



SỔ TAY



DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG



CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP NƯỚC TRUNG AN

Website: www.cskh.capnuoctrungan.vn

Hotline: 19001836



PHẦN I - CÁC QUY TRÌNH DỊCH VỤ



Tham khảo thủ tục đăng ký trực tuyến tại
website www.cskh.capnuoctrungan.vn
hoặc tải ứng dụng **My Tawaco** trên điện thoại di động.



Gắn mới Đồng hồ nước (ĐHN)

Gắn mới ĐHN không thu phí:



ĐỐI VỚI HỘ GIA ĐÌNH

Một trong những giấy tờ liên quan đến địa điểm yêu cầu lắp đặt ĐHN, như:

- Hộ khẩu thường trú tại địa chỉ gắn ĐHN
- Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà, quyền sử dụng đất ở và tài sản khác gắn liền với đất.
- Hợp đồng chuyển quyền sở hữu nhà lập tại cơ quan công chứng Nhà nước hoặc Ủy ban nhân dân quận – huyện, nơi có căn nhà tòa lạc, đã nộp lệ phí trước bạ và đăng ký.
- Giấy cấp nhà trong nội bộ cơ quan hoặc quyết định cấp nhà của cơ quan có thẩm quyền.
- Hợp đồng của cá nhân, tổ chức thuê nhà của Nhà nước.
- Giấy phép xây dựng nhà.
- Giấy cấp số nhà của cơ quan thẩm quyền cấp Quận-Huyện.
- Quyết định của cơ quan có thẩm quyền hoặc bản án có hiệu lực thi hành của tòa án công nhận quyền sở hữu, sử dụng, thừa kế nhà(kèm bản photo chủ quyền nhà).
- Quyết định giao đất của cơ quan chức năng cho chủ đầu tư xây dựng công trình (trong trường hợp chủ đầu tư đang xây dựng công trình, chưa chuyển nhượng cho người sử dụng).



ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

*Địa chỉ gắn ĐHN
thuộc quyền sở hữu của
công ty / tổ chức*

- Bản sao giấy chủ quyền nhà đất
- Bản sao giấy phép kinh doanh và mã số thuế.

Địa chỉ gắn ĐHN do công ty/ tổ chức đi thuê

- Bản sao giấy chủ quyền nhà đất
- Bản sao giấy phép kinh doanh và mã số thuế.
- Bản sao hợp đồng thuê mặt bằng, nhà đất
- Giấy cam kết của bên cho thuê với nội dung:
 - Bên cho thuê đồng ý cho công ty/ tổ chức đứng tên gắn đồng hồ nước tại địa chỉ công ty/ tổ chức thuê mặt bằng nhà đất
 - Bên cho thuê cam kết thanh toán chi phí phát sinh tiền nước cho công ty cổ phần cấp nước trung an nếu công ty/ tổ chức đi thuê ngưng hợp đồng thuê, di dời nơi khác mà chưa thanh toán hết tiền nước.
 - Giấy cam kết này phải được xác nhận của UBND Phường , xã nơi thuê mặt bằng nếu chủ cho thuê là hộ cá nhân hoặc có chữ ký của đại diện pháp luật và con dấu nếu chủ cho thuê là công ty/ tổ chức

Gắn mới ĐHN có thu phí:

Cụ thể tùy theo quy định của Công ty từng thời điểm.

Nâng dời Đồng hồ nước

Thu phí theo giá khoán	Nâng, dời không thay đổi thiết kế, nâng dời tịnh tiến từ trong nhà ra ngoài công rào và được gắn hộp bảo vệ
Thu phí theo giá khoán	Nâng, dời tịnh tiến trong phạm vi 1 met và không gắn hộp bảo vệ
Thu phí theo bảng giá thiết kế	Nâng, dời thay đổi thiết kế của ĐHN hiện hữu (từ trái qua phải, từ sau nhà ra trước nhà...và có gắn hộp bảo vệ): giá tiền theo khảo sát, thiết kế thực tế tại hiện trường. Sau 05 ngày làm việc, nhân viên công ty sẽ đến khảo sát, thiết kế

Tham khảo thủ tục đăng ký trực tuyến tại website www.cskh.capnuoctrungan.vn hoặc tải ứng dụng **My Tawaco** trên điện thoại di động.



Đăng ký định mức nước

Khách hàng đăng ký định mức chuẩn bị các giấy tờ sau:

<p>Hộ khẩu / KT3 tại nơi muốn đăng ký</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hộ khẩu/KT3 tại nơi (hoặc cùng phường nơi) muốn đăng ký • Giấy chứng nhận số nhà (nếu có)
<p>Hộ khẩu / KT3 Tp.HCM khác địa chỉ muốn đăng ký</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Giấy xác nhận tạm trú nếu HK/KT3 khác (phường, quận) địa chỉ đăng ký • Hóa đơn hoặc giấy báo tiền nước tại nơi đề nghị đăng ký • Giấy chứng nhận số nhà (nếu có)
<p>Hộ khẩu ngoài TPHCM hoặc đăng ký cho người thuê trọ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Giấy xác nhận tạm trú (có đóng dấu của Công an Phường/ Xã) tại địa chỉ đăng ký. <div data-bbox="743 1094 1414 1287" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>⚠ Lưu ý: nhân khẩu tạm trú (trường hợp hộ khẩu tỉnh) chỉ được hưởng đơn giá định mức trong 06 tháng, sau 06 tháng phải đăng ký lại.</p> </div>

Tham khảo thủ tục đăng ký trực tuyến tại website www.cskh.capnuoctrungan.vn hoặc tải ứng dụng **My Tawaco** trên điện thoại di động.



Sang tên Đồng hồ nước

❖ Hộ gia đình

- Hóa đơn tiền nước kỳ mới nhất tại nơi đăng ký
- 01 bản sao chủ quyền nhà của người sang tên.
- Giấy chứng nhận số nhà (nếu có)
- Hộ khẩu / KT3 có số seri và các trang nhân khẩu quý khách muốn đăng ký.
- Giấy xác nhận tạm trú nếu hộ khẩu khác địa chỉ.

❖ Doanh nghiệp

- Hóa đơn tiền nước kỳ mới nhất tại nơi đăng ký
- Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà, quyền sử dụng đất ở
- Hợp đồng thuê nhà, giấy cam kết của chủ nhà cho Công ty thuê (trường hợp thuê nhà).
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh.
- Công văn yêu cầu nội dung xuất hóa đơn (nếu có yêu cầu)

Tham khảo thủ tục đăng ký trực tuyến tại website www.cskh.capnuoctrungan.vn hoặc tải ứng dụng **My Tawaco** trên điện thoại di động.



PHẦN II - GIÁ NƯỚC



ĐƠN GIÁ NƯỚC SẠCH

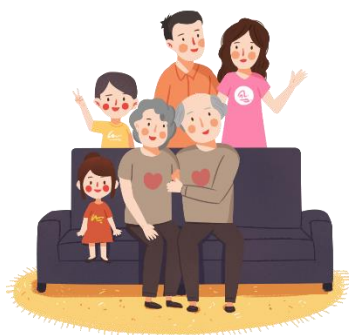
	Đơn giá (đồng/m ³)		
	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022
Mức sử dụng nước sinh hoạt			
a) Đến 4m ³ /người/tháng			
- Hộ dân cư	6.000	6.300	6.700
- Riêng hộ nghèo và cận nghèo	5.600	6.000	6.300
b) Từ 4m ³ đến 6m ³ /người/tháng	11.500	12.100	12.900
c) Trên 6m ³ /người/tháng	12.800	13.600	14.400
Đối tượng sử dụng nước			
1. Cơ quan hành chính sự nghiệp, đoàn thể	11.600	12.300	13.000
2. Đơn vị sản xuất	10.800	11.400	12.100
3. Đơn vị kinh doanh - dịch vụ	19.000	20.100	21.300

(đơn giá nêu trên chưa bao gồm phí BVMT và thuế giá trị gia tăng)

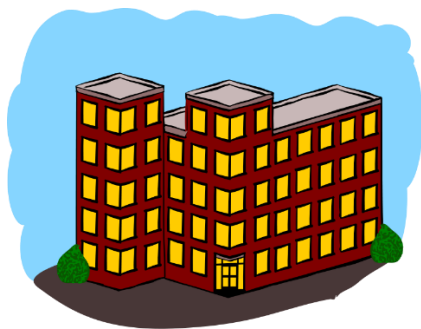
Đơn giá năm 2020, 2021, 2022 được áp dụng từ ngày 01 tháng 01 hàng năm.

QUY ĐỊNH ĐỐI TƯỢNG SỬ DỤNG NƯỚC

a) Đối tượng sử dụng nước sinh hoạt:



Hộ gia đình là các hộ dân sử dụng nước cho mục đích sinh hoạt.



Các khu dân cư, chung cư, khu lưu trú công nhân, các cư xá, ký túc xá; các cơ sở xã hội, cơ sở chữa bệnh - cai nghiện thuộc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Lực lượng Thanh niên xung phong thành phố sử dụng nước cho mục đích sinh hoạt.

b) Đối tượng sử dụng nước không sinh hoạt:

b.1 - Cơ quan hành chính sự nghiệp, đoàn thể, bao gồm:

- Các đơn vị lực lượng vũ trang, công an, phòng cháy, chữa cháy.
- Bệnh viện, trường học.
- Các cơ quan, đoàn thể, cơ sở tôn giáo.
- Cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp khác.



b.2 - Đơn vị sản xuất, bao gồm:



- Các nhà máy, xí nghiệp, cơ sở sản xuất, chế biến, gia công.
- Các cơ sở trồng trọt, Chăn nuôi, xử lý chất thải, lò thiêu.
- Nước phục vụ các công trình xây dựng.
- Nước sử dụng cho các hoạt động sản xuất khác.

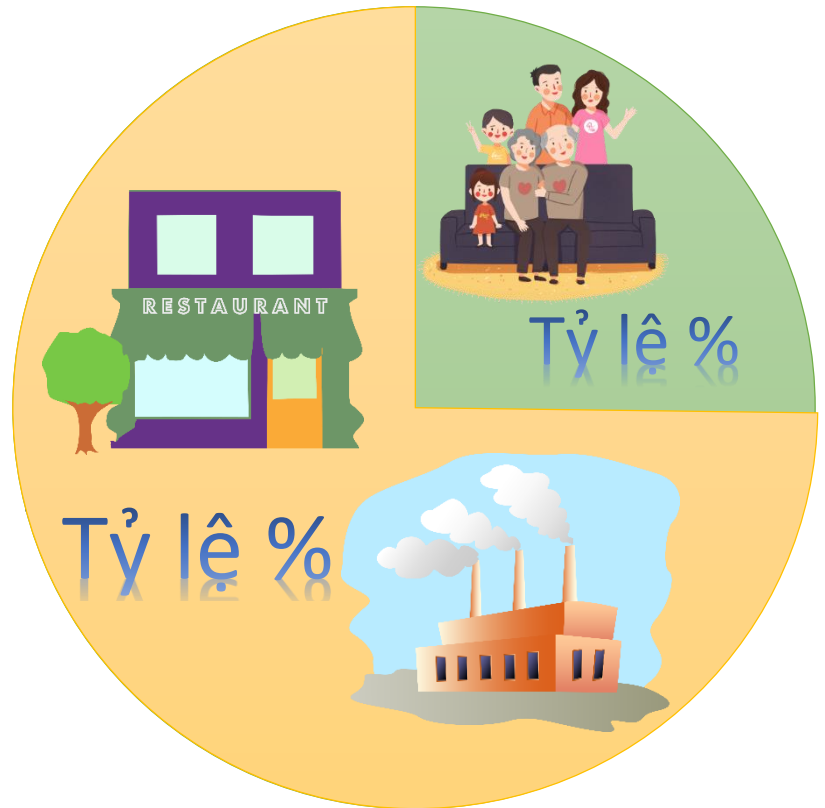
b.3 - Đơn vị kinh doanh - dịch vụ, bao gồm:



- Các nhà máy, cơ sở sản xuất: nước đá, kem, nước giải khát.
- Các khách sạn, nhà hàng, nhà nghỉ, các điểm kinh doanh ăn uống, giải khát.
- Các cơ sở thẩm mỹ, rửa xe, giặt ủi, các khu vui chơi giải trí.
- Các khu thương mại - dịch vụ, chợ, siêu thị, đại lý, cửa hàng thương mại.
- Các dịch vụ cấp nước cho ghe, tàu, thuyền.
- Các hoạt động của tổ chức, cá nhân mang tính chất kinh doanh khác.

b.4 - Đối tượng sử dụng nước phức hợp:

- Bao gồm các đối tượng sử dụng nước cho nhiều mục đích khác nhau: vừa sinh hoạt, vừa sản xuất hoặc kinh doanh - dịch vụ
- Doanh nghiệp cấp nước cùng với khách hàng xác định tỷ lệ nước sử dụng cho các mục đích khác nhau.



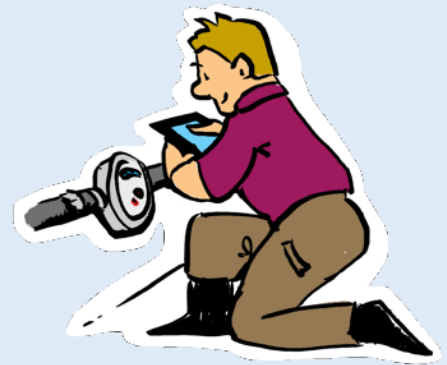
PHẦN III - BIÊN, ĐỌC SỐ ĐỊNH KỲ



ĐHN đọc số
theo phiên lộ
trình hàng
năm

- ĐHN khách hàng được đọc số định kỳ hàng tháng theo biên độ không quá 7 ngày. Lịch đọc có thể thay đổi tùy thuộc vào sự sắp xếp lại của công ty do nhiều yếu tố khách quan.

- Nhân viên đọc số tiếp cận trực tiếp ĐHN và chụp hình ĐHN để kiểm tra đối chiếu.



ĐHN không
đọc được chỉ
số

- Các trường hợp không đọc được chỉ số bao gồm: nhà khách hàng đóng cửa, ĐHN bị khuất lấp, trở ngại từ phía khách hàng...

Trường hợp này chỉ số nước của kỳ không đọc được tạm tính bằng **trung bình chỉ số của 3 kỳ gần kề.**



ĐHN bị sự cố

- ĐHN bị đứt chì mặt số, bể mặt số, mất,...: khách hàng đóng tiền bồi thường để thay ĐHN mới (trường hợp ĐHN ở ngoài nhà khách hàng, có gắn hộp bảo vệ, Công ty sẽ thay miễn phí cho khách hàng và khách hàng phải cam kết bảo quản ĐHN và hộp bảo vệ, nếu mất nữa, khách hàng phải đóng tiền bồi thường).

- ĐHN bị tuôn, mờ mặt số... công ty thực hiện thay thế miễn phí cho khách hàng.

**ĐHN có chỉ số tăng cao bất thường**

- Khách hàng kiểm tra lại nhu cầu sử dụng nước trong kỳ và xác định nguyên nhân tăng cao do sử dụng nước nhiều hơn những kỳ còn lại.

- Đường ống bên trong nhà khách hàng bị rò rỉ; thiết bị sử dụng nước bị hỏng; bồn chứa trung gian bị tràn; đầu nối O2 nguồn nước làm cho nước máy bị chảy xuống giếng.



PHẦN IV - THANH TOÁN TIỀN NƯỚC



TIỀN MẶT




Thanh toán trực tiếp cho các nhân viên thu tiền nước tại nhà.




Thanh toán tại quầy thu tiền phòng giao dịch




PHÒNG GIAO DỊCH CẤP NƯỚC GÒ VẤP


 873A Quang Trung, Phường 12, Quận Gò Vấp (kế UBND Phường 12)

 (028) 3588 3472



PHÒNG GIAO DỊCH CẤP NƯỚC QUẬN 12

 540 Hà Huy Giáp, Phường Thạnh Lộc, Quận 12 (kế UBND Phường Thạnh Lộc)

 (028) 3701 0190



PHÒNG GIAO DỊCH CẤP NƯỚC HÓC MÔN

 Đường Liên xã thị trấn, Ấp Nam Thới, Xã Thới Tam Thôn, Hóc Môn. (kế trạm cấp nước thị trấn Hóc Môn, cách ngã 3 Chùa 100 mét)

 (028) 3701 0190

CHUYỂN KHOẢN

**Làm Ủy
nhiệm chi và
chuyển vào
tài khoản**

NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH TÂN BÌNH DƯƠNG

Số tài khoản: **0461000520454**

Khi chuyển khoản, Quý khách phải ghi chú số **đanh bạ** và **kỳ hóa đơn thanh toán**.

CÁC HÌNH THỨC THANH TOÁN KHÁC



Payoo
www.payoo.vn

VÍ ĐIỆN TỬ PAYOO: khách hàng có thể thanh toán hóa đơn tiền nước tại các điểm thanh toán hoặc truy cập website www.payoo.com.vn.

Các điểm thanh toán Payoo:















VIETTEL: Thanh toán tại quầy thu của tất cả các cửa hàng/ Siêu thị/ Điểm thu Viettel trên toàn quốc hoặc qua dịch vụ ViettelPay của Viettel (Tải ứng dụng ViettelPay tại <https://viettelpay.vn/>)



MOMO: Thanh toán tiền nước qua dịch vụ ví điện tử MoMo tại các điểm thanh toán hoặc truy cập website www.momo.vn



NGÂN HÀNG AN BÌNH: Thanh toán tiền nước qua chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng An Bình (ABBank) hoặc truy cập website www.abbank.vn

NGÂN HÀNG QUÂN ĐỘI: Thanh toán tiền nước qua chi nhánh, phòng giao dịch của Ngân hàng An Bình (ABBank) hoặc truy cập website www.abbank.vn



VTC365: Thanh toán tiền nước qua Công ty VTC Công nghệ và nội dung số (VTC365) hoặc truy cập website www.365.vtc.vn



VÍ THANH TOÁN ĐIỆN TỬ



ECPAY: Thanh toán tiền nước qua Công ty VTC Công nghệ và nội dung số (VTC365) hoặc truy cập website www.365.vtc.vn

PHẦN V - SỬA CHỮA, TU BỒ



1. Sửa chữa từ ĐHN ra ngoài mạng lưới:



KHI PHÁT HIỆN RÒ RỈ, BỂ ỚNG TỪ ĐHN RA NGOÀI

Khách hàng thông báo đến công ty qua **tổng đài 19001836** để có đội sửa chữa đến khắc phục kịp thời. Chi phí sửa chữa do công ty chi trả.

2. Sửa chữa từ sau ĐHN đến các thiết bị sử dụng nước của khách hàng:

ĐƯỜNG ỚNG VÀ THIẾT BỊ SỬ DỤNG NƯỚC SAU ĐHN

Khách hàng phải thường xuyên theo dõi và kiểm tra. Hàng tháng nên ghi lại chỉ số nước để biết được tiêu thụ của tháng sử dụng, so sánh với tiêu thụ của những tháng trước để phát hiện tiêu thụ bất thường nhằm hạn chế thất thoát nước sau ĐHN.



! *Khách hàng phải thanh toán cho tiêu thụ tăng cao bất thường do sự cố bể đường ống trong nhà.*

KIỂM TRA RÒ RỈ ỐNG SAU ĐHN

Khách hàng có tiêu thụ tăng cao, cần thực hiện gấp các biện pháp sau để xác định thất thoát và khắc phục

<p>KIỂM TRA ĐƯỜNG ỐNG BAN NGÀY</p>	<p>Đóng tất cả các thiết bị sử dụng nước trong 1 giờ, khách hàng không sử dụng nước, theo dõi ĐHN xem có quay không? Nếu ĐHN quay, ghi lại chỉ số đầu giờ và cuối giờ để xác định lượng nước <i>thất thoát ngày</i>. Tiến hành kiểm tra đường ống và thiết bị để phát hiện điểm rò rỉ.</p>
<p>KIỂM TRA ĐƯỜNG ỐNG BAN ĐÊM</p>	<p>Vào thời điểm 23 giờ, đóng tất cả các thiết bị sử dụng nước (không sử dụng nước), ghi lại chỉ số nước trên ĐHN. Đến 5 giờ sáng ghi lại chỉ số nước để xác định lượng nước <i>thất thoát đêm</i>. Tiến hành kiểm tra đường ống và thiết bị để phát hiện điểm rò rỉ. Nếu khách hàng vẫn chưa phát hiện được điểm rò rỉ thì tạm thời thực hiện đóng van sau ĐHN ngay khi vừa sử dụng nước xong và thời điểm trước khi đi ngủ buổi tối.</p>
<p>KIỂM TRA PHAO CHỐNG TRÀN</p>	<p>Trường hợp đường nước sử dụng sau ĐHN có bồn chứa trung gian, cần lưu ý phao chống tràn bị hư, làm nước tràn bồn ra ngoài. Thời điểm nước tràn bồn thường xảy ra từ 0 giờ đến 5 giờ sáng.</p>
<p>ĐẤU NỐI 02 NGUỒN NƯỚC</p>	<p>Lưu ý việc đấu nối hai nguồn nước: nước máy và nước giếng chung với nhau, khi vận hành sẽ làm nước máy chảy ngược lại giếng, gây thất thoát. Đa số những trường hợp bị bể đường ống chính trong nhà khách hàng làm nước thoát ra ngoài qua đường ống thoát nước thải.</p>

PHẦN VI - KIỂM TRA – KIỂM ĐỊNH



KIỂM ĐỊNH ĐHN

Trường hợp khách hàng nghi ngờ về độ chính xác của ĐHN, công ty sẽ hỗ trợ về mặt thủ tục tại **Trung tâm Kỹ thuật Tiêu Chuẩn Đo Lường Chất Lượng 3** để khách hàng chứng kiến công tác kiểm định. Công ty sẽ tạm thu của khách hàng chi phí kiểm định (Giá kiểm định năm 2020: ĐHN 15mm là 1.240.000đ; ĐHN 25mm là 6.080.000đ; ĐHN 40 mm là 16.690.000đ; ĐHN 50mm là 17.190.000đ). ĐHN được xem là vẫn chạy chính xác nếu kết quả kiểm tra có sai số không vượt quá $\pm 5\%$. Trường hợp ĐHN có sai số vượt quá $\pm 5\%$, công ty sẽ hoàn trả lại phí kiểm định cho khách hàng.



ĐHN được xem là vẫn chạy chính xác nếu kết quả kiểm tra có sai số không vượt quá $\pm 5\%$.

CÁCH KIỂM TRA ĐHN TRONG GIA ĐÌNH

Khách hàng cũng có thể tự kiểm tra độ chính xác của ĐHN một cách tương đối bằng những bồn đong có trên thị trường hoặc sử dụng chính bồn nước trung gian có tại nhà. Ngay sau ĐHN, khách hàng sử dụng một đường ống mới, riêng biệt với đường ống cũ, ghi chỉ số ĐHN trước khi mở van cho nước vào bồn đong, nước đầy bồn ghi lại chỉ số nước mới và tính được lượng nước vào bồn tương ứng với thể tích của bồn nước.

PHẦN VII - CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG



1 - Các biện pháp khóa nước

TẠM NGỪNG CẤP NƯỚC (NIÊM PHONG)

Là thực hiện khóa van trước ĐHN và bấm chì niêm phong.

NGỪNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC (CẮT TẠM)

Là thực hiện cắt và bít đường ống trước ĐHN vào nhà khách hàng.

CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC (CẮT HỦY)

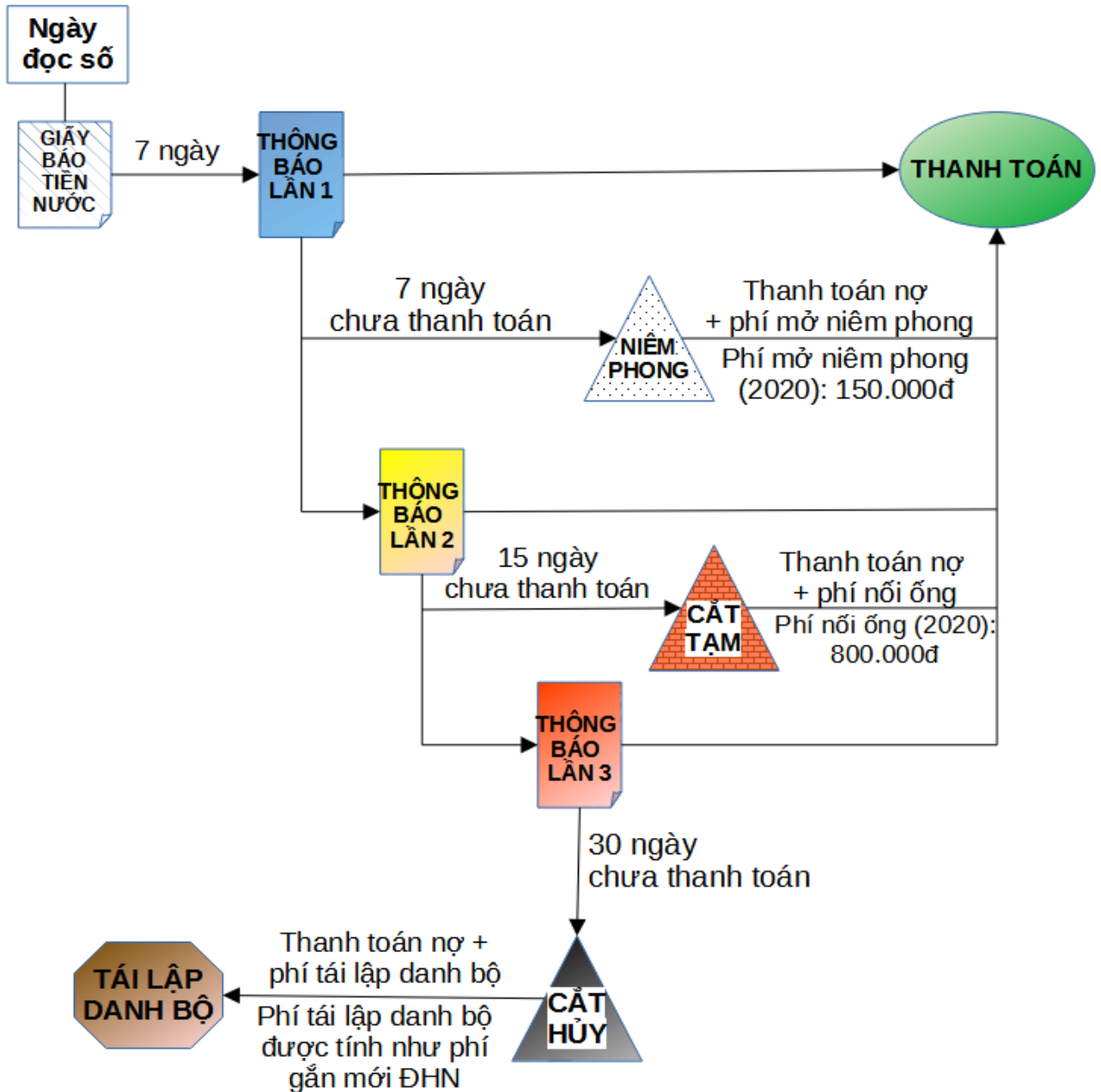
Là thực hiện hủy danh bạ khách hàng, đào đường khóa tận gốc van cóc trên đường ống cái đi ngang nhà khách hàng. Hệ thống ống và thiết bị sau van cóc không còn sử dụng được nữa, sẽ bị hủy bỏ

2 - Thực hiện công tác khóa nước:

Sau 7 ngày kể từ ngày nhận “Giấy báo tiền nước”, công ty sẽ gửi “Thông báo lần 1” để thanh toán tiền sử dụng nước. Quá thời hạn 7 ngày kể từ ngày nhận “Thông báo lần 1” mà khách hàng vẫn chưa thanh toán, công ty sẽ thực hiện tạm ngừng cấp nước (niêm phong). Chi phí mở niêm phong là 150.000 đồng (giá năm 2020).

Sau 15 ngày kể từ khi gửi “Thông báo lần 2” mà khách hàng vẫn chưa thanh toán, công ty buộc phải thực hiện ngừng dịch vụ cấp nước (cắt tạm). Để sử dụng nước trở lại, khách hàng phải thanh toán tiền nợ và phí nối ống 800.000 đồng (giá năm 2020).

Sau 30 ngày kể từ khi gửi “Thông báo lần 3” mà khách hàng vẫn chưa thanh toán, công ty sẽ tiến hành chấm dứt Hợp đồng Dịch vụ cấp nước (cắt hủy). Để sử dụng nước trở lại, khách hàng phải thanh toán tiền nợ và phí tái lập danh bộ. Chi phí tái lập danh bộ được tính theo bảng giá thiết kế như gắn mới ĐHN.



PHẦN VIII – DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG



Ứng dụng My Tawaco (App chạy trên Android và iOS)

Khách có thể tải và cài đặt ứng dụng My Tawaco trên điện thoại để được hỗ trợ nhanh chóng hơn.

Tải ngay ứng dụng **MY TAWACO** trên điện thoại di động



- Nhận thông báo
- Tra cứu thông tin
- Thủ tục, thanh toán
- Các dịch vụ khách hàng trực tuyến

Tổng đài Chăm sóc khách hàng (Call Center)

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, công ty đã thành lập số điện thoại nóng **19001836** để gọi trực tiếp vào Trung tâm hỗ trợ khách hàng 24/7; mọi yêu cầu, thắc mắc của khách hàng sẽ được giải quyết và giải đáp kịp thời.



CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP NƯỚC TRUNG AN
 Website: www.cskh.capnuoctrungan.vn Hotline: 19001836



Hướng về cộng đồng, phát triển để phục vụ tốt hơn