

随州市住房和城乡建设局

[2023] 142号

关于印发《随州市供水供气领域社会信用体系建设工作方案》的通知

各供水、供气企业，各相关单位：

现将《随州市供水供气领域社会信用体系建设工作方案》印发给你们，请遵照执行。



随州市供水供气领域社会信用体系建设 工作方案

为进一步推进社会信用体系建设，逐步完成随州市供水供气行业信用体系工作，推动随州市供水供气营商环境不断优化，结合随州地区实际，制定本工作方案。

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，严格贯彻落实国家、省、市关于加快社会信用体系建设的决策部署，以《湖北省社会信用信息管理条例》为抓手，持续挖掘和发挥信用在支撑“放管服”改革、优化营商环境、营造诚实守信供水供气环境等方面的积极作用。

二、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，创新用水服务模式，同时进一步规范用水用气主体行为，提升用水用气主体守法诚信意识，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，营造随州市诚信用水用气的市场氛围。

提升办水办气便利度。对部分办水资料不全的社会法人可凭借“信用中国”网站查询的法人信用信息查询报告和自行出

具的信用承诺（模版见附件 1）向供水供气公司提出用水用气申请。

提升接水接气快捷度。供水供气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，进一步压减办水办气环节。

提升用水用气省心度。供水供气公司为诚信客户提供设备代维、听漏测漏、安全用水用气管家等增值服务。

三、重点任务

供水供气公司应当对客户用水用气失信行为实施提醒与告知，对信用一般的，可通过电话、短信、微信等线上方式进行提醒；对信用较差的，通过发送书面告知函，进行提醒和警示。

（一）建立供水客户信用档案

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和其他信用信息。

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，特别是要通过供水营业场所、微信公众号、传统媒体、新媒体等方式公示公开供水供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。

（二）加强供水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。

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，将企业客户用水用气信息纳入公共信用信息系统，实现信用信息互联互通。

四、保障措施

(一) 加强统筹

建立供水供气公司与信用主管部门各司其职、密切配合的工作推进机制，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，持续推进工作落实。

(二) 明确职责

供水供气公司建立以客户信用等级与评价管理为核心的信用档案，及时报送至信用主管部门，将企业用户用水用气行为信息纳入公共信用体系。

(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。各供水、供气公司通过政府网站、微信公众号、新闻媒体、公司网站等多种渠道宣传“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。