



赣州市政公用集团
Ganzhou Municipal Public Group



赣州市政公用集团公众号

赣州水务 24小时服务热线
0797-8880000

赣州水务服务指南

SERVICE INFORMATION





获得用水

OBTAIN WATER



1、适用范围

适用于赣州市我司供水范围内非居民用户新建工程项目以及临时用水的用水报装(用水接入管径在DN100以下,外线专用管道长度不大于150米的用水报装项目)。



2、用水报装办理渠道

(一) 线上办理渠道

- 1.通过赣州市市政公用集团微信公众号“指尖水务”小程序办理;
- 2.通过赣州市市政公用集团官方网站“水务网上营业厅”办理;
- 3.通过“赣服通”平台办理;
- 4.通过“赣州水务热线0797-8880000”预约办理。

(二) 线下办理渠道

- 1.通过我司用水报装营业厅办理;
- 2.通过市、区政务服务大厅服务窗口办理。



3、用水报装环节

一个环节,申报即通水。



4、用水报装材料

用户授权后通过统一社会信用代码在政务服务平台获取相关电子证照,客户无需再提交材料。



5、用水报装时限

由供水企业全程包办提前介入建设红线外配套管网,平均报装时限为0.5个工作日(不包含施工用时)。



6、用水报装费用

(一)用水报装严格按照《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》(国办函[2020]129号)、江西省住房和城乡建设厅《江西省建设工程定额》、江西省建设工程造价管理局《江西省造价信息》等文件精神执行。

(二)用水新装项目中管径在DN100以下,外线专用管道长度不大于150米的小型供水工程,由供水企业负责免费实施外线接入工程建设。



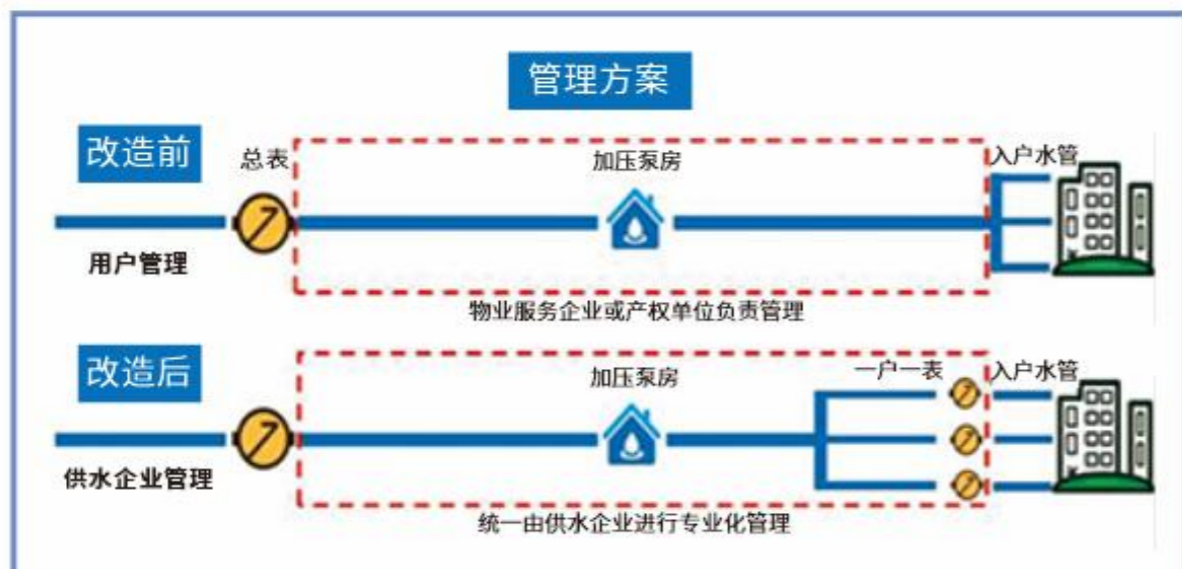
“一户一表”改造项目

MULTI-USER ONE METER

1、改造条件

- 1.居民住宅(不含商用单身公寓、自建房、消防供水设施);
- 2.水费全部结清;
- 3.经小区住宅专有部分面积占比三分之二以上的业主。且小区住宅总人数三分之二以上业主参与表决,并经小区参与表决住宅专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决住宅总户数四分之三以上的业主同意;
- 4.业主自筹资金已落实。

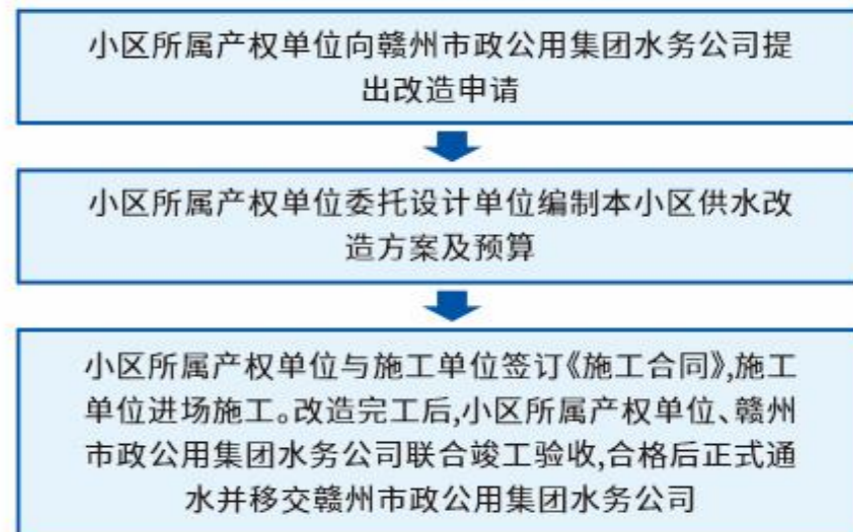
2、改造内容



3、改造费用及流程

(一)国有平台投资建设的返迁房、公租房且产权属于原建设单位的小区,改造资金由原建设单位统筹解决。

“一户一表”供水改造流程



4、服务承诺

- ★ “三改”:改管改表改泵房
- ★ “三保”:保质保压保安全
- ★ 施工过程中欢迎大家参与监督
- ★ 监督电话:0797-8880000



供水

WATER SUPPLY



线上缴费渠道

ONLINE PAYMENT CHANNELS

各类用水价格

赣州水务股份有限公司是根据赣州市发展改革委《关于调整赣州市中心城区供水价格的批复》(赣市发改价管字[2023]43号)、赣州市人民政府办公厅《关于调整赣州中心城区污水处理费征收标准的方案》(赣市府办字[2018]61号)和赣州市人民政府办公厅关于印发《赣州市中心城区城市生活垃圾处理费征收管理办法》的通知(赣市府办字[2018]43号)等文件精神,我市中心城区执行的综合水价分为三类:

用水类别	用水名称	综合水价(元/吨)	自来水费(元/吨)	污水处理费(元/吨)	垃圾处理费(元/吨)	备注
一类	居民生活用水	一级用水 2.40	1.45	0.95	2元或3元/月/户	0-359吨
	二级用水	3.13	2.18	0.95		360-480吨
	三级用水	5.3	4.35	0.95		481吨以上
二类	非居民生活用水	3.78	2.18	1.4	0.20元/吨(核定征收除外)	行政、工业用水 市政用水(环卫、绿化) 经营、基建用水
三类	特种行业用水	9.05	7.25	1.6		洗车、桑拿、酒吧、美容美发、游泳馆等用水

同时,根据《关于核定赣州中心城区二次供水价格的通知》(赣市发改价管字[2023]40号文件)文件精神,高层电梯房(7楼以上(含7楼))用户在基本水价之上,另外收取1.00元/吨的二次供水加压费。水费到户价:

- 1、直供水水价=自来水费+污水处理费+垃圾处理费;
 - 2、二次加压供水水价=自来水费+污水处理费+垃圾处理费+二次加压费。
- 用水类别根据用户的实际用水性质调整。及时抄表、立即核实,定时更改。

1、赣州市政公用集团微信公众号缴费

点击搜索“赣州市政公用集团”微信公众号或扫二维码进行关注→进入主界面点击左下角“指尖水务”→进行“账号绑定”→再点击“水费查缴”→进入“水费缴纳”。

2、微信缴费

点开微信→点击右上角“我”→“服务”→“生活缴费”→点击“水费”→选择“赣州水务股份有限公司”→输入“缴费户号”→进行缴费。

3、支付宝缴费

点开支付宝→搜索“生活缴费”→“新增缴费”→“水费”→下拉至最下选择“赣州水务股份有限公司”→输入“缴费户号”→进行缴费。

4、微信小程序缴费

打开微信→下拉搜索小程序“指尖水务”或“赣州水务网上营业厅”→进行“账号绑定”→再点击“水费查缴”→进入“水费缴纳”。



管道直饮水

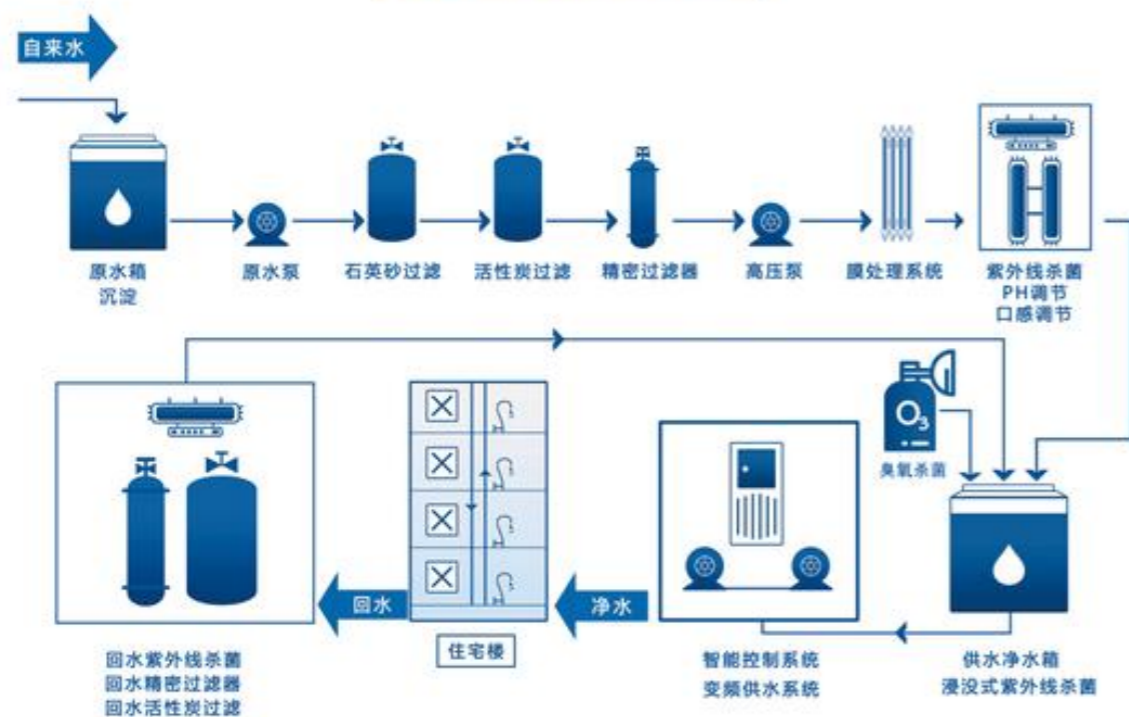
PIPED DIRECT - DRINKING WATER



1、什么是管道直饮水？

管道直饮水是通过专门的管道系统，将经过深度处理和净化的优质饮用水直接输送到用户终端。它是城市供水系统的延伸和补充，是分质供水、优水优用的一种直饮水模式。

十六道制水工序流程



2、管道直饮水核心优势

项目内容 \ 净水类型	管道直饮水	净水器	桶装水	社区水站
鲜活性	纳滤净化处理 供回水循环设计 水质新鲜 质量稳定	使用越久净化 系统越难保证， 无循环系统质 量不稳	桶装水开封3天 菌落总数超过 国家标准数倍	净化效果难 以掌握，厂 家鱼龙混杂
便捷性	打开水龙头即 开即饮，无需 操心设备维护	水流量小，用 水量大时等待 时间长，使用 不方便	电话订购 等候送水 不能及时用水	需自提，家有 老人易造成安 全隐患
经济性	按成本定价 用多少收多少	滤芯更换频繁， 维护成本高达 500-2000元/年	0.5元-1元/L 10-20元/桶 800-1000元/年	性价比低
安全性	同程循环全封闭式 食品级无菌管路 24小时循环杀菌	不及时更换滤芯， 水质无法保证	水桶质量参差 不齐，易造成 二次污染	滤芯难以保证及 时更换，设备老 化易生细菌，水 质安全性难保证
服务性	国有企业 提供全生命周期 服务	多数为“孤儿机”， 售后服务难以 保障	水质难以保证	水质难以保证



用水知识

WATER KNOWLEDGE

• 水中有颜色 •



1、自来水发黄

(1) 是从用户总表后第一个阀门至用户家中的镀锌管道因长年使用或管材质量问题造成锈蚀而形成的自来水二次污染。这种现象在早晨尤为突出，早晨水龙头初开，造成管内自来水流速骤然变化，将管壁的铁锈带下来。

(2) 是使用二次供水设施水的用户，因产权管理单位未按规定定期清刷、清毒水池及水箱，容易造成自来水的二次污染。



2、自来水浑浊(黄泥巴水)

水质浑浊(黄泥巴水)主要是因市政道路或小区内线管道，因不可抗力造成的突发性爆管事故、或市政管线施工开挖引起的。停水抢修后，对供水管道进行冲刷消毒后才开始供水；但是，在启闭阀门的过程中，由于水压变化和水流方向改变，会将管道内壁锈蚀物或管道底部残留淤泥冲出，造成水质浑浊发黄。



3、自来水发白

水质发白是因为自来水中溶入了空气，经压力作用分解成微小气泡，气泡的紧密排列就会感觉到流出的水呈乳白色，静置数分钟后，气泡便会自行消失，水质变清，这种现象不会影响水质。

小秘诀：打开水龙头放水，建议将水放流3-5分钟后再用，放出的水用大桶承装，可以用于冲洗厕所，并关闭与自来水直接连接的家用电器，避免浑浊的水进入电器内，减少家电使用寿命。

• 水中有异味 •



1、水有消毒水味或漂白粉味

为确保自来水安全卫生，避免发生水媒传染病，自来水在净水处理过程均经加氯消毒，且管网末梢水符合《生活饮用水卫生标准》的规定限值 ≥ 0.05 毫克/升。对一般人而言，这种浓度的自来水闻起来或喝起来是不会有明显的味道，只有少数嗅觉或味觉较敏感的人才会感觉到较重的消毒水味(或漂白粉味)，对人体健康并无影响，所以自来水有轻微的消毒水味(或漂白粉味)，表示水质是卫生安全的。



2、水中有霉味

这种情况多发生在气温较高期间，用户家装给水管道裸露外装所致。《建筑给水排水设计规范》规定，“在室外明设的给水管道，应避免受阳光直接照射，塑料给水管还应有有效的保护措施”，裸露在外的给水管道经太阳光照射，管道里的水经光合作用，容易滋生青苔和细菌，致使放出来的水有一股霉味，加上市场上的塑料管材质量好坏不一，质量不达标的材质更容易在高温条件下释放出有毒气，不建议裸露外装塑料管，如非要安装在室外，需安装外带包裹的合格管材或内衬管材。

小秘诀：自来水出厂时均经加氯消毒，如果对该味道感到不适，可以在烧开水后打开烧水容器使水沸腾1~2分钟，味道就会消除，并去除了水中消毒副产物的含量。



节约用水, 珍爱生命!

SAVE WATER

水, 孕育和维持着地球上的全部生命, 如果没有水, 人类社会就无法生存。地球上可以饮用的淡水不到全球水资源总量的1%, 所以水资源十分宝贵。

水是珍贵的稀有资源, 水与每个人、每个家庭息息相关, 人人爱护水、节约水, 反对浪费水、污染水, 与大自然和谐相处, 我们的生活才能健康幸福。

节约用水从点滴做起, 从身边做起, 提倡使用节水型水箱、节水龙头, 节水马桶, 重视家庭循环用水, 充分利用水资源。发现家中用水器具漏水, 应及时请人或自己维修, 避免积少成多造成浪费。

消火栓是专门用于火灾预防与扑救的消防供水设施, 任何单位和个人都有保护消火栓的义务, 不得擅自使用、拆除或损坏消火栓, 发现消火栓损坏应及时报告公安消防部门或供水企业。

私自启用消火栓, 将加速损坏消火栓, 一旦发生火灾, 无法就近取水救火, 居民生命财产的损失会更大, 为了您和家庭的安全, 请自觉遵守《消防法》, 爱护消火栓, 提高自防自救能力, 保障消防安全, 构建平安家庭、和谐社会。

私自启用消火栓, 还将造成巨大的水资源浪费, 开启消火栓一小时的水量, 相当于一个三口之家1~2年的正常用水量。

单位或个人擅自使用公共消火栓, 影响其正常使用的、并屡教不改、情节恶劣的将由公安部门给予治安处罚, 构成犯罪的依法追究刑事责任。

发现漏水或偷水现象, 请及时举报拨打赣州水务服务热线: 8880000
感谢您的合作!



节水

WATER CONSERVATION



1、龙头用水有什么讲究?

适量开启水龙头, 有效控制水龙头流量; 安装节水型出水嘴; 随手关紧水龙头, 检查有无漏水情况。



2、水资源合理“接力”, 一水用到底

淘米水洗菜; 养鱼水、洗菜水浇花; 沐浴水、洗衣水可冲马桶。



3、洗碗洗菜有什么心得?

锅具有余温的时候来清洗, 油污会更容易溶解。清洗蔬菜时, 不要在水龙头下直接冲洗, 尽量放入盛水容器中, 并调整清洗顺序。



4、如何利用淘米水?

用淘米水清洗猪肠、猪肚等较难洗的肉类比用盐、硼砂和明矾等更省时更干净; 把生锈的厨具泡在淘米水中数小时, 锈渍更容易掉; 用毛巾蘸淘米水擦洗门窗玻璃、家具等, 可以使其色彩光亮; 淘米水给盆栽浇水, 可节水又能促进植物生长。



八 节水

WATER CONSERVATION



5、如何洗个省水澡？

适量使用洗发水沐浴露等，避免不要的过度冲洗；采用淋浴，搓洗时关掉水龙头；使用节水型花洒。



6、养成定期对比用水量的习惯

定期检查水费票据及家人用水习惯，一旦发现水量异常，及时查找原因。正所谓“亡羊补牢，为时不晚”，水量异常一定要警惕！



7、发现家中漏水自检和处理方法

防微杜渐，不要忽视水龙头和水管接头的漏水。自检方法有二步：

第一步，把家里所有用水器具的阀门关闭，观察水表是否行走，一旦水表针出现行走就可能存在漏水；

第二步，可往马桶的水池里滴几滴墨水，再仔细观察是否有水漏出。此外，地下水管年久后，因锈蚀而发生漏水，简单检查方法是定期查看水表，在关闭所有用水设备的时候看水表是否走动，如持续走动说明家中有漏水。



九 哪些属于违章用水

ILLEGAL WATER USE

- 私自转接、转让供水设施，盗用或者私自转供城市公共供水的；
- 在规定的城市公共供水管道及所属设施的安全保护范围内进行有害于供水设施安全的活动或破坏供水设施的；
- 擅自将自建供水管网系统与城市公共供水管网系统连接的；
- 产生或者使用有毒有害物质的单位将其生产用水管网系统与城市公共供水管网系统直接相连的；
- 在城市公共供水管道上直接装泵抽水的；
- 擅自拆除、改装或者迁移城市公共供水设施的；
- 私自拆卸、改动、倒装计费水表或拆除、伪造法定或授权的计量检定机构加封的用水计量器封印盗水的。



投诉处理

COMPLAINT HANDLING



服务网点名称、地址

SERVICE OUTLETS



1、举报投诉方式

- (一) 赣州水务24小时服务热线:8880000
- (二) 线上渠道:“赣州市政公用集团”微信公众号、“指尖水务”微信小程序、公司官网(<http://gzszyjt.com>)
- (三) 赣州水务各营业网点



2、受理范围

所有供水用户对水务工作人员在履行服务过程中有下列具体行为的投诉和反映:

- (一) 工作人员违反有关法规和行政事业性收费规定,乱收费用的;
- (二) 工作人员在履行业务服务和热线服务等工作中,不按规定程序办理,工作推诿,不讲诚信,违背承诺,致使办事群众的利益受到损害的;
- (三) 工作人员在履行业务服务和热线服务等工作中,服务态度差,办事效率低,违反上下班制度,擅离岗位,耽误办事群众办事的;
- (四) 对供水服务工作,提出改进和完善措施建议的;
- (五) 其它方面的问题。



3、处理时限

- (一) 对一般性投诉举报,在2个工作日内办结;
- (二) 对比较复杂疑难举报投诉,在5个工作日内办结;
- (三) 因特殊情况不能在规定时间内办结的,以适当的方式告知投诉人及交办单位,并承诺办理期限。



章江北营业厅

章江北大道20号一楼水务营业大厅



红旗大道营业厅

红旗大道43号(西园正对面)



开发区企业服务中心

开发区企业服务中心西楼水务窗口



市民综合服务中心西区

建设路与南康路交汇处(章贡区游泳馆西侧)



蓉江新区政务服务中心

蓉江新区润城河路行政服务中心3号楼1楼



赣州市行政审批局

长征大道9号二楼水务窗口



服务承诺

SERVICE COMMITMENT

赣州市政公用集团水务公司2025年度供水服务承诺

序号	项目	服务承诺内容	承诺达标率(%)
1	水质	市政供水管网水质符合国家《生活饮用水卫生标准》(G85749—2022),并在公司网站按月发布出厂水水质监测报告。	100
2	水压	市政供水管网末梢压力不低于0.14Mpa,符合住房和城乡建设部发布的行业标准《城镇供水服务》(CJ/T316-2009)国家相关标准。	100
3	客户用水报装	(1)勘察设计环节:客户用水报装申请审核通过后,个人性质客户1个工作日内联系约定踏勘现场,符合供水条件的完成设计、预算;单位性质简易工程用户1个工作日内联系约定踏勘现场时间,符合供水条件且资料齐备的,1个工作日内确定用水方案,其他工程用户(管长30米以上)5个工作日内确定用水方案。	99
		(2)接入通水环节:市政接入管道敷设完成,具备通水条件的,1个工作日内完成接入通水。	98
4	水表计量与抄表收费	(1)使用符合国家计量规范要求的水表,水表常用流量示值误差不超过±2%。	100
		(2)定期准确抄表收费,发现计量、抄收错误导致多收费,次月给予相应妥善处理。	100
		(3)申请复核或校验的水表,5个工作日内送法定检定机构或予以更换。	100
5	上门服务	上门服务严格遵守约定时间,特殊情况可能导致延误的,提前通知客户。	100

序号	项目	服务承诺内容	承诺达标率(%)
6	服务渠道	通过微信公众号、小程序、网厅、24小时服务热线8880000、“水管家”、营业厅、自助服务终端等线上线下渠道为客户提供服务。	100
7	供水保障	(1)预计对客户或道路交通造成较大影响的计划停水施工,安排在夜间实施。	100
		(2)接报供水紧急故障,老城区、章江新区1小时内到达现场处理,其它区域2小时内到达现场处理。	99
		(3)计划停水提前24小时在大众媒体、集团面网站上发布或以通告,电话、传真等形式告知客户;紧急抢修停水,在抢修的同时通知客户。	100
		(4)停水逢居民用水高峰时,按需启动水车送水等临时供水措施。	100
8	咨询投诉	(1)客户咨询能立即回复的,当即答复;无法当即答复的,受理后2个工作日内回复。	100
		(2)接到投诉,认真调查处理,并在2个工作日内回复。	99
9	社会公益	(1)凭政府民政部门发放的城乡低保、城乡特困供养人员、特困党员、残疾人、优抚证等办理减免水量。	100
		(2)定期在居民小区、商业区、学校等场所开展市民互动交流,宣传供水科普知识、惠民政策、节约用水、服务举措等内容,进一步拉近企业与市民距离。	100

注:1.本承诺适用于赣州市政公用集团赣州水务股份有限公司服务范围。
2.赣州市政公用集团24小时服务热线:8880000。
3.赣州市政公用集团网站:<http://gzszyjt.com>。



“指尖水务”小程序 赣州市政公用集团微信公众号