

中国城镇供水排水协会

中水协〔2022〕41号

关于印发《关于增强城镇供水行业公共服务意识 强化行业自律的指导意见》的通知

各省（自治区、直辖市）城镇供水排水协会，各省级有关协会，各副会长、常务理事、理事、会员单位，分支机构，各有关单位：

为推动、引导城镇供水行业企业认真贯彻落实《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）等文件要求，强化行业自律、促进行业依法合规经营，推动城镇供水事业有序发展，中国城镇供水排水协会组织起草了《关于增强城镇供水行业公共服务意识 强化行业自律的指导意见》，经中国城镇供水排水协会第三届六次常务理事会审议通过，现予印发。

附件：关于增强城镇供水行业公共服务意识 强化行业自律的指导意见

中国城镇供水排水协会

2022年12月28日

抄报：住房和城乡建设部城市建设司、国家发展和改革委员会价格司、国家市场监督管理总局办公厅

中国城镇供水排水协会

关于增强城镇供水行业公共服务意识 强化行业自律的指导意见

针对近期行业内一些不规范的经营行为，市场监管部门以滥用市场主导地位予以处罚的情况时有发生，对行业振动颇大，行业对此高度重视。为认真贯彻落实《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）等文件要求，促进行业依法合规经营，规范城镇供水行业行为，结合行业特点与实际，提出如下指导意见。

一、强化公共服务意识

城镇供水是重要的民生工程，事关人民群众身体健康和社会稳定。习近平总书记指出，“蓝天、空气、水的质量怎么样？老百姓的感受最直接”，“要从群众反映最强烈最突出最紧迫的问题着手，增强民生工作针对性、实效性、可持续性”。各城镇供水企事业单位要充分认识供水行业对于百姓正常生活、城镇经济运行和社会发展的重要保障意义，充分认识供水行业对于实现中国式现代化的重要支撑作用，坚持以人民为中心的发展思想，强化公共服务意识，从保障用户龙头水水质安全的角度出发，解放思想、开拓进取、创新发展，维护行业经营秩序，主动提升城镇饮用水安全保障水平。

二、坚决清理和尽快落实取消不合理收费

各城镇供水企事业单位应尽快落实国办函〔2020〕129号

文件要求，坚决清理取消向用户收取的各种形式不合理收费，对由城镇供水企事业单位承担的部分投资，应严格实事求是纳入企业经营成本，不得重复收取已经明确规定计入水价的所有相关费用。

（一）取消任何名目的、无收费依据的接入工程费用。

各城镇供水企事业单位应详细梳理，坚决取消用水报装工程验收接入环节可能涉及的所有费用，包括企业及所属或委托的安装工程公司向用户收取的接水费、增容费、报装费等类似名目开户费用，以及开关闸费、竣工核验费、竣工导线测量费、管线探测费、勾头费、水钻工程费、碰头费、出图费等类似名目工程费用；要与用户充分沟通，向用户公开说明有关费用的取消情况。

（二）取消向城镇规划建设用地范围内用户收取建筑区划红线外发生的任何费用。

各城镇供水企事业单位要按当地人民政府要求，将投资界面延伸至用户建筑区划红线，除法律法规和相关政策另有规定外，不得向用户收取建筑区划红线外发生的任何费用。

（三）取消水表计量装置费用。

除新建商品房、保障性住房安装水表计量装置的费用由房屋开发建设单位承担外，各城镇供水企事业单位不得向用户收取水表计量装置的安装费用。对于存量水表计量装置，城镇供水企事业单位或用户对计量装置精度、准度有疑问的，双方均可自愿委托相关机构对计量装置进行检定，按照“谁委托、谁付费”原则，检定费用由委托方支付，但计量装置经检定确有问题的，由供水企业承担检定费用，并免费为用户更换合格的计量装置。

三、严格规范收费行为

各城镇供水企事业单位应按照“谁受益、谁付费”的原则，严格规范收费行为，明确区分延伸服务收费项目和政府定价项目，确保收费项目公开透明，有据可循。对市场竞争不充分、仍具有垄断性的少数经营服务性收费，要严格按照政府定价或政府指导价收取；对实行政府定价或政府指导价的工程安装费用，要严格按照政府确定的合理利润率来收取。

（四）合规收取延伸服务费用。

各城镇供水企事业单位应主动与各相关责任主体沟通，明确设施产权分界点。对于设施产权分界点以后至用水器具前，为满足用户个性化需求所提供的延伸服务等，应明确服务项目、服务内容和收费目录清单，按规定向用户收取合理费用，实行明码标价。

（五）严格按政府定价或政府指导价收取相关费用。

各城镇供水企事业单位应抄表到户、服务到户，严格按照政府规定的水价向终端用户收取供水费用；对暂未直抄到户的终端用户，不得在水费中加收其他费用，对不具备表计条件的终端用户，应由终端用户公平分摊。

四、明确权责对等

各城镇供水企事业单位应结合当地实际，梳理“界定政府、企业、用户的权责关系”，按照“谁运营、谁负责”的原则，明确投资、建设、运营、维护等主体责任。

（六）明确建设主体责任。

对于城镇公共供水设施的建设改造，各城镇供水企事业单位应主动按规定参与技术审查以及工程竣工验收。对于共有供水设施的建设改造，明确由其责任单位房地产企业或物

业管理企业对工程质量负责；业主将共有设施交由城镇公共供水单位负责改造的，各城镇供水企事业单位应严格通过招投标等方式确定设计施工单位、材料设备供应单位等，既要保证工程质量，又要坚决杜绝以强制服务、捆绑收费等形式收取不合理费用，杜绝通过限定约束妨碍市场公平竞争等滥用市场支配权的行为发生。各城镇供水企事业单位应主动向当地政府争取按规定由政府承担的部分投资或与储备土地直接相关的市政配套基础设施建设费用。

（七）明确运营维护主体责任。

各城镇供水企事业单位应主动与第三方、用户明确结算界限，以结算表所在位置为界进行权责划分，并主动向社会公开其权责界限。城镇供水企事业单位直接向终端用户收费的，应对出户水表前（城镇公共供水厂至户表间）的设施安全进行维护管理，户表后的设施由用户自行负责。未实现水表出户的，用户套内部分供水管线由用户承担管护责任，公共区域由供水单位及第三方承担。城镇供水企事业单位与第三方结算、第三方再与终端用户结算的，各城镇供水企事业单位应对其与第三方结算表前设施负责，由第三方对结算表后设施负责，第三方管理不到位所造成的用户饮水安全问题由其负责。

五、提高服务质量

各城镇供水企事业单位应“增强服务意识，提高工作效率和服务水平，向用户提供安全、便捷、稳定、价格合理的产品和服务”，应建立线上线下等多种服务渠道，便利用户缴费、报装申请等，受理用户反映的水质、水压、漏水、服务质量等诉求。

（八）确保龙头水水质达标。

各城镇供水企事业单位要按职责分工，重视从源头到龙头流程中各类设施的建设改造、运营维护，确保龙头水水质达标。对于由城镇供水企事业单位直接负责建设改造、运营维护的公共供水设施或共有设施，各城镇供水企事业单位要抓紧摸清设施资产底数、有序实施建设改造，优选优用优质管材等设备材料；要加强水质监测检测能力，重视安全冗余管理，提升突发事件应对能力，增强供水系统韧性。对于由其他市场主体负责建设改造、运营维护的设施，各城镇供水企事业单位应从维护人民安全饮水权利的角度出发，根据工程建设、日常运维等实际情况，依法向相关市场主体推荐工程设计、施工、设备、材料等单位，供其参考。

（九）落实信息公开制度。

各城镇供水企事业单位应严格按照《国务院办公厅关于印发〈公共企事业单位信息公开规定制定办法〉的通知》（国办发〔2020〕50号）《住房和城乡建设部关于印发〈供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法〉的通知》（建城规〔2021〕4号）要求，结合当地实际，制定信息公开细则，明确各类水质信息公开内容、频率、时限、格式、方式等要求；明确各类服务事项、服务标准、收费标准等内容；及时公布有关费用的取消和调整情况，保障人民群众的知情权、参与权、表达权、监督权；居民住宅加压调蓄设施运行维护单位应当定期公开水质信息。

（十）健全服务体系和制度。

各城镇供水企事业单位应建立健全服务体系和制度，制

定简捷、标准化的服务办理流程，明确服务目标，规范服务流程和服务行为；应积极推进“一站式”办理和“互联网+”服务模式，推动申请报装、维修、过户、缴费、开具发票等“一窗受理、一网通办、一站办结”，进一步压缩办理时限。有条件的地区，城镇供水企事业单位应主动推动有关服务进驻当地政务服务大厅。

（十一）加大宣传和沟通理解。

各城镇供水企事业单位应构建通畅的公众参与机制，引导人民群众走进、了解和支持城镇自来水事业发展，欢迎百姓对城镇自来水进行监督；要引导社会科学准确认识《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的具体要求，避免当前所谓“直饮水”炒作现象，推动解决与服务对象之间信息不对称问题；要积极组织专业人士对水质信息进行科普解读，及时回应社会关切，引导人民群众科学认识自来水的水质变化、科学评价自来水、科学使用自来水。

各城镇供水企事业单位要始终坚持以人民为中心的发展思想，正确认识和充分理解国家及行业发展相关政策要求，要做好与当地政府、用户及社会各相关方的沟通配合，要积极主动配合当地政府主管部门做好供水成本监审、价格调整与监管、反垄断执法等工作，加强自律，依法依规提高供水服务的效率和质量，促进城镇供水行业有序健康发展。

