

咸宁市社会信用体系建设领导小组办公室

关于印发《咸宁市供水供气领域社会信用体系建设工作方案》的通知

市城区各供水供气企业：

现将《咸宁市供水供气领域社会信用体系建设工作方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

附件：《咸宁市供水供气领域社会信用体系建设工作方案》

咸宁市社会信用体系建设领导小组办公室

2022年4月13日

办公室



附件

咸宁市供水供气领域社会信用体系建设 工作方案

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，推动咸宁供水、供气营商环境不断优化，促进咸宁供水、供气行业信用体系建设，弘扬诚实守信传统美德，结合咸宁市实际，制定本工作方案。

一、工作目标

加快社会信用建设成果在供水、供气领域的转化和应用，创新供水、供气服务模式，同时进一步规范用水、用气主体用水、用气行为，提升用水、用气主体守法诚信意识，肯定和激励供水、供气信用优秀客户、培养供水、供气客户良好的用水、用气和缴费习惯。建立和谐共赢的供用水、供用气关系，将用水、用气行为信息正式纳入公共信用体系，营造咸宁市诚信用水、用气的市场氛围。供水、供气企业为诚信客户提供设备代维、能效评价、能源托管等服务。

二、重点任务

(一)明确水、气信用等级分类与评定

将用水、用气客户信用等级从高到低分为红、黑2个等级(信用等级评定要素见附件2)。红为诚信用水、用气客户，

最近3年内无拖欠水、气费的行为，积极配合供水、供气公司抄表收费各项工作。黑色为不按时缴纳水、气费，并不配合供水、供气公司抄表等各项工作。供水、供气公司应当对用水、用气客户用水、用气失信行为实施提醒与告知，可通过电话、短信、微信等线上方式进行提醒；对用水、用气信用等级为红色或黑色的，通过发送书面告知函，进行表扬和警示。

(二) 建立用水、用气客户信用档案

用水、用气客户信用档案包括：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。供水、供气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、供气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用水、用气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、供气领域公共信用信息归集

将客户的用水、用气行为同其公共信用联系起来，引导客户由被供水、供气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、用气消费习惯。供水、供气公司应主动加强供水、供气领域公共信用信息归集，将供水、供气客户信用档案信息纳入公共信用信息系统，实现信用信息互联互通。

(四) 探索“信用+供水、供气服务”应用

供水、供气公司应创新“信用+供水、供气服务”举措，

加强对诚信用水、用气客户的奖励与激励，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、用气业务，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、气设备租赁，水及气费金融理财、专用发票寄送、安全用水、用气管家等用能服务。竭力帮助诚信客户用水、用气更便捷、高效、省心。

四、保障措施

(一)加强统筹协调

建立由市住建局指导，供水、供气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

将用水、用气行为信息正式纳入公共信用体系，供水、供气公司建立以用水、用气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咸宁市发展和改革委员会。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、气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。市住建局和供水、供气公司通过政府网站、供水、供气官网、微信

公众号、新闻媒体等多种渠道宣传“信用+供水、供气服务”，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. 信用承诺书

2. 信用等级评定要素

附件 1

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、提供给咸宁联合水务有限公司(咸宁昆仑燃气有限公司)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、气检查;

三、若发生违法失信、违约用水、用气等行为,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)

年 月 日

附件 2

信用等级评定要素

社会法人用水、用气失信行为的评定：

(一)红色信用等级：

1. 一年内未发生未按合同、协议约定的方式和期限交费水、气费的行为或水、气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费水、气费的行为；
3. 自立户起无违约用水、气行为。
4. 湖北省法人公共信用信息查询报告显示无失信行为。

(二)黑色信用等级：

1. 拖欠水、气费 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、气费的行为；
3. 一年内发生 2 次违约用水、气或 1 次窃水、气的行为(窃水、气金额 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、气安全隐患的行为；
6. 一年内发生 2 次计量装置故障，拒不整改、拒不补缴水、气费的行为；
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、气管网停水、气的行为；
8. 故意破坏供水、气设施，情节较轻，且能主动赔偿由此造成损

失的行为；

9. 歪曲用水、气量事实或用水、气行为，企图通过恶意投诉取得不正当得益的行为；

10. 在供水、气设施保护范围内违章作业，拒不接受劝阻和处理的行为；

11. 拒不依法履行有序用水、气方案，用水、气协议的行为；

12. 扰乱供水、气企业秩序，致使生产、工作和营业不能正常进行的行为。