

罗山县城管局

关于推进 2025 年城区用水领域社会信用体系建设的意见

各相关股室、二级机构、县供水企业：

为深入贯彻落实国家、省、市关于社会信用体系建设的决策部署，进一步加强罗山县城管局城区用水领域信用管理，营造诚实守信的用水环境，结合城区用水实际，现就推进 2025 年城区用水领域社会信用体系建设提出如下意见。

一、明确用水信用评价范围

1. 确定评价对象：将罗山县城管局城区内所有用水企业、单位及个体工商户，以及居民用水户纳入信用评价范围。其中，对于用水量大、对城市供水系统影响较大的重点工业企业、商业综合等，作为重点评价对象进行重点监管与跟踪。

2. 逐步拓展覆盖：在初期完成对主要用水主体的信用评价基础上，根据工作推进情况，逐步将城区内各类小型用水户，如小型商铺、社区服务机构等全面纳入评价体系，实现城区用水领域信用评价的全覆盖。

二、构建用水信用评价标准

1. 制定评价指标：结合罗山县城管局城区用水实际，制定涵盖用水合规性、水费缴纳及时性、用水设施维护情况、节水措

施落实等多维度的信用评价指标。例如，用水合规性考察是否存在未经许可私自取水、超计划用水等行为；水费缴纳及时性以是否按时足额缴纳水费为衡量标准；用水设施维护关注用水设施是否存在跑冒滴漏等影响供水安全与浪费水资源的情况；节水措施落实考察用水户是否积极采用节水器具、开展节水改造等。

2. 设定分值权重：对各项评价指标赋予合理的分值权重，突出重点指标的影响力。如将水费缴纳及时性的权重设定为较高比例，以强调按时缴费对供水企业运营及用水领域市场秩序的重要性；对用水合规性中的严重违规行为设置较高的扣分分值，体现对违法违规用水行为的严格约束。

3. 动态调整优化：建立评价标准动态调整机制，根据国家、省、市相关政策变化，以及罗山县城用水领域实际出现的新问题、新情况，每年对评价标准进行评估与调整，确保评价标准的科学性、合理性与适应性。

三、明确信用评价信息来源

1. 供水企业数据：罗山县供水企业作为城区用水的直接服务与管理单位，负责收集整理用水户的用水数据，包括用水量、水费缴纳记录、用水报装及变更信息、供水设施巡检中发现的用水户设施问题等，作为信用评价的基础信息来源。

2. 行政监管信息：县城市管理局、水利局等相关行政部门在日常监管过程中获取的用水户违规用水查处信息，如对非法取水、破坏供水设施等违法行为的处罚记录，以及在水

资源管理、供水设施建设管理等工作中的用水户相关信息，纳入信用评价信息范畴。

3. 第三方监测数据：引入第三方专业机构，对部分重点用水区域、用水大户的用水情况进行监测，获取用水效率、节水效果等方面的数据，作为信用评价的补充信息，增强评价的客观性与准确性。同时，鼓励社会公众通过热线电话、网络平台等渠道，对违规用水行为进行举报，经核实后的举报信息也作为信用评价信息来源之一。

四、规定信用信息使用期限与修复机制

1. 信息使用期限：用水领域失信行为信息自相应行政处罚、行政强制等生效之日起即纳入信用评价。一般失信行为信息的使用期限设定为1-2年，在期限内对用水户信用评价产生影响；严重失信行为信息的使用期限适当延长至3-5年，以强化对严重失信行为的惩戒与约束。

2. 信用修复机制：建立健全用水领域信用修复机制，参照国家及地方相关信用修复规定，明确信用修复条件、流程与申请材料。对于非主观恶意导致的失信行为，用水户在纠正失信行为、履行相关义务后，可在规定时间内向相关部门或机构提出信用修复申请。经审核通过后，按照规定程序对其信用记录进行修复，减轻失信行为对用水户后续生产生活的影响，鼓励用水户积极改正错误，重塑良好信用。

五、组织实施用水信用评价

1. 明确评价主体：由罗山县城城市管理局牵头，联合水利局、供水企业等相关单位，成立罗山县城用水领域信用评

价工作小组，负责统筹协调全县城区用水信用评价工作。工作小组制定详细的工作方案与实施细则，明确各成员单位在信用评价工作中的职责分工，确保评价工作有序开展。

2. 规范评价流程：每年定期开展用水信用评价工作，评价周期为上一年度1月1日至12月31日。评价工作按照信息采集、数据审核、信用评定、结果公示等流程进行。首先由各信息来源单位按照规定的时间节点与标准，采集用水户相关信用信息；然后由工作小组对采集到的信息进行审核，确保信息的真实性、准确性与完整性；接着依据既定的信用评价标准，对用水户进行信用评定，确定信用等级；最后将信用评价初步结果通过罗山县政府官方网站、信用罗山平台、供水企业服务网点等渠道进行公示，公示期不少于15个工作日，接受社会监督。对公示期间有异议的评价结果，工作小组及时进行复核与处理。

六、建立评价结果公示与发布机制

1. 公示初步结果：在信用评价初步结果公示期间，设立专门的咨询与投诉渠道，安排专人负责解答用水户疑问，处理相关投诉。对于经核实确有错误或遗漏的评价信息，及时进行修正，并重新公示修正后的评价结果。

2. 发布确定结果：信用评价结果确定后，通过罗山县政府官方网站、信用罗山平台、供水企业官方公众号等多渠道向社会公开发布用水户信用评价等级。同时，建立信用评价结果查询系统，方便用水户及相关部门、机构随时查询用水户信用状况。在信息发布与查询过程中，严格遵守信息安全

与隐私保护相关规定，不得泄露用水户商业秘密及个人隐私信息。

七、依法依规开展激励惩戒

1. 守信激励措施：对信用等级为“A”级的用水户，给予以下激励措施：在用水报装、水表故障维修等业务办理时，开辟绿色通道，优先办理，简化办理流程；在年度用水计划分配上，适当给予一定比例的用水指标奖励；在供水企业组织的各类用水优惠活动、节水技术推广活动中，优先邀请参与，并给予一定的费用减免或补贴；在政府相关部门组织的评优评奖、项目申报等活动中，将用水信用良好作为加分项或优先考虑条件，向相关部门推荐。

2. 失信惩戒措施：对信用等级为“D”级的用水户，实施以下惩戒措施：列为供水重点监管对象，增加日常巡检频次，加强用水监管力度；暂停用水户在用水领域的各类专项资金补助、优惠政策享受资格；在用水报装、水表迁移等业务办理时，不适用告知承诺制，严格审核各项申请材料；对于经多次督促仍拒不改正失信行为的用水户，依法依规采取限制用水、暂停供水等措施，直至其纠正失信行为、履行相关义务；将严重失信用水户信息推送至相关金融机构、公共资源交易平台等，在融资授信、参与公共资源交易等方面依法依规实施联合惩戒。

八、加强信用评价结果共享应用

1. 内部共享协同：建立罗山县城用水领域信用评价结果内部共享机制，城市管理局、水利局、供水企业等相关单

位之间实现信用评价结果实时共享，在各自业务工作中充分运用信用评价结果，加强协同监管。例如，供水企业在水费催缴、供水设施维护管理工作中，根据用水户信用等级采取差异化服务策略；城市管理局在市政管理、供水设施建设管理工作中，参考用水户信用状况进行决策。

2. 外部共享联动：将罗山县城用水领域信用评价结果纳入罗山县社会信用信息共享平台，与其他领域信用信息进行整合共享，实现跨部门、跨领域信用信息互联互通。加强与金融机构、市场监管部门、公共资源交易平台等外部单位的沟通协作，推动在金融信贷、市场准入、项目招投标等方面参考使用用水领域信用评价结果，构建“一处失信、处处受限”的联合惩戒格局，同时对守信用水户给予全方位的激励支持，营造诚实守信的社会氛围与营商环境。



