



وزارت نیرو  
شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

**مجموعه عناوین وظائف و مسئولیتهای  
شرکت های آب و فاضلاب**

## عناوین وظایف و مسئولیتهای دفتر پیاده سازی و اجرای تعرفه

### اهم عناوین وظایف و مسئولیت ها:

- انجام مطالعات به منظور بهبود تعرفه های مرتبط با خدمات فروش و پس از فروش
- آگاهی دقیق از مبانی تعرفه های مورد عمل
- بررسی و ارائه راهکار به منظورکشف درآمدهای پنهان با کمک ظرفیت های قانونی (به غیر از تعرفه و موارد ابلاغی بالادستی)
- همکاری در به روز آوری سیستم نرم افزاری مورد عمل
- دریافت تعرفه ابلاغی و هماهنگی با پیمانکار مربوطه جهت اصلاح نرم افزار بر اساس تعرفه ابلاغی
- راهنمایی مجریان تعرفه ها به منظور حسن اجرای تعرفه ها
- پایش دوره ای اطلاعات بارگذاری شده در سیستم و ارائه تجزیه تحلیل های موردنظر و شناسایی نقاط ضعف و قوت درآمدی
- نظارت بر چاپ به موقع قبوض و ارائه به واحد مربوطه جهت توزیع
- نظارت بر اصلاح اشتباهات پیش آمده حسب مورد بر اساس شکایت مشترکین
- پیشنهاد روش های نوین فناوری اطلاعات و بکارگیری آن در امور مرتبط با مشترکین
- ارتقاء و توسعه سیستم مشترکین، پرنال، سامانه های تلفنی و سایر اپلیکیشن های مرتبط با امور مشترکین و قرائت و رفع نیازهای شرکت
- پیگیری در راستای افزایش دامنه اجرایی تبصره ها و ماده ۷ و تعامل سازنده با شورای شهر

## عناوین وظایف و مسئولیتهای دفتر خدمات مشترکین

### اهم عناوین وظایف و مسئولیت ها:

- مطالعه در زمینه توسعه خدمات مشترکین و افزایش درآمد از طریق ارتقاء بهره وری
- مطالعه و بررسی شیوه های نوین قرائت و پیاده سازی آنها
- تدوین اهداف قابل حصول در راستای تحقق برنامه های شرکت در زمینه انجام بهینه فعالیت ها و افزایش درآمد
- آگاهی از فرآیندهای اقتصادی نرخ رشد، استانداردهای بازار و تکنولوژی متناسب با سیستم مشترکین و مشترکین خاص
- برنامه ریزی به منظور انجام صحیح خدمات رسانی به مشترکین بر اساس ساز و کارهای تعیین شده
- برنامه ریزی ارائه خدمات الکترونیکی جهت استفاده از تکنولوژی فناوری های جدید در سیستم مشترکین و درآمد از طریق شناسایی و نیازسنجی روش های مناسب ارائه خدمات غیر حضوری، تعیین و شناسایی نرم افزارهای مورد نیاز، نظارت بر مکانیزه نمودن فرآیندهای مشترکین و تقاضای بروزآوری نرم افزارهای موجود با همکاری واحد تخصصی
- آگاهی از شرایط مشترکین، تنوع انشعابات و مقررات مربوط به نصب انشعابات
- بررسی و بازنگری نحوه ارائه خدمات و فعالیت های مربوط به خدمات پس از واگذاری انشعاب آب و فاضلاب
- بروزآوری سیستم های مورد عمل در پاسخگویی به مشترکین
- تقاضای بروزآوری نرم افزارهای موجود با همکاری واحد تخصصی و استفاده از تکنولوژی فناوری های جدید در سیستم مشترکین
- همکاری در ارتقاء سیستم نرم افزاری مورد عمل و راهبری سیستم های نرم افزاری مشترکین و رابط IT با دفتر فناوری اطلاعات
- شناسایی انشعابات غیر مجاز و پیگیری مراحل قانونی تا تعیین تکلیف
- بررسی درخواست متقاضیان واگذاری انشعاب آب و فاضلاب با همکاری دفاتر پیشخوان و پاسخگویی به مراجعین در چارچوب قوانین و مقررات
- رسیدگی به تقاضای مشترکین و مراجعان و کنترل نوع درخواست مربوط به خطوط شبکه های فرعی و لزوم استقرار مخازن ذخیره و فشار در ساختمان های مرتفع
- نظارت بر واگذاری، فروش، ارزیابی و ممیزی انشعابات آب و فاضلاب منطبق با دستورالعمل ها و بخشنامه های ابلاغی
- نظارت در خصوص سنجش رضایت مشترکین از خدمات ارائه شده
- تهیه گزارشهای تحلیلی از مدیریت سیستم جامع مشترکین، شناسایی مغایرتهای موجود و ارائه راهکار پیشنهادی

## **عناوین وظایف و مسئولیتهای دفتر نظارت بر درآمد و وصول مطالبات**

### **اهم عناوین وظایف و مسئولیت ها:**

- تجزیه و تحلیل درآمدها، وصول مطالبات به صورت دوره ای و کنترل دقیق موارد عدم وصول مطالبات و گزارش و ارائه راهکار مناسب
- ارائه راهکار عملیاتی (به غیر از افزایش تعرفه) در راستای کشف درآمدهای پنهان و تقویت درآمد
- بررسی علل عدم پرداخت ها و پیگیری در خصوص مطالبات معوق مشترکین سخت وصول و مشترکین خاص
- بررسی و اظهار نظر در مورد مشترکین خاص و نظارت و پیگیری در اخذ مطالبات از مصرف کنندگان عمده
- پیگیری و ارائه راهکار استفاده از ظرفیت های قانونی (ماده ۱۱، تبصره ۳، فاینانس و ....)
- همکاری در ورود اطلاعات و تهیه قبوض و صدور صورتحساب و اصلاح اشتباهات پیش آمده و برگشت از فروش (با دفاتر پیشخوان)
- کنترل میزان وصولی در مناطق و شهرهای تابعه با توجه به دوره قرائت کنتور و تهیه لیست بدهکاران و مانده مطالبات آب بهاء و حق اشتراک و ارائه تنظم برگ اخطاریه جهت مشترکین بدهکار
- دریافت و تحلیل گزارشات لازم در زمینه وصول درآمد، آب بهاء، حق انشعابات آب و فاضلاب و برگشت از فروش
- نظارت بر اجرای صحیح دستورالعمل ها و بخشنامه های صادره در ارتباط با خدمات مشترکین، وصول مطالبات و بروز نگه داشتن مطالبات مشترکین
- هدایت و نظارت بر کمیته های برگشت از فروش مشترکین و وصول مطالبات
- نظارت بر تمرکز و بروز نگه داشتن اطلاعات مالی و اقتصادی شرکت از طریق سیستم های متحدالشکل
- نظارت بر انجام تهاتر حساب های فیما بین با شرکتهای هم ارز و شهرداری ها
- نظارت بر نحوه محاسبه حق انشعابات آب و فاضلاب و بررسی میزان وصول درآمد آب بهاء و کنترل قبوض، آب بهاء
- نظارت و همکاری در تنظیم صورت های مالی و بیلان کلی درآمد
- نظارت و کنترل بر اصلاح صورت حسابهای صادره و برگشت از فروش
- ارائه گزارشات تحلیلی درآمد و روند وصول مطالبات و مقایسه با دوره قبلی و علل کاهش یا افزایش وصولی ها