

供用水服务协议

为确保向用水客户提供优质的供水服务，维护用水客户（以下简称“用水人”）与中山公用水务投资有限公司（以下简称“供水人”）双方的利益，明确双方在饮用水的供应和使用中的权利和义务，现就供用水服务事宜达成以下协议条款，以便共同遵守。

第一条 供水方式和质量

（一）供水人向用水人提供符合国家《生活饮用水卫生标准》的饮用水。
（二）如用水人不能间断用水或者对水质、水压有特殊要求的，应当自行设置贮水、间接加压设施及水处理设备，并自行负责维护管理。

第二条 用水计量、水价及水费结算方式

（一）供、用双方按注册登记的计费水表计量的水量作为水费结算的依据。结算用计量器具须经当地技术监督部门检定。

（二）供水人依据用水性质，按照中山市物价管理部门批准的供水分类价格收取水费。遇水价调整，按调价文件执行。

（三）用水人按照用水性质实行分类计量。不同用水性质的用水共用一具计费水表时，供水人按照最高类别水价计收水费。

（四）供水人按照规定周期抄读水表，用水人对水表读数有异议的，应当在收到水费通知之日起十日内提出，逾期提出视为用水人对水表读数无异议，用水人应及时结算水费。

（五）用水人可自由选择供水人提供的包括但不限于银行划账、现金支付等多种收费方式进行缴费。经用水人同意，供水人可按照用水人提供的银行账号委托有关银行通过划账方式收取水费，本协议是供水人提供收费数据给银行进行划账的依据，用水人同意其付款银行将自己的账户款自动划至供水人账户。

第三条 供水设施维护管理

供水人为用水人安装的结算水表处为分界点，分界点（含水表）水源侧的管道和附属设施由供水人负责维护管理，分界点另侧的管道及设施由用水人负责维护管理。双方均有义务对各自负责的供水设施进行维护检修，因归一方负责的供水设施问题给双方或第三方造成损害的，由该方承担全部责任。

第四条 供水人的权利和义务

（一）有权依据国家和地方有关供水管理、供水价格管理等方面的法律、法规、国家规定、标准进行供水管理、监督。

（二）按向社会公开的《社会服务承诺》对用水人实施供水服务，履行服务承诺，并接受用水人的监督。

（三）设置 24 小时热线电话受理用水人供水咨询、投诉、报漏报修等。

（四）对用水人的客户信息进行保密。

（五）用水人主张水表计量不准的，应当经双方共同选定检定机构进行检定（如用水人拒绝检定，则视为用水人对水表计量无异议），如水表计量不准的，检定及相关费用由供水人承担；如水表计量准确，检定及相关费用由用水人承担。对水表故障或其他原因抄读不到正确的行度时，按上年同期用水量或者前三期用水量或者新换水表后七天用水量的平均数计收。对计费水表计量不准应当退还或追收当期多收或少收的水费。

（六）由于用水人提供资料不实等原因造成实际用水量与水表口径的测量范围不匹配的，如连续半年超过水表公称流量的或连续三个月全月平均小时用水量低于该口径水表最小流量时，供水人可将水表更换成合适口径，由此产生的相关费用由用水人承担。

（七）用水人如有下列情况，供水人有权停止履行对用水人的供水义务，并保留追究用水人法律责任的权利。

- 未按规定办理变更手续，私自改变用水性质，经劝说无效的。
- 造成供水人供水管道及附属设施损坏，不及时通知供水人或不在供水人通知规定的时间内缴交维修费和水损费用。
- 超过催缴水费通知单上要求的缴费日期六十日仍不缴纳水费的。
- 绕越供水计量装置用水、故意破坏或使计量装置失准或失效等窃水行为。
- 擅自向其他用户转供水，擅自联系，直接抽取自来水。

第五条 用水人的权利和义务

（一）有权按照本协议规定和《社会服务承诺》监督供水人的服务质量，进行投诉和提出建议。

（二）有权向供水人提出进行计费水表复核和校验。

（三）有权要求供水人对收缴的水费及确定的水价进行复核。

（四）应对所提供供水人的客户资料的真实性、合法性、准确性负责。因用水人提供的资料有误或没有及时变更过时信息（如：电话号码、划款账户等信息）导致用水人损失的，由用水人承担全部责任。

（五）用水人保证该地址的建设及施工范围符合中山市相关规划部门的规划审批，且现场建筑物与房屋所有权证、不动产权证等房屋层数及面积相符，如建筑物影响城建规划或违反土地资源管理等国家法律规定，用水人愿意承担一切的法律责任。

（六）保证计费水表、表井（箱）及附属设施完好，配合供水人抄表和协助做好水表等设施的更换、维修工作。

（七）用水人造成供水管道及附属设施损坏，应及时通知供水人，并在供水人通知的规定时间内缴交维修费和水损费用。

（八）除发生火灾等特殊原因，用水人不得擅自开封启动消防栓等消防设施用水；需要进行消防试验的，应当书面通知供水人并获得同意后方可使用，由此发生的水量按现行水价缴交水费；安装独立消防表的，属消防正常使用（如消防演练等）按消防水价缴交水费；用于灭火救灾的不收水费；属违章用水则按现行水价 4 倍缴交水费，并按实际用水类别收取污水、垃圾处理费。

（九）用水人办理水表过户时应与新用户交接清楚水表的一切手续，并到供水人业务办理点办理相关手续。否则因用水人发生的欠费和违章用水的行为，导致供水人损失的，用水人应承担一切水费及赔偿责任。如用水人未与新用户办理交接手续，擅自撤离水表注册地，供水人与用水人签订的本协议仍继续履行，用水人对注册水表产生的欠缴水费仍承担付款义务。

（十）用水人即视为本用水地址的最终用户，应承担向供水人按时缴纳水费的义务，截至本协议解除前，供水人有权向用水人追索本用水地址产生的全部水费，用水人出租、出借本用水地址等行为与供水人无关。用水人将本用水地址所有权转移给第三人的，应当事先通知供水人，结清积欠费用后办理过户或销户业务，否则用水人应对本用水地址的水费及可能的损失承担责任。

（十一）用水人认可供水人以下列形式中的任一项进行通知的效力：在用水人所在小区布告栏张贴告示、在供水人微信公众号发布公告、向用水人预留联系电话发送短信，均视为用水人已收到相关通知。用水人擅自更换电话号码而未通知供水人的，由用水人自行承担无法收到通知的后果。

（十二）用水人必须在水费形成之日起 15 日内向供水人交清水费，否则从逾期之日起至缴清水费之日止按日支付应缴水费金额 1‰ 的违约金。

（十三）如果用水人选择用划账账户扣缴水费，水费划账账户开户人与用水人不一致的，用水人应取得划账账户开户人授权并承诺保证其真实性、合法性、有效性，供水人根据授权进行委托扣款操作引起的一切法律纠纷或风险，由用水人承担或解决。

（十四）因欠费被停止供水，用水人要求复装的，应到供水人业务办理点交清欠费等相关费用，并办理相关手续；如停止供水超过 3 个月的，还应更换新水表，供水人有权追究用水人赔偿损失等责任。

（十五）用水人需要暂停供水和恢复供水服务，应到供水人业务办理点交清欠费等相关费用，并办理相关手续。如暂停供水超过 3 个月，还应更换新水表。

（十六）用水人要求终止供水服务拆表销户，必须结清所有欠费，方可办理该项业务。如用水人销户后又要求恢复供水时，按新装表手续办理后方可装表供水。

第六条 其他约定

（一）本协议未尽事宜，按国家和地方有关合同、供水管理、供水价格管理方面的法律、法规、国家规程、标准执行。本协议的有关条款因国家法律、法规、规章修改或政策调整而不适用时，按新的法律、法规、规章和政策的规定执行。

（二）双方在履行本协议过程中如发生争议的，首先应协商解决，协商不成的，任一方可向中山市第一人民法院起诉。败诉方承担诉讼中产生的诉讼费、律师费、担保费、鉴定费等等费用。

（三）本协议一式两份，供水人与用水人各一份，经双方签名或盖章后即生效。《用水业务受理表》是本协议的组成部分，与本协议具有同等法律效力。

（四）用水人完成终止供水服务手续并结清所有费用后，本协议终止。