مشتریان

خدمات پس از فروش

راهنمای خدمات الکترونیک مشتریان

رویت قبض

مشاهده سوابق قبض

پایخ به اعلام

تغییر کاربری

تغییر مشخصات (نام - آدرس ...)

تغییر واحد

تغییر ظرفیت قراردادی اشعاب

تغییر قطر اشعاب

تفکیک کنتور

تغییر مکان وسایل اندازه گیری

آزمایش کنتور

تعویض کنتور

نصب سیمون اضافی

قطع موقت و وصل اشعاب

صورتحساب میان دوره

بررسی صورتحساب

اعلام کارکرد کنتور

پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات

فروش آب تکتری

واگذاری اشعاب فاضلاب

واگذاری اشعاب

سایر خدمات

نمایش سایت اصلی راهنمای خدمات صورتحساب میان دوره

صورتحساب میان دوره

هدف : صدور قبض تکمیل بنا به درخواست مشترک در هر زمان ممکن

۲- تعریف :

از آنجائیکه مشترک جهت تسویه حساب با مشترک و یا به هر دلیل دیگر نیاز به قبض آب بها دارد شماره کنتور توسط مشترک از طریق پرتال شرکت درخواست صدور قبض میاندوره ای می نماید .

۳- مدت زمان انجام کار : در صورت صحت شماره کنتور بین یک ساعت الی حداکثر یک روز از طریق پرتال

۴- مراحل انجام و شرح اقدامات :

۱- مراجعه مشترک به پرتال و تکمیل فرم صورتحساب میاندوره

۲- دریافت اطلاعات پرتال توسط واحد رایانه

۳- بررسی صحت شماره کنتور

۴- در صورت صحت اخذ شماره کنتور و صدور قبض و در صورت اشتباه یا توجه به کد پیگیری اعلام به مشترک جهت ارائه شماره کنتور صحیح و درخواست جدید

۵- دریافت قبض توسط مشترک

صورتحساب میان دوره ای

```

graph TD
    Start([شروع]) --> Step1[/تکمیل فرم درخواست اعلام کارکرد کنتور از سوی قری به مشترک/]
    Step1 --> Step2[ارسال به واحد رایانه جهت صدور قبض]
    Step2 --> Decision{صورت صحت شماره کنتور}
    Decision -- نه --> Step3[قبض صادر]
    Decision -- بله --> Step4[اطلاع شفاهی جهت دریافت قبض صادر]
    Step4 --> Step5[/درخواست/]
    Step5 --> End([پایان])
  
```



هدف : قطع موقت انشعاب آب و فاضلاب

دامنه عملکرد : سطح امور آب و فاضلاب و ادارات تابعه

تعریف : مشترک به هیچ عنوان حق جایابی انشعاب و وسایل آن را ندارد و چنانچه پس از نصب انشعاب و وسایل اندازه گیری ، مشترک تغییری در وضعیت ملک یا ساختمان خود بداند که محل دستگاههای فوق الذکر نامناسب گردد یا مانعی در مقابل آنها ایجاد شود شرکت می تواند دستگاههای مزبور را با هزینه مشترک به محل مناسبی منتقل (تغییر مکان داخلی) نماید.

مدت زمان انجام کار :

۳ تا ۵ روز

مراحل و شرح اقدامات :

-مراجعه مشترک به قسمت پورتال شرکت و تکمیل فرم تقاضا :

- ثبت شماره مصرفی کنتور و صدور قبض آب بهای :

- پرداخت فیش های صادره توسط مشترک و ثبت در پرونده:

- مراجعه به قسمت واحد شبکه بهره برداری اداره آب و فاضلاب:

- مراجعه مامور جهت جمع آوری انشعاب آب/ فاضلاب و تحویل کنتور به واحد مشترکین:

- بررسی و تایید جمع آوری کنتور :

- تحویل کنتور به واحد انبار.

خدمات پس از فروش

راهنمای خدمات الکترونیک مشترکین

رویت قبض

مشاهده سوابق قبض

پایخ به اعلام

تغییر کاربری

تغییر مشخصات (نام - آدرس ...)

تغییر واحد

تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب

تغییر قطر انشعاب

تفکیک کنتور

تغییر مکان وسایل اندازه گیری

آزمایش کنتور

تعویض کنتور

نصب سیفون اضافی

قطع موقت و وصل انشعاب

صورتحساب میان دوره

بررسی صورتحساب

اعلام کارکرد کنتور

قطع موقت و وصل انشعاب

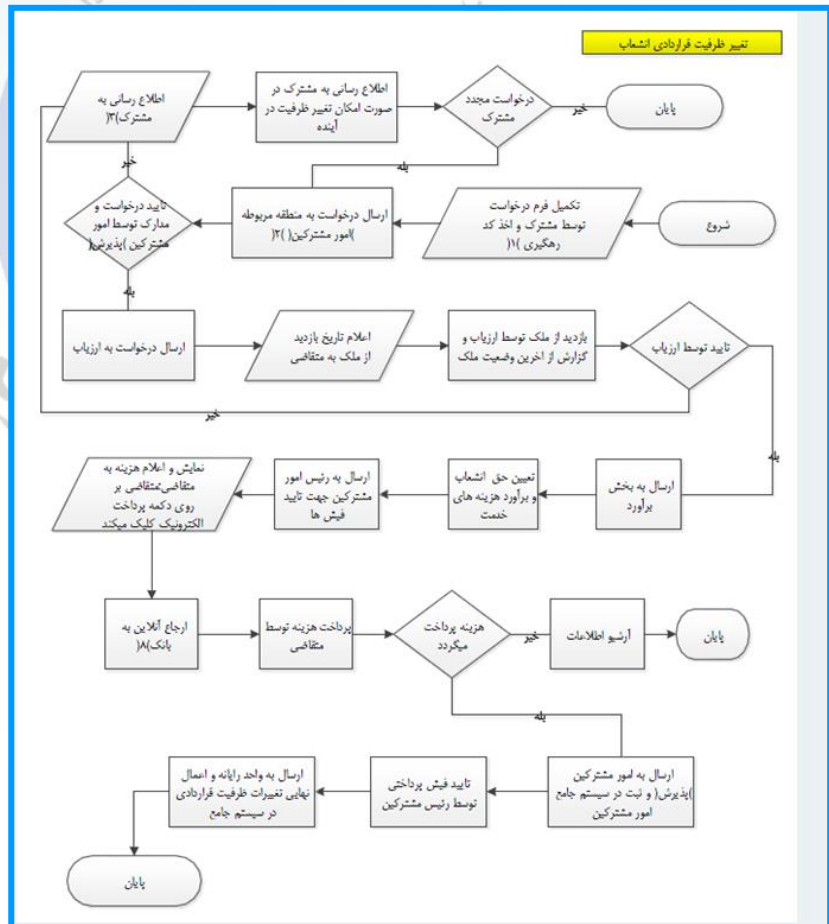


هدف: افزایش یا کاهش ظرفیت نیاز آبی
دامنه عملکرد: سطح امور آب و فاضلاب و ادارات تابعه
تعریف: کلیه مشترکین یا استفاده کنندگان مسکونی و غیر مسکونی از آب و خدمات فاضلاب می توانند درخواست افزایش یا کاهش ظرفیت قراردادی بنمایند. انجام درخواست منوط وجود امکانات فنی لازم پس از تایید شرکت است. (برابر بند ۵۸-۴ و ۶۱-۴ آیین نامه عملیاتی).
مدت زمان انجام کار:

۳ تا ۵ روز

مراحل و شرح اقدامات:

- مراجعه مشترک به قسمت پورتال شرکت و تکمیل فرم؛
- مراجعه به قسمت فنی بهره برداری جهت تشخیص امکان ارائه خدمات؛
- اعلام تاریخ ارزیابی مجدد از ملک به مشترک؛
- بازدید ارزیاب و گزارش آخرین وضعیت ملک؛
- اخذ مجوز حفاری از ارگانهای ذیربط و ارائه آن به اداره؛
- محاسبه و تعیین هزینه های مابه تفاوت حقوق انشعاب واحد ها یا ظرفیت قراردادی افزایش یافته؛
- پرداخت مبلغ توسط متقاضی؛
- اخذ فیش ها و ثبت در پرونده و دریافت و انتقال فایل وصولی از بانک و صدور فیش صورت وضعیت؛
- تایید فرم صورت وضعیت توسط امور مشترکین، اداره حسابداری و مدیر منطقه؛
- حفاری و نصب انشعاب و تحویل انشعاب به مشترک و سپس پرسیازی و روسازی محل حفاری توسط اداره آب و فاضلاب؛
- تحویل فرم نصب به همراه شماره سریال کنتور به اپراتور کامپیوتر جهت ثبت در سیستم.



دامنه عملکرد : سطح امور آب و فاضلاب و ادارات تابعه

تعریف: برابر بند (۲-۱۹-۲) آیین نامه عملیاتی پاسخ به استعلامهای محضری مربوط به ارزیابی مجدد ملک ، تسویه حساب کامل در موارد افزایش تعداد واحدها ، تغییر کاربری ، فحوش پرداخت نشده ، افساط معوق و بدهی های انتقالی از بانک ها می باشد . لذا در صورتیکه فروشنده از تسهیلات تقسیط و غیره جهت درخواست اشباع یا خدمات دیگر استفاده نموده باشد بدهی های مربوطه کاملاً پرداخت شود و برگ تسویه حساب بابت وام بانکی ارائه گردد هر چند تاریخ چک بانکی و یا افساط مربوط سررسید نشده باشد .

- املاک فاقد اشباع فاضلاب که شرکت امکان واگذاری اشباع فاضلاب را در محل را داشته باشند و فاضای صدور تسویه حساب نمایند بابتی قبل از تسویه حساب نسبت به درخواست فاضلاب اقدام و کلیه هزینه های مربوطه را پرداخت نمایند. - خلاصه اطلاعات پرونده در ذیل برگ ارسالی به دفتر خانه جهت اطلاع خریدار اعلام می گردد و در صورت وجود اشتباه یا اطلاعات یاد شده نامبرده می تواند قبل از انجام معامله رسمی شرکت را مطلع نماید. بدهی است پس از انجام معامله رسمی هر گونه تغییر جدید در تعداد واحد ، کاربری و.. به عهده مربوط به مالک خواهد بود.

مدت زمان انجام کار :

۵ تا ۷ روز

مدارک لازم :

- نامه درخواست تسویه حساب با مهر و امضاء دفتر اسناد رسمی

- قبض آب یا شماره پرونده

- مراحل و شرح اقدامات :

- مراجعه مشترک به قسمت پروتال شرکت و تکمیل فرم مخصوص ؛

- اعلام تاریخ ارزیابی مجدد ملک به مشترک؛

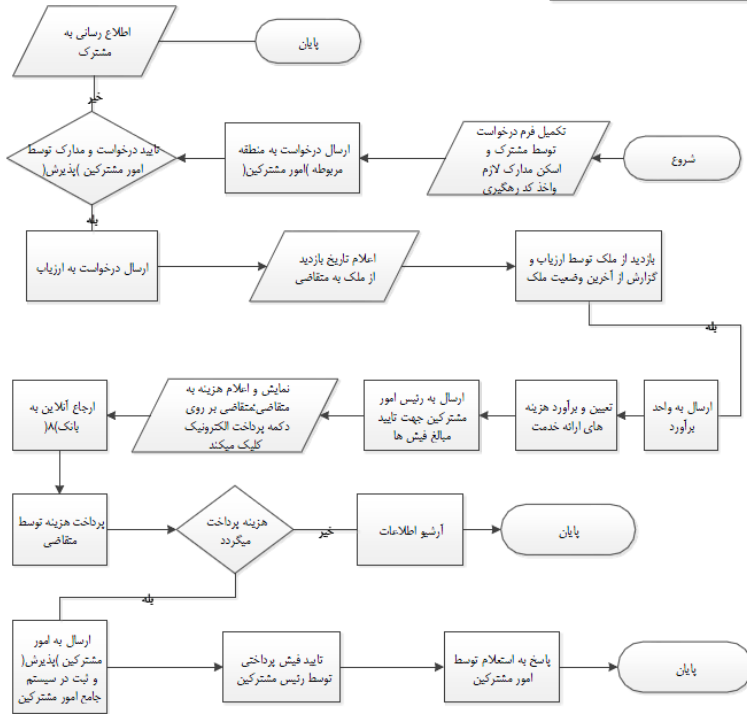
- بازدید و ارزیابی جدید از ملک و فرات شماره کنور؛

- محاسبه و تعیین هزینه های حق اشباع و اختلاف واحد با ظرفیت قراردادی احتمالی و صدور قبض آب بها؛

- تایید صلاح قبض صادر شده توسط رئیس امور مشترکین؛

- پرداخت مبلغ (در صورت صدور قبض) و ثبت در پرونده.

پاسخ به استعلام



هدف : تعمیر مکان داخلی کنتور و سیمون در محل مناسب

دامنه عملکرد : سطح امور آب و فاضلاب و ادارات تابعه

تصرف : مشترک به هیچ عنوان حق جابجایی انشعاب و وسایل آن را ندارد و چنانچه پس از نصب انشعاب و وسایل اندازه گیری ، مشترک تغییری در وضعیت ملک یا ساختمان خود نبندد که محل دستگاههای فوق الکر نامناسب گردد یا مامی در مقابل آنها ایجاد شود شرکت می تواند دستگاههای مزبور را یا هزینه مشترک به محل مناسب منتقل (تعمیر مکان داخلی) نماید. - انشعاب آب و فاضلاب ، منحصرأ مخصوص ملکی است که در آن نصب و دایر شده باشد و لذا جابجایی آن از ملکی به ملک دیگر ممنوع است (تعمیر مکان خارجی انشعاب آب و فاضلاب)

مدت زمان انجام کار :

۳ روز

مراحل و شرح اقدامات :

- مراجعه مشترک به قسمت یوزنال شرکت و تکمیل فرم مخصوص ؛

- اعلام تاریخ ارزیابی مجدد به مشترک؛

- بازدید ارزیاب و گزارش وضعیت موجود ملک؛

- در صورت نیاز به حفاری اخذ مجوز حفاری از ارگانهای ذیربط ؛

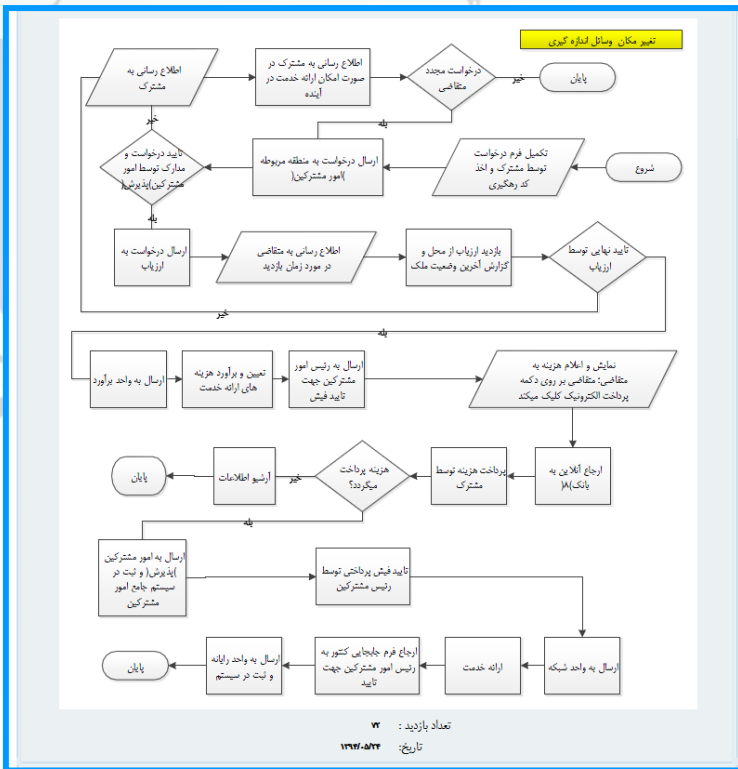
- محاسبه و تعیین حق انشعاب و هزینه های برقراری انشعاب آب توسط قسمت برآورد و صدور فیش هزینه های حقوق انشعاب

- تایید مبالغ هزینه ها توسط رئیس امور مشترکین؛

- پرداخت مبلغ توسط متقاضی ؛

- اخذ فیش ها و ثبت در برونه و دریافت و انتقال فایل صوتی از بانک و صدور فیش صورت وضعیت؛

- مراجعه به قسمت فنی بهره برداری حفاری و جابجایی انشعاب و رو سازی محل؛



تغییر مشخصات (نام، آدرس و...) (کد ۳۰۰۲)

هدف : تغییر نام انشعاب از نام مالک قبلی به نام مالک جدید و مشخصات دیگر

دامنه عملکرد : سطح امور آب و فاضلاب و ادارات تابعه

تعریف : مالکین می توانند با ارائه اسناد رسمی و احکام قانونی و یا اسناد مثبتی ای که مورد تایید شرکت باشد بر اساس این آیین نامه تقاضای تغییر نام برنده آب و فاضلاب را بنمایند.

مدت زمان انجام کار :

۲ روز

مدارک لازم :

سند مالکیت و فوقکبی آن (صلح نامه حقوقی ، حکم دادگاه یا مراجع ذیصلاح) کپی شناسنامه و کارت ملی مالک جدید

مراحل و شرح اقدامات :

- مراجعه مشترک به قسمت پورتال شرکت و تکمیل فرم مخصوص :

- اعلام تاریخ ارزیابی مجدد ملک به مشترک :

- بازدید ارزیاب و بررسی از ملک مشترک :

- در صورت تغییر در کاربری یا مشخصات قبلی ملک محاسبه و تعیین مابه التفاوت حق انشعاب و هزینه های برقراری انشعاب آب و صدور فیش هزینه های متفرقه توسط قسمت برآورد :

- تایید میبالغ هزینه ها توسط رئیس امور مشترکین :

- پرداخت مبلغ توسط متقاضی :

- اخذ فیش ها و ثبت در پرونده و دریافت و انتقال فایل وصولی از بانک و صدور فیش صورت وضعیت :

- تغییر نام برنده و درج در قبض آب بها :

پیشنهادات، انتقادات و بررسی شکایات

خدمات پس از فروش

راهنمای خدمات الکترونیک مشترکین

رویت قبض

مشاهده سوابق قبض

پاسخ به استعلام

تغییر کاربری

تغییر مشخصات (نام -آدرس ...)

تغییر واحد

تغییر ظرفیت قراردادی انشعاب

تغییر قطر انشعاب

تفکیک کنتور

تغییر مکان وسایل اندازه گیری

آزمایش کنتور

تعویض کنتور

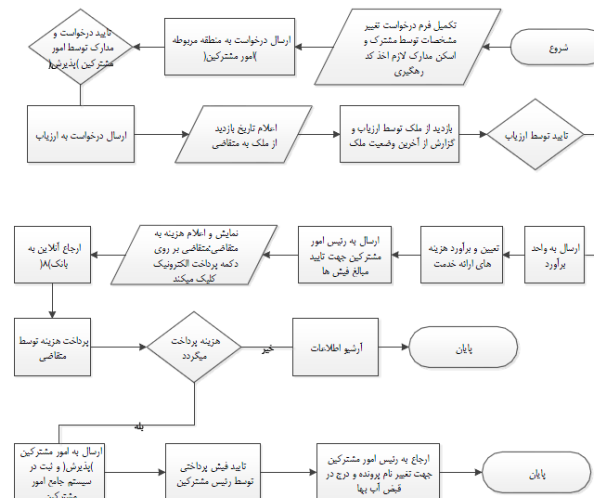
نصب سیفون اضافی

قطع موقت و وصل انشعاب

صورتحساب میان دوره

بررسی صورتحساب

اعلام کارکرد کنتور



تغییر مشخصات امکان دریافت هزینه های (افزایش واحد یا تغییر کاربری) می باشد .

هدف : نصب سیفون دوم با بیشتر بار نظر کارشناس شرکت و درخواست متقاضی

دامنه عملکرد : سطح امور آب و فاضلاب و ادارات تابعه

تعریف : در صورت وجود امکانات (وجود توله اصلی با ارتفاع و قطر مناسب در گذر دیگر ملک) و نظر کارشناس اداره به بهرداری فاضلاب و درخواست متقاضی برای نصب سیفون دوم طبق ضوابط تعرفه های شرکت پذیرفته می شود. در صورت مراجعه جداگانه پس از نصب انشعاب و سیفون فاضلاب برای هزینه اول

- مراحل تقاضا مشابه مراحل تقاضای فاضلاب خواهد بود.

- نصب انشعاب فاضلاب منوط به جدا بودن شبکه داخلی فاضلاب از شبکه جمع آوری آب باران می باشد .

مدت زمان انجام کار :

۵ تا ۶ روز

مراحل و شرح اقدامات:

- مراجعه مشترک به قسمت پروتال شرکت و تکمیل فرم مخصوص !

- تأیید امکان فنی نصب توسط قسمت فنی بهره برداری فاضلاب !

- اعلام تاریخ ارزیابی ملک به مشترک توسط ارزیاب:

- بازدید ارزیاب از محل و گزارش آخرین وضعیت ملک:

- در صورت نیاز به حفاری معرفی مشترک جهت اخذ مجوز حفاری از ارگانهای ذیربط:

- متناسبه و تعیین هزینه های حقوق انشعاب فاضلاب و سیفون :

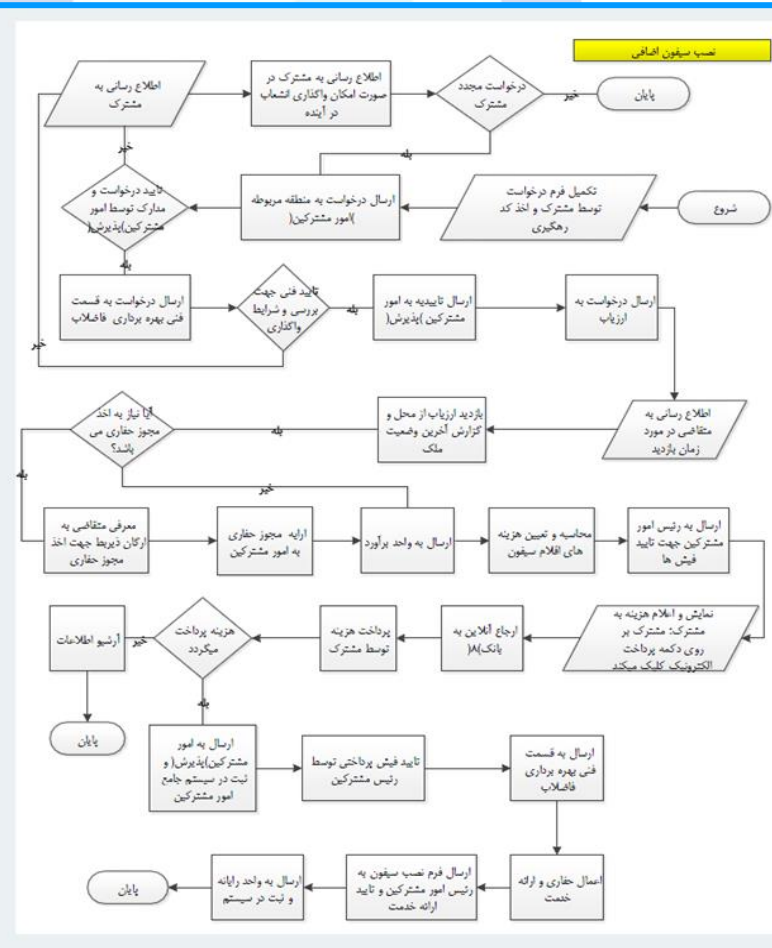
- پرداخت مبلغ توسط متقاضی :

- اخذ فیش ها و ثبت در پرونده و دریافت و انتقال فایل وصولی از بانک و صدور فیش صورت وضعیت :

- تأیید فرم صورت وضعیت توسط امور مشترکین، اداره حسابداری و مدیر امور:

- حفاری و نصب انشعاب و سیفون فاضلاب و تحویل انشعاب به مشترک:

- تحویل فرم نصب به اپراتور کامپیوتر جهت ثبت تاریخ نصب فاضلاب در سیستم جامع امور مشترکین .



هدف : واگذاری انشعاب آب مجزا به ملك تفكيك شده داراي انشعاب

دامنه عملکرد : سطح امور آب و فاضلاب و ادارات تابعه

تعاریف: در صورتی که مشترک با تفکیک کردن ملك خود قطعات تفکیک شده را با دیوار از یکدیگر مجزا نماید ، انشعاب موجود پس از اصلاح قطر (در صورت نیاز) با ضوابط جاری به قطعه ای تعلق می گیرد که در آن قطعه نصب شده است . انشعاب سایر واحدهای تفکیکی پس از تشکیل پرونده و دریافت هزینه های مربوطه حسب مورد برقرار خواهد شد . همچنین مشترک می تواند برای واحدهای دارای آپارتمان و چندین مسکونی در صورت وجود امکانات فنی و تاسیسات اولیه کثنی مجزا برای واحدها تقاضای کنتور جداگانه نماید.

مدت زمان انجام کار :

به طور متوسط يك هفته

مراحل و شرح اقدامات :

- مراجعه متقاضی جهت درخواست انشعاب جدید برای ملك تفكيك شده در پورتال شركت ضمن تکمیل فرم تقاضا؛

- ارسال پرونده به واحد شبکه برای امکان واگذاري انشعاب و تعیین قطر کنتور؛

- مشخص نمودن نوبت برای ارزیابی از ملك؛

- بازدید از محل و تهیه فرم ارزیابی جدید از پلاک اصلی و تشکیل پرونده جهت پلاکهای تفکیک شده؛

- معرفی متقاضی جهت اخذ مجوز حفاری از ارگانهای ذیربط؛

- ارائه مجوز حفاری توسط متقاضی؛

- محاسبه و تعیین حق انشعاب و هزینه های برقراري انشعاب آب توسط قسمت برآورد و صدور فیش هزینه های حقوق انشعاب؛

- نایب مبالغ هزینه ها توسط رئیس امور مشترکین؛

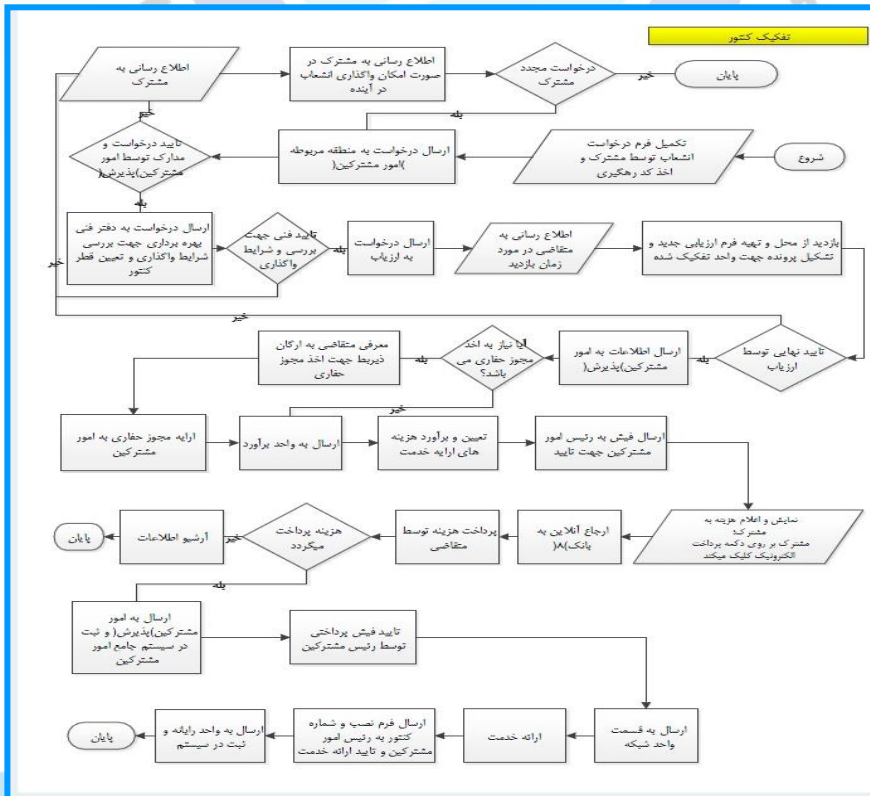
- پرداخت مبلغ توسط متقاضی ؛

- اخذ فیش ها و ثبت در پرونده و دریافت و انتقال قابل وصولی از بانک و صدور فیش صورت وضعیت ؛

- نایب فرم صورت وضعیت توسط امور مشترکین، اداره حسابداری و مدیر امور؛

- حفاری و نصب انشعاب و تحویل انشعاب به مشترک ؛

- تحویل فرم نصب به شماره شماره سریال کنتور به اپراتور کامپیوتر جهت ثبت در سیستم.



هدف : افزایش یا کاهش ظرفیت نیاز آبی

دامنه عملکرد : سطح امور آب و فاضلاب و ادارات تابعه

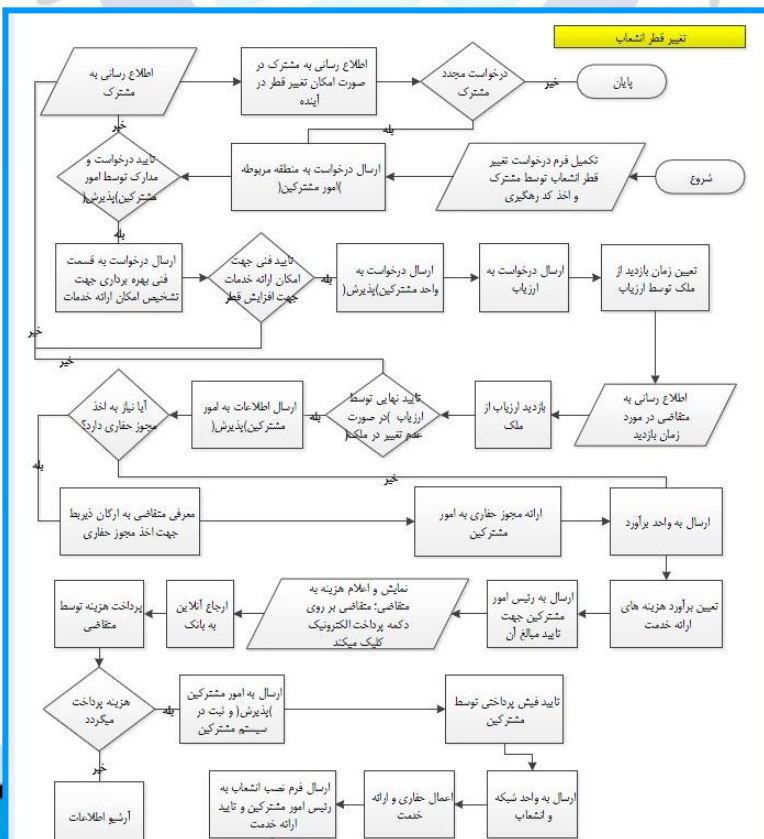
تعریف : کلیه مشترکین یا استفاده کنندگان مسکونی و غیر مسکونی از آب و خدمات فاضلاب می توانند با توجه به تعداد واحد یا ظرفیت قراردادی افزایش یا فضا تغییر قطر انشعاب نمایند . قطر انشعاب واحدهای مسکونی و غیر مسکونی بر اساس تامین آب در منطقه و وجود امکانات فنی لازم پس از تایید شرکت است .

مدت زمان انجام کار :

۳ تا ۵ روز

مراحل و شرح اقدامات :

- مراجعه مشترک به قسمت پورتال شرکت و تکمیل فرم :
- ارسال به قسمت فنی بهره برداری جهت تشخیص امکان ارائه خدمات :
- در صورت تایید ارائه خدمات توسط اداره بهره برداری شرکت اعلام تاریخ ارزیابی مجدد ملک به مشترک :
- بازدید ارزیاب و گزارش آخرین وضعیت ملک :
- اخذ مجوز حفاری از ارگانهای ذریع و ارائه آن به اداره :
- محاسبه و تعیین هزینه های مابه تفاوت حقوق انشعاب واحد ها یا ظرفیت قراردادی افزایش یافته :
- پرداخت مبلغ توسط متقاضی :
- اخذ فیش ها و ثبت در پرونده و دریافت و انتقال قابل وصولی از بانک و صدور فیش صورت وضعیت :
- تایید فرم صورت وضعیت توسط امور مشترکین، اداره حسابداری و مدیر منطقه :
- حفاری و نصب انشعاب و تحویل انشعاب به مشترک و سپس پرسازی و روسازی محل حفاری توسط اداره آب و فاضلاب :
- تحویل فرم نصب به همراه شماره سریال کنتور به اپراتور کامپیوتر جهت ثبت در سیستم.



هدف: اصلاح اطلاعات کاربری املاک دارای انشعاب آب و فاضلاب که عملاً از نوعی به نوع دیگر تغییر پیدا کرده باشد .

دامنه عملکرد: سطح امور آب و فاضلاب و ادارات تابعه

تعریف تغییر کاربری: در صورتیکه کاربری ملک دارای انشعاب آب و فاضلاب عملاً از نوعی به نوع دیگر تغییر کند

مدت زمان انجام کار:

۳ تا ۵ روز

مراحل و شرح اقدامات:

- مراجعه مشترک به قسمت پورتال شرکت و تکمیل فرم مخصوص:

- اعلام تاریخ ارزیابی مجدد ملک به مشترک:

- بازدید ارزیاب و ارائه گزارش از آخرین وضعیت ملک:

- در صورت نیاز به افزایش قطر مجوزهای لازم از ارگان های ذیربط توسط متقاضی اخذ می گردد:

- محاسبه و تعیین هزینه های تغییر کاربری انشعاب و متفرقه:

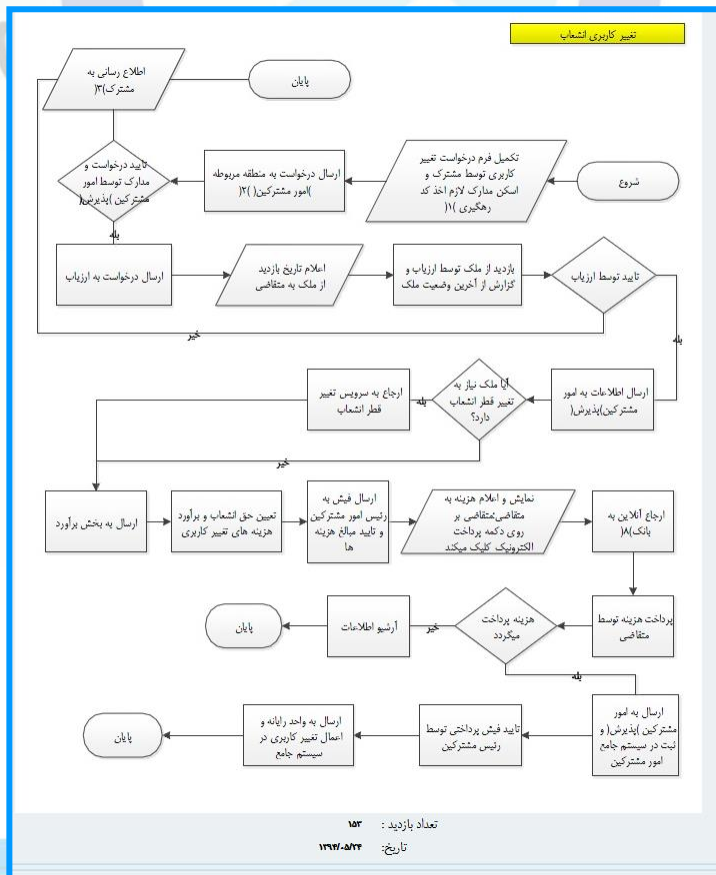
- پرداخت مبلغ (در صورت صدور قبضه):

- اخذ قبضه ها و ثبت در پرونده و دریافت و انتقال فایل وصولی از بانک و صدور قبضه صورت وضعیت:

- تایید فرم صورت وضعیت توسط امور مشترکین، اداره حسابداری و مدیر امور:

- اعمال تغییرات در سیستم جامع توسط اپراتور کامپیوتر:

- بررسی و تایید تغییرات نوع کاربری در سیستم جامع توسط امور مشترکین .



عنوان: درخواست تغییر کاربری اشعاب

هدف: اصلاح اطلاعات کاربری املاک دارای اشعاب آب و فاضلاب که عملاً از نوعی به نوع دیگر تغییر پیدا کرده باشد.

دامنه عملکرد: سطح امور آب و فاضلاب و ادارات تابعه

تعریف تغییر کاربری: در صورتیکه کاربری املاک دارای اشعاب آب و فاضلاب عملاً از نوعی به نوع دیگر تغییر کند

مدت زمان انجام کار:

۳ تا ۵ روز

مراحل و شرح اقدامات:

- مراجعه مشترک به قسمت پورتال شرکت و تکمیل فرم مخصوص:

- اعلام تاریخ ارزیابی مجدد ملک به مشترک:

- بازدید ارزیاب و ارائه گزارش از آخرین وضعیت ملک:

- در صورت نیاز به افزایش قطر مجوزهای لازم از ارگان های ذیربط توسط متقاضی اخذ می گردد:

- محاسبه و تعیین هزینه های تغییر کاربری اشعاب و متفرقه:

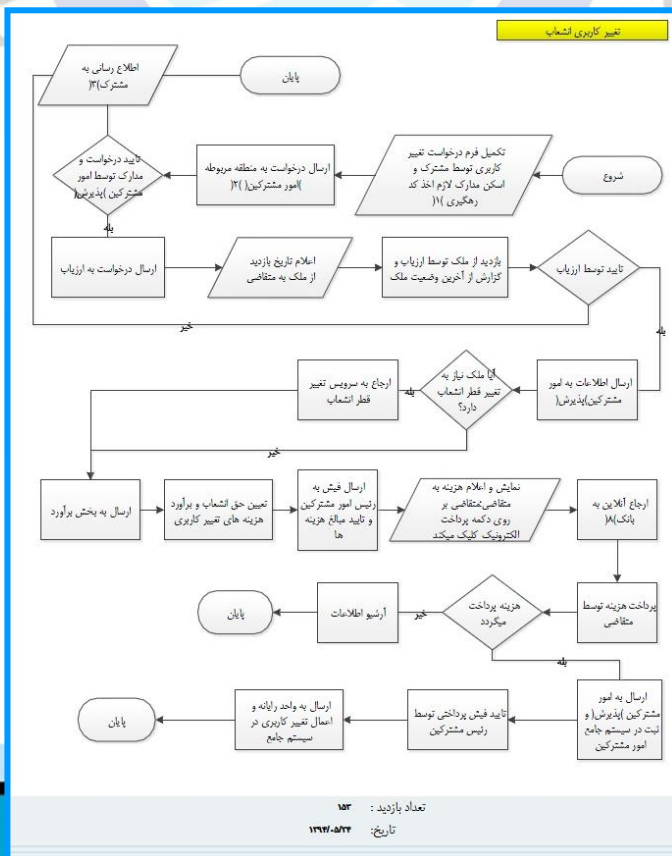
- پرداخت مبلغ (در صورت صدور فیش):

- اخذ فیش ها و ثبت در پرونده و دریافت و انتقال فایل وصولی از بانک و صدور فیش صورت وضعیت:

- تایید فرم صورت وضعیت توسط امور مشترکین، اداره حسابداری و مدیر امور:

- اعمال تغییرات در سیستم جامع توسط اپراتور کامپیوتر:

- بررسی و تایید تغییر نوع کاربری در سیستم جامع توسط امور مشترکین.



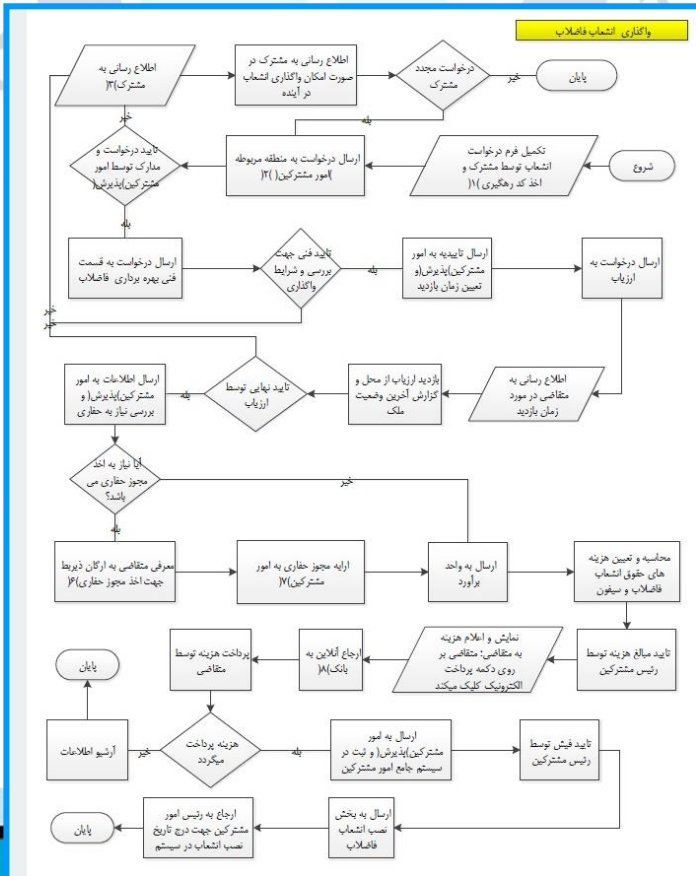
هدف : برقراری انشعاب فاضلاب

دامنه عملکرد: اداره آب و فاضلاب شهرهای دارای شبکه جمع آوری و دفع فاضلاب شهری

تعاریف : فراهم نمودن امکان دفع فاضلاب به شبکه فاضلاب شهری به تناسب مصرف آب و ظرفیت مقرر و مشخصات توافق شده در قرارداد برقراری انشعاب فاضلاب ، اعراض اینک مشترک از این ظرفیت استفاده نماید یا ننماید.

شرایط واگذاری انشعاب:

- وجود لوله اصلی فاضلاب تحول شده با ظرفیت لازم و عمق مناسب جهت برقراری انشعاب فاضلاب
- جدا بودن شبکه جمع آوری آب باران ملک از لوله کشی داخلی ملک
- در صورتی که کاربری محل صنعتی و رستوران و درمانی است شرایط پیش تصفیه و نصب توسط رئیس فنی بهره برداری فاضلاب تعیین و پس از بررسی و با نظر کمیته فاضلاب مراحل تقاضای انشعاب انجام خواهد شد.
- مدت زمان انجام کار :
- به طور متوسط یک هفته
- مراحل و شرح اقدامات :
- مراجعه مشترک به قسمت پورتال شرکت و تکمیل فرم مخصوص تقاضا و ارائه قبض آب ملک؛
- تایید امکان فنی نصب توسط قسمت فنی بهره برداری فاضلاب؛
- اعلام تاریخ ارزیابی ملک به مشترک توسط ارزیاب؛
- بازدید ارزیاب از محل و گزارش آخرین وضعیت ملک؛
- در صورت نیاز به حفاری صرفی مشترک جهت اخذ مجوز حفاری از ارگانهای ذیربط؛
- محاسبه و تعیین هزینه های حقوقی انشعاب فاضلاب و سیفون ؛
- پرداخت مبلغ توسط متقاضی ؛
- اخذ قبض ها و ثبت در پرونده و دریافت و انتقال قبیل وصولی از بانک و صدور قبض صورت وضعیت ؛
- تایید فرم صورت وضعیت توسط امور مشترکین، اداره حسابداری و مدیر امور؛
- حفاری و نصب انشعاب و سیفون فاضلاب و تحول انشعاب به مشترک؛
- تحول فرم نصب به اپراتور کامپیوتر جهت ثبت تاریخ نصب فاضلاب در سیستم جامع امور مشترکین



هدف: برقراری انشعاب آب

دامنه عملکرد: سطح امور آب و فاضلاب و ادوات تابعه

تعریف: نظر مشخصی تحقیقی یا عملیاتی می تواند برای هر واحد مسئولی - نظری - عمومی و تولیدی و غیره در محدوده خدماتی شرکت درخواست برقراری انشعاب آب و فاضلاب را بنماید. فوق درخواست برقراری انشعاب منوط به حصول شرایط زیر است:

- شرکت ظرفیت و امکانات لازم جهت برقراری و یا تغییر انشعاب مورد نیاز متقاضی را در محل مورد تقاضا نداشته باشد - ملک مورد نظر متقاضی کاملاً محصور و عملاً منفک از همکار مجاور بوده و بر خاک صحر در محل ملک توسط شهرداری مشخص شده باشد.

- موافقت برای انجام کار شرکت از جمله حفاری محل مورد نظر وجود نداشته باشد.

- متقاضی هیچگونه بدنه یا بانی برای آب و فاضلاب در محل مورد نظر و یا هر محل دیگری به شرکت یا سایر شرکت های آب و فاضلاب وابسته به وزارت نیرو نداشته باشد.

- در صورت وجود امکانات فنی مراحل تقاضای انشعاب آب و فاضلاب شهرکات انجام می گیرد.

- ارزیابی ملک شامل تعیین نوع کاربری و تعداد واحد

هدت زمان انجام کار:

به طور متوسط یک هفته

مراحل و شرح اقدامات:

- مراجعه متقاضی به قسمت پوزنال شرکت و تکمیل فرم مخصوص تقاضا و ارائه مدارک لازم و ثبت مشخصات متقاضی در سامانه

- ارسال پرونده به واحد شبکه برای امکان واگذاری انشعاب و تعیین قطر کنتور:

- مشخص نمودن نوبت برای ارزیابی از ملک:

- بازدید از محل توسط ارزیاب:

- معرفی متقاضی جهت اخذ مجوز حفاری از ارگان های ذیربط:

- ارائه مجوز حفاری توسط متقاضی:

- محاسبه و تعیین حق انشعاب و هزینه های برقراری انشعاب آب توسط قسمت برآورد و صدور فیش هزینه های حقوق انشعاب

- تایید صلاح هزینه ها توسط رئیس امور مشتریان:

- پرداخت مبلغ توسط متقاضی:

- اخذ فیش ها و ثبت در پرونده و دریافت و انتقال فایل صوتی از بانک و صدور فیش صورت وضعیت:

- تایید فرم صورت وضعیت توسط امور مشتریان، اداره حسابداری و مدیر منطقه:

- حفاری و نصب انشعاب و جدول انشعاب به مشترک و سپس برقراری و رسداری محل حفاری توسط اداره آب و فاضلاب:

- جدول فرم نصب توسط واحد شبکه به امور مشتریان و ثبت در پرونده:

- ارائه شماره سریال کنتور به اپراتور کابین جهت ثبت در سیستم:

مدارک لازمی:

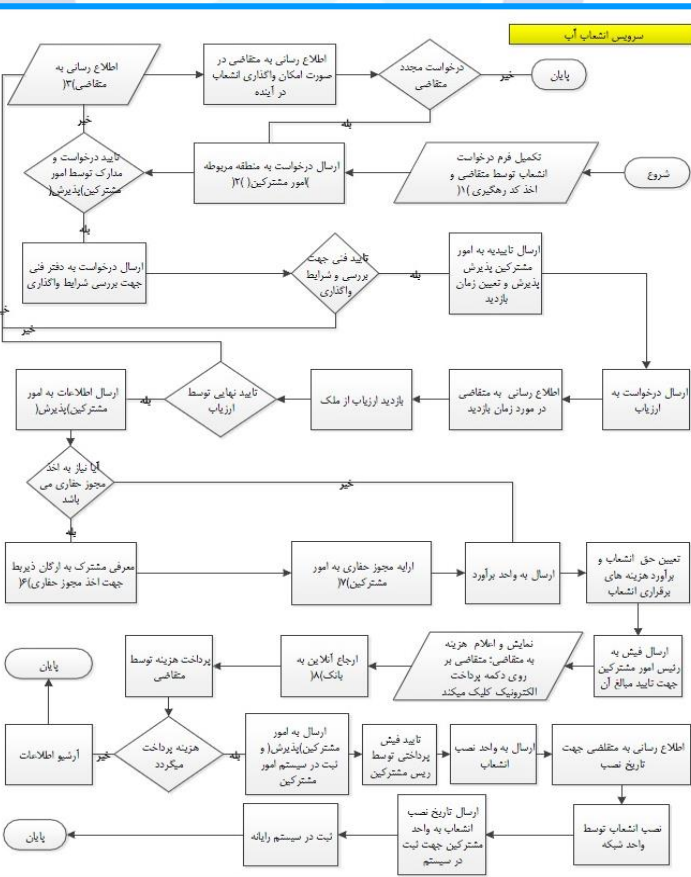
- سند مالکیت یا اسناد جنبه دیگر (فوتنامه یا برگ واگذاری) یا فواید:

- پروانه ساختمان یا مجوز شهرداری:

- شماره فیش بزرگترین انشعاب به ملک مجاور:

- اخذ شماره تلفن تماس با مشتریان:

- فواید شناسنامه و کارت ملی مالک:



لطفا شماره پرونده خود را در این قسمت وارد کنید:

جستجو

تلفن اعداد ۱۲۲

وزارت صحت



شرکت آب و فاضلاب استان مازندران
(بهاسی خاص)

شهر:

مشترک کرامی:
نشانی:
شماره پرونده:
کد پستی:
کد و عنوان تعرفه:

کد پستی:
ردیف فرانت:
نوع مصرف:
سرآل قبض:

جدول روند مصرف				جدول هزینه ها		قرائت پیشین		قرائت کنونی		تعداد واحد	
سال قبل	سال جاری	مقدار افزایش یا کاهش	دوره	مبلغ (ریال)	عنوان	تاریخ	شماره کنتور	مبلغ	تاریخ	مسکونی	غیر مسکونی
			۱		آب بها					آب	
			۲		کارمزد دفع فاضلاب					فاضلاب	
			۳		ارزش افزوده					حزب قراردادی	
			۴		جمع هزینه					شماره دانه کنتور	
			۵		بخشی قبض					دقت کنتور	
			۶		کسر هزار ریال						
			۷		مبلغ قابل پرداخت						
			۸		مهلت پرداخت						
					مبلغ به حروف:						

برسم اطلاعات:

کاربر محترم لطفا از این لینک جهت پرداخت استفاده نمایید.

وزارت صحت



شرکت آب و فاضلاب استان مازندران
(بهاسی خاص)

شهر:

شماره حساب:

شماره پرونده:	مهلت پرداخت	مبلغ قابل پرداخت	شماره قبض	شماره پرداخت
سرریال قبض:				

لطفا جهت انجام عملیات بانکی از پشت برگه استفاده نمایید.





دفتر فناوری و اطلاعات
روابط عمومی و آموزش همگانی
شرکت آب و فاضلاب استان مازندران
info@abfa-mazandaran.ir
design by: z. mohammady