

供水维修服务服务指南

一. **办理程序：**依据客户提供的故障地址、故障描述等信息，到现场进行维修服务。

二. **办理时限：**现场办理

三. **服务标准：**《安徽省城镇供水条例》

四. **服务承诺：**《安徽省城镇供水条例》第三十三条 供水单位应当按照规定的供水水压标准，保持不间断供水，或者按照供用水合同分时段供水。

因工程施工、设备维修等确需停止供水或者降压供水的，经城镇供水行政主管部门批准后，供水单位应当提前二十四小时在停止供水或者降压供水的区域内公告；因发生灾害或者紧急事故不能提前通知的，供水单位应当在抢修的同时，在停止供水或者降压供水的区域内公告，尽快恢复正常供水，并报告城镇供水行政主管部门。影响消防灭火的，应当同时报告公安机关消防机构。

连续超过二十四小时不能正常供水的，供水单位应当向城镇供水行政主管部门报告，并采取应急供水措施，保证居民基本生活用水的需要。

五. 便民措施：

➤ **线上报修：**关注“芜湖华衍”微信公众号，点击“交流互动”-“户号绑定”，填写用水户号等信息。完成绑定后，点击“掌上营业厅”-按客户类型点击“企业专区”或“居民专区”-“故障报修”，按提示操作办理。



➤ **线下报修：**服务热线 0553-5018000 保持 24 小时畅通，受理客户咨询、报修，及时处理供水问题，或至服务网点报修。

六. 服务网点:

客户中心	地址	营业时间 (除节假日)
公司客户中心	赭山西路 27 号	春夏 (5-9 月) 8:00-17:30
弋江供水所客户中心	利民西路 301 号 (利民路水厂西侧门面房)	秋冬 (10-4 月) 8:00-17:00
城东供水所客户中心	清联路 188 号	8:30-16:00
中国(安徽)自由贸易 试验区芜湖片区服务中心	武夷山路与水阳江路交叉口西南侧 自贸区服务中心 4 号窗口	周一至周五 9:00-12:00 13:30-17:00
市民服务中心	瑞祥路 88 号皖江财富广场 C1 座市民 服务中心 6 楼 55 号窗口	周一至周五 9:00-17:00
鸠江区政务服务中心	鸠兹创业街与鸠江北路交叉口东南角 鸠江区政务服务中心 51 号窗口	周一至周五 9:00-12:00 13:30-17:00
三山经济开发区 政务服务中心	龙湖路与磨山路交叉口东南侧三山经 开区政务服务中心 2 号窗口	周一至周五 8:30-12:00 14:00-17:30
镜湖供水所自助客户中心	黄山中路 19 号	24 小时

七. 服务热线: 0553-5018000