

ميثاق العملاء

إننا نقدرُ ونقدّرُ رأيك، ونحن نصغي ونتصوّرُ بناءً على ملاحظاتك. تمّ تطوير ميثاق العملاء الخاص بنا بناءً على ما أخبرتنا بما تريده وتتوقعه وتحتاج إليه. إننا ملتزمون بما يلي ...

الحفاظ على خدمات موثوقة وبأسعار معقولة

نقدّم خدمة آمنة وموثوقة. 24 ساعة في اليوم، 365 يوماً في السنة، ونواصل العمل الجاد لإبقاء الفواتير منخفضة قدر الإمكان.



سمعنا..

سوف..

الرجاء مساعدتنا عن طريق..

أنت قبل كل شيء، تريد مياه شرب آمنة ونظيفة.

- نستمر في تزويدك بمياه شرب عالية الجودة - مياه من أفضل ما في العالم.
- إعلامنا بأي مشاكل تتعلق بإمدادات مياه الشرب أو طعمها أو رائحتها. للإبلاغ عن مشكلة، [انقر هنا](#).

أنه ينبغي أن تكون خدمات المياه والصرف الصحي موثوقة وبأسعار معقولة للجميع.

- نستمر في مراقبة وصيانة شبكة فعالة لمياه الصرف الصحي. نتأكد من أن الفواتير شفافة ودقيقة.
- نستمر في العمل الجاد لإبقاء الفواتير منخفضة قدر الإمكان. نعرّز برامج المساعدة المالية الخاص بنا ونقدّم المساعدة إذا احتجت إليها.
- إعلامنا بأي تسرب للمياه في مجتمعك. للإبلاغ عن تسرب، [انقر هنا](#).
- الاتصال بنا مبكراً إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في دفع فواتيرك وذلك قبل أن تزداد وقع الأمور عليك سوء. لمعرفة كيف يمكننا المساعدة [انقر هنا](#).

أن تكون استباقي أو يسهل التعامل معك

أنت تهتمنا، ونحن نقدّرُ ونحترمك ونحترم ظروفك الفردية ولن نعاملك كرقم.



سمعنا..

سوف..

الرجاء مساعدتنا عن طريق..

أنت تريد أن تكون على علم مسبق بأي مشكلات تؤثر على خدمات المياه والصرف الصحي الخاصة بك.

- نتواصل بشكل استباقي معك بخصوص الأشياء التي تهتمك وتتعلق بك، ونكون منفتحين وشفافين ونبقيك على اطلاع.
- نتأكد من وجود العديد من الطرق للاتصال بنا وعندما تحتاج حقاً إلى التحدث إلى شخص ما، اعلم أنه سيكون هناك دائماً شخص محلي يتلقّى اتصالاتك.
- نواصل التركيز على التنوع الثقافي من خلال توفير مترجمين شفهيين ومعلومات مترجمة.
- نحترم رغباتك وخصوصيتك إذا أخبرتنا أنك لا تريدنا أن نتصل بك.
- نستمر في الترحيب بملاحظاتك وإدارة الشكاوى بطريقة عادلة ومحترمة.
- تقديم وتحديث تفاصيل الاتصال بك مثل البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول (وذلك عبر موقعنا الإلكتروني) حتى تتمكن من الاتصال بك على الفور إذا كان هناك شيء مهم تحتاج إلى معرفته أو التخطيط له. [تفضل بتسجيل الدخول](#) إلى الحساب الخاص بك أو للتسجيل لتلقي تنبيهات الرسائل القصيرة [انقر هنا](#).

أنه يجب أن يكون التعامل معنا سهلاً، وأن نحافظ على مستوى خدمة عملاء يلبي توقعاتك ويفوقها.

- نستمتع لفهم ظروفك الفردية وإضفاء الطابع الشخصي على نهجنا للتأكد من أنك مرتاح.
- نقلل من وقع الانقطاعات.
- نسعى جاهدين لحلّ أية مشكلة بشكل صحيح من المرة الأولى. إلا أنه في بعض الأحيان، قد لا يكون هذا ممكناً، لكننا سنخبرك مقدماً ونبقيك على اطلاع دائم.
- تقديم ملاحظات صادقة ومفيدة وإبلاغنا بأي قضايا باحترام. لتقديم ملاحظتك، [انقر هنا](#).

التخطيط للمستقبل والحفاظ على البيئة كأولوية قصوى

لدينا دور مهم نلعبه في ضمان نوعية الحياة للأجيال القادمة، ونحن نأخذ هذا الأمر على محمل الجد.



سمعنا..

سوف..

الرجاء مساعدتنا عن طريق..

حماية ممراتنا المائية والبيئة أمر ضروري الآن وللأجيال القادمة.

- نتواصل معك ونتخذ قرارات للاستدامة طويلة الأجل مع أخذ وضع المجتمع في الاعتبار.
- حماية وتعزيز ممراتنا المائية الطبيعية وموائلنا ومناطقنا الترفيهية لتحسين قابلية العيش لمجتمعاتنا.
- الاستمرار في إدارة مياه الصرف الصحي بشكل فعّال مع وضع البيئة في مقدمة الأولويات.
- العمل على تخفيض انبعاثات الكربون والحفاظ على التزامنا بتحويل النفايات إلى طاقة.
- إعلامنا بأي مياه صرف صحي تفيض في الحدائق والغابات حتى تتمكن من الوصول إليها على الفور. نفتح 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. تفضل بالاتصال بالرقم **13 20 90**.
- عدم رمي الأشياء التي ينبغي عدم رميها في المراض أو البالوعة أو الحوض وذلك للمساعدة في تجنب الفيضانات في المنازل والمساحات الخلفية والممرات المائية المحلية. للمزيد من المعلومات، بما في ذلك النصائح، [انقر هنا](#).

أنت بحاجة إلى شبكة مياه تصل إلى جميع العملاء، وتكون قادرة على الصمود في وجه الجفاف وتوفر الأمن المائي على المدى الطويل.

- الاستمرار في دعم الحفاظ على المياه وتعزيزه والتثقيف حوله.
- مواصلة البحث عن طرق مبتكرة جديدة لتلبية متطلبات السكان المتزايدة.
- إن تكون حكيماً بشأن كمية المياه التي تستخدمها. للمزيد من المعلومات، بما في ذلك النصائح، [انقر هنا](#).