

孝感市自来水公司

孝感市自来水公司用户信用管理办法

第一章 总则

第一条

为深入推进孝感市自来水公司供水行业信用体系建设，鼓励诚实守信、惩戒失信行为，倡导用户形成良好的用水和缴费习惯，结合本市具体实际，制定本办法。

第二条

本办法适用于本公司供水区域内用户信用等级评定、信用修复、失信惩戒以及监督管理等活动。

第三条

本办法所称用户，是指与孝感市自来水公司(以下简称公司)签订《供用水合同》或《供用水协议》等用户以及与供水企业建立了事实供用水关系的用户。

本办法所称用户信用等级分类与评价管理，是指公司在依法履职过程中，对用户履行合同等活动中形成的，能够用以分析、判断用户信用状况的信息，并按照用户的信用行为进行的等级分类与评价管理。

第四条

用户信用等级分类和评价管理按照“一户一源”和“分析一户、评价一户、记录一户、负责一户”的原则，确保信用信息数据来源的唯一性，做到信息完整、准确、及时，并动态更新。

第五条

市信用办、市供水运行主管部门、公司负责本公司供水区域内用户信用等级评定、监督管理等工作；负责用户信用等级修复、异议信息处理、守信激励和失信惩戒等工作；负责用户信用信息管理系统互联共享、一体化应用等工作；负责跟踪监测本办法实施效果，并根据需要适时进行调整；负责向“信用中国(湖北孝感)”(以下简称市信用平台)实时报送用户信用信息。

第六条

市信用办、公司应加大宣传力度，通过互动宣传渠道、微信公众平台、新闻媒体等方式，广泛宣传提升供水用户信用意识，加大对窃水、拖欠水费等失信行为的制约和监督力度，鼓励用户依法履约、实名制用水等守信行为，共同维护良好供用水秩序。

第七条

公司按照国家核准的水价和用水计量装置记录向用户计收水费。因故需停止供水时，应事先告知用户或进行公告。公司应为用户履行缴费告知义务，包括电话、短信、电子通知单等。用户用水主体、联系方式发生变更时，应到供水营业场所主动办理更名过户、更新联系方式。

第二章 信用等级分类与评定

第八条

用户信用等级分为“诚信用户”、“一般用户”和“失信用户”，其中“失信用户”的失信级别按照严重程度从低到高划分为3个等级，即：一般失信、较重失信、严重失信。

第九条

诚信用户的评定：

用户连续3年保持用水行为良好，无违章、窃水行为，未发生过超过合同约定交费期限逾期仍未结清水费的，由用户自主提出申请，经市信用办、公司信用审查，评定为诚信用户。

第十条

一般用户的评定：

1. 用户用水行为良好，无本办法中第十一、第十二条款中所列的失信行为，但未达到诚信用户评定标准的，评定为一般用户。
2. 新用户均评定为一般用户。

第十一条

失信用户——自然人用水失信行为等级的评定：

(一)一般失信行为包括：

1. 拖欠水费 3 个月以内，经催缴仍不缴纳的。
2. 连续 12 个月内发生 2 次未按合同、协议约定的方式和期限交付水费，经催交仍未按时交费的行为。

(二)较重失信行为包括：

1. 拖欠水费 3 个月及以上 6 个月以内，经催缴仍不缴纳的；
2. 连续 12 个月内发生 3 次及以上至 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. 连续 12 个月内发生 2 次违约用水或 1 次窃水的行为；
4. 连续 12 个月内发生 2 次及以上一般失信行为；
5. 发生计量装置故障但无正当理由和合理证据拒不接受按计量装置差错追补规范补缴水费的行为；
6. 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；
7. 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。

(三)严重失信行为包括：

1. 拖欠水费 6 个月及以上，经催缴仍不缴纳的；
2. 连续 12 个月内发生 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. 连续 12 个月内发生 3 次及以上违约用水或 2 次及以上窃水的行为；

4. 连续 12 个月内发生 2 次及以上较重失信行为；

5. 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；

6. 无正当理由阻挠供水工程施工建设，拒不执行政府有关部门调解结果或司法判决、裁决的行为；

7. 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。

第十二条

失信用户——社会法人用水失信行为的评定：

(一) 一般失信行为包括：

1. 拖欠水费 3 个月以内，经催缴仍不缴纳的；

2. 连续 12 个月内发生 2 次未按合同、协议约定的方式和期限交付水费的行为；

3. 连续 12 个月内发生 2 次未及时整改用水安全隐患的行为；

4. 连续 12 个月内发生 1 次计量装置故障，拒不整改、拒不补缴水费的行为。

(二) 较重失信行为包括：

1. 拖欠水费 3 个月及以上 6 个月以内，经催缴仍不缴纳的；

2. 连续 12 个月内发生 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. 连续 12 个月内发生 2 次违约用水或 1 次窃水的行为(窃水金额 50 万元以下的)；

4. 连续 12 个月内发生 2 次及以上一般失信行为；

5. 连续 12 个月内发生 3 次未及时整改用水安全隐患的行为；

6. 连续 12 个月内发生 2 次计量装置故障，拒不整改、拒不补缴水费的行为；

7.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；

8.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。

(三)严重失信行为包括：

1.拖欠水费6个月及以上，经催缴仍不缴纳的；

2.连续12个月内发生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.连续12个月内发生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50万元及以上的行为；

4.连续12个月内发生2次及以上较重失信行为；

5.连续12个月内发生4次及以上未及时整改用水安全隐患的行为；

6.连续12个月内发生3次及以上计量装置故障，拒不整改、拒不补缴水费的行为；

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.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。

法律、法规对自然人或社会法人用水失信行为另有规定的，从其规定。

第十三条

贫困户、五保户、低保户等弱势群体，原则上不进行信用等级的分类与评定。

第三章 信用信息管理

第十四条

公司应当建立以用户信用等级与评价管理为核心的信用档案系统，用户信用档案包括：

- (一)统一社会信用代码或身份证号码；
- (二)实名制信息；
- (三)守信/失信行为信息；
- (四)信用等级分类与评价信息；
- (五)守信激励与失信惩戒信息；
- (六)其他信用信息。

第十五条

公司应当规范用户信息管理，建立、更新、归集、发布、应用各个环节，及时通过供水营业场所或公众号、微信、APP等方式公告用户的失信行为认定标准及惩戒内容并组织开展动态分类管理，并根据信用等级予以相应的鼓励、警示或惩戒。

第十六条

公司应当对用户用水失信行为实施提醒与告知，对一般用水失信行为的，可通过电话、发送短信、推送微信的方式进行提醒；对较重用水失信和严重用水失信的，通过发送书面告知函或律师函，进行提醒和警示。

第十七条

公司应当准确、规范、完整、安全地保存用户信用档案，并及时更新。

第十八条

在供水系统内，对于“失信用户”，一般失信行为信息记录的有效期为1年；较重失信行为信息记录的有效期为3年；严重失信行为信息记录的有效期为5年。

用户用水失信行为信息记录有效期限从该等级失信行为认定的生效日起算。

用户用水失信记录纳入市信用平台的，有效期从其相关规定。

第十九条

公司应当按照市政府关于信用信息共享交换的工作部署，将用户信用档案信息纳入市信用平台，实现信用信息互联互通，并报供水运行主管部门备案。

第二十条

用户信用档案信息应当按照法律、法规的规定的运用，不得滥用。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。

第四章 守信激励与失信惩戒

第二十一条

加强对“诚信用户”的奖励与激励，在同等条件下给予“诚信用户”优先办理、简化程序等“绿色通道”支持激励政策。具体包括但不限于：

(一) 优先受理诚信用户的用水业务，开辟绿色通道，免费提供用水信息咨询及合理用水解决方案；

(二) 根据用户需要，免费进行用水诊断分析，提出节水降耗减费建议；

(三) 指导、帮助进行培训和安全用水检查；

(四) 在用户发生内部故障时，享有优先的供水故障报修快速服务，免费进行用水诊断分析；

(五) 政府机关、金融机构将用户诚信用水信息，作为项目审批、招投标资质、信贷审批、贷后监管的参考依据，享有相关联合激励政策。

(六) 在国家政策允许的范围内给予用户一定的精神奖励、表彰评优。

第二十二条

加强对用水失信行为主体的约束与惩戒，对有用水失信行为的，除采取用水限制、中止供水等措施外，还应采取如下措施：

(一)用水失信行为的主体必须提供能按约履行用水合同、协议的有效担保，并进行信用承诺，信用承诺书在“信用中国(湖北孝感)”网上进行公示。

(二)公司对发生失信行为的用户水费结算改为全额预结算方式，即先付费后用水方式。

(三)公司应实时将失信主体信息及失信行为向市信用平台推送，依法依规纳入责任主体诚信档案。但如失信主体主动修正失信行为，并改为全额预结算方式的，在向市信用平台推送信息时应当标注此信息不予以公开公示。

(四)落实绿色信贷政策。金融机构、政府机关将用户用水信用失信信息作为信贷审批、贷后监管、项目审批、招投标资质的重要依据。对“失信用户”，特别是对有较重和严重失信行为的用户，将在严格审核条件的同时，结合失信类别和程度，落实信用惩戒制度。

第二十三条

建立用户失信行为“黑名单”制度。对窃水、违约用水、恶意拖欠水费、故意破坏供水设施、违章作业、野蛮施工等严重失信行为的用户，依法依规将其列入“黑名单”，纳入市信用平台联合奖惩系统。相关部门在行政许可、信贷审批、政府采购、市场准入、国家公职人员招录、评先选优、交通出行、子女就读高收费学校、高消费行为、限制公共资源交易等方面进行联合惩戒。

第二十四条

对列入“黑名单”的用户，纳入市信用平台“黑名单”管理。公司将其信用档案信息提交至市信用平台，并在“信用中国(湖北孝感)”等相关网站进行公示，限期整改；公司通过供水营业场所、供水官网、移动客户端等媒体同步向社会公布，并采取用水限制、中止供水等措施。

第二十五条

在法律法规及政策允许范围内，将用户的用水信用信息纳入人民银行征信系统管理，逐步构建社会信用联合激励惩戒机制。

第五章 信用等级修复

第二十六条

用户因非主观故意发生失信行为，并在一定期限内能主动纠正失信行为的，可以按照一定条件和程序实施信用修复。

第二十七条

一般失信行为在认定有效期限全部结束后，用户的信用等级即予恢复为“一般用户”。按照“谁认定、谁负责”的原则，如要提前信用等级修复的，用户应当向公司提出申请。公司自接到申请后，对用户信用等级重新进行评估，并根据实际情况修正用户信用等级，同时将信用等级变更信息报送市信用办，经市信用办审核后予以更新。

第二十八条

有较重和严重失信行为的，在认定有效期限结束后，连续6个月不再发生用水失信行为的，经用户申请，公司审验通过，根据实际情况修复用户信用等级，经信用修复为“一般失信行为”的用户，将其移出“黑名单”，同时将信用等级变更信息报送市信用办，经市信用办审核后予以更新。

第二十九条

用户信用修复后，12个月内再次发生失信行为的，在新的信用记录有效期内不得进行信用修复。

第三十条

用户信用修复后，供水系统内失信惩戒即行终止，并将修复信息推送市信用平台，同时报供水管理部门备案。

第六章 异议信息处理

第三十一条

用户认为其信用信息与事实不符或有异议的，可以向公司提出书面异议申请，并提交相关证据材料。公司自收到异议申请之日起，应当在五个工作日内处理完毕，并将异议处理结果告知申请人。

第三十二条

异议信息核实完毕后，若需更正的，公司应当立即在用户信用档案系统和市信用平台中予以更正。异议信息无法核实的，应当予以删除，并记录删除原因。

第三十三条

异议处理期间，异议信息应当打上标识，但不影响失信行为记录的公示与处理。

第七章 法律责任

第三十四条

违反本办法规定归集、公开、使用用户信用信息，造成工作严重失误的，或违法公开、使用用户信用信息，侵犯用户合法权益，损害用户信誉的，公司将追究相关工作人员责任；触犯法律的，对相关责任人追究其法律责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

