

۱- تعریف:

بررسی صحت عملکرد کنتور آب پس از درخواست مشترک.

۲- هدف:

آزمایش صحت وسایل اندازه گیری .

۳- وظایف و مسئولیت ها:

مسئولیت اجرا بر عهده روسای اداره خدمات مشترکین مناطق و نظارت عالی بر عهده حوزه معاونت خدمات مشترکین و درآمد.

۴- مدارک مورد نیاز:

۱-۴ برگ تکمیل شده درخواست ارائه خدمات .

۵- روش اجرای فعالیت ها:

الف) ثبت درخواست :

۱- مراجعه مشترک به سایت شرکت آب و فاضلاب استان البرز به آدرس www.abfa-alborz.ir و

انتخاب قسمت خدمات الکترونیکی و یا مراجعه به پرتال مشترکین شرکت آبفا البرز .

۲- انتخاب گزینه درخواست خدمات پس از فروش با کد ۱۵۰۳۱۴۵۳۰۰۰.

۳- در صورت عدم ثبت نام، عضویت در پرتال خدمات الکترونیکی شرکت آب و فاضلاب استان

البرز طی مراحل ذیل:

الف. انتخاب گزینه عضویت .

ب. درج شماره پرونده.

ج . ورود کد امنیتی .

د. انتخاب گزینه جستجو .

ه . نمایش پرونده و کد شناسائی مشترک .

و. وارد نمودن کد ملی ، تلفن ثابت ، تلفن همراه و کد پستی .

ز. اسکن نمودن مدارک مالکیت و تصویر کارت ملی .

ح. تائید صحت موارد فوق.

ط. انتخاب گزینه ارسال شماره امنیتی.

ی. دریافت شماره امنیتی از طریق پیامک.

ک. ورود کلمه عبور و تکرار آن.

ل. وارد نمودن شماره امنیتی.

م. انتخاب گزینه ثبت کاربر.

- ۴- ورود به سامانه امور مشترکین از طریق وارد نمودن نام کاربری (شماره پرونده) و رمز ورود (تعیین شده توسط مشترک در زمان ثبت نام در پرتال).
- ۵- انتخاب گزینه ورود.
- ۶- انتخاب گزینه آزمایش کنتور با کد ۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۸.
- ۷- مشاهده شناسنامه خدمت، دیاگرام آزمایش کنتور و مطالعه شرایط دریافت خدمت و تایید آن توسط مشترک و انتخاب گزینه صفحه بعد.
- ۸- تکمیل نمودن برگ مشخصات فردی و ثبت کد امنیتی و انتخاب گزینه صفحه بعد. (تکمیل نمودن آیتم های ستاره دار الزامی است).
- ۹- مشاهده، ذخیره و در صورت نیاز چاپ برگ درخواست و انتخاب گزینه صفحه بعد.
- ۱۰- انتخاب فایل مدارک اسکن شده مورد نیاز بر اساس فرمت‌های مشخص شده و انتخاب گزینه ثبت درخواست.
- ۱۱- در صورت تایید مشخصات انتخاب گزینه OK.
- ۱۲- دریافت و مشاهده کد پیگیری.

ب) کنترل مدارک:

بررسی و تایید مدارک توسط واحد کنترل اسناد (در صورت وجود اشکالات در مدارک ارسالی نواقص به صورت پیامک به مشترک اعلام می گردد).

ج) اعلام زمان آزمایش کنتور توسط پیامک به مشترک.

د) انجام آزمایش کنتور.

ه) اعلام هزینه آزمایش کنتور و هزینه های مرتبط در صورت صحت عملکرد کنتور، توسط پیامک به مشترک.

و) پرداخت هزینه ها اعلام شده، توسط مشترک.

ز) در صورت تشخیص خرابی در وسایل اندازه گیری اصلاح صورت حساب آب بهاء مشترک.

ح) تعویض کنتور خراب.

۶-مراجع:

آیین نامه عملیاتی شرکت و شرایط عمومی تعرفه های آب و فاضلاب و دستورالعمل های مرتبط.

۷-مستندات مرتبط:

۱-۷ برگ درخواست ارائه خدمات پس از فروش.

۲-۷ برگ (حواله الکترونیکی) تعویض کنتور.

امضا	نام و نام خانوادگی	امضا	نام و نام خانوادگی	محل امضا حاضرین در جلسه
	محمد نصیری نیا		مریم باقری	
	محسن نوری		زهرا ذوالقدر	
	ابراهیم پیرهادی		زهرا اصل زعیم	
	امیر شیرازیان		زینب نصرالهی	
	داود خدایی		عاطفه سلیمان	
			حبیبه طالبی	