

ما تحتاجون إلى معرفته لعملاء الأعمال التجارية

اتفاقياتنا معكم

هناك وثيقتان رئيسيتان تحددان شروط اتفاقياتنا معكم:

- عقد عملاء شركة مياه سيدني (Sydney Water Customer Contract)، ويحدد حقوق والتزامات جميع عملائنا والحد الأدنى من معايير الخدمة.
- اتفاقية التوصيل الخاصة بكم (Connection agreement)، وتغطي أي خدمات إضافية لا يغطيها عقد العملاء القياسي (Customer Contract). توضح اتفاقيتكم ما يجب عليكم فعله لاستخدام التوصيلات والحفاظ عليها وتغطي أي متطلبات للنفايات التجارية.
- إذا كنتم بحاجة إلى مساعدة لفهم هذه المستندات، فيرجى الاتصال بـ:
 - الشخص المدرج في اتفاقية التوصيل (Connection agreement) الخاصة بكم
 - ممثل العملاء التجاريين الخاص بكم
 - مركز الاتصال الخاص بنا على الرقم 13 20 92

التغييرات التي تطرأ على الخدمات

إذا كنتم بحاجة إلى تغيير الخدمات المشمولة في اتفاقية التوصيل الخاصة بكم، فيمكنكم تقديم طلب بذلك من خلال: sydneywater.com.au/tapin

- للحصول على توصيلة جديدة بالمياه أو المياه المعاد تدويرها أو مياه الصرف الصحي
- لتغيير حجم أو موقع عداد المياه الخاص بكم
- لوضع مضخة على توصيلة موجودة
- لتغيير كمية أو نوعية مياه الصرف الصحي التي تقومون بتصريفها
- لتغيير موقع توصيلات المياه أو الصرف الصحي.

الرسوم والمصاريف

سنقوم بفرض رسوم عليكم:

- مقابل التوصيل بأنظمة المياه والصرف الصحي لدينا
- مقابل كمية المياه التي تستخدمونها
- مقابل كمية مياه الصرف الصحي التي تقومون بتصريفها
- مقابل تصريف مياه الصرف الصحي التجارية
- إذا كانت الممتلكات الخاصة بكم في إحدى مناطق تجميع مياه الأمطار لدينا.

يُرجى زيارة موقعنا الإلكتروني للعثور على أحدث معلومات عن الرسوم والمصاريف التي تنطبق على عملك.

الحفاظ على خدماتكم

تبدأ خدمة المياه والصرف الصحي من نقطة التوصيل بالأنابيب الرئيسية. يجب على مالك العقار ما يلي:

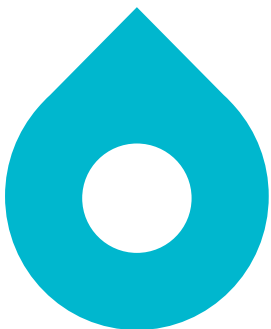
- ضمان استخدام خدمات المياه وفقاً لأي قوانين سارية
- الحفاظ على خدمات المياه والصرف الصحي من النقطة التي تتصل فيها بنظامنا، بما في ذلك أي خدمات مشتركة أو إضافية
- دفع تعويض عن الضرر الناجم في حالة إخفاق أي خدمات خاصة
- الحفاظ على عداد المياه خالي من التلف وضمان إمكانية الوصول إليه
- الحفاظ على أي أجهزة منع التدفق العكسي التي ليست جزءاً من عداد المياه
- صيانة أي معدات مشترطة للتوصيل، مثل معدات المعالجة الأولية (بما في ذلك مصادد الشحوم)
- دفع الرسوم التي نقرضها.

يمكنكم الاستعانة بسباك خاص على نفقتكم لإصلاح أي جزء من شبكة المياه الخاصة بكم، حتى لو تعلق الإصلاح بأنابيب تمتد من أنابيب المياه الرئيسية وعداد المياه داخل حدود ممتلكاتكم. يتم تحديد مسؤوليات الصيانة الأخرى في عقد العملاء (Customer Contract).

إذا قمت باستئجار العقار، فقد تقع بعض هذه المسؤوليات على عاتقكم، على النحو المنصوص عليه في عقد الإيجار الخاص بكم. تحدثوا إلى المالك أو الوكيل الإداري للحصول على التفاصيل.

الشكاوي

إذا خصصنا لكم ممثل للعملاء التجاريين (Business Customer Representative)، فيرجى التحدث معه حول أي مشكلة لديكم تتعلق بمنتجاتنا أو خدماتنا أو موظفينا. وبخلاف ذلك، يمكنكم الاتصال بنا على 13 20 92 خلال ساعات العمل أو استخدام نموذج "الاتصال بنا" المتوفر على موقعنا الإلكتروني. يُرجى مراجعة سياسة شكاوى العملاء (Customer complaints policy) المتوفرة على موقعنا الإلكتروني للحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية تعاملنا مع الشكاوى.



خدمات المياه

عدادات المياه

أنتم بحاجة إلى تركيب عداد مياه لجميع التوصيلات بشبكة المياه لدينا. ونحن نقدم عدادات مجانية لجميع العقارات. وسنقوم أيضاً بتركيب العدادات التي يصل حجمها إلى 50 ملم مجاناً، في حين يجب عليكم تكليف سباك بتركيب العدادات الأكبر حجماً.

يمكنكم التقدم بطلب للحصول على عداد على sydneywater.com.au/tapin. إذا طلبتم منا تركيب العداد، فسنقوم بتركيبه مجاناً في غضون 10 أيام عمل. وإذا كنتم ترغبون في أن يقوم سباك تابع لكم بتركيب العداد، فستلقوا خطاباً يسمح للسباك بالحصول على عداد، ولكن سيتعين عليكم دفع تكاليف السبائك.

التدفق العكسي

يجب أن يكون لديكم جهاز منع التدفق العكسي على وصلة المياه الخاصة بكم، حيث يقلل هذا الجهاز من المخاطر التي قد يشكلها عملكم على إمدادات المياه التابعة لنا. يجب عليكم الاستعانة بسباك معتمد متخصص في التدفق العكسي لتقييم موقعكم وتركيب النوع المناسب من أجهزة التدفق العكسي. وسوف يوضح لكم السباك معدل الخطر.

• يجب أن تحتوي الممتلكات المنخفضة الخطورة على جهاز منع التدفق العكسي غير قابل للاختبار. يتراوح حجم الأجهزة لدينا من 20 إلى 25 ملم على جهاز بسيط لمنع التدفق العكسي ومناسب للتوصيلات منخفضة الخطورة.

• تتضمن العقارات المرتفعة الخطورة عدادات أكبر، لذا تحتاج إلى جهاز تدفق عكسي منفصل. ويجب أن يقوم سباك معتمد باختبار أجهزة التدفق العكسي كل عام وإرسال النتائج إلينا.

خدمات الصرف الصحي

يجب أن تحصل على موافقتنا لتصريف مياه الصرف الصحي التجارية أو مياه الأمطار أو المياه الجوفية إلى أي نظام صرف صحي. يمكنك التقديم على sydneywater.com.au/tapin.

تشمل مياه الصرف الصحي التجارية ما يلي:

- مياه الصرف الصحي الدهنية الناتجة من المطابخ التجارية
- مياه الصرف الملوثة من الورش الميكانيكية ومغاسل السيارات والمغاسل
- الاعمال التجارية مثل أماكن تجهيز الصور ومراكز التسوق وحمامات السباحة العامة والمباني التي تحتوي على أبراج تبريد.

إذا لم تحصل على موافقتنا لتصريف مياه الصرف الصحي التجارية، فقد نقوم بفصل خدمة الصرف الصحي الخاصة بكم. وقد نقوم أيضاً بفصل خدمة توصيل المياه الخاصة بكم أو تقييدها.

توضح اتفاقية التوصيل الخاصة بكم شروطنا لقبول تصريف مياه الصرف الصحي التجارية. فقد يتعين عليكم تركيب معدات معالجة محددة وصيانتها اعتماداً على الأنشطة التجارية.

توقعوا الخضوع إلى التفتيش

يجوز لممثلي العملاء التجاريين الدخول إلى موقعكم للتأكد من أن أنشطتكم تتوافق مع اتفاقيتكم، وقد نقوم بما يلي:

- جمع عينات من مياه الصرف الصحي الخاصة بكم في أي وقت وفي أي يوم
- تركيب أجهزة مراقبة عبر الإنترنت واستخدامها.

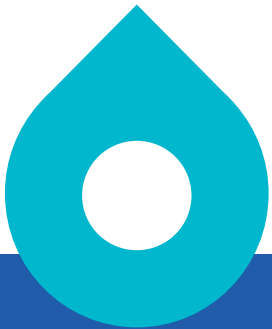
لا يجوز لأي شخص أن يتعرض لممثلينا أو يؤخر عملهم إلا للتأكد من توفر احتياطات السلامة ذات الصلة.

إدارة المياه ومياه الصرف الصحي بشكل أفضل

تتجاوز قيمة إدارة المياه ومياه الصرف الصحي بشكل أفضل مجرد تحقيق وتوفيرات مالية والامتثال للوائح، حيث إنها تؤدي إلى ما يلي:

- توفير الطاقة ومواد التنظيف وتكاليف تشغيل المعدات (مثل غسالات الصحون)
- المساهمة في خلق بيئة مستدامة من خلال تقليل الطلب على المياه من السدود والأنهار، كما أنكم ستقومون أيضاً بصرف كمية أقل من مياه الصرف الصحي في الأنهار والمحيطات.
- تشجيع موظفيكم وتحسين الروح المعنوية وبناء ثقافة الالتزام، حيث يؤدي تحسين المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى زيادة الإنتاجية.
- بناء علامتكم التجارية وتحسين صورتكم العامة، حيث يلجأ المجتمع إلى الشركات للمساهمة في الأوقات الصعبة. ويمكن أن يحدد هذا المكان الذي ينفق فيه الزبائن أموالهم ويحسن أرباحك النهائية، فالاستدامة مجزية.

يرجى مراجعة sydneywater.com.au/dontevensinkaboutit لمزيد من المعلومات حول كيفية إدارة المياه والصرف الصحي بشكل أفضل. وستجدون إرشادات لتقليل استخدام المياه والحد من النفايات وتحسين الاستدامة الشاملة لنشاطك التجاري.



حيث تضعها تحدث فرقاً حقيقياً

