

居民用水须知

一、 用水常识

1、 水质查询渠道

饮用水水质关系到市民的身体健康，用户可通过我公司微信公众号（微信号SZ-QYHY）、我公司的官方网站（<http://sz.huayanwater.com>）了解水质公示。

2、 目前的自来水可否直饮？

一般不主张直接饮用。为确保饮用水卫生安全，防止水介传染病的发生，按国家生活饮用水卫生标准，自来水出厂后还应具有一定的消毒能力，故自来水中一般含有一定量的余氯。通过加热煮沸除氯后可直饮。

3、 为什么自来水会有消毒水的味道？是不是漂白粉放多了？

目前自来水的消毒主要用氯气、二氧化氯和次氯酸钠，而不是漂白粉。水中的“漂白粉味”应为水中余氯气味。为了保证管网到用户水龙头的水质安全，管网水中必须保持含有一定余氯，以起到消毒作用，控制水中的微生物指标。

管网末梢游离余氯国家标准限值是 $0.05\text{mg/l} \leq \text{余氯指标} \leq 4\text{mg/l}$ ，经检测，我公司供水水质管网末梢余氯含量在 $0.05\text{mg/l} - 0.80\text{mg/l}$ 之间，符合生活饮用水卫生标准。余氯在限制范围内，一般人是感觉不到明显氯味，但少数敏感人群会有察觉。

4、 有时候打开水龙头发现刚接出来的自来水呈乳白色并带有小气泡，是怎么回事？

如果自来水接在水杯或水盆里，发现自来水呈乳白色并带有很多小气泡，这是由于管网维修或改造时空气进入管网，在管网作用压力下形成大量细微气泡，

掺混在水流中，形成白色的水花。接水后静置片刻，气泡消失自来水即可澄清，对水质无影响。

5、 自来水烧开放冷后，水面上有一层白色的漂浮物，烧开水的容器使用久了在底部出现白色沉淀物，这是因为水质不好吗？

一般天然水都有一定的硬度，主要化学成分为钙、镁，是人体需要的元素。水在煮沸时，重碳酸盐沉淀，其中较重的碳酸钙沉至水底，较轻的碳酸镁少量漂浮水面或悬浮水中，即我们平常说的“水垢”，其主要成分即为钙、镁碳酸盐沉淀物。水中钙、镁离子的总含量又称为水的总硬度，苏州工业园区自来水主要水源为太湖和阳澄湖，有一定的硬度合乎常理。科学研究发现，水中有适度的总硬度是有益于人体健康的，世界卫生组织推荐值为 170 毫克/升，国家标准规定不得超过 450 毫克/升，而苏州工业园区管网水水质总硬度在 110 毫克/升左右，在国标限值范围内，长期饮用不会对人体健康产生不良影响。

6、 客户家里用水量突然增多,该如何处理？

1) 请核对该收费账期水表抄码与实际水表读数是否相符,如实际水表读数比收费账期抄码要小,表明水量有误,请拨打客服热线 69111000,将有工作人员为您处理。收费账期抄码可通过我司发送的收费短信、微信公众号、交费回执单、电子发票或 24 小时客服热线进行查询。

2) 检查表后是否有漏水.如家里不用水,水表仍会转,可能是表后有漏水,可重点检查抽水马桶、冲洗阀等设施。

3) 检查表后是否有其他人接管用水。

4) 若考虑表具计量不准问题,用户可持身份证明材料至本公司各服务网点申请验表。

7、 家中漏水的自检和处理方法

管道井水表用户，家中漏水自检方法：把家里所有用水器具的阀门关闭(特别是马桶三角阀需关闭)，观察水表是否行走，若出现行走就有可能存在漏水。处理办法：更换漏水阀门或管道、更换漏水器具。

8、 怎样才能查询到停水原因？

1) 住户（小区）发生停水一般有以下几种情况：

- (1) 单位（小区）内部关阀检修供水系统；
- (2) 水务公司计划性停水或管道爆漏抢修；
- (3) 因供电线路检修、限电或加压站设备故障造成加压供水的区域停水。

2) 客户可以通过以下渠道查询原因：

- (1) 查询本单位（小区）物管处是否有内部关阀抢修；
- (2) 查看我公司微信公众号（微信号：SZ-QYHY）里的停水信息；
- (3) 查看是否收到我司发送的停水信息短信；
- (4) 登陆我公司官方网站（<http://sz.huayanwater.com>）查询；
- (5) 致电客服热线 69111000 查询。

9、 什么情况下供水企业可以停止向客户供水？

- (1) 因不可抗力或设施维修、抢修等原因，需要临时停水的；
- (2) 客户未按照规定交纳水费的；
- (3) 客户存在相关违法违规情形的，如擅自改变用水地点，或向其他用水人转供水等情形；
- (4) 供水企业可以按照法定程序停水的其他情形。

10、 哪些行为属违章用水？如何处理？

- (1) 私自改动贸易结算水表位置，拆除水表铅封，损坏水表；
- (2) 私自在城市供水设施上接管用水；
- (3) 暂停供水的用户又私自接管用水；
- (4) 直接在进水管道安装水泵抽水、加压；
- (5) 擅自拆改用水计量器具；
- (6) 擅自改变用水性质；
- (7) 擅自转供水；
- (8) 擅自启闭、迁移、更改、转接、拆除城市公共供水设施；
- (9) 私自启动管网闸门的；
- (10) 非因火警而私拆铅封使用防水栓的，或因火警启封后不报的；
- (11) 其他违反有关供水规定的行为。

发现有以上行为的，我公司将按国家、江苏省、苏州市有关规定处理。

二、抄表服务

1、当水表发生故障时，如何计算水费？

由于水表毁损等原因，无法核抄年度用水量信息的，按客户之前三个结算周期平均用水量或上年同期用水量计算。

2、因客户原因造成表位堆积、占压、损坏、客户锁门等无法抄表时，如何计收水费？

因客户原因造成我司无法开展维护及日常抄表工作的，客户需根据我司要求整改并承担由此产生的相关费用，当月的用水量按前三期的平均用水量计收。

3、当发现客户私自改装、迁移、损坏、干扰、破坏铅封、私装结算水表

等情况，如何处理？

当发现客户擅自改装、拆卸、更换水表及附属设施或不经水表用水的，客户需承担更换、维修等相关费用。

三、 收费服务

1、 IC 卡交费方式

IC 卡用户可用量不足时，请携带 IC 卡至本公司各服务网点进行充值（支持苏州通卡、银行卡、支付宝及微信钱包）。

2、 非 IC 卡交费方式

(1) 银行代扣方式

至指定银行网点办理程序需携带：银行借记卡或银行存折（仅限苏州工行、农行、建行、苏州银行）、水费交费卡以及与银行开卡户名一致的身份证原件。

温馨提示：保持您的账户有足额存款抵扣水费；您的短信手机号码更换时，请及时告知我司客服热线 69111000。房产过户时，请及时变更银行代扣业务。

(2) 微信交费方式

请扫封面微信二维码，关注后按指引进行注册，进入交费界面交费。

(3) 网上营业厅交费方式

请登录清源华衍水务网站 <http://sz.huayanwater.com/>，根据水费交费卡上的户号以及办理开通时留下的身份证信息登录网上营业厅，即可通过扫码登录支付宝交纳水费。

(4) 支付宝

客户登陆支付宝选择“苏州工业园区清源华衍水务”凭户号即可进行交费。

(5) 预存款方式

请携带水费交费卡至本公司服务网点办理预存款，无金额上限，金额不足后会收到本公司的催款短信，补足金额即可。预存款充值后可获取回执单，水费发票可在每账期预存款抵扣完成后获取。

(6) 现金方式与扫码支付（仅限于本公司各服务网点）

请客户持水费交费卡在规定的交费期限内到本公司各服务网点交纳水费（支持苏州通卡、银行卡、支付宝及微信钱包）。

(7) 违约

超过交费期限未交纳水费，按规定交纳水费违约金。对超过催交期限仍欠水费者，清源华衍水务将根据国家有关规定暂停供水，直至客户到网点交清水费、违约金和复装费用后，在 24 小时内为客户恢复供水。

温馨提示：目前我司不以上门方式收取水费，任何上门收取水费的行为均未得到我司授权。若有相关人员上门要求贵户交纳水费（包括但不限于现金、支付宝、微信等支付方式），请勿支付，谨防上当受骗。

3、 发票打印

客户可关注我司微信公众号，绑定户号后，查询已交费账期的水费电子发票。若至柜面交费，也可在网点获取电子发票信息，根据发票信息在 <https://www.51fapiao.cn> 进行电子发票打印。

如用户需开具增值税专用发票或 IC 卡补交水费欠费、IC 卡补卡费发票等特殊情况，请至湖东工商大厦大楼一站式服务中心办理。

4、 退款

居民用户：携带身份证及银行卡正反面复印件、付款凭证（若是柜台交费，提

供发票), 至网点填写《退款信息登记表》。

企业用户:携带情况说明(需盖公章)、营业执照复印件(需盖公章)、银行转账回单/付款凭证(若是柜台交费,提供发票)、银行账号信息、经办人身份证正反面复印件以及授权委托书(需盖公章),至网点填写《退款信息登记表》。

IC卡用户卡内余量退购除以上资料,需携带IC卡存放网点并签收《IC卡退购告知书》。工作人员上门抄表、拍照后客服后台计算是否满足退购。

四、 供水业务服务

1、 用水开通、过户申请如何办理?

用户持身份证明材料与用水地址一致的购房凭证(房产证、购房发票、房屋买卖合同、法院判决书任选一样原件及复印件)至本公司各服务网点办理。

备注:IC卡用户需先拨打客服热线69111000预约上门抄表,2个工作日后,携带上门服务工单至本公司各服务网点办理。

2、 相关用水业务申请如何办理?

1) 人口数调整申请

用户持身份证明材料与用水地址一致的购房凭证(房产证、购房发票、房屋买卖合同或法院判决书任选一样**复印件**),以及户口簿复印件(包括户口簿的首页+所有成员页)或居住证复印件或所属街道(社区)证明(包含涉及人员身份证号码)和所有成员的身份证正反面复印件至本公司各服务网点办理。若办理人为户口本成员之一无需提供产权人授权委托书。其他人员办理均需参照委托办理人提供相关资料。

备注:物业证明无效;若涉及一个身份证信息出现在两处房产中,非本人办理需出具该人员的授权委托书以及身份证复印件。

2) 移表、扩容、移管申请

用户不得擅自拆卸或移动表位，若需办理，用户持身份证明材料至本公司各服务网点办理。

3) 拆迁拆表申请

用户仅可办理拆迁原因的拆表申请，如需办理，用户持身份证明材料、拆迁协议复印件或相关拆迁证明至本公司各服务网点办理。

4) 水表检验委托

若用户对水表计量有疑义，用户可持身份证明材料至本公司各服务网点办理，验表需先付验表押金（居民用户 100 元），由清源华衍水务送交相关单位检验。若误差超过规定范围的，由清源华衍水务承担验表费，并调整当月水量，退还用户验表押金。若在误差允许范围内，由客户承担验表费。

5) 用水性质变更、联系方式变更、用户查询用水明细

用户持身份证明材料至本公司各服务网点办理。

备注：40 年产权的房屋不可更改为居民用水性质。

6) IC 卡补卡

IC 卡表实行一表一卡使用原则，如用户不慎遗失或因保管不善导致数据读取失败，可持身份证明材料至本公司各服务网点办理补卡，原卡中如有水量待双方核实后方可补。若遗失需支付 15 元补卡费。

不同用户所需提交身份证明材料清单及受理范围：

办理用户分类	所需资料	受理范围
已签订合同的户主	本人身份证正反面复印件	以上所有业务
未签订供水合同的户主及房屋产权人共有人	本人身份证正反面复印件和房产证复印件	以上所有业务
委托办理人	房屋产权人身份证正反面复印件、房产证复印件、授	以上所有业务

	权委托书原件、被委托人身份证正反面复印件	
个人租户	本人身份证正反面复印件、租赁合同复印件	水表检验委托、用水性质变更、IC卡补卡、查询用水明细（只能查看一年明细）
若房屋产权归属企业	营业执照复印件加盖公章（红章）、授权委托书加盖公章（红章）、被委托人身份证正反面复印件、开票资料	以上所有业务
企业租户	租户营业执照复印件加盖公章（红章）、证明租户和业主关系的文件（租赁合同、相关方出具情况说明、三方协议等）、租户授权委托书加盖公章（红章）、被委托人身份证正反面复印件、开票资料	水表检验委托、用水性质变更、IC卡补卡、查询用水明细（只能查看一年明细）

3、 什么是故障水表？水表发生故障时，如何修理、更换？其费用如何承担？

故障水表是指水表发生损坏、停行、表针松动或脱落、玻璃盖破损等情况未能正常抄表时，并明显影响准确计量。

水表发生故障时，请拨打客服热线 69111000，服务人员上门维修或更换（IC卡用户换表后 2 个工作日带着上门服务工单及水卡至网点换卡补水）。水表故障属自然损坏的，由我公司负责维修或更换；属人为损坏的，由客户承担水表维修或更换费用。

4、 遗失：若非 IC 卡客户不慎遗失水费交费卡，请至本公司各服务网点办理补卡手续。

五、 供水设施维护管理

1、 怎样维护和管理好水表？

(1)当客户发现水表有停行、逆行、滞行、失针等问题时，请及时拨打客服热线 69111000，服务人员上门维修或更换；如果怀疑水表运转不准确时，请先自

行检查户内设施是否有暗漏，若没有暗漏，可到我公司营业厅查询后申请办理验表手续。

(2) 当水表遗失（被盗）或人为损坏时，客户应立即携带房产证及产权人身份证复印件到湖东工商大厦大楼一站式服务中心办理装表或换表手续。

(3)因客户的表后阀门、水管锈蚀、损坏而影响供水部门拆换水表时，客户应出资维修，以保证正常用水。

2、 为什么客户不能私自移动水表位置？

水表装置部位是根据建筑设计和供水要求而定的，水表（贸易结算水表）及水表外供水设施属于供水企业维护管理，如私自移动表位，会影响日常的抄表和水表的养护，甚至会损坏水表，引起计量失准，造成邻里纠纷或用水困难。因此，为了确保居民正常用水，客户不得擅自移动表位。违者，将按照有关规定进行处理。

3、 客户能不能动用水表前阀门？

客户总水表和一表一户水表前的阀门是为更换、维修水表时使用，客户若私自动用水表前阀门易造成阀门损坏，我司工作人员无法进行正常的维修及换表工作时，会导致客户用水故障甚至造成大面积停水，因此客户不能私自启闭表前阀门。如客户私自启闭表前阀门，造成阀门损坏，需按价进行赔偿。

4、 看到道路上自来水井盖破裂或丢失、水表表位被撞坏或损坏等情况怎么办？

您发现道路上自来水井盖破裂或丢失、水表表位被撞坏或损坏等情况，请第一时间通知我司客服热线 69111000，我公司会安排工作人员马上前往现场处理。如果您旁边有树枝或红色塑料袋，可以顺便做一个警示标志。

六、 各服务网点营业时间

清源华衍水务与港华 燃气共建网点	地 址	营业时间
湖西客户中心	通园路 699 号	8:30-17:00 (全年无休, 节假日调整另行通知)
湖东工商大楼一站式 服务中心	苏州大道东 351 号	9:00-17:30 (周六、周日及国家法定节假日休息)
湖东客户中心	湖东方洲路 633 号新街口 5 幢北 104 室	9:00-20:00 (全年无休, 节假日调整另行通知)
星海客户中心	星海街 199 号星海生活广场负 二层南区 A206-1 号	9:00-20:00 (全年无休, 节假日调整另行通知)
胜浦服务网点	沽浦路金雅苑商铺 4-107	8:30-17:00 (周三、周日及国家法定节假日休息)
跨塘服务网点	汇隆街张泾小区 3 号门面房	8:30-17:00 (周三、周日及国家法定节假日休息)
唯亭服务网点	唯亭夷苑路 2 号青苑商业广场 116 号商铺	8:30-17:00 (周三、周日及国家法定节假日休息)
车坊服务网点	金堰路 9 号	8:30-17:00 (周三、周日及国家法定节假日休息)
斜塘服务网点	莲葑路莲花一社区二区一站式 服务中心西面	8:30-17:00 (周三、周日及国家法定节假日休息)