CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP THOÁT NƯỚC CẦN THƠ
MST: 1800155244
Địa chỉ: 2A, Nguyễn Trãi, Tân An, Ninh Kiều, TP Cần Thơ

SỔ TAY TUYÊN TRUYỀN VỀ VAI TRÒ NƯỚC SẠCH, CÁCH SỬ DỤNG NƯỚC TIẾT KIỆM - AN TOÀN - HIỆU QUẢ VÀ THANH TOÁN ONLINE

Cần Thơ, tháng 7 năm 2024

LỜI NÓI ĐẦU

Tỷ lệ dân số đô thị được cung cấp nước sạch sinh hoạt qua hệ thống cấp nước tập trung là một trong những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá, phân loại đô thị. Chỉ tiêu này được đề ra cụ thể trong hầu hết các Nghị quyết của Đảng, Bộ Chính trị, Quốc hội, Chính phủ, Bộ Xây dựng liên quan đến phát triển đô thị. Trong Nghị Quyết số 59-NQ/TW ngày 05/8/2020 của Bộ Chính trị "về xây dựng và phát triển thành phố Cần Thơ đến năm 2030 và tầm nhìn đến năm 2045" và Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố Cần Thơ lần thứ XIV nhiệm kỳ 2020 - 2025 tỷ lệ dân số tại đô thị được cung cấp nước sinh hoạt theo tiêu chuẩn chất lượng (QCVN 01-1:2018/BYT) qua hệ thống cấp nước tập trung là 100% và nông thôn là 94%.

Nhằm thực hiện thắng lợi chỉ tiêu Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố Cần Thơ lần thứ XIV và Nghị Quyết số 59-NQ/TW, Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Cần Thơ biên soạn Sổ tay tuyên truyền về vai trò của nước sạch, cách sử dụng và thanh toán trực tuyến Tiết kiệm – An toàn – Hiệu quả để giúp người dân nắm được những thông tin cơ bản.

(tài liệu chúng tôi nghiên cứu, có tổng hợp các nguồn tư liệu từ sách, báo)

MỤC LỤC

Lời nói đầu	2
Chương I: Nước vai trò của nước sạch	4
1. Khởi nguồn của nước	4
2. Hành tinh nước	4
3. Vòng tuần hoàn của nước	5
4. Sông	5
5. Vai trò nước sạch trong đời sống	6
6. Những cảnh báo về nước	8
Chương II: Hướng dẫn khách hàng sử dụng nước sinh hoạt An toàn – Tiết kiệm – Hiệu quả	10
1. Chất lượng nước phục vụ sinh hoạt	10
2. Trách nhiệm các bên và khách hàng cần lưu ý	11
3. Quy trình súc xả bể và các dụng cụ chứa nước trong nhà	12
4. Quy trình tự kiểm tra rò rỉ đường ống sau đồng hồ	13
5. Sử dụng nước hợp lý và tiết kiệm	15
6. Các hành vi bị cấm trong hoạt động cấp nước	16
7. Địa bàn cấp nước của Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Cần Thơ	16
Chương III: Hướng dẫn khách hàng cài đặt phần mềm CTWCare và các hình thức thanh toán trực tuyến	17
1. Phần mềm CTWCare -Chăm sóc khách hàng trên di động	17
2. Các kênh thanh toán trực tuyến.	17

CHƯƠNG I
NƯỚC VÀ VAI TRÒ CỦA NƯỚC SẠCH

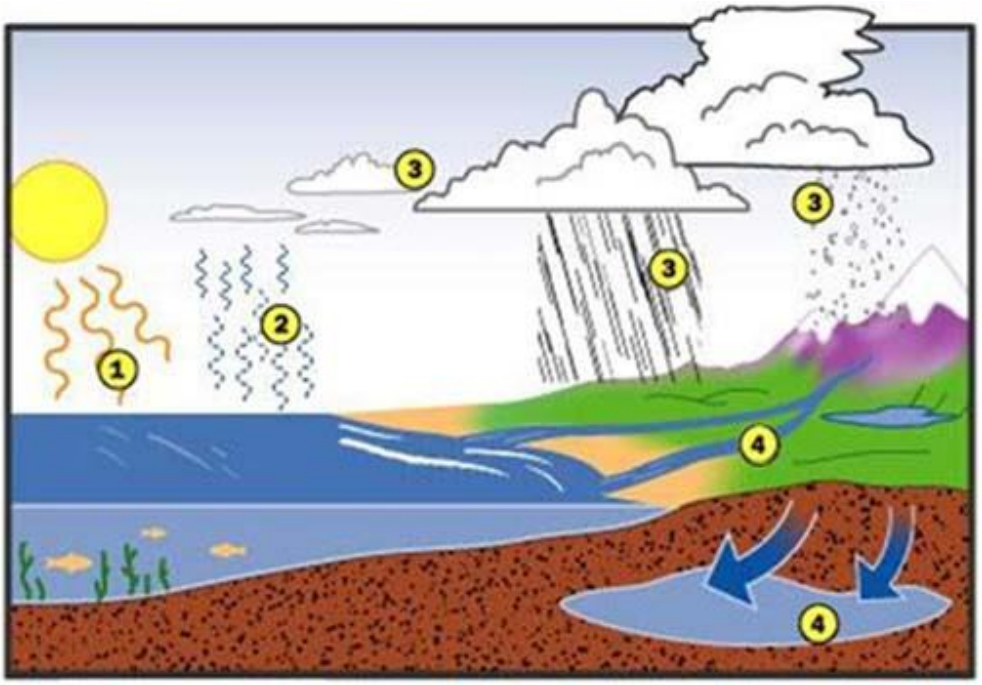
1. Khởi nguồn của nước

Người ta nghĩ rằng nước bắt đầu hiện diện trên Trái đất cách đây trên bốn tỷ năm, thời kỳ mà các sao chổi va chạm mạnh vào nhau. Trong hệ mặt trời, khi bị va chạm, sao chổi văng mạnh và rơi như mưa về hướng Trái đất với vận tốc 120.000km/giờ, để lại những vết lỗ chỗ khi rơi xuống mặt đất. Sao chổi hình thành từ bụi liên hành tinh, carbon và các khoáng chất cùng một số hóa chất và khí. Sâu trong không gian, một số chất này bao gồm cả hydrogen lẫn oxygen đều bị biến đổi và tạo thành nước. Trong suốt nhiều tỷ năm, Trái đất bị bao phủ trong những đám mây hơi nước. Những đám mây này biến thành mưa rơi xuống đất và từ từ làm đầy sông ngòi, biển và đại dương.

2. Hành tinh nước

Mặc dù hành tinh của chúng ta được gọi là Trái đất nhưng ở trên đó ít đất hơn là nước. Khắp nơi đều là nước và nước. Quả thật, có đến khoảng ¾ diện tích Trái đất được bao phủ bởi nước. Nhìn từ bên ngoài không gian, hành tinh chúng ta quả thật là một hành tinh đầy nước. Phần lớn nước trên Trái đất nằm ở biển và đại dương, chỉ để lại một phần nhỏ khoảng 3% cho sông hồ. Hầu hết nguồn nước đều nằm ở hai đại dương lớn là Thái Bình Dương và Đại Tây Dương.

3. Vòng tuần hoàn của nước



Nước trên thế giới liên tục di chuyển giữa biển, không khí và đất liền. Nguyên nhân dẫn đến sự tuần hoàn này là hơi nóng tỏa ra từ mặt trời.

1. Mặt trời chiếu xuống biển làm nước ấm lên. Một lượng nước bốc lên biến thành khí (hơi nước) và bay vào khí quyển.

2. Trong quá trình bay lên, hơi nước sẽ nguội đi và một phần hơi nước đông lại thành những giọt nước nhỏ.

3. Những giọt nước nhỏ này tạo thành mây và đến khi đủ nặng các giọt nước đó rơi xuống thành mưa, tuyết, mưa tuyết hoặc mưa đá.

4. Mưa rơi xuống nơi nào thì cuối cùng cũng chảy xuống biển và đại dương. Và vòng tuần hoàn nước cứ thế lập lại.

4. Sông

Hệ thống sông ngòi là một phần của vòng tuần hoàn nước trên Trái đất khi đưa nước trở về với biển. Một số con sông rất ngắn trong khi một số khác lại rất dài. Sông Mê Kông là một trong những con sông lớn trên thế giới, bắt nguồn từ Trung Quốc, qua các nước Myanma, Thái Lan,

Lào, Campuchia trước khi vào Việt Nam. Sông Mê Kông chảy vào Việt Nam bằng hai nhánh sông Tiền và sông Hậu rồi đổ ra biển qua 9 cửa như chín con rồng uốn lượn (hiện còn 7 cửa).

Sông Hậu là nhánh phía Tây sông Mê Kông với tổng chiều dài chảy qua Cần Thơ là 55 km. Lưu lượng nước bình quân tại Cần Thơ là 14.800 m^3/giây. Nước sạch cung cấp cho người dân thành phố Cần Thơ chủ yếu lấy từ nguồn nước sông này.

5. Vai trò nước sạch trong đời sống

Nước sạch là tài nguyên quý giá, nhưng không phải là vô tận. Nước là cần thiết cho sự sống nhưng khi bị biến đổi, ô nhiễm có thể gây ra những hiểm họa khôn lường cho con người. Nước sạch không thể thiếu trong đời sống của con người, hàng ngày chúng ta sinh hoạt đều phải sử dụng nguồn nước sạch từ ăn uống, tắm rửa, giặt giũ, vệ sinh,… Ngoài ra, việc sử dụng nước sạch trong sản xuất công nghiệp, nông nghiệp để tạo ra các thực phẩm sạch cũng là yếu tố quan trọng quyết định sức khỏe của con người.

Nước sạch là gì?

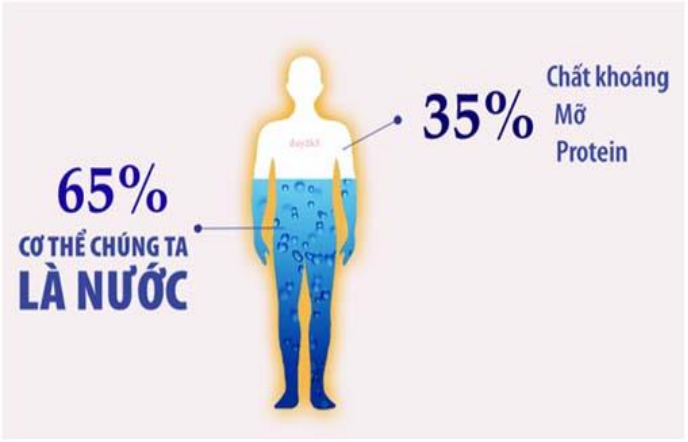
Nước sạch là nước hợp vệ sinh, đảm bảo an toàn cho sức khỏe, nước trong, không màu, không mùi, không vị, không chứa vi sinh vật gây bệnh và các chất độc hại gây ảnh hưởng đến sức khỏe người dùng.

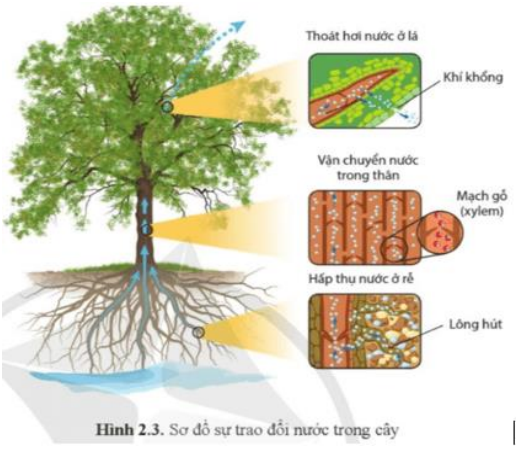
Vai trò của nước sạch đối với con người:

Nước giữ một vai trò đặc biệt trong đời sống sinh tồn và phát triển của con người. Nước sạch là sự sống, con người, động, thực vật sẽ không tồn tại nếu thiếu nước.

Nước giúp duy trì cân bằng của bầu khí quyển đem lại cho con người bầu không khí trong lành.

Trung bình, nước chiếm khoảng 70% trọng lượng trong cơ thể và phân bố không đồng đều ở các cơ quan, tổ chức khác nhau. Tổng lượng nước trong cơ thể là không cố định mà giảm dần theo độ tuổi. Đối với trẻ sơ sinh, tổng lượng nước chiếm khoảng 75 - 80% cơ thể. Từ 1 tuổi cho đến tuổi trung niên, tổng lượng nước chiếm khoảng 60% trọng lượng cơ thể đối với nam giới và 55% trọng lượng cơ thể đối với nữ giới. Sau tuổi trung niên, tổng lượng nước chỉ còn chiếm khoảng 50% trọng lượng cơ thể.





Hình 2.3. Sơ đồ sự trao đổi nước trong cây

Vì thế nước là một trong những thành phần cơ bản của sự sống. Để đảm bảo sức khỏe tốt, nước cần được bổ sung hàng ngày nhằm thay thế lượng nước mất qua nước tiểu, qua đường thở, qua da. Khi thiếu nước, nhẹ thì cơ thể sẽ bị khát, mệt mỏi, phản ứng chậm, nặng thì có thể gây hạ huyết áp, nhịp tim tăng có thể gây tử vong.

Trong cơ thể nước thể hiện 4 vai trò chính:

* Là dung môi của các phản ứng hóa học trong cơ thể:

Không có dung môi nước rất ít các phản ứng hóa học có thể xảy ra, các chức năng sống của cơ thể sẽ không thể điều hòa và thực hiện được. Nhờ đó mà các chất hóa học của cơ thể sống có thể tồn tại và linh động thực hiện các chức năng cho cuộc sống. Nước trong mạch máu giúp cho máu có dạng lỏng và hòa tan các chất dinh dưỡng, vận chuyển chúng đến các mô và tế bào của cơ thể. Những chất thừa sinh ra trong quá trình chuyển hóa, như carbon, ure…cũng được hòa tan trong nước của máu và được vận chuyển đến phổi và thận để bài tiết ra ngoài.

* Là chất phản ứng: Nước là một chất phản ứng tham gia trực tiếp vào các phản ứng khác nhau của cơ thể.

* Là chất bôi trơn: Nước có tác dụng là chất bôi trơn quan trọng của cơ thể, đặc biệt là nơi tiếp xúc các đầu nối, tạo nên sự linh động tại đầu xương và sụn, màng phổi, cơ hoành, miệng…

* Điều hòa nhiệt độ:

Nước có một vai trò quan trọng trong việc phân phối hơi nóng của cơ thể thông qua việc phân phối nhiệt độ cơ thể. Nhiệt độ sinh ra thường vượt quá nhu cầu duy trì nhiệt độ của cơ thể, nhiệt độ thừa sẽ được tỏa ra ngoài qua đường hô hấp và qua da.

* Ngoài ra nước còn cung cấp nguồn chất khoáng cho cơ thể:

Nước mà chúng ta sử dụng hàng ngày thường chứa một lượng đáng kể các chất khoáng: Canxi, Magie, Natri, Đồng, Flo,... Tỷ lệ các chất khoáng này phụ thuộc vào nguồn nước và các nhà sản xuất

Vai trò của nước sạch trong sản xuất công nghiệp:

Nước dùng cho nhu cầu sản xuất công nghiệp rất lớn. Nước dùng để làm nguội các động cơ, làm quay các tubin, là dung môi làm tan các hóa chất màu và các phản ứng hóa học. Nước sạch góp một phần tạo ra các sản phẩm chất lượng, an toàn vệ sinh. Mỗi ngành công nghiệp, mỗi loại hình sản xuất và mỗi công nghệ yêu cầu một lượng nước, loại nước khác nhau. Nếu không có nước thì toàn bộ các hệ thống sản xuất công nghiệp đều ngừng hoạt động và không tồn tại.

Trên đây là một số giá trị điển hình để chứng tỏ rằng vai trò của nước vô cùng to lớn đối với chúng ta. Nước là nguồn tài nguyên vô giá nhưng không vô tận, vì vậy đối với người dân chúng ta phải biết sử dụng nguồn nước sạch một cách hiệu quả và tiết kiệm.

6. Những cảnh báo về nước

■ **Thiếu nước:** Với tình hình dân số thế giới tăng cao, chúng ta ngày càng sử dụng nhiều nước. Các nhà khoa học cảnh báo rằng lượng nước dùng được sẽ không đủ đáp ứng cho lượng dân số tăng cao và rằng chúng ta đang quá hao phí nước. Tình trạng thiếu nước sẽ nghiêm trọng hơn khi hạn hán xảy ra.

■ **Biến đổi khí hậu:** Các nhà khoa học lo ngại rằng việc Trái đất ấm lên do tác động của con người sẽ khiến cho mực nước biển tăng lên nhanh chóng. Nếu Trái đất tiếp tục ấm lên, các tảng băng khổng lồ trên đất liền sẽ tan chảy, đồng nghĩa với việc bờ biển của nhiều quốc gia vốn chỉ cao hơn mực nước biển 1m, sẽ bị ngập lụt.

Nguồn nước bị ô nhiễm: Nguồn nước không ngừng bị ô nhiễm bởi các nguồn thải. Cụ thể như sông Hậu luôn phải tiếp nhận các nguồn thải nuôi trồng thủy sản, nước thải sinh hoạt, nước thải công nghiệp và y tế. Các nguồn thải đã gây nên sự quá tải đối với khả năng tự làm sạch của hệ thống sông rạch, làm cho nguồn nước ngày càng ô nhiễm nặng nề hơn.

Nước là máu của sự sống, là tài nguyên hữu hạn thiết yếu, sử dụng vì một tương lai bền vững hơn. Vì vậy: Bảo vệ môi trường nước là sự nghiệp và trách nhiệm của mỗi người trong toàn xã hội./.

Nguồn: *Nước*. NXB Trẻ, 2013 – Tác giả Bob Harvey, Gerry Bailey &Felicia Law – Nguyễn Thị Kim Anh dịch - Hình ảnh từ Internet

CHƯƠNG II
HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG NƯỚC SINH HOẠT AN TOÀN – TIẾT KIỆM – HIỆU QUẢ

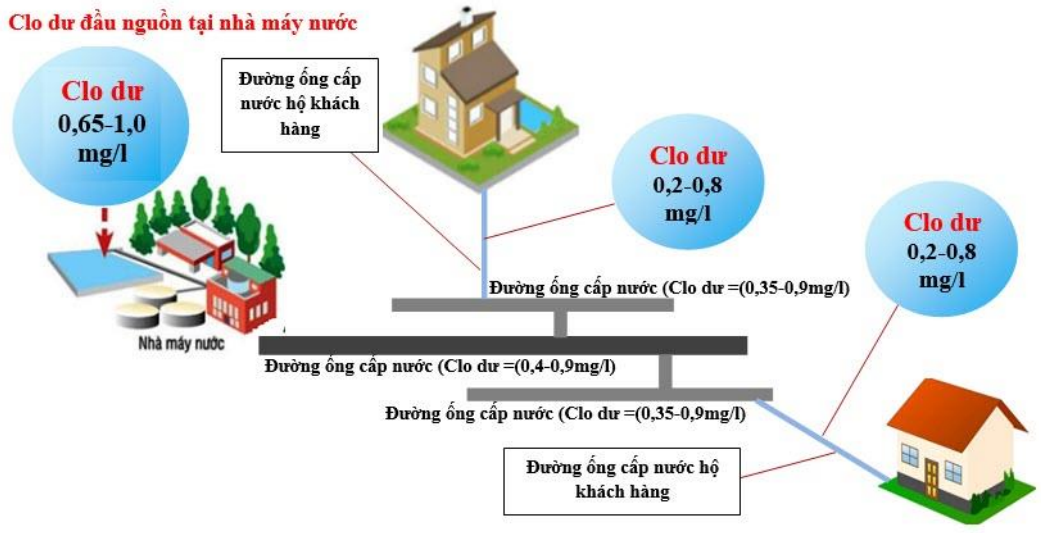
1. Chất lượng nước sạch phục vụ sinh hoạt

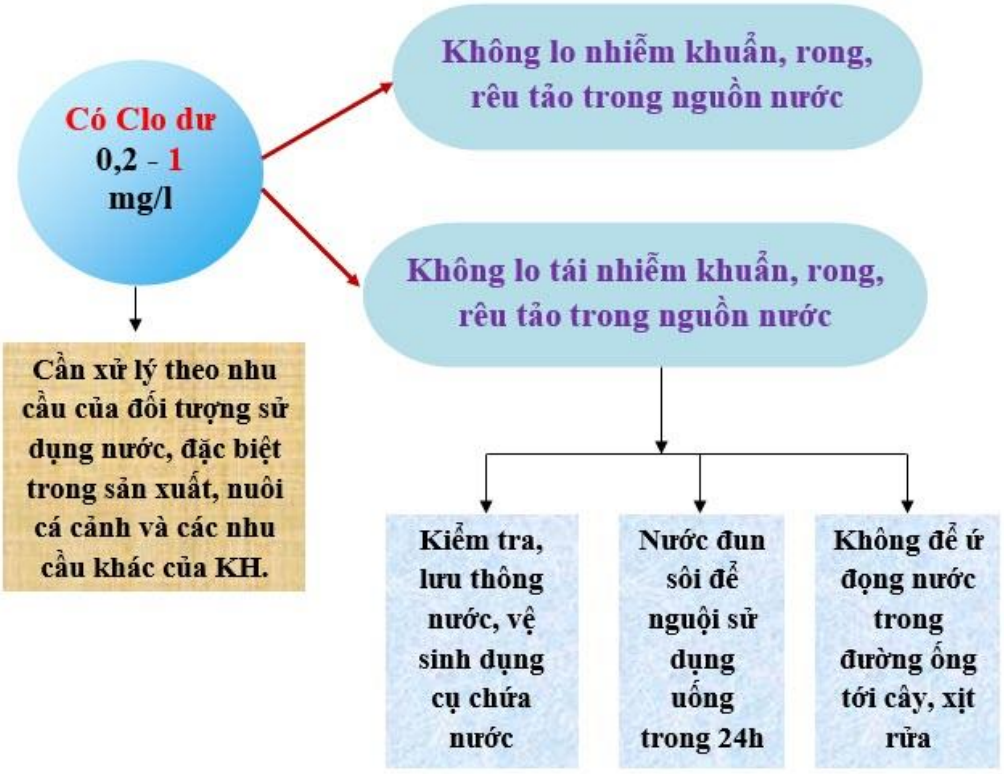
Nước máy (hay còn gọi là nước cấp, nước sạch) là nước đã được xử lý đạt tiêu chuẩn theo quy định về chất lượng nước sinh hoạt của Bộ Y tế QCVN01-1:2018/BYT, được cung cấp bởi các Công ty cấp nước. Trong nước sạch, Clo có vai trò là chất khử trùng (bất hoạt, tiêu diệt vi khuẩn và một số virus có hại cho sức khỏe), khử các hợp chất hữu cơ, diệt rong, rêu, tảo. Và Clo dư chính là lượng Clo còn lại trong nước sau một khoảng thời gian nhất định sau khi xử lý nước bằng Clo. Do đó, các đơn vị cung cấp nước sạch luôn đảm bảo ổn định lượng Clo dư trong nước theo quy định QCVN01-1:2018/BYT từ 0,2-1,0 mg/l, không được thấp hơn hoặc vượt hơn mức quy định này. Clo dư có khả năng bốc hơi khi nước tiếp xúc với không khí, khi đun sôi nước và lượng Clo dư cũng giảm dần theo thời gian lưu trữ nước tùy vào nồng độ Clo dư trong nước.

- Clo dư nhỏ hơn 0,2 mg/l: có thể dẫn đến khả năng tái nhiễm khuẩn, rong, rêu, tảo trong nguồn nước sử dụng.

- Clo dư lớn hơn 1,0 mg/l: dẫn đến khả năng tạo mùi, gây khó chịu cho một số người nhạy cảm với Clo (kích ứng da và mắt), khi sử dụng với nước có lượng Clo dư vượt mức cho phép này trong thời gian dài gây tổn thương hệ hô hấp cho trẻ em.

Tiêu chuẩn Bộ Y tế (QCVN01-1:2018/BYT): Clo dư từ 0,2-1,0 mg/l





2. Trách nhiệm các bên và khách hàng cần lưu ý như sau

2.1. Trách nhiệm của Công ty

- Công ty cung cấp nước sinh hoạt và đảm bảo chất lượng nước tới đồng hồ đo lưu lượng của khách hàng; chất lượng nước sau đồng hồ thì trách nhiệm thuộc khách hàng, có ghi rõ trong Hợp đồng cung cấp nước sinh hoạt.

- Nước sử dụng trực tiếp từ đường ống cấp nước Cty đến hộ khách hàng có lượng Clo dư ổn định theo QCVN01-1:2018/BYT, cần xử lý trước khi sử dụng theo nhu cầu của khách hàng, đặc biệt là trong sản xuất, kinh doanh, nuôi cá cảnh và các mục đích sử dụng khác của khách hàng.

- Trường hợp nước cấp cho khách hàng bị đục do ống bể, thi công cải tạo các công trình hoặc đóng - mở van tổng khắc phục sự cố thì khách hàng báo ngay theo số điện thoại đã ghi trong Hợp đồng hoặc số điện thoại đường dây nóng của Công ty để phối hợp súc xả và khắc phục.

2.2. Trách nhiệm của khách hàng

- Hệ thống cấp nước khách hàng được tính từ sau đồng hồ nước, sau đó được dẫn đến bể chứa ngầm hoặc nổi rồi bơm hút lên bồn chứa trên cao và chảy đến các vòi sử dụng với nhiều mục đích khác nhau của khách hàng.

- Trường hợp nước ứ đọng trong đường ống nước tưới cây, xịt rửa vệ sinh nhà cửa có thể gây tái nhiễm rong khi không sử dụng thường xuyên, do khi nước ứ đọng trong ống tạo môi trường ẩm ướt là điều kiện thuận lợi cho rong, tảo phát triển khi gặp ánh nắng mặt trời. Do đó, khi cần sử dụng mới đấu nối với đường ống nước tưới cây, xịt rửa vệ sinh nhà cửa, không tạo ứ đọng nước trong ống khi không sử dụng thường xuyên.

- Nước cấp sinh hoạt không được uống trực tiếp mà phải đun sôi để nguội sử dụng để uống hoặc qua hệ thống lọc RO.

- Nước cấp do khách hàng lưu trữ trong các dụng cụ chứa nước (bồn chứa, hồ chứa,…) lượng Clo dư giảm dần theo thời gian chứa khi không sử dụng thường xuyên, có thể dẫn đến hiện tượng tái nhiễm khuẩn, rong, tảo. Đồng thời các bồn chứa này bảo quản không kỹ (không nắp đậy) các côn trùng (như dán, bướm, thiêu thân), động vật (như chuột, chim,..) rơi vào làm ảnh hưởng chất lượng nước. Do đó, cần kiểm tra, vệ sinh thường xuyên các bồn chứa nước chu kì 1-2 lần/năm. (Xem quy trình súc xả bể hoặc dụng cụ chứa tại nhà)

3. Quy trình súc xả bể hoặc dụng cụ chứa nước tại nhà

Bể chứa nước trong nhà lâu ngày sẽ tích tụ những cặn bẩn gây ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng nguồn nước và sức khỏe người sử dụng. Bể chứa nước không đảm bảo vệ sinh có thể dẫn đến những vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe người sử dụng, gây nên những vấn đề về da liễu, tiêu hóa,… và những bất tiện trong sinh hoạt hàng ngày của hộ gia đình. Vì vậy, cần có biện pháp vệ sinh định kỳ nhằm đảm bảo chất lượng nguồn nước sạch.

Các loại bồn chứa nước (inox, nhựa) trên mái nhà, trong nhà tắm, bể chứa ngầm gọi chung là bể chứa nước. Để đảm bảo vệ sinh, các bể chứa nước phải được che đậy kín, không để bụi, côn trùng xâm nhập và phải được kiểm tra, vệ sinh định kỳ.

Sau đây là hướng dẫn các bước vệ sinh bể chứa nước trong nhà mà chúng tôi khuyến cáo:

Bước 1: Chuẩn bị các dụng cụ vệ sinh bể:

Bàn chải, máy bơm hút cặn trong bể chứa ngầm, máy bơm áp lực để xịt rửa, chất tẩy (nếu cần), các dụng cụ vệ sinh tùy thuộc vào nhu cầu người sử dụng.

Bước 2: Mở nắp bể chứa, tháo nước trong bể chứa.

- Bể chứa ngầm tháo hết nước trong bể bằng máy bơm
- Bồn chứa trên cao tháo ½ lượng nước bằng cách mở van xả đáy.

Bước 3: Tiến hành vệ sinh bể chứa.

- Bể chứa ngầm thì dùng bơm áp lực để xịt rửa thành bể và đáy bể sau đó dùng máy bơm hút nước cặn ra ngoài.
- Bồn chứa nước trên cao dùng cọ hoặc bơm áp lực để xịt rửa thành và đáy bồn, sau đó mở van xả đáy cho nước cặn ra ngoài.

Tiến hành lặp lại bước này vài lần cho đến khi thấy nước trong bể chứa không còn cặn.

Bước 4: Cho nước vào, đóng nắp bể chứa nước và tiếp tục sử dụng.

Tham khảo cách thức vệ sinh bể chứa trong nhà tại đường dẫn: Quy trình vệ sinh bể chứa.

Lưu ý: Kiểm tra bể chứa thường xuyên và vệ sinh bể chứa nước định kỳ 1 đến 2 lần trong năm để đảm bảo bể chứa nước luôn sạch trong quá trình sử dụng.

4. Quy trình tự kiểm tra rò rỉ đường ống sau đồng hồ

Khách hàng sử dụng nước phải có trách nhiệm tự bảo quản và kiểm tra hệ thống đường ống sau đồng hồ đo nước. Lượng nước thể hiện qua đồng hồ đo nước phải thanh toán đầy đủ cho nhà cung cấp, kể cả trường hợp bị thất thoát do bể ống hoặc hư hỏng thiết bị dùng nước sau đồng hồ.

Để tránh thất thoát lãng phí nước sạch và tài chính, khách hàng cần thường xuyên kiểm tra đồng đo nước khi có các dấu hiệu như: mất nước, áp lực nước yếu, nghe tiếng nước chảy, máy bơm hoạt động liên tục kể cả khi không dùng nước, tường bị ẩm, sụp lún nền, bậc tam cấp, đứt gảy các mảng tường; hóa đơn tiền nước tăng,… qua các bước sau:

4.1. Kiểm tra rò rỉ trực tiếp

Bước 1: Tắt/khóa tất cả các thiết bị dùng nước.

Bước 2: Kiểm tra đồng hồ (làm sạch mặt đồng hồ trước khi kiểm tra để dễ quan sát). Nếu đồng hồ vẫn quay thì hệ thống đường ống trực tiếp sau đồng hồ đã bị rò rỉ.

Bước 3: Kiểm tra tìm kiếm chỗ rò rỉ như bồn âm dưới nền, đặt trên mái nhà (nước tự lên bồn, xem có tràn bồn do phau cơ hư hay không), bồn cầu khối hoặc xem nền nhà nơi sụp lún đường ống nước đi ngang có bị bể không,…

Bước 4: Tìm thợ sửa chữa hoặc thay thế thiết bị hư hỏng.

4.2. Kiểm tra rò rỉ gián tiếp

Nếu sau khi kiểm tra rò rỉ trực tiếp không phát hiện rò rỉ, khách hàng cần tiến hành kiểm tra rò rỉ gián tiếp. Trường hợp này khó phát hiện hơn rò rỉ trực tiếp do nước sử dụng qua các thiết bị là gián tiếp từ trên bồn chứa xả xuống. Lúc này cần lưu ý tần suất bơm của máy bơm sẽ nhiều hơn hoặc máy bơm sẽ bơm khi không sử dụng nước. Khi đó cần kiểm tra kỹ bồn chứa đặt trên mái nhà, đường ống từ trên bồn chứa đến các thiết bị sử dụng nước để phát hiện rò rỉ và tiến hành khắc phục sửa chữa hịp thời.

Phau cơ hư làm tràn bồn

Rò rỉ làm ẩm tường và đứt gảy mảng tường

Nên kiểm tra, súc rửa bồn chứa, sử dụng ống nước, các thiết bị chính hãng có chất lượng tốt và đồng bộ để tăng độ bền và tránh thất thoát nước gây lãng phí.

5. Sử dụng nước hợp lý và tiết kiệm

- Sử dụng các thiết bị, tiện nghi tiết kiệm nước như bồn cầu có 2 nấc xả… Nếu sử dụng bồn cầu kiểu cũ hãy chỉnh van phao tạo mực nước xả thích hợp.

- Tắm nhanh bằng vòi sen và điều chỉnh cho lượng nước vừa đủ mạnh; tắt vòi sen khi chà xà bông, kỳ cọ hay gội đầu.

- Khi rửa tay nhớ tắt nước lúc thoa xà bông; tắt nước khi đang chải răng;

- Khi rửa bát đĩa, không nên rửa dưới vòi nước chảy liên tục; ngâm nước trước đối với vật dụng khó rửa.

- Đối với máy giặt chọn mức nước phù hợp với khối lượng quần áo khi giặt

- Tận dụng nguồn nước sông, nước mưa để tưới cây.

- Dùng chổi và xô đựng nước để rửa sân thay vì mở vòi chảy liên tục.

- Tận dụng nước đã qua sử dụng: Nước rửa rau để tưới cây; nước xả của máy giặt để rửa sân, vệ sinh phòng tắm.

- Thường xuyên kiểm tra đường ống trong nhà; sửa chữa ngay các thiết bị rò rỉ như vòi nước, bồn cầu… Khóa kỹ vòi nước khi không sử dụng.

*Lưu ý: hiện tại Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Cần Thơ đã tăng áp lực mạng cấp nước, nhằm nâng cao dịch vụ phục vụ khách hàng. Vì vậy, khách hàng thường xuyên kiểm tra hệ thống cấp nước trong nhà; đối với các **van gạt** nên đóng – mở từ từ, tránh hiện tượng **nước va** làm bể đường ống nước của khách hàng.*

6. Các hành vi bị cấm trong hoạt động cấp nước

- Phá hoại các công trình, trang thiết bị cấp nước.
- Vi phạm các quy định về bảo vệ khu vực an toàn nguồn nước.
- Vi phạm các quy định bảo vệ hành lang an toàn ống cấp nước.
- Cản trở việc kiểm tra, thanh tra hoạt động cấp nước.
- Trộm cắp nước dưới mọi hình thức.
- Gây ô nhiễm nước sạch chưa sử dụng.
- Cung cấp thông tin không trung thực làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân khác trong hoạt động cấp nước.
- Lợi dụng chức vụ, quyền hạn để gây phiền hà, sách nhiễu các tổ chức, cá nhân khác trong hoạt động cấp nước.
- Đơn vị cấp nước cung cấp nước sạch cho mục đích sinh hoạt không bảo đảm quy chuẩn kỹ thuật do cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành.
- Các hành vi phát tán chất độc hại và các bệnh truyền nhiễm.
- Các hành vi khác vi phạm quy định của pháp luật về cấp nước.

7. Các Chi nhánh cấp nước quản lý khách hàng trực thuộc Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Cần Thơ

7.1. CHI NHÁNH CẤP NƯỚC SỐ 1:

- Địa chỉ: 55 Trần Văn Hoài, phường Xuân Khánh, quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ
- Điện thoại: 02923.839946

7.2. CHI NHÁNH CẤP NƯỚC AN BÌNH:

- Địa chỉ: 302-304 AB1 KDC Hồng Phát, phường An Bình, quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ.
- Điện thoại: 02923.914757

7.3. CHI NHÁNH CẤP NƯỚC BÔNG VANG:

- Địa chỉ: Số 17, ấp Mỹ Phước, xã Mỹ Khánh, huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ.
- Điện thoại: 02923.933329

7.4. CHI NHÁNH CẤP NƯỚC HƯNG PHÚ:

- Địa chỉ: 52A2 Bùi Quang Trinh, Khu dân cư Phú An, phường Phú Thứ, quận Cái Răng, TPCT.
- Điện thoại: 02923.837565

CHƯƠNG III
HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT PHẦN MỀM CTWCARE VÀ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN

1. Phần mềm CTWCare -Chăm sóc khách hàng trên di động

Ngày 11/12/2017 Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Cần Thơ đã phát hành Phần mềm CTWCare - Phần mềm Chăm sóc Khách hàng trên di động.

CTWCare là kênh dịch vụ chăm sóc khách hàng của Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Cần Thơ, ứng dụng cho phép Khách hàng sử dụng điện thoại di động có kết nối Internet (Wifi/3G/4G) để thực hiện các dịch vụ khách hàng trực tuyến. Theo đó Khách hàng có thể giao tiếp với công ty dễ dàng, thuận tiện, mọi lúc, mọi nơi, tiết kiệm thời gian và chi phí. Ứng dụng tương thích với tất cả dòng điện thoại thông minh sử dụng 2 hệ điều hành Android, iOS.

Chi tiết:

- iOS: Tải miễn phí tại https://apple.co/2ClEtvp
- Android: Tải miễn phí tại https://bit.ly/2NSyzY0

Lưu ý: Quý khách có tài khoản trên web CSKH có thể sử dụng đăng nhập vào di động, không cần phải tạo tài khoản mới.

Chức năng hiện tại:

- Tra cứu, xem, thanh toán và tải hóa đơn tiền nước.
- Ghi chỉ số nước trực tuyến.
- Quản lý hợp đồng nước đã ký số.
- Nhận thông báo từ Công ty.
- Gửi yêu cầu, thắc mắc, góp ý.
- Gửi các thông về xì bể.

2. Các kênh thanh toán trực tuyến

Nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng và hạn chế việc sử dụng tiền mặt, CanthoWassco hướng dẫn một số hình thức thanh toán như sau:

2.1. Ủy thác thanh toán tự động

Để tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng thanh toán tiền nước, hiện nay Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Cần Thơ có liên kết với một số Ngân hàng áp dụng hình thức thanh toán tiền nước ủy quyền trích tự động qua Ngân hàng. Vì vậy nếu khách

hàng có mở tài khoản tại Ngân hàng sau đây đều có thể đăng ký trích tự động (mẫu đăng ký có thể tải trên trang web của Công ty Cổ phần Cấp Thoát Nước Cần thơ)

1. Ngân hàng Nông nghiệp & Phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank)
2. Ngân hàng TMCP Xuất Nhập khẩu Việt Nam (Eximbank)
3. Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - CN Cần Thơ (Sacombank)
4. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)
5. Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (Vietinbank)
6. Ngân hàng TMCP Việt Á (VietAbank)
7. Ngân hàng TMCP Nam Á (Nam A Bank)
8. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV-Cần Thơ)
9. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV-Tây Đô)
10. Ngân hàng TMCP Đông Á (DongA Bank)
11. Ngân hàng TMCP Quân đội (MBBank)
12. Ngân hàng TMCP Sài Gòn Công thương (SAIGONBANK)
13. Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB)
14. Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank)
15. Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội (SHB)

Chú ý: Khách hàng điền đầy đủ các thông tin theo mẫu và gởi đến các ngân hàng để đăng ký hoặc các Chi nhánh Cấp nước gần nhất. Các ngân hàng: Nông nghiệp, Công thương, Việt Á quý khách vui lòng kèm theo giấy CCCD (sao y công chứng).

2.2. Thanh toán qua các ứng dụng của Công ty và đối tác

2.2.1. Các ứng dụng thanh toán của Công ty

Quý khách hàng có thể xem hướng dẫn chi tiết tại https://ctn-cantho.com.vn (Biểu tượng Thanh toán qua ngân hàng), cụ thể

- ***Website của CANTHOWASSCO***: truy cập trang https://hddt.ctn-cantho.com.vn → nhập IDKH, mã xác nhận → bấm tra cứu (xem đúng tên, đúng địa chỉ) → bấm thanh toán → bấm tiếp tục → chọn phương thức thanh toán (chọn 1 trong cách hình thức thanh toán thể hiện trên màn hình) → ***bấm thanh toán.***

- ***Ứng dụng di động CTWCare***: Mở ứng dụng → bấm tra cứu Hóa đơn → chọn nhà cần thanh toán → bấm tra cứu → bấm thanh toán trực tuyến (nhập số điện thoại người thanh toán) → xem lại thông tin đã đúng chưa chọn phương thức thanh toán (chọn 1 trong cách hình thức thanh toán thể hiện trên màn hình) → ***bấm thanh toán.***

2.2.2. Thanh toán Trực tuyến qua ngân hàng và các đối tác

Quý khách vui lòng truy cập vào trang Web Công ty cổ phần cấp thoát nước Cần Thơ để xem hướng dẫn chi tiết cách thức thanh toán cho từng loại hình trực tuyến: https://ctn-cantho.com.vn hoặc liên hệ số điện thoại của Chi nhánh cấp nước gần nhất để được nhân viên hướng dẫn hoặc có thể thực hiện theo các bước sau:

ỨNG DỤNG NGÂN HÀNG	VÍ ĐIỆN TỬ (Momo, ZaloPay, VnPay…)
Mở ứng dụng, tìm mục hóa đơn chọn NƯỚC	Mở ứng dụng, tìm mục hóa đơn chọn NƯỚC
Nhà cung cấp: **CẤP NƯỚC CẦN THƠ**	Nhà cung cấp: **CẤP NƯỚC CẦN THƠ**
Mã khách hàng: nhập **IDKH** *(chỉ nhập số)*	Mã khách hàng: nhập **IDKH** *(chỉ nhập số)*
Xem đúng tên, địa chỉ, số tiền	*Xem đúng tên, địa chỉ, số tiền*
Bấm -> xác nhận--> nhập mã OTP	Bấm thanh toán -> xác nhận--> nhập mã OTP

2.2.3 Thanh toán Trực tiếp tại phòng giao dịch của các ngân hàng đã liên kết và các điểm thu hộ của Bưu điện thành phố Cần Thơ đối với khách hàng chưa có tài khoản ngân hàng.

Tác giả: Phan Trung Nghĩa, Nguyễn Giang Thanh, Huỳnh Thiện Đỉnh