

ICS 03.100
CCS A 01

团 体 标 准

T/JSWA 0001—2020

用水信用管理规范

江苏省城镇供水排水协会

2020 - 09 - 18 发布

2020 - 10 - 01 实施

江苏省城镇供水排水协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 用水信用行为等级划分	1
5 建立用水信用信息数据库	1
6 用水失信行为认定流程及要求	2
7 信用信息上报	5
8 信用分级管理及联合奖惩	5
9 信用信息安全管理	6
附录 A（资料性附录） 用水信用异议申请复核表	7
附录 B（资料性附录） 用水信用修复申请审定表	8
参考文献	9

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由江苏省城镇供水排水协会提出并归口。

本文件起草单位：江苏江南水务股份有限公司、江苏长江水务股份有限公司、江苏中法水务股份有限公司。

本文件主要起草人：王虹、吴耀东、陈骏、王勇庆、吴明燕、刘彤、仲丽萍、束洪辉、孔令颖、何雪平、施学峰、钱辉。

本文件为首次发布。

江苏省城镇供水排水协会

用水信用管理规范

1 范围

本文件规定了用水信用行为等级划分、用水信用信息数据库、用水失信行为认定流程及要求、信用信息上报、信用分级管理及联合奖惩、信用信息安全管理等内容。

本文件适用于供水企业和与供水企业有直接贸易结算约定的用水主体的信用管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会法人 social legal person

国家机关以外的具有民事权利能力和民事行为能力，依法独立享有民事权利和承担民事义务的组织，包括企业法人、事业单位法人、社会团体法人。

3.2

用水失信主体 water faithless subject

违反供水相关法律法规规定或未按照供用水双方签订的合同以及事实供用水关系约定履约的自然人和社会法人。

3.3

优质信用主体 high-quality credit subject

信用管理机构提供的信用优质的、并根据相关政策法规要求实施联合奖励的自然人或社会法人。

4 用水信用行为等级划分

4.1 用水信用等级分为用水诚信行为和用水失信行为。

4.2 用水诚信行为的信用标示统一为良好。

4.3 用水失信行为按照严重程度从低到高划分为3个等级：

- a) 轻微用水失信行为；
- b) 一般用水失信行为；
- c) 严重用水失信行为。

5 建立用水信用信息数据库

5.1 供水企业应建立用水主体信用信息数据库，统一归集用水主体用水行为全覆盖的信用档案，并加强信用档案的标准化和信息化管理。

5.2 信用信息的归集、使用、上报以统一社会信用代码作为关联匹配信用主体的标识，自然人用户以身份证号码为基础，社会法人用户以统一社会信用代码为基础。

5.3 用水主体信用档案包括但不限于：统一社会信息代码、实名制信息、失信行为信息、信用分类与等级评价信息、以及其他涉及用水主体的信用行为信息。

5.4 无失信行为记录的，信用标示统一为良好，有失信行为的按本规范 4.3 中相应等级进行标示。

6 用水失信行为认定流程及要求

6.1 用水失信行为认定流程

用水失信行为认定流程见图1。

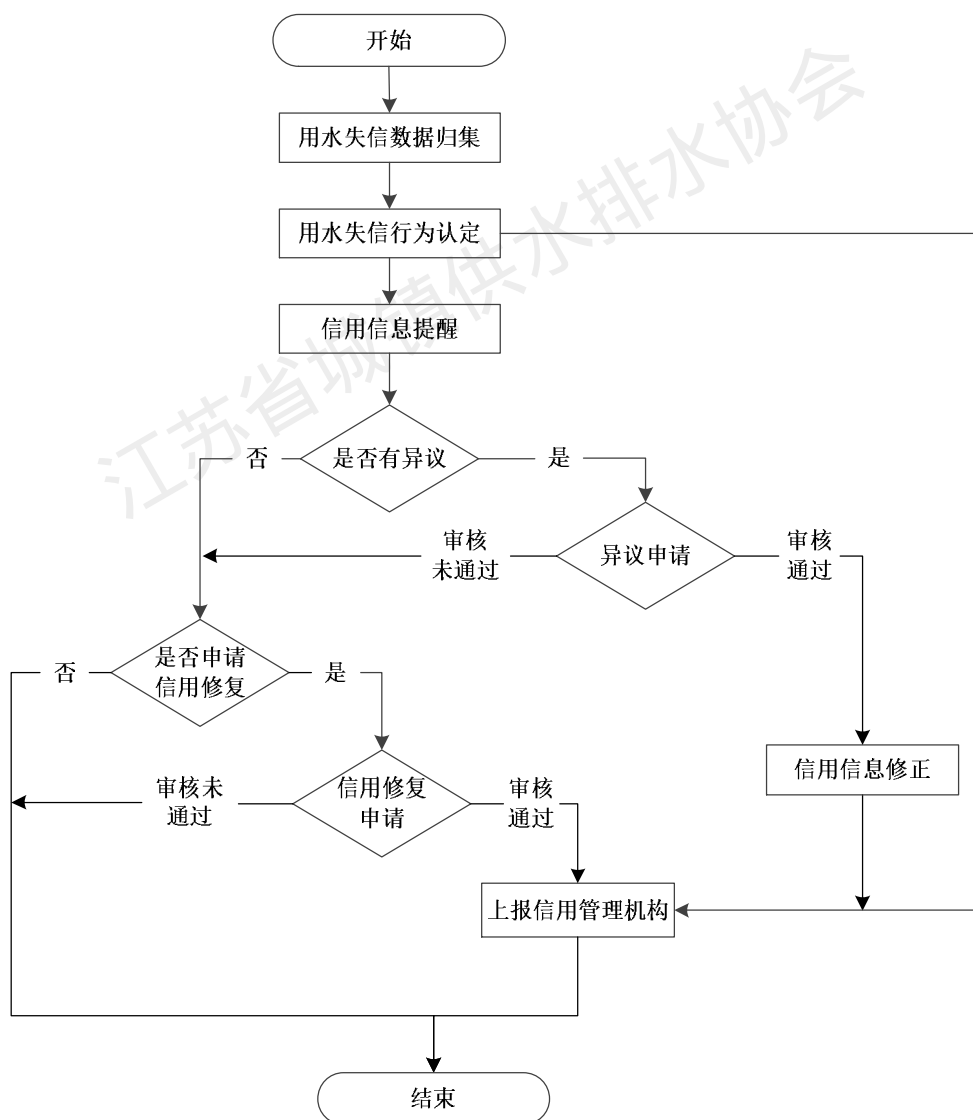


图1

6.2 用水失信数据归集

用水失信数据归集来源包括但不限于：

- a) 用水主体水费支付违约的信息；
- b) 除水费支付违约信息以外，法律法规禁止的、或按照供用水双方签订的合同以及事实供用水关系约定属违约的用水行为信息。

6.3 用水失信行为等级认定

6.3.1 用水失信行为的具体内容

6.3.1.1 逾期欠缴水费行为

按照供用水双方签订的合同以及事实供用水关系约定的逾期节点，确定的拖欠水费行为。

6.3.1.2 违章用水行为

违章用水行为包括：

- a) 除消防需要外，擅自开启消火栓和消防防险装置取水等行为；
- b) 擅自变更用水性质的行为；
- c) 擅自转供水的行为；
- d) 绕过结算水表接管取水的行为；
- e) 未经供水企业同意，擅自在城乡公共供水管网系统上直接取水的行为；
- f) 私装、改装、毁坏结算水表或者干扰结算水表正常计量的行为；
- g) 拆除、伪造、开启法定计量检定机构加封的结算水表或者设施封印的行为；
- h) 法律法规规定的其他违章用水的行为，从其规定。

6.3.1.3 造成水污染隐患或后果的行为

造成水污染隐患或后果的行为包括：

- a) 擅自将自建的供水设施与城乡公共供水管道连接，未在表后加装供水安全防护设备的行为；
- b) 将产生或者使用有毒有害物质的生产用水管网与城乡公共供水管网直接连接的行为；
- c) 用水主体不按规定使用自来水或因其他原因而导致内部水源倒流进城乡公共供水管道系统的行为；
- d) 在取水口等供水设施保护范围内设置排污管道或有毒有害场所的行为；
- e) 法律法规规定的其他造成水污染隐患或后果的行为，从其规定。

6.3.1.4 破坏公共用水设施的行为

破坏公共用水设施的行为包括：

- a) 擅自改建、拆除等故意损坏公共供水设施的行为；
- b) 擅自挖掘、占压、拆移、启闭供水设施及其附属设施、或拆改保护标志的行为；
- c) 在供水设施保护范围内擅自挖坑、填埋、取土、建造建筑物和构筑物倾倒垃圾杂物的行为；
- d) 在用水管道及附属设施上直接装泵抽水的行为；
- e) 法律法规规定的其他破坏公共用水设施的行为，从其规定。

6.3.2 影响用水失信行为等级认定的具体依据

影响用水失信等级认定的具体依据包括：

- a) 拖欠水费的时长、次数；
- b) 造成水量或用水设施经济损失的程度；
- c) 是否主动赔偿水量损失或主动整改到位；
- d) 对社会造成不良影响的程度；
- e) 造成第三方人身财产损失的程度；
- f) 涉水行政处罚的程度；
- g) 法律法规规定的其他影响失信等级认定的依据。

6.3.3 用水失信行为等级认定的要求

6.3.3.1 符合下列行为之一的，应认定为轻微用水失信行为：

- a) 拖欠水费 2 个月及以上 3 个月以下的行为；
- b) 1 年内发生 2 次逾期欠缴水费的行为；
- c) 违章用水行为，初次且主动整改，未造成社会影响，情节轻微的；
- d) 造成水污染隐患行为，初次且主动整改，未造成社会影响，情节轻微的；
- e) 破坏公共用水设施行为，初次且主动整改，未造成社会影响，情节轻微的。

6.3.3.2 符合下列行为之一的，应认定为一般用水失信行为：

- a) 拖欠水费 3 个月及以上 6 个月以下的行为；
- b) 1 年内发生 2 次以上 5 次及以下逾期欠缴水费的行为；
- c) 违章用水行为，情节在轻微和严重之间的；
- d) 造成水污染隐患行为，情节在轻微和严重之间的；
- e) 破坏公共用水设施行为，情节在轻微和严重之间的；
- f) 社会法人在行政主管部门责令改正后及时整改，并处以行政罚款较轻的行为；
- g) 1 年内发生 2 次及以上同类轻微失信行为，或者 1 年内发生 3 次及以上轻微失信行为。

6.3.3.3 符合下列行为之一的，应认定为严重用水失信行为：

- a) 拖欠水费 6 个月及以上的行为；
- b) 1 年内发生 5 次以上逾期欠缴水费的行为；
- c) 违章用水行为，情节严重的；
- d) 造成严重水污染隐患，或已造成水污染后果的行为；
- e) 破坏公共用水设施行为，情节严重的；
- f) 故意提供虚假申报材料或承诺书的行为；
- g) 社会法人在行政主管部门责令改正后未整改的行为，或虽然在行政主管部门责令改正后及时整改，但处以行政罚款较重的行为；
- h) 受到法院判决的违法涉水行为；
- i) 1 年内发生 2 次及以上同类一般失信行为，或者 1 年内发生 3 次及以上一般失信行为；
- j) 法律法规规定的其他严重用水失信行为，从其规定。

6.3.4 失信信息有效期

6.3.4.1 轻微和一般用水失信行为的信用记录有效期为 1 年，严重用水失信行为的信用记录有效期为 3 年。失信信息有效期自失信行为认定之日起计算。

6.3.4.2 失信行为信息记录有效期截止，信用信息数据库系统自动将失信行为信息记录转为档案保存，不再使用。

6.4 信用信息提醒

6.4.1 支付信息提醒

6.4.1.1 供水企业抄表水量发行后，应告知用户欠缴信息，并注明或告知逾期日期及由此对用水信用产生的影响。

6.4.1.2 告知方式包括但不限于微信公众号、短信、贴单、电话等。

6.4.2 信用信息提醒

供水企业对已认定的失信行为及失信等级，可通过电子文本或书面形式告知用水失信主体，宣传相关法律、法规、规章和政策，提醒其尽快纠正和规范相关行为，并告知信用修复等相关权益。

6.5 异议申请及审核

6.5.1 异议申请

用水失信主体认为用水信用信息与事实不符、或失信信息超期限使用的，可向信用管理机构或供水企业提出书面异议申请，填写用水信用异议申请复核表（参见附录A），并提交相关证明。

6.5.2 异议审核

6.5.2.1 供水企业应当自收到异议申请之日起10个工作日内完成审核工作并给出书面意见，异议审核期间，信用信息数据库对该用水失信主体予以标识，但不影响使用。

6.5.2.2 异议信息经核实确实有误的，供水企业审核完毕后在信用信息数据库中立即修正，并予以公示，公示期为5个工作日，同时报送信用管理机构；异议信息核实无误的，去除标识，维持原信息。

6.5.2.3 用水失信主体对异议处理结果不服或有异议的，可向信用管理机构提出申诉；对申诉结果不服的，可以依法申请行政复议或者提起诉讼。

6.6 信用修复申请及审核

6.6.1 信用修复申请

用水失信主体在其失信信息使用有效期内，满足下列条件的，可向信用管理机构或供水企业提出书面信用修复申请，并填写用水信用修复申请审定表（参见附录B）：

- a) 书写《用水信用承诺书》，承诺不再失信；
- b) 对认定的失信行为已进行纠正并取得明显成效，该失信行为的不良社会影响已基本消除；
- c) 逾期欠缴水费失信行为的，除了缴清欠费外，缴费方式可变更为预付费等缴费模式。

6.6.2 信用修复审核

供水企业应当自收到信用修复申请之日起10个工作日内完成审核并给出书面意见，同意信用修复的予以公示，公示期为5个工作日。公示期间有异议的，进行复核；公示期间无异议的，将信用修复信息报送至信用管理机构。信用修复后，原始失信信息转为档案保存，不再使用。

7 信用信息上报

7.1 供水企业对用水主体的信用信息进行动态管理，并按照信用管理机构要求的上报周期和上报内容及时上报用水失信信息。如期间有信用信息修正或信用修复的信息，第一时间上报信用管理机构。

7.2 社会法人作为用水失信主体，上报失信信息还可以包括法定代表人、主要负责人和其他负有责任的直接责任人的相关信息。

8 信用分级管理及联合奖惩

供水企业对用水失信主体以及信用管理机构提供的优质信用主体和失信主体,实行分级管理和差别化服务,并按信用管理机构要求实施守信联合激励和失信联合惩戒。供水企业分级管理和奖惩措施可包括但不限于以下方式:

- a) 推行差别化缴费方式:
 - 1) 在水费结算方式上,对有失信记录的用水主体实行“预付费、后用水”的缴费模式;
 - 2) 社会法人申报接水时,供水企业可通过信用管理机构提供的信用查询平台或依据社会法人提供的信用报告等方式,对有失信记录的用水申请人,实行预付费缴费方式进行水费结算。
- b) 推行差别化服务:对优质信用主体,供水企业提供内部查漏技术指导、共享实时数据等增值服务;
- c) 阶梯用水人口增量延时申请:对优质信用主体,阶梯用水人口增量申请核准后有效期可再延长2年。

9 信用信息安全管理

9.1 供水企业建立完善信用信息安全管理和应急处理机制。

9.2 信用信息的归集和使用应当遵循“合法、安全、及时、准确”的原则,保障信用信息安全,维护信用主体的合法权益,不得滥用;对于属于个人隐私、企业商业秘密以及法律法规明确规定不得公开的信息,应当采取安全保密措施。

9.3 工作人员在信息记录、归集、共享、使用和管理等程序中,应认真履行职责,不得徇私舞弊、玩忽职守、滥用职权。篡改、虚构、隐匿或者违规删除、披露信用信息的,依法追究相关责任。

附 录 A
(资料性附录)
用水信用异议申请复核表

编号:

申请人信息			
申请人 (企业名称)		统一社会信用代码	
用户号		所属区域	
用水地址		申请人联系方式	
失信等级		失信类型	
代理人		代理人联系方式	
异议信息			
异议描述: <div style="text-align: right; margin-top: 50px;"> 签字(盖章) 日期: </div>			
异议复核情况			
受理部门		受理人	
复核部门		复核人	
复核情况描述:			
异议复核结果			
<input type="checkbox"/> 原信用认定准确无误		<input type="checkbox"/> 原失信认定有误, 现予以撤销	
负责人		日期	

注: 本表一式三份, 用水信用主体、供水企业、信用管理机构留存。

附 录 B
(资料性附录)
用水信用修复申请审定表

编号:

申请人信息			
申请人 (企业名称)		统一社会信用代码	
用户号		所属区域	
用水地址		申请人联系方式	
失信等级		失信类型	
代理人		代理人联系方式	
整改信息			
整改描述: 本人(本单位)承诺所填写内容和提交相关材料真实有效,并承担由此产生的一切后果。 <div style="text-align: right;"> 签字(盖章) 日期: </div>			
整改核实情况			
受理部门		受理人	
核实部门		核实人	
信用修复描述:			
信用修复审定结果			
<input type="checkbox"/> 予以信用修复		<input type="checkbox"/> 不予于信用修复	
负责人		日期	

注:本表一式三份,用水信用主体、供水企业、信用管理机构留存。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国国务院令第158号 《城市供水条例》
 - [2] 江苏省人民代表大会常务委员会公告第74号 《江苏省城乡供水管理条例》
 - [3] 苏政办发〔2013〕99号 《江苏省社会法人失信惩戒办法（试行）》
 - [4] 苏政办发〔2013〕100号 《江苏省自然人失信惩戒办法（试行）》
-

江苏省城镇供水排水协会