

دليل خدمات مياه الشرب والصرف الصحي

المقدمة للعملاء من

المستثمرين و المطورين الصناعيين

و العقاريين

و كبار المتعاملين

من خلال

شركات مياه الشرب والصرف الصحي

التابعة

للشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

كلمة السيد رئيس مجلس الإدارة



في إطار الدور الوطني الذي تضطلع به الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي وشركاتها التابعة لضمان استدامة الخدمات الأساسية التي تمس حياة كل مواطن، تولي الشركة اهتمامًا كبيرًا بتطوير منظومة تقديم الخدمات للعملاء من مختلف الفئات، وعلى رأسهم المستثمرون والمطورون الصناعيون والعقاريون وكبار المتعاملين، باعتبارهم شركاء رئيسيين في مسيرة التنمية العمرانية والاقتصادية التي تشهدها الدولة المصرية.

ويأتي إصدار هذا الدليل في ضوء توجيهات القيادة السياسية نحو تهيئة مناخ جاذب للاستثمار وتحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستثمرين، وتبسيط الإجراءات بما يحقق الشفافية والسرعة في الأداء، ويعزز ثقة شركائنا من القطاعين العام والخاص.

لقد حرصنا من خلال هذا الدليل على توحيد الإجراءات وتوضيح الاشتراطات واللوائح المنظمة للتعامل مع شركات مياه الشرب والصرف الصحي، بحيث يمثل مرجعًا متكاملًا ييسر على المستثمرين والمطورين التعرف على الخطوات المطلوبة لتوصيل الخدمات أو تعديلها أو إدارتها بكفاءة ووضوح.

إننا نؤمن بأن التنمية الشاملة لا تتحقق إلا من خلال شراكات قوية بين مؤسسات الدولة والمستثمرين والمجتمع، وأن جودة الخدمات تمثل أساسًا لتعزيز القدرة التنافسية لمصر في مختلف القطاعات. ونعاهدكم على مواصلة التطوير والتحسين المستمر في تقديم خدماتنا، بما يتماشى مع رؤية مصر ٢٠٣٠ وأهداف التنمية المستدامة.

السيد المهندس / أحمد جابر شحاتة

الرؤية

الوصول إلى مستوى الصناعة العالمية في إدارة شركات مياه الشرب والصرف الصحي في مصر.

الرسالة

إدارة شركات مياه الشرب والصرف الصحي لتوفير خدماتها وفقاً للمعايير المصرية على أسس اقتصادية وتنموية مستدامة.

الاهداف الاستراتيجية



تقديم خدمة متميزة للعملاء



حماية وتنمية الاستثمارات



إعداد القادة والكوادر المتخصصة



الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي



تنمية وعي المواطن بقضايا المياه



الوصول الي الاستقلالية المالية



محتويات الدليل

٦	حزم خدمات المستثمرين.
٦	مميزات التعاقد بنظام حزم الخدمات.
٧	مخطط الدورة الإجرائية لطلبات المستثمرين.
٨	أولاً: حزمة التعاقد المؤقت لزوم الإنشاءات.
٩	١. توصيل الخدمة بصفة مؤقتة (وصلة إنشائية).
١٠	٢. تصريف مياه النزع الجوفي لزوم الإنشاءات.
١١	٣. توصيل خدمة الصرف الصحي بصفة مؤقتة.
١٢	ثانياً: حزمة التعاقد الدائم مياه.
١٣	٤. توصيل خدمة مياه الشرب بعداد رئيسي.
١٤	٥. تركيب عداد لزوم شبكة الحريق.
١٥	٦. تركيب عدادات فرعية.
١٦	ثالثاً: حزمة التعاقد الدائم صرف.
١٧	٧. توصيل خدمة الصرف الصحي.
١٨	٨. ربط صرف المخلفات السائلة بشبكة الصرف الصحي (الصرف الصناعي).
١٩	نموذج طلب الخدمة.
٢٠	قنوات التواصل.
٢١	فريق إعداد الدليل.

حزم خدمات المستثمرين

أولاً: حزمة التعاقد المؤقت لزوم الإنشاءات:

- (١) خدمة الوصلة الإنشائية.
- (٢) تصريف مياه النزع الجوفي لزوم الإنشاءات.
- (٣) توصيل خدمة الصرف الصحي بصفة المؤقت.

ثانياً: حزمة التعاقد الدائم مياه:

- (٤) توصيل خدمة مياه الشرب بعداد رئيسي.
- (٥) توصيل خدمة مياه الشرب بعدادات فرعية.
- (٦) خدمة تركيب عداد لزوم شبكة الحريق.

ثالثاً: حزمة التعاقد الدائم صرف:

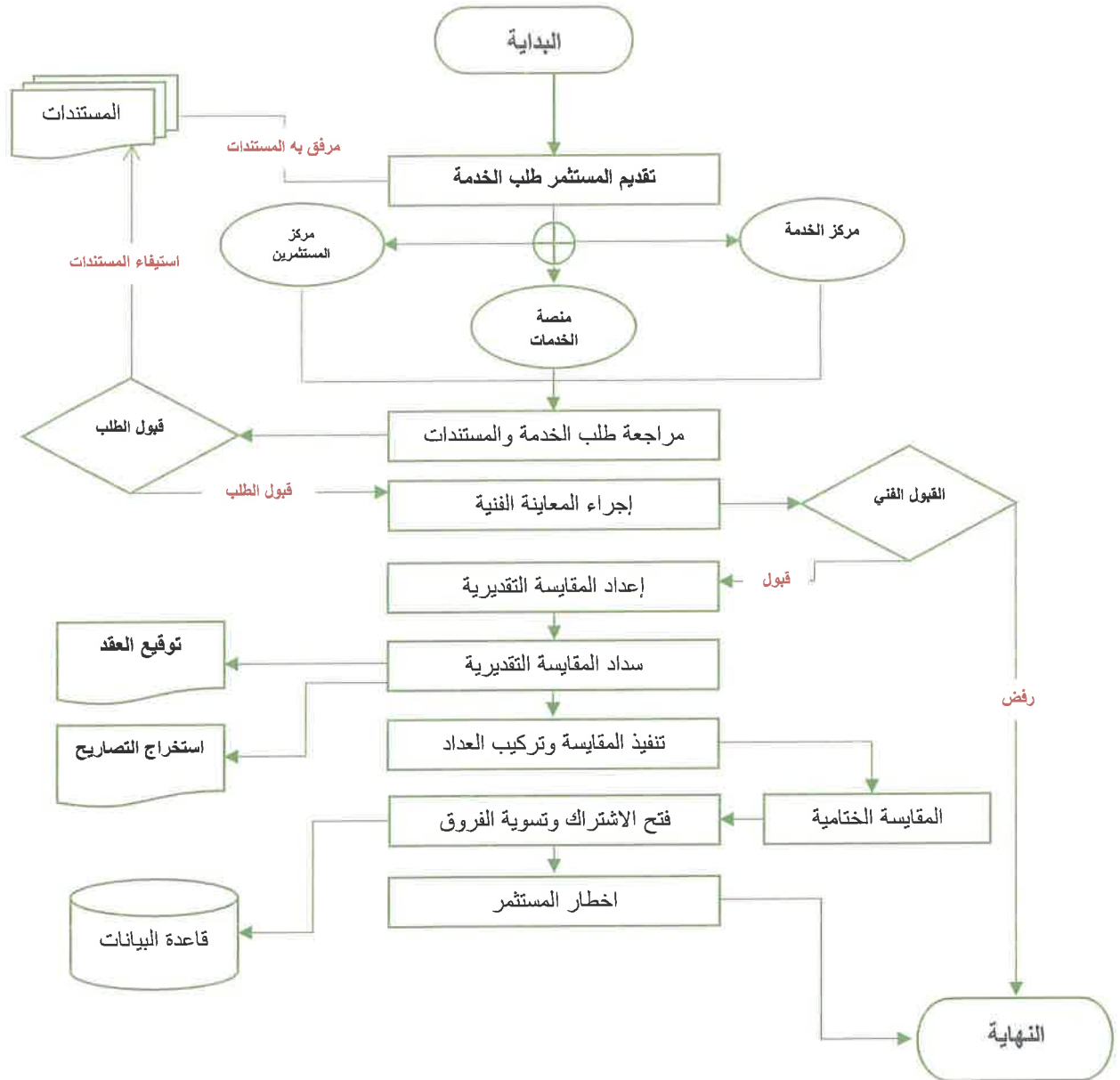
- (٧) توصيل خدمة الصرف الصحي.
- (٨) ربط صرف المخلفات السائلة بشبكة الصرف الصحي (الصرف الصناعي).

مميزات التعاقد بنظام حزم الخدمات

تم تفعيل نظام حزم الخدمات لخدمة الفئات المستهدفة من هذا الدليل لتوفير عدة مميزات لعملائنا ومنها:

- توفير الوقت والجهد المخصص لعملية تقديم وتلقي الخدمة.
- عدم الحاجة لتكرار تقديم المستندات.
- دمج مجموعة من الخدمات المترابطة للتسهيل على المستثمر في تحديد احتياجاته.
- حوكمة إجراءات تقديم الخدمة.

مخطط الدورة الإجرائية لطلبات المستثمرين



أولاً

حزمة التعاقد المؤقت لزوم الإنشاءات

١. توصيل الخدمة بصفة مؤقتة (وصلة إنشائية)

وصف الخدمة:	توصيل خدمة مياه الشرب بصفة مؤقتة لزوم أعمال الإنشاءات.
فئة الخدمة:	تعاقبات - تقدم بشكل منفرد أو من خلال حزمة التعاقد المؤقت لزوم الإنشاءات.
متوسط مدة الإنجاز:	عدد ٣ أيام عمل.
المستندات المطلوبة:	١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٨. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد.
إجراءات الخدمة:	➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية واستخراج تصريح الحفر. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ أعمال التوصيل وتركيب العداد وفتح المياه. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك.
قنوات تقديم الخدمة:	مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.

٢. تصريف مياه النزع الجوفي لزوم الإنشاءات

وصف الخدمة:	استقبال مياه النزع الجوفي خلال أعمال الإنشاءات والتخلص الآمن منها بشبكة الصرف الصحي.
فئة الخدمة:	تعاقبات - تقدم بشكل منفرد أو من خلال حزمة التعاقد المؤقت لزوم الإنشاءات .
متوسط مدة الإنجاز:	عدد ٣ أيام عمل.
المستندات المطلوبة:	١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٨. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد.
إجراءات الخدمة:	➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية واستخراج تصريح الحفر. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ الأعمال. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك.
قنوات تقديم الخدمة:	مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.

٣. توصيل خدمة الصرف الصحي بصفة مؤقتة

توصيل خدمة الصرف الصحي بصفة مؤقتة لزوم أعمال الإنشاءات لخدمة العاملين بموقع العمل.	وصف الخدمة:
تعاقبات - تقدم بشكل منفرد أو من خلال حزمة التعاقد المؤقت لزوم الإنشاءات .	فئة الخدمة:
عدد ٣ أيام عمل.	متوسط مدة الإنجاز:
١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٨. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد.	المستندات المطلوبة:
➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقياس الفنية. ➤ احتساب قيمة المقياس التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقياس التقديرية واستخراج تصريح الحفر. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ الأعمال. ➤ إعداد المقياس الختامية وفتح الاشتراك.	إجراءات الخدمة:
مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.	قنوات تقديم الخدمة:

ثانياً

حزمة التعاقد الدائم مياه

٤. توصيل خدمة مياه الشرب بعدد رئيسي

توصيل خدمة مياه الشرب بعدد رئيسي أول مره وبشكل دائم بموجب موافقة الجهة الإدارية المختصة.	وصف الخدمة:
تعاقبات - تقدم بشكل منفرد او من خلال حزمة التعاقد الدائم مياه .	فئة الخدمة:
عدد ٣ يوم عمل.	متوسط مدة الإنجاز:
١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٨. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد.	المستندات المطلوبة:
➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية واستخراج تصريح الحفر. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ أعمال التوصيل وتركيب العداد وفتح المياه. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك.	إجراءات الخدمة:
مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.	قنوات تقديم الخدمة:

٥. تركيب عداد لزوم شبكة الحريق

وصف الخدمة:	توصيل المياه لزوم تغذية شبكة مكافحة الحريق الداخلية من خلال تركيب عداد وفقاً لاشتراطات الدفاع المدني.
فئة الخدمة:	تعاقبات - تقدم بشكل منفرد او من خلال حزمة التعاقد الدائم مياه .
متوسط مدة الإنجاز:	عدد ٣ أيام عمل.
المستندات المطلوبة:	١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. اشتراطات أو موافقة الدفاع المدني (أن وجد). ٧. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٨. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٩. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد.
إجراءات الخدمة:	➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية واستخراج تصريح الحفر. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ أعمال التوصيل وتركيب العداد وفتح المياه. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك.
قنوات تقديم الخدمة:	مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.

٦. تركيب عدادات فرعية

وصف الخدمة:	توصيل الخدمة من خلال تركيب عداد فرعي من عداد رئيسي لأحدي الوحدات الداخلية لزوم فصل بعض الأنشطة أو طبقاً لاحتياج العميل.
فئة الخدمة:	تعاقبات - تقدم بشكل منفرد او من خلال حزمة التعاقد الدائم مياه .
متوسط مدة الإنجاز:	عدد ٣ أيام عمل.
المستندات المطلوبة:	١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. بيانات الاشتراك الرئيسي أو آخر إيصال سداد للعداد الرئيسي. ٧. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٨. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٩. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد.
إجراءات الخدمة:	➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ أعمال التوصيل وتركيب العداد وفتح المياه. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك.
قنوات تقديم الخدمة:	مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.

ثالثاً

حزمة التعاقد الدائم صرف

٧. توصيل خدمة الصرف الصحي

وصف الخدمة:	توصيل خدمة الصرف الصحي أول مره وبشكل دائم بموجب موافقة الجهة الإدارية المختصة.
فئة الخدمة:	تعاقبات - تقدم بشكل منفرد او من خلال حزمة التعاقد الدائم صرف .
متوسط مدة الإنجاز:	عدد ٣ يوم عمل.
المستندات المطلوبة:	١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٧. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٨. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد.
إجراءات الخدمة:	➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية واستخراج تصريح الحفر. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ أعمال الربط. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك.
قنوات تقديم الخدمة:	مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.

٨. ربط صرف المخلفات السائلة بشبكة الصرف الصحي (الصرف الصناعي)

وصف الخدمة: التصريح بصرف المخلفات السائلة للمحال العامة والأنشطة الصناعية على شبكة الصرف الصحي بعد استيفاء الاشتراطات الواجبة طبقاً لأحكام رقم ٩٣ لسنة ١٩٦٢ ولائحته التنفيذية وأي تعديل يطرأ عليهما.	
فئة الخدمة: تعاقبات - تقدم بشكل منفرد او من خلال حزمة التعاقد الدائم صرف.	
متوسط مدة الإنجاز: عدد ٣ أيام عمل.	
المستندات المطلوبة: ١. بطاقة الرقم القومي للعميل أو المفوض. ٢. تفويض من الجهة صاحبة الطلب في حال وجود مفوض. ٣. صورة من البطاقة الضريبية والسجل التجاري. ٤. صورة من سند الحيازة أو الملكية. ٥. موافقة الجهة الإدارية المختصة بالتوصيل. ٦. بيانات الاشتراك الرئيسي أو آخر إيصال سداد للعداد الرئيسي. ٧. صورة من مستندات الترخيص والرسومات المعمارية ورسم كروكي للموقع. ٨. أي مستند آخر ترى الشركة طلبه ضرورياً لصحة وسلامة عملية التوصيل. ٩. اقرار بصحة وسلامة المستندات طبقاً للنموذج المعتمد.	
إجراءات الخدمة: ➤ قيام العميل باستيفاء طلب الخدمة واستلام المستندات والاطلاع على الاصول. ➤ سداد العميل قيمة مقابل المعاينة وفتح الملف ومقابل أخذ العينات وتحليلها. ➤ إجراء المعاينة على الطبيعة وإعداد المقايسة الفنية واشتراطات التوصيل. ➤ احتساب قيمة المقايسة التقديرية. ➤ قيام العميل بسداد المقايسة التقديرية. ➤ التوقيع على عقد الاشتراك وتنفيذ أعمال الربط. ➤ إعداد المقايسة الختامية وفتح الاشتراك.	
قنوات تقديم الخدمة: مراكز خدمة العملاء - المنصة الموحدة للشركة القابضة - مراكز خدمات المستثمرين.	



الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

التاريخ:

رقم الطلب:

نموذج طلب الخدمة

بيانات المؤسسة / الشركة

اسم المؤسسة / الشركة:

عنوان المقر الرئيسي:

عنوان المراسلات:

أرقام الهاتف (أرضي-محمول):

فاكس - بريد إلكتروني:

بيانات المفوض

اسم المفوض:

الرقم القومي:

المسمى الوظيفي:

أرقام الهاتف (أرضي-محمول):

فاكس - بريد إلكتروني:

بيان الخدمات المطلوبة (ضع علامة ✓ أمام الخدمة أو الخدمات المطلوبة)

حزمة التعاقد المؤقت	١. خدمة الوصلة الإنشائية	()	٢. تصريف مياه النزع الجوي لزوم الإنشاءات	()
لزوم الإنشاءات:	٣. توصيل خدمة الصرف الصحي بصفة مؤقتة	()		
حزمة التعاقد الدائم	٤. توصيل خدمة مياه الشرب بعدد رئيسي	()	٥. تركيب عداد لزوم شبكة الحريق	()
مياه:	٦. تركيب عدادات فرعية	()		
حزمة التعاقد الدائم	٧. توصيل خدمة الصرف الصحي	()		
صرف:	٨. ربط صرف المخلفات السائلة بشبكة الصرف الصحي (الصرف الصناعي).	()		

وصف النشاط محل

التعاقد:

توقيع مقدم الطلب / وختم الجهة

قنوات التواصل

الخط الساخن في جميع الشركات يخدم جميع المحافظات

تليفون أرضى على رقم ١٢٥

الخط الساخن لخدمات الصرف الصحي في القاهرة والإسكندرية

تليفون أرضى على رقم ١٧٥

بوابة شكاوى المواطنين من خلال الموقع الإلكتروني للشركة

القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي

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

قام بإعداد الدليل فريق عمل مكون من

الاسم	الوظيفة	م
محاسب/ محمد عبد الله عبد الله	مدير إدارة تنشيط التحصيل	١
محاسب/ شريف محمد كمال يوسف	مدير إدارة التطبيقات الإلكترونية و التسويق	٢
محاسب/ وائل حسني السيد	مدير إدارة الشؤون التجارية المركزية	٣
أستاذ/ محمد مختار محمد لبيب	مدير إدارة متابعة الخلسة و المخالفات	٤
أستاذ/ أحمد طاهر سعيد	مدير إدارة المتابعة التجارية	٥
محاسب/ محمود السيد المليجي	مدير إدارة متابعة العدادات مسبقة الدفع و برامج الإصدار	٦
محاسب/ سالي كمال توفيق	محاسب أول بالإدارة العامة للمتابعة التجارية	٧
محاسب/ محمد سيد محمد نور الدين	محاسب بالإدارة العامة للمتابعة التجارية	٨

رئيس فريق العمل

محاسب/ إبراهيم محمد محمود على حسن



مدير عام المتابعة التجارية بالشركة القابضة

تحت إشراف

دكتور/ محسن عبد الجيد عبد الرحيم



رئيس القطاع المالي والتجاري والاقتصادي بالشركة القابضة

