**开原市自来水有限责任公司业务办理指南**

1、线上缴费方式：

有水卡的用水户可以在网上缴纳自来水水费。方式为：在微信里关注我公司公众号后可以在公众号内进行缴费，或在支付宝的生活缴费里缴纳水费。

2、在自来水公众号内缴纳水费的流程：

首先在微信的添加朋友里搜索“开原自来水有限责任公司”公众号，关注以后打开公众号，再点击左下角用水业务，选择在线缴费，在查询页面输入1000+六位户号，点击查询，核对地址及用户信息，确认无误后输入所缴金额，点击确认缴费，即交费成功。

3、房屋交接、水表过户业务办理：

买卖双方需到自来水营业大厅申请查看即时水表数，并将欠费交齐。业主户名变更的，应及时到我公司营业大厅办理变更手续。新业主需携带房产证明及身份证原件和复印件办理用户过户手续。

4、冬季时节用户家里不住人申请停水的办理：

申请报停用户需携带水卡或水费收据、房产证明原件、复印件及身份证原件、复印件到我公司营业厅4号窗口办理。申请停水时间为每年3月15日—11月15日，其他时间不予办理。单位办理申请停水手续时需出具带有公章的申请书和证明材料。

5、报停用户水表复接业务的办理

报停用户申请复接水表时需提供报停时我公司开具的报停证明，向营业厅4号窗口提出水表复接申请，我公司维修部门将在3个工作日内为用户恢复供水。

6、水费查询流程：

可以在微信的添加朋友里搜索“开原自来水有限责任公司”公众号，关注公众号后，再点击左下角用水业务，选择用水查询，在查询页面输入1000+六位户号，点击查询，进入查询页面可以查看参考用水量。

需要查看即时水量的用户需要携带水卡在交接日期之前到自来水营业厅4号窗口登记或拨打服务电话73829712进行登记，管片抄表员会在2个工作日内抄回即时表数，供用户查询。

水表在户内的用户需要在交接日期之前到自来水营业大厅5号窗口或拨打73823797电话登记，申请查看即时水费，管片收费员将与用户联系到其家中查看水表。

7、水卡丢失的补卡业务的办理

水卡丢失的用户，需提供房产证明、身份证到自来水营业厅缴费窗口办理补水卡业务，持有欠费通知单或缴费收据的用户可直接办理。

8、用户欠费停水缴纳水费后恢复供水的时限：

欠费停水的用户在缴纳水费后24小时内给予恢复正常供水。

9、用水性质变更业务的办理

申请用水性质变更的用户需携带水卡到我公司营业厅登记，经我公司工作人员核实后及时办理变更手续。

10、水表更换的办理：

水表更换：由用户对此表提出更换申请并办理完相关手续后，我公司安排维修人员于2个工作日内对其水表进行拆卸、更换并现场清收水费。

11、举报违规用水的方式：

举报人可实名、匿名进行举报。具体方式如下：

1、举报电话：73829712

2、信件地址：辽宁省开原市自来水营业大厅（收）

3、直接到开原市自来水公司营业大厅进行举报

举报时请尽量提供盗水者、盗水地点、盗水方式、盗水规律等情况或违规用户的详细地址及名称。

12、计划性维修停水下达停水通知的时限：

计划性停水，提前24小时通知用户；超过12小时的计划性停水，提前48小时通知用户。停水通知会在自来水公众号内发出。

13、企事业单位、个人开具增值税发票时间及需提供的开票信息：

增值税发票开票时间为每月1-24日，凭当月缴费凭证、开票信息到自来水营业厅开具当月增值税发票，过期无法补开。

开具普通增值税发票时需要提供单位名称、纳税人识别号、开户银行、开户银行账户、公司注册地址及联系电话；开具专用增值税发票时另需提供一般纳税人证明。单位信息变更的需重新提供上述信息。

14、自来水营业厅营业时间：

自来水营业厅营业时间：5月—9月早08:00—晚17:00，10月—4月早08:00—晚16:30，法定节假日休息时会在营业厅和微信公众号上发布通知进行告知。周六、周日不休息，可以正常缴费。

15、夜间家中漏水报修业务的办理：

用户拨打夜间报修电话：73825241进行报修后，我公司夜间维修值班人员会及时联系用户到现场进行处理。

16、用户自家漏水申请停水业务的办理：

水表在户外的用户家里漏水，如室内水门开关不了，我公司工作人员可以到现场帮助关闭此用户的表前阀门。

水表和用水主管线在室内的用户家里管线漏水，为保证维修时间和恢复供水时间，用户可以向我公司申请更换自家水门或可以由我公司维修人员进行维修。这种小区单元水门已经年久老化、不能使用，维修时只能进行泵站停水，这样会造成该泵站所辖小区停水，因此用户个人要求停水不予办理。

17、用水户过户更名业务的办理：

用水户户名变更的，应及时到我公司营业厅办理变更手续。新业主需携带房产证明及身份证原件和复印件办理用户过户手续。

18、新小区安装水表后领取水卡业务的办理

水表安装完成后，用户需携带身份证、房产证明和《水表安装单》在工作日期间到自来水营业厅“新楼领卡处”办理水卡领取业务。

19、物业维修申请停水需提交的手续：

物业公司需向自来水营业厅4号窗口提交停水申请，申请内容包括停水日期、停水时间、施工方案等并加盖公章，我公司根据物业公司的停水申请到现场协助查看施工方案、时间是否可行，如方案合理，我公司会协助物业公司停水。

20、新小区用户申请安装水表及领取水卡的办理流程：

开发商在我公司办理完成手续并在施工验收合格和工程款结清后，业主到开发商处进行安表登记，开发商将水表安装申请手续提交到自来水营业厅4号窗口，用户保持电话畅通无误，我公司工作人员安排时间进行水表安装。

水表安装完成后，用户需携带身份证、房产证明和《水表安装单》在工作日期间到自来水营业厅“新楼领卡处”办理水卡领取业务。