

涟水县社会信用体系建设领导小组办公室 涟水县涟缘水务有限公司

涟信用办〔2022〕2号

涟水县供水领域社会信用体系建设工作方案

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党中央、国务院关于深化“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，落实“我为群众办实事”实践活动要求，推动涟水供水营商环境不断优化，促进涟水供水行业信用体系建设，弘扬诚实守信传统美德，根据《淮安市社会法人、自然人严重失信行为惩戒办法(试行)》等有关规定，结合涟水地区实际，制定本工作方案。

二、工作目标

加快社会信用建设成果在供水领域的转化和应用，创新用水

服务模式，同时进一步规范用水主体用水行为，提升用水主体守法诚信意识，肯定和激励供水信用优秀客户、培养供水客户良好的用水和缴费习惯。建立和谐共赢的供用水关系，将用水行为信息正式纳入公共信用体系，营造涟水县诚信用水的市场氛围。

提升办水便利度。对部分办水资料不全的社会法人可凭借涟水县社会信用体系建设工作领导小组办公室出具的江苏省法人公共信用信息查询报告（所需材料见附件1）和自行出具的信用承诺（模板见附件2）向涟水县涟缘水务有限公司提出用水申请。

提升接水快捷度。涟水县涟缘水务有限公司为诚信客户开辟绿色通道，业务并联办理，优化报装流程，进一步压减办水环节和提高公用线路开放容量标准。

提升用水省心度。涟水县涟缘水务有限公司为诚信客户提供设备代维、能效评价、能源托管，临时用水设备租赁、水费全融理财、专用发票寄送、安全用水管家等增值服务。

三、重点任务

（一）明确水力信用等级分类与评定

将供水客户信用等级从高到低分为绿、蓝、黄、红、黑5个等级（信用等级评定要素见附件3）。绿色和蓝色的水力信用等级认定为诚信客户。

涟水县涟缘水务有限公司应当对供水客户用水失信行为实施提醒与告知，对供水信用等级为黄色的，可通过电话、短信、微信等线上方式进行提醒；对供水信用等级为红色或黑色的，通

过发送书面告知函，进行提醒和警示。

（二）建立供水客户信用档案

供水客户信用档案包括：统一社会信用代码、实名制信息、失信行为信息、信用等级分类与评价信息、其他信用信息。

涟水县涟缘水务有限公司应当规范管理信息建立、归集、发布、应用、更新等各个环节，特别是要通过供水营业场所或门户网站、微信公众号、APP、传统媒体等方式公示公开供水客户的失信行为认定标准，并组织开展动态分类管理、根据信用等级予以相应的激励、警示或惩戒。

（三）加强供水领域公共信用信息归集

将客户的用水行为同其公共信用联系起来，引导客户由被供水公司催收转变为主动按时缴费，通过发挥社会信用的应用价值，帮助客户形成内驱型用水消费习惯。

涟水县涟缘水务有限公司应主动加强供水领域公共信用信息归集，将供水客户信用档案信息纳入公共信用信息系统，实现信用信息互联共享。

（四）探索“信用+供水服务”应用

涟水县发展和改革委员会为社会法人提供信用信息查询通道，出具江苏省法人公共信用信息查询报告，在国家政策允许的范围内给予诚信客户一定的奖励或表彰。

涟水县涟缘水务有限公司应创新“信用+供水服务”举措，加强对诚信用水客户的奖励与激励，在同等条件下给予优先、优惠

等待遇。具体包括但不限于:优先受理诚信客户的用水业务,无产权客户可凭借信用报告和信用承诺书代替产权证明;提供设备代维、节能咨询、能源托管、临时用水设备租赁、水费金融理财、专用发票寄送、安全用水管家等用能服务。竭力帮助诚信客户用水更便捷、高效、省心。

四、保障措施

(一) 加强统筹协调

建立由涟水县发展和改革委员会指导,涟水县涟缘水务有限公司参与配合的工作推进机制,各司其职、密切配合,形成合力、持续推进,聚焦薄弱环节和突出问题,协调解决本方案落实工作中存在的困难,不断完善相关措施,建立健全长效机制。

(二) 明确职责分工

涟水县发展和改革委员会将用水行为信息正式纳入公共信用体系,涟水县涟缘水务有限公司建立以用水客户信用等级与评价管理为核心的信用档案,并将社会法人签署的信用承诺书信息按照规定的格式全量及时报送至涟水县发展和改革委员会。加强组织领导,主动履职尽责,明确工作目标,上下联动、横向协同,扎实推进水力领域社会信用体系建设工作。

(三) 营造良好氛围

要及时梳理总结工作中改革创新举措,提炼形成可复制、可推广的经验做法,以点带面,在本地区加快推广。涟水县发展和改革委员会和涟水县涟缘水务有限公司通过政府网站、供水官

网、微信公众号、新闻媒体等多种渠道宣传“信用+供水服务”，增强社会知晓度和影响力，持续营造良好的舆论氛围。

- 附件：1. 社会法人查询服务流程
2. 信用承诺书
3. 信用等级评定要素

涟水县社会信用体系建设
工作领导小组办公室



涟水县涟缘水务有限公司



2022年4月4日

附件 1



联系方式：0517-82380161

地址：淮安市涟水县红日大道 18 号涟水县人民政府 207

附件 2

信用承诺书

_____单位

我单位/公司（名称）_____，统一社会信用代码为_____。

郑重承诺如下：

一、提供给涟水县涟缘水务有限公司的所有资料均合法、真实、有效，并对所提供资料的真实性负责；

二、遵守国家法律、法规、规章和政策规定，开展生产经营活动，主动接受行业监管，自愿接受依法开展的日常用水检查；

三、若发生违法失信、违约用水等行为，将依照有关法律、法规规章和政策规定接受处罚，并依法承担相应责任；

四、自觉接受政府、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督，积极履行社会责任；

五、本《信用承诺书》同意向社会公开。

承诺单位（加盖公章）

法定代表人签章：

xxx 年 xx 月 xx 日

信用等级评定要素

社会法人用水失信行为的评定：

（一）绿色信用等级：

- 1.采用预存方式交付水费，水费账户无实时欠费行为；
- 2.三年内未发生未按合同、协议约定的方式和期限交水费的行为；
- 3.自立户起无违约用水行为。
- 4.江苏省法人公共信用信息查询报告显示无失信行为。

（二）蓝色信用等级：

- 1.一年内未发生未按合同、协议约定的方式和期限交水费的行为；
- 2.三年内无违约用水行为。
- 3.江苏省法人公共信用信息查询报告显示无失信行为。

（三）黄色信用等级：

- 1.拖欠水费 2 个月及以上 3 个月以内；
- 2.一年内发生 2 次未按合同、协议约定的方式和期限交付水费的行为；
- 3.一年内发生 2 次未及时整改用水安全隐患的行为；
- 4.一年内发生 1 次计量装置故障，拒不整改、拒不补缴

水费的行为。

(四) 红色信用等级:

- 1.拖欠水费 3 个月及以上 6 个月以内;
- 2.一年内发生 3 次及以上 5 次以下未按合同、协议约定的方式和期限交付水费的行为;
- 3.一年内发生 2 次违约用水或 1 次窃水的行为 (窃水金额 1 万元以下的);
- 4.一年内发生 2 次及以上一般失信行为;
- 5.一年内发生 3 次未及时整改用水安全隐患的行为;
- 6.一年内发生 2 次计量装置故障, 拒不整改、拒不补缴水费的行为;
- 7.一年内发生 1 次因内部故障 (不可抗力除外) 或违章施工, 造成直径 160mm 等级公用水管网停水的行为;
- 8.故意破坏供水设施, 情节较轻, 且能主动赔偿由此造成损失的行为;
- 9.歪曲用水量事实或用水行为, 企图通过恶意投诉取得不正当得益的行为。

(五) 黑色信用等级:

- 1.拖欠水费 6 个月及以上;
- 2.一年内发生 5 次及以上未按合同、协议约定的方式和期限交付水费的行为;
- 3.一年内发生 3 次及以上违约用水行为或 2 次及以上窃

水行为或 1 次窃水金额 1 万元及以上的；

4.一年内发生 2 次及以上较重失信行为；

5.一年内发生 4 次及以上未及时整改用水安全隐患的行为；

6.一年内发生 3 次及以上计量装置故障,拒不整改、拒不补缴水费的行为；

7.一年内发生 1 次及以上因内部故障（不可抗力除外）或违章施工，造成直径 160mm 及以上水压等级公用水管网停水的行为，或一年内发生 2 次及以上因内部故障（不可抗力除外）或违章施工，造成直径 300mm 等级公用水管网停水的行为；

8.故意破坏供水设施，情节较重，造成较大损失或较坏影响的行为；

9.在供水设施保护范围内违章作业，拒不接受劝阻和处理的行为；

10.拒不依法履行有序用水方案、用水协议的行为；

11.扰乱供水企业秩序，致使生产、工作和营业不能正常进行的行为。