

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。

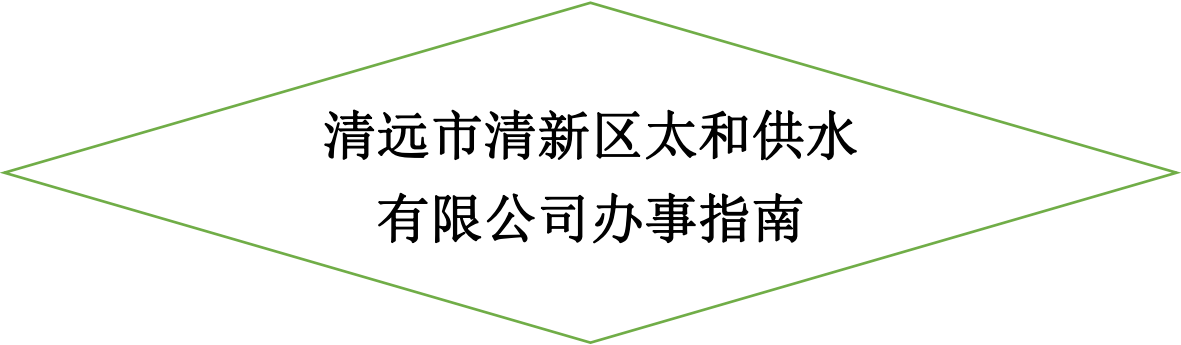
二、清新供水微信公众平台服务指引。

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

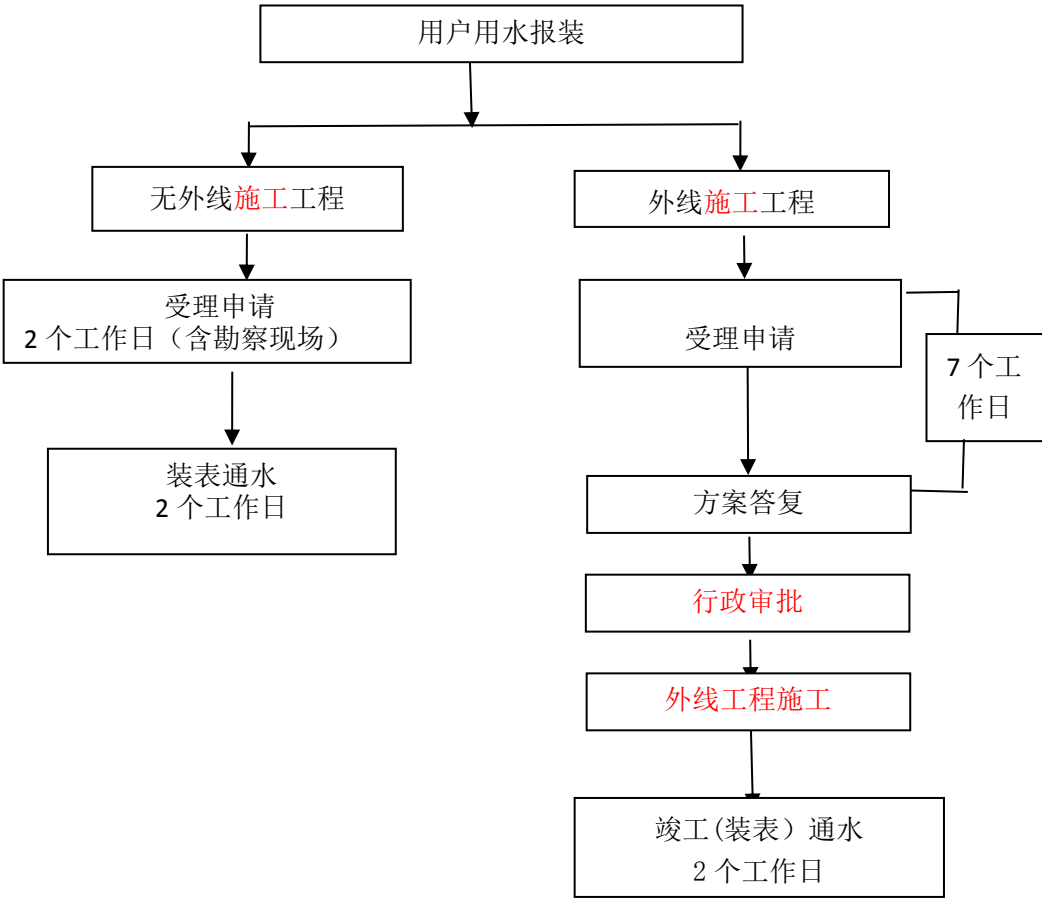
4、区行政服务中心 2 楼 C 区 22 号窗—清新区笔架路 3 号

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。	
外线用水报装	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水证明。
	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街道报装证明 (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
	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 (涉及街办投资管线的提供) (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。	1、不涉及外线工程：计里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里水表口径原则上不超过DN25mm。 2、涉及外线工程：计里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。

备注：上述所需资料，如无提及需提供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、每栋楼给水系统图、地下室给水平面图、地下室给水系统图、每栋楼消防系统图、地下室消防系统图、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

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，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/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

