

清远市清新区太和供水有限公司办事指南

清新供水 24 小时服务渠道及操作指引。

一、服务热线： 太和片区：**0763-5812881**

飞水片区：**0763-5381183**

山塘片区：**0763-5280081**

操作指引：

服务热线可提供以下服务：（1）查询水费；（2）查询水价；（3）停水信息；（4）报修报漏；（5）投诉建议等。

二、清新供水微信公众平台服务指引。

关注微信公众号：**qxgs5812**



操作指引：在对话框输入

需求问题，并发送至清新供水在线客服即可。

清远市清新区太和供水 有限公司办事指南

清新供水营业网点及营业时间：

1、太和营业厅—清新区滨江路 5 号

营业时间：上午 08:30 至 12:00 时，下午 14:30 至 17:30 时（工作日）

咨询电话：**0763-5812881**

2、飞水营业厅—飞水工业大道 393 号一楼

营业时间：上午 08:30 至 12:00 时，下午 14:30 至 17:30 时（工作日）

咨询电话：**0763-5381183**

3、山塘营业厅—山塘镇黄羌基开发区平安二街 3 号首层 103 号铺

营业时间：上午 08:30 至 12:00 时，下午 14:30 至 17:30 时（工作日）

咨询电话：**0763-5280081**

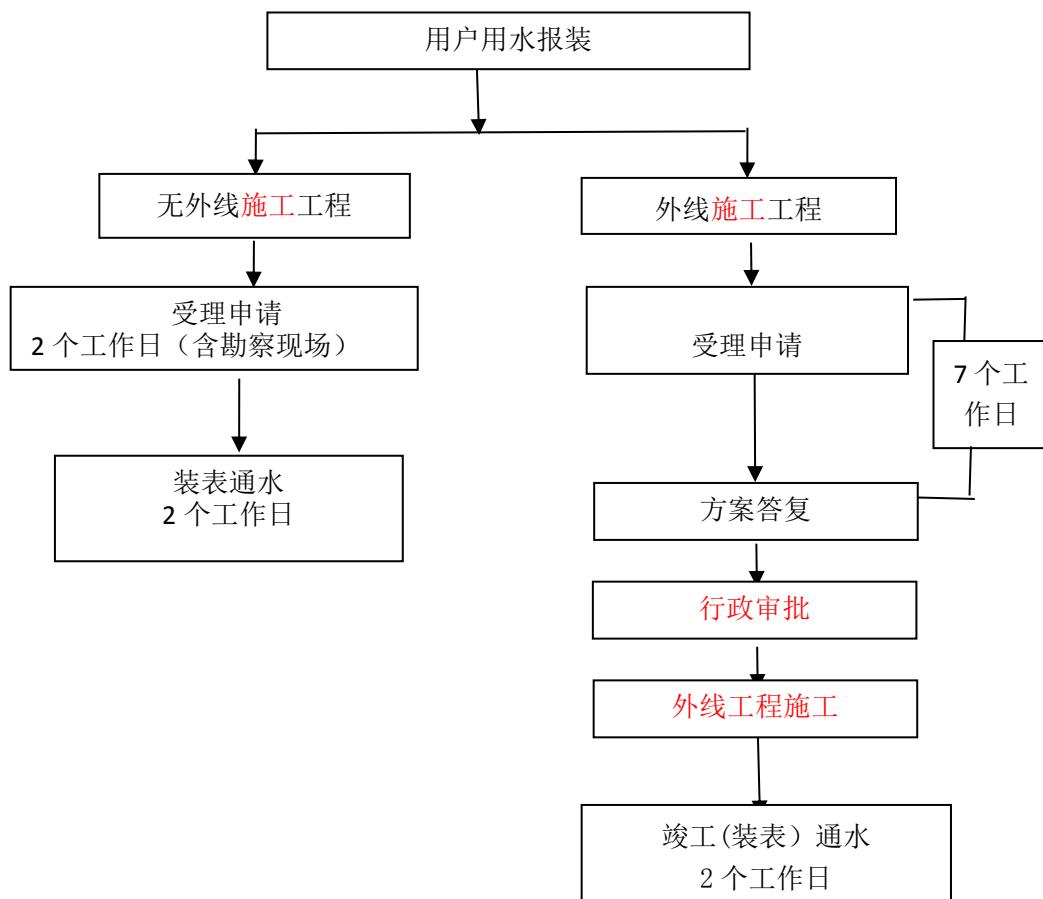
4、区行政服务中心 2 楼 C 区 22 号窗—清新区笔架路 3 号

营业时间：上午 09:00 至 12:00 时，下午 13:30 至 17:00 时（工作日）

咨询电话：**0763-5810047**

清远市清新区太和供水有限公司办事指南

清新供水用水报装指引



备注：

- 1、无外线工程：计量水表前管道安装长度不超过1米，且施工过程无须路面开挖即可进行水表组及配件安装的工程，称为无外线工程。无外线工程安装的计量水表口径原则上不超过DN25mm。
- 2、外线工程：计量水表前管道安装长度超过1米或管道安装时需要路面开挖恢复的工程，成为外线工程。
- 3、上述时限不包含行政审批及外线施工时间。

用户可前往各营业厅或网上进行申请报装（通过“qxgs5812”公众号或通过广东省政务服务网）。

二、用水报装业务所需资料

受理类型	所需资料清单	备注
无外线用水报装	（1）身份证复印件（2）房产证明文件复印件。	
用户解体	（1）身份证复印件（2）房产证明文件复印件（3）解体用户申请。	
个体用户新报装/增容	（1）身份证复印件（2）房产证明文件复印件（3）证件不齐或涉及街办投资管线的提供街办报装用证证明。	
临时用水报装	（1）相关土地证明材料（2）营业执照复印件（企业单位提供）（3）承诺书（资料齐全的不用提供）。承诺提供资料：①规划总平面图②给水设计图纸③管道报装证明（涉及街办投资管线的需提供）。可容缺资料：单位委托书及被委托人身份证复印件	1、不涉及外线工程：计量水表前管道安装长度不超过1米，且施工过程无须路面开挖恢复即可进行水表组及配件安装的工程，称为无外线工程。不涉及外线工程安装的计量水表口径原则上不超过DN25mm。 2、涉及外线工程：计量水表前管道安装长度超1米或管道安装时需要路面开挖恢复的工程，称为涉及外线工程。
外线用水报装 大型建设项目永久用水报装	必备资料：（1）土地证明材料（2）规划总平面图（3）给水设计图纸（前期已提供的不用提供）（4）街道报装证明（涉及街办报装管线的提供）（5）营业执照复印件（企业单位提供）。（6）在用基建用水水表编号（基建临时用水表需提供）可容缺资料：单位委托书及被委托人身份证复印件。承诺提供资料：建设工程竣工验收备案表（包括消防备案凭证）。	
大型建设项目建设项目水表增容	必备资料：（1）相关土地证明材料（2）给水设计图纸。可容缺资料：单位委托书及被委托人身份证复印件。	

备注：上述所需资料，如无提及需提供证件原件的只需提供复印件即可。如需办理相关用水业务，可到就近营业厅咨询办理或关注我司微信公众号“qxgs5812”进行网上报装。另，给水设计图纸包括：给水总平面图、每栋楼给水平面图、地下室给水平面图、每栋楼消防系统图、地下室外消防系统图、生活泵房大样图、消防泵房大样图、天面消防水池大样图、给水排水设计说明、消防给水设计说明。注：给水设计图纸均需加盖有效期内出图章及审图章

清远市清新区太和供水有限公司办事指南

清新供水水价分类及缴费方式指引

一、现行各类水价及污水处理费标准

清新供水水价分类及缴费方式指引					
现行各类水价及污水处理费标准					
序号	用水类别	阶梯水量基数	供水价格(元/m³)	污水处理费(元/m³)	
1	居民生活用水	第一级 每户每月30m³及以下的用水量	1.12	0.85	
		第二级 每户每月31m³~37m³的用水量	1.68		
		第三级 每户每月38m³及以上的用水量	2.24		
		居民生活用水合表水价	1.25		
2	行政事业及消防、绿化用水		1.80	1.20	
3	工业用水		1.33		
4	经营服务用水		2.55		
5	特种用水		3.35		
备注：对于户籍人口较多的居民家庭，具备分户条件的，应予以分户分表；不具备分户分表条件的，户籍人口为4人以上的家庭，每增加1人，每户每月增加7立方米的阶梯水量基数；户籍人口为5人（含）及以上家庭，既可以每增加1人每户每月增加7立方米的阶梯水量基数，也可以选择按照居民合表价格计算。					
阶梯用水人口申报所需资料：用水人口申报表、水费发票或水费通知单、本市籍人员提交户口簿或身份证件的原件与复印件/外市籍人员提交居住证（暂住证）的原件与复印件/单位申请提交单位盖章证明的原件及复印件					
另，我司代收环卫费用及污水处理费（代收费标准按政府相关部门要求随之调整）。					

二、缴费方式

我司提供多渠道缴费方式，主要有以下四种：

1、微信缴费。关注“清新供水”公众号，绑定用户名称和新用户编号，即可轻松缴费。



第一步：扫描二维码，添加“清新供水”关注，或者输入“qxgs5812”添加关注；
第二步：在菜单栏点击“我的”→“绑定管理”；
第三步：填写用户名称和新用户编号进行绑定；
第四步：绑定成功后，将会收到绑定成功通知；
第五步：点击“业务办理”→“在线缴费”即可。

2、银行代扣缴费。用户可持广东省内各大银行的存折或银行卡（活期账户），及存折或银行卡所属户名的身份证件，到我司所属各片区营业厅业务受理窗口办理即可。（信用卡除外）

3、银行转账。使用转账方式的对象一般为企业、行政事业单位等，用户可前往银行进行转账处理或通过网上银行进行操作。

4、我司营业网点缴费。

用户可前往我司各营业网点通过现金、刷卡等方式缴费，各营业网点如下：

序号	营业网点	地址	咨询电话	营业时间	备注
1	太和营业厅	清新区滨江路5号	0763-5812881	上午08:30至 12:00时，下午 14:30至17:30时 (工作日)	支持现金 或刷卡缴 费
2	飞水营业厅	飞水工业大道393号一楼	0763-5381183		
3	山塘营业厅	山塘镇黄羌基开发区平安二街3号首层103号铺	0763-5280081		
备注：已欠费停水的用水户需要到我司属下营业厅办理开通手续。					

三、电子账单

我司为用户提供电子账单服务，内容包括：水费账单、停水通知等，用户根据用水信息即可获知自家**当期**水费，及时缴纳水费。

接收电子账单的方式：

方式 1、微信接收。

用户关注我司微信公众号，并在微信公众号上绑定用户名称和新用户编号；

方式 2、手机短信接收。

用户需将手机号码绑定用户编号：在我司各营业厅登记手机号码及相关信息，或拨打我司各营业厅服务热线电话进行咨询办理。

另，如用户相关信息已变更：

1、绑定的电话号码变更，应及时咨询各营业厅服务热线；
 2、房屋已过户的，持相关房产证明资料、身份证复印件到各营业厅办理。温馨提示：（1）如委托办理的需提交被委托人身份证复印件；
 （2）办理过户前请认真查看水表是否已缴清历史水费；（3）关于上一期抄表期至水表过户之日期间产生的费用请新/旧业主协商谁缴交，以免产生纠纷。

3、代扣的银行账号需变更或注销，持需代扣的银行账号及该银行账号的身份证复印件办理变更或注销。温馨提示：（1）如委托办理的

需提交被委托人身份证复印件；（2）若原业主已办理银行卡代扣业务的，而新业主无办理此业务时，请原业主携登记的存折/银行卡复印件（银行卡用户名与身份证件/户口簿须一致）办理终止水费代扣业务。

4、若需办理用水性质变更，如：（1）大型楼盘基建期结束，需提供建设工程竣工验收备案及消防备案凭证。（2）经营性质有变更的，如洗车、洗浴变为其他经营性质的，可持营业执照复印件到我司营业厅进行办理。温馨提示：营业执照地址需与店铺地址一致。

清远市清新区太和供水有限公司办事指南

清新供水用户投诉处理业务流程

