

Số: 285 /CN-CNGT

TP.Đồng Nai, ngày 03 tháng 7 năm 2026

V/v triển khai cài đặt và sử dụng ứng dụng Chăm sóc khách hàng (App CSKH).

Kính gửi:

- UBND các phường, xã;
- Ban điều hành các khu phố, ấp;
- Quý khách hàng sử dụng nước.

Thực hiện chuyển đổi số trong ngành nước, Công ty Cổ phần Cấp nước Đồng Nai (DOWACO) đã triển khai số hóa toàn diện các mặt trong đó có mảng dịch vụ khách hàng. Đến thời điểm hiện tại, thông qua trang thông tin điện tử của Công ty tại địa chỉ <https://dowaco.vn> và <https://cskh.dowaco.vn>, Quý khách hàng có thể thực hiện hầu hết các thủ tục của dịch vụ cấp nước như: đăng ký lắp đặt mới, đăng ký sửa chữa, di dời đồng hồ, thay đổi thông tin hợp đồng, đăng ký định mức hộ trợ, hộ phụ... và nhiều dịch vụ khác. Khách hàng cũng có thể thực hiện việc ký hợp đồng điện tử Online, thanh toán các khoản tiền khác tại nhà mà không cần đến các điểm giao dịch của Công ty.

Nhằm mang đến nhiều thuận lợi, tiện ích hơn cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ cấp nước, DOWACO đã triển khai Ứng dụng Chăm sóc khách hàng: App Dowaco CSKH trên thiết bị di động, giúp khách hàng dễ dàng tra cứu thông tin, thực hiện các dịch vụ trực tuyến, thanh toán tiền và nhận các thông báo từ DOWACO mọi lúc, mọi nơi như:

- Tra cứu hóa đơn, lịch sử thanh toán tiền nước, xem và tải hóa đơn điện tử;
- Báo chỉ số nước, theo dõi sản lượng nước sử dụng hàng tháng, tra cứu kết quả kiểm tra chất lượng nước;
- Đăng ký định mức hộ trợ, hộ phụ;
- Nhận các thông báo về dịch vụ cấp nước, lịch tạm ngưng cấp nước, thông báo thanh toán;
- Gửi yêu cầu hỗ trợ, báo ống bể, phản ánh sự cố trực tuyến, gửi phản hồi góp ý;
- Đăng ký lắp đặt mới, đăng ký lắp đặt hộ cho người khác;
- Cập nhật các thông tin liên quan đến dịch vụ cấp nước một cách nhanh chóng và thuận tiện...

Theo kế hoạch, từ ngày 01/01/2027, DOWACO sẽ thực hiện việc thông báo chỉ số và tiền nước qua ứng dụng Dowaco CSKH thay cho hình thức thông báo bằng giấy.

Để việc triển khai đạt hiệu quả và phòng ngừa các trường hợp đối tượng xấu giả mạo hướng dẫn cài đặt ứng dụng nhằm lừa đảo người dân, DOWACO kính đề nghị Quý đơn vị hỗ trợ tuyên truyền, phổ biến đến người dân trên địa bàn biết và cài đặt ứng dụng Chăm sóc khách hàng của DOWACO, thông qua quét mã QR trong thông báo này.

DOWACO phân công nhân viên ghi chỉ số nước thường xuyên hướng dẫn cho khách hàng trong quá trình thực hiện công tác ghi chỉ số nước. Đồng thời, trong tháng 7/2026 sẽ bố trí nhân sự trực tiếp đến các khu phố, ấp để hướng dẫn người dân cài đặt và sử dụng ứng dụng App Dowaco CSKH. Địa điểm và thời gian tổ chức sẽ được thực hiện theo sự sắp xếp, phối hợp của địa phương nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dân tham gia. Đầu mối liên hệ để phối hợp sắp xếp thời gian và địa điểm: Anh Hùng Cường - P. Giám đốc Chi nhánh Quản lý Ghi thu - Điện thoại: 0949 435 291.

Mã QR chính thức

Quý khách hàng vui lòng dùng camera điện thoại hoặc ứng dụng Zalo quét một trong hai mã QR chính thức dưới đây để tải ứng dụng (tuyệt đối không cài đặt từ các nguồn lạ):

HỆ ĐIỀU HÀNH ANDROID



(Dành cho Samsung, Oppo, Xiaomi...)

HỆ ĐIỀU HÀNH iOS



(Dành cho điện thoại iPhone)

DOWACO rất mong nhận được sự phối hợp của Quý đơn vị và sự đồng hành của Quý khách hàng

Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc;
- Các CN trực thuộc;
- Lưu: VT, CNGT.

HHC



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Cao Hà