

ICS 13.060.20

P 40

备案号:

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 13—2018

供水行业服务规范

Service standards for water supply industry

2018-10-10 发布

2018-12-01 实施

广州市质量技术监督局 发布

目 次

前 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 业务办理 2

 4.1 窗口服务 2

 4.2 受理服务 2

 4.3 上门服务 2

 4.4 供水用水合同签订 3

 4.5 用水性质界定及变更 3

 4.6 节约用水管理 3

 4.7 低收入家庭生活用水价格优惠办理 3

 4.8 用户名称更名 3

 4.9 用户申请暂停用水或终止供水 3

5 抄表及收费 4

 5.1 抄表 4

 5.2 用水单据 4

 5.3 收费 5

 5.4 水费追缴 5

6 供水设施维护 6

 6.1 公共供水设施、用户共用用水设施及水表后用水设施责任划分 6

 6.2 公共供水设施维护 6

 6.3 用户共用用水设施维护 6

 6.4 维修时限 6

 6.5 水表维护 6

 6.6 计划停水及紧急停水 7

 6.7 应急供水 7

7 用户服务 7

 7.1 机构设置 7

 7.2 用户接待 7

 7.3 用户诉求处理 7

 7.4 用户诉求处理督察 7

 7.5 用户满意度调查 8

8 服务责任及常见诉求处理 8

 8.1 服务责任 8

 8.2 水质诉求处理 8

 8.3 水压诉求处理 8

8.4 异议水表的送检	9
8.5 不合格水表的退补费处理	9
8.6 异议期间供水	9
9 费用支付	9
9.1 投递费用	10
9.2 停水和恢复供水费用	10
9.3 水表检测费用	10
9.4 水表定期更换费用	10
9.5 水表非正常更新费用	10
参考文献	11

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由广州市水务局提出并归口。

本标准起草单位：广州市水务局、广州市自来水公司、广州市标准化研究院。

本标准主要起草人：宋惠忠、王建平、张彤彤、林立、郑宝涛、黄双文、胡霖、赵碧榆、蔡振辉、罗锋、黄维嘉、张国参。

本标准为首次发布。

供水行业服务规范

1 范围

本规范规定了广州市供水行业关于业务办理、抄表及收费、供用水设施维护、用户服务、服务责任及常见诉求处理、费用支付等服务的规范。

本规范适用于广州市供水单位为用户提供服务时应达到的服务标准。

注1：广州市供水单位以下简称“供水单位”。

注2：本规范所称“以上”、“以下”均含本数。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

CJJ 92 城镇供水管网漏损控制及评定标准

CJ/T 206 城市供水水质标准

JJG 162 冷水水表检定规程

《广东省城市供水价格管理实施办法》 粤价（2001）89号

《广州市用户共用用水设施管理办法》 穗府（2014）21号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

注册水表

由供水单位拥有、登记注册、监督保养，用作量度用户用水量的器具。以下简称“水表”。

3.2

故障注册水表

出现停行、滞行、快行、失针、表面玻璃损坏、信号传输异常等情况的注册水表。

3.3

公共供水设施

自来水水厂及其取水设施、公共供水管道及其附属设施（含注册水表）、自建供水设施对外供水的管道及其附属设施（含注册水表），其日常维护由供水单位承担。

3.4

用户共用用水设施

同一规划红线范围内二户以上用户共同使用的用水设施,包括各类供水加压设施、储水设施、管道、阀门等,用户可以将其交由供水单位维护,费用由共用用户共同承担。

4 业务办理

4.1 窗口服务

4.1.1 营业网点设置

供水单位在供水服务范围内应保证在每一行政区域(市属供水单位服务的行政区域为区,区属供水单位服务的行政区域为街道或镇)至少设置一个供水服务营业网点,且网点交通相对方便,标志统一、明显。

4.1.2 人员基本素质及形象

4.1.2.1 供水单位为用户服务的窗口人员、抄表人员、维修人员等客服人员应经培训、考核合格后上岗,依法需持证上岗的应持证上岗。工作时应穿着企业工作服,并佩戴或在服务前台规定位置放置企业统一编号工作牌。

4.1.2.2 客服人员服务态度热情,用语文明礼貌。应熟悉所从事业务相关的专业知识和技能,能向用户解释有关问题。

4.1.3 供水信息资料

供水单位应将其供水区域和供水服务项目的申请办理程序、期限、需提交的资料、收费标准等事项,在其营业网点、供水单位所属电子平台公示。

4.2 受理服务

4.2.1 用户申请变更用户名称或办理低收入家庭生活用水价格优惠、银行网点代收费时,资料提供齐全的,供水单位应受理。能够当场办理的,应当场办理。不能当场办理的,应自受理之日起5个工作日内办理完毕或回复用户。

4.2.2 用户办理申请用水、增加供水量、水表迁移以及自建供水设施、用户共用用水设施与公共供水设施连接等有关手续的,申请资料符合要求的,供水单位应自受理之日起20个工作日内办理完毕。

4.2.3 供水单位办理用水业务时,对用户提供的资料不齐全的,应一次性准确告知用户应补充的资料,提供相关办事指引。

4.3 上门服务

4.3.1 用户要求供水单位提供属于相关法律、法规界定的用户(用户共有)产权范围内的供水设施服务,包括庭院、室内供水管网及其它附属阀门、水龙头等设施的修理、维护和更换等服务的,供水单位应依法提供上门服务。上门服务不办理现场收费。

4.3.2 供水单位工作人员应向用户告知相关服务收费标准,经认可后提供有偿维修服务。维修服务过程中如需更换材料的,应由用户自备合格材料。

4.3.3 供水单位工作人员应为行动不便且家庭无人代劳的孤寡老人或残疾人士提供预约上门服务。

4.3.4 供水单位工作人员上门服务前,应联系用户预约具体上门时间。

4.3.5 供水单位工作人员应遵守与用户约定的上门服务时间。由于特殊原因或紧急情况无法按时上门服务的,供水单位工作人员应提前联系用户并约定下次上门服务时间。

4.3.6 供水单位工作人员上门服务时应统一着装，向用户出示有效工作证件，并说明目的、所需时间等情况。进入居民用户屋内服务时，应穿戴自备鞋套。

4.4 供水用水合同签订

4.4.1 供水单位与用户应共同签订供水用水合同，并依法依规执行。

4.4.2 供水用水合同应包括用户用水性质、水价标准、供用水双方的权利和义务、违约责任等内容。

4.5 用水性质界定及变更

4.5.1 用水性质界定

4.5.1.1 供水单位应按照价格行政主管部门批准的用水性质的分类，核实用户实际用水情况、界定用户的用水性质。

4.5.1.2 用水性质应根据建筑物及用户实际用途界定。

4.5.2 用水性质变更

4.5.2.1 用户用水性质有变更的，应事先向供水单位申请，经供水单位受理并核定后，按照核定后的用水性质类别计收水费。

4.5.2.2 对于用户未事先申请，擅自变更用水性质为高价类别的，供水单位可以根据《广东省城市供水价格管理实施办法》的规定，按照该用户用水性质类别高的水价计收水费，并追收前期水费差额。

4.6 节约用水管理

4.6.1 供水单位应履行节约用水的义务，依法推行居民生活用水阶梯式计量水价制度。

4.6.2 供水单位应严格按照价格行政主管部门有关文件的规定核定居民用户用水定额。

4.6.3 非居民用户用水实行计划用水与定额用水相结合，超计划、超定额用水分级累进加价制度，执行市和区供水行政主管部门核定的用水计划指标。

4.6.4 供水单位应配合城市供水行政主管部门做好非居民用户的计划用水管理工作。

4.6.5 供水单位应定期向城市供水行政主管部门提供非居民用户用水量数据，并将上期办理的名称或用水性质变更或暂停、终止、恢复供水等用户变更信息以书面形式报告城市供水行政主管部门。

4.7 低收入家庭生活用水价格优惠办理

4.7.1 对享受我市最低生活保障待遇的居民家庭，可根据价格行政主管部门规定的标准享受生活用水价格优惠。

4.7.2 确认最低生活保障待遇的依据为广州市及各区民政部门发放的低保相关证件。

4.8 用户名称更名

发生产权变更时，申请用户名称变更手续的产权人在结清变更前水费、污水处理费和违约金之后且提供资料齐备，供水单位应及时办理用户名称变更手续。

4.9 用户申请暂停用水或终止供水

4.9.1 用户申请暂停用水或终止供水应由物业产权人向供水单位提出书面申请。供水单位应核对申请人身份、产权和地址，结清用户拖欠水费、污水处理费和违约金后受理，并与申请人预约 10 个工作日内上门实施停水时间。

4.9.2 实施停水措施前,供水单位应提前 24 小时在需停水物业出入口等显著位置张贴停水公告,说明停水原因、停水时间,并提醒用户提前准备。

4.9.3 实施停水时,供水单位应与申请人共同抄录水表尾数水量。申请人按照水表尾数水量结清用户当期应交水费、污水处理费等有关费用后,供水单位拆除水表。

4.9.4 用户暂停用水期满,若要继续暂停用水的,应及时到供水单位办理暂停用水延期手续。逾期一年没有办理相关手续的,供水单位可以注销用户账册。注销账册后用户重新申请用水的,应按照新办理用水申请手续办理。

5 抄表及收费

5.1 抄表

5.1.1 抄表周期

供水单位应定期抄录用户水表。非居民用户水表抄表周期为 1 个月,最长不超过 2 个月。居民用户水表抄表周期为 2 个月,最长不超过 3 个月。

5.1.2 抄表要求

5.1.2.1 供水单位应按照规定周期上门抄表,并将缴费信息通过纸质单据、电子渠道(官方网站、邮件、短信、微信公众号等)等方式,及时告知用户。

5.1.2.2 因水表发生故障、防护装置损坏、用户锁门、物阻及水浸表面等情况,抄表员无法抄表时,供水单位应根据用户上三次用水量的平均值或上期用水量或上一年同期用水量等估算方式暂收水费。

5.1.3 合理确定水表口径

5.1.3.1 供水单位应根据用户的用水申请资料,根据相关国标规范和技术要求,现场勘察情况合理确定水表口径。

5.1.3.2 供水单位应定期对 DN100 mm 以上水表的计量负荷进行复核,根据用户实际用水量核算水表口径是否偏小或偏大,发现水表口径明显不合理的,供水单位应指引用户办理更改用水水表口径手续。

5.1.4 水表复查

供水单位应制定并实施水表复查制度。当发现水表计量异常等问题时,应进行复查处理。

5.1.5 水量突增或突减

供水单位抄表时发现用户水量突增或突减的,应及时进行复查处理。原因不明的,应向用户了解用水情况,并提醒用户核对水量。

5.1.6 抄表准确率和及时率

供水单位应对抄表员的抄表准确率和及时率进行抽查,供水单位的抄表准确率和及时率应分别达到 90%以上。

5.2 用水单据

5.2.1 单据种类和内容

5.2.1.1 用水单据主要有:水费缴费通知、污水处理费缴费通知、催缴水费通知、水费发票、污水处理费收据等。供水单位可采取电子或纸质等形式告知用户。

5.2.1.2 用水单据应清晰明了地标明应通知用户的信息、用户响应时间、不响应的后果、超过时间未响应的补救措施、供水单位热线电话、通知日期等内容。

5.2.1.3 因单据未明确注明用户响应时间而导致用户超期未响应的，供水单位不得执行“不响应的后果”。

5.2.2 单据、周知性公文的投送或张贴

5.2.2.1 单据、周知性公文的投送或张贴是指将用户应知的相关信息通过电子渠道或纸质等形式告知用户或张贴到用户用水地址处。

5.2.2.2 水费发票、逾期缴费停水通知应及时送达用户，供水用水合同另有约定或供水单位已通知获取方式的除外。

5.2.2.3 供水单位采取供水用水合同约定以外的其他派发方式的，应将派发方式事先告知用户。

5.3 收费

5.3.1 收费水量

供水单位应按照用户水表实际计量水量向用户收取水费，不得设置水表底度或其他附加水量，出现水表故障或违章用水时，应按相关规定执行。

5.3.2 收费方式

5.3.2.1 供水单位应至少提供银行代扣和营业厅窗口收费两种水费收费方式。

5.3.2.2 供水单位应逐步开通网上交费、电话转账交费、银行网点代收费等多种方式向用户收取水费。

5.3.3 银行代扣

5.3.3.1 日供水量在 15 万立方米以上的供水单位应至少提供四个可选的水费代扣银行。

5.3.3.2 日供水量低于 15 万立方米的供水单位应至少提供两个可选的水费代扣银行。

5.3.4 水费查询

5.3.4.1 供水单位应为用户提供电话查询水费服务。有条件的供水单位可以开通电话语音自动查询系统。未开通电话语音自动查询系统的单位，应为用户提供人工查询水费服务。

5.3.4.2 供水单位应逐步开通网上查询、手机短信查询水费服务。

5.4 水费追缴

5.4.1 提醒服务

供水单位应为用户提供提醒缴纳水费服务。对逾期不缴纳水费的，供水单位应发出催缴水费通知。

5.4.2 欠费违约金

5.4.2.1 逾期缴交水费的，从逾期之日起，由供水单位按照供水用水合同的约定计收逾期缴费违约金。

5.4.2.2 违约金自本金交缴当日停止计算。

5.4.3 继续提醒服务

对欠费用户，供水单位应提供继续提醒服务至采取暂停供水措施为止。

5.4.4 暂停供水通知

对用户逾期缴费超过 60 个自然日仍未缴费的,供水单位可暂停供水服务,应提前 7 个自然日通过电子渠道、投递或张贴暂停供水通知等方式通知用户。

5.4.5 暂停供水

用户逾期缴费超过 60 个自然日,并且在供水单位通过电子渠道、投递或张贴暂停供水通知 7 个自然日仍未缴纳水费的,供水单位可以暂停供水服务。

5.4.6 恢复供水

欠费用户缴清所欠费用后,符合恢复供水条件的,供水单位应在用户办理恢复供水手续后 24 小时内予以恢复供水。

6 供用水设施维护

6.1 公共供水设施、用户共用用水设施及水表后用水设施责任划分

6.1.1 公共供水设施的日常维护由供水单位承担。

6.1.2 用户可以将用户共用用水设施交由供水单位维护,费用由共用用户共同承担。

6.1.3 水表后的用水设施由用户负责维护,用户可以委托供水单位有偿上门维护。

6.2 公共供水设施维护

6.2.1 根据区域内管网水质的状况制定管网末梢、消火栓排放计划,并予以落实。对管网水质明显降低的区域,应立即增加排水,直至管网末梢水质稳定达标。

6.2.2 供水单位应每年组织公共供水管网探漏测漏,降低管网漏耗,节约水资源。

6.2.3 供水单位应有计划组织公共供水管网的更新改造,并选用优质供水管材,减少水质污染。

6.3 用户共用用水设施维护

6.3.1 用户共用用水设施已交由供水单位进行维护的,供水单位应确保设施正常运行。

6.3.2 用户共用用水设施未交由供水单位进行维护的,除居民二次供水储水池(箱)的清洗、消毒外,由建设单位、业主或其委托的管理单位负责设施维护管理,确保设施正常运行,承担维护费用。

6.4 维修时限

6.4.1 用户反映阀门井盖丢失的,供水单位应当在接到相关信息后 2 小时之内派员到现场核实情况,并在 3 小时之内完成补缺。因作业条件限制,不能在 3 小时内完成补缺的,应当在 24 小时内修复。

6.4.2 90%以上的漏水次数应在 24 小时内修复。连续暂停供水超过 24 小时的,供水单位应采取应急供水措施,为居民生活提供基本用水。

6.5 水表维护

6.5.1 水表由供水单位购置、安装、维护和更换,费用由供水单位承担,用户应对水表予以保护,发生损毁、停行、逆行、滞行时,应及时告知供水单位。用户故意或过失致使水表损坏或丢失的,应予以赔偿。

6.5.2 供水单位应加强水表的日常巡查。对于水表污损、影响计量的,应及时更换,用户应配合。

6.5.3 水表首次使用时应实行强制检定。水表强制检定和到期更换应符合国家相关规定。

6.5.4 供水单位应建立水表台帐、制定水表的年度更换计划并组织实施。

6.5.5 水表检定、更换周期应符合 CJJ 92 和 JJG 162 的有关规定。

6.5.6 供水单位未按期更换水表的，用户因水表计量问题提出异议时，若经检测水表计量过快，则计算退费时间可以追溯到水表应更换时间。若检测水表计量过慢，且非人为因素造成的，供水单位不得要求用户补交自来水水费。用户故意干扰计量水表造成计量过慢的，供水单位可依法依规追缴水费损失。无法追溯水表应更换时间的，退减或补交消费的用水时间，以一个抄表周期为限。

6.6 计划停水及紧急停水

6.6.1 实施计划停水的，供水单位应提前 24 小时将停水的原因、停水的时间、停水范围及恢复供水的时间通过大众传播媒介或其他方式通知用户。对受影响的主要工商业用户应派发停水通知书，对住宅小区应派发到物业管理处并在小区显著位置张贴。

6.6.2 因发生事故造成非计划性停水时，供水单位应在抢修的同时向受影响的市民作出解释。

6.6.3 紧急停水抢修工作无法在预计时间内完成的，应及时将抢修情况及预计延长通知用户，并做好解释说明工作。

6.7 应急供水

6.7.1 计划停水连续超过 24 小时、因事故临时停水导致用户缺水或临时停水发生在居民用水高峰期的，供水单位应采取送水车送水等应急供水措施，为居民生活提供基本用水。

6.7.2 有条件的供水单位应配备送水车。

6.7.3 无配备送水车的供水单位，应与所在地消防部门或配备了送水车的供水单位签订事故情况下委托送水协议。

7 用户服务

7.1 机构设置

7.1.1 供水单位应设置统一的客户服务部门，统一受理、处理供水范围内的客服工作。

7.1.2 供水单位应建立统一、完善的客户服务电话系统，通过电话受理用户诉求，为用户提供各项查询服务。电话系统应保证 24 小时畅通。

7.2 用户接待

7.2.1 用户接待人员应主动使用规范的服务用语，对用户的问题应耐心聆听、热心引导。

7.2.2 接听客服电话的工作人员应在铃响三声内接听电话，与用户交谈时应使用规范的服务用语、耐心倾听。

7.2.3 对上门来访的用户，接待人员应及时接待，准确记录用户诉求，及时转办。

7.3 用户诉求处理

7.3.1 对用户诉求应及时解答，对不能立即答复的诉求应先记录再查实处理。供水单位处理诉求人员应在 3 个工作日内与用户沟通并查实，在 10 个工作日内处理完毕并回复用户，或 10 个工作日内告知用户处理进度。

7.3.2 用户诉求事项需报政府部门审批或需要较长时间完成的，供水单位应在 10 个工作日内将处理方案和处理时限告知用户，并在承诺的时限内完成用户诉求事项。

7.4 用户诉求处理督察

7.4.1 供水单位应建立服务质量督察制度,就用户对诉求处理的满意度进行回访。来电诉求件的回访率不得低于总来电已办结件的5%。来信、来访及来邮的诉求件回访率不得低于总来件量已办结件的50%,回访结果应记录在案。

7.4.2 对回访中用户表示不满意的,供水单位监督部门应核查处理诉求来件的方法是否符合有关规定。对符合规定的,回访人员应向用户解释说明。对不符合规定的,监督部门应及时下发纠正工单,加以纠正意见及督办。处理诉求来件的部门应在5个工作日内作出整改,监督部门通过明察暗访方式进行整改结果监察。

7.4.3 用户投诉工作人员服务态度的来件,经查实后,根据有关规定进行处理。情况严重及社会影响面广的,被投诉的工作人员及相关领导应共同上门向用户致歉。

7.5 用户满意度调查

7.5.1 供水单位应定期或不定期进行用户回访、第三方调查、服务集市或用户座谈等满意度调查的工作。

7.5.2 对于用户在接受满意度调查过程中收集的意见或建议,供水单位应记录在案,对合理的要求应予以落实。

7.5.3 供水单位应对满意度调查结果进行统计分析,制订并实施改进措施,优先解决用户反映集中片区的水质、水压问题。

8 服务责任及常见诉求处理

8.1 服务责任

8.1.1 水质保障责任

8.1.1.1 供水单位应按照GB 5749和CJ/T 206规定的要求向用户供水。

8.1.1.2 供水单位是供水范围内居民用户共用用水设施的二次供水储水池(箱)的保洁责任单位,应负责二次供水储水池(箱)的清洗、消毒(每半年不得少于1次),二次供水储水池(箱)的清洗、消毒应符合《广州市用户共用用水设施管理办法》的要求。

8.1.2 水压保障责任

8.1.2.1 供水单位应保障市政公共管网末梢水压达到供水用水合同约定的服务水压或达到本市服务水压标准。

8.1.2.2 出现市政公共管网末梢水压低于供水用水合同约定的服务水压或本市水压标准的情况时,供水单位应约定解决时间并尽快解决。因供水系统等客观原因暂时无法解决的应向居民做好解释工作。因用户未按照规范设置加压设施或有其他违法行为导致水压低的情况时,供水单位应通知用户纠正,并提供改造方案,改造费用由用户承担。

8.2 水质诉求处理

8.2.1 对用户反映的水质问题,供水单位应在当日与用户联系,可以当即解答的应立即解答。需上门解决的,供水单位应在24小时内派人上门调查,查找水质问题发生的原因。

8.2.2 因公共供水设施损坏造成的污染,供水单位应及时修复。因用户用水设施造成的污染,供水单位应通知用户纠正,并提供改造方案,改造费用由用户承担。

8.3 水压诉求处理

对用户反映的水压问题，供水单位应在 24 小时内派人上门测压，并分析原因、提出意见。

8.4 异议水表的送检

- 8.4.1 对水表计量有异议的，无论是用户还是供水单位均应通知对方共同检查确认，不得单方拆表。用户不到现场或拒绝确认的，供水单位应将拆表通知张贴在用户用水地址处。
- 8.4.2 送检水表应由供水单位派员拆卸，并安装新水表。供水单位应如实填写清楚需检验水表及新装水表的表码、表径、水表行度、日期等内容，与用户共同签字确认。用户拒绝签字确认的，供水单位应将上述内容的有关通知张贴在用户用水地址处。
- 8.4.3 供水单位工作人员应将送检水表贴好封条，和用户共同送第三方法定检定机构检定。用户不愿参与送检过程的，供水单位可以取得用户书面同意后送检。
- 8.4.4 要求送第三方法定检定机构进行检定的水表必须要有完整出厂铅封和外观完整，如经检查发现水表未拆除时已遭恶意破坏水表铅封或外观，导致不能检定，供水单位有权依法追究水表使用人的法律责任。由于水表的铅封、外观或结构受到损坏而造成水表检定不合格，供水单位不承担责任。
- 8.4.5 通知用户后，用户不到现场或拒绝确认的，供水单位应将通知单、拆装表记录、水费计算方法等当面交给用户或投放到用户用水地址处。
- 8.4.6 水表故障情况下，用户用水量应按照本规范 5.1.2 的规定合理确定。
- 8.4.7 对人为损坏水表计量的情况，水表损坏时间由供水单位举证，供水单位不能明确举证的，从供水单位首次发现或接报时间开始追收。因用户原因未能及时更换故障水表的，供水单位可按暂收水费方式发单和收费，直至更换新水表为止。

8.5 不合格水表的退补费处理

8.5.1 经法定检定机构检测，当水表常用流量误差超过 JJG 162 规定的范围时，供水单位应根据法定检定机构检定水表结果作退减或补收水费处理。

退减或补收水费的水量按检定结果计算，当检定结果为正（水表快）时，使用“+”号，当检定结果为负（水表慢）时，使用“-”号。

使用计算公式见式（1）：

$$Q = \frac{m}{1 \pm x\%} - m \dots\dots\dots (1)$$

式中：Q——应退或补的水量；
m——水表计量水量；
x%——以百分比表示误差值的绝对值。

- 8.5.2 水表误差值可以取检定部门出具的《水表检定书》中列出该检测水表的常用流量检测值来计算。
- 8.5.3 退减或补收水费的用水时间以 2 个月为限。

8.6 异议期间供水

- 8.6.1 用户与供水单位对缴纳水费有异议时，供水单位不得暂停供水。待异议结果确认后，供水单位依照异议确认结果向用户退减或补收水费。
- 8.6.2 用户长期欠费，城市供水行政主管部门已依法实施行政处罚或采取暂停供水措施后，用户才对水费、水量产生异议的，供水单位应在用户补交水费和违约金后，经城市供水行政主管部门同意，恢复供水。

9 费用支付

9.1 投递费用

水费缴费通知、催缴水费通知、停水通知、水费发票等投递费由供水单位承担。

9.2 停水和恢复供水费用

用户主动申请暂停、终止供水、恢复供水的费用由用户承担。各级政府部门要求配合采取暂停或恢复供水措施所发生的费用由供水单位承担。

9.3 水表检测费用

9.3.1 由用户提出水表检测的，经法定检定机构鉴定，计量误差超过国家规定值的，鉴定费和水表及附属设施拆装、运送等费用由供水单位承担。计量误差在国家规定值内的，鉴定费和水表及附属设施拆装、运送等费用由用户承担。

9.3.2 由供水单位提出水表检测的，鉴定费和水表及附属设施拆装、运送等费用由供水单位承担。

9.4 水表定期更换费用

水表正常使用到规定期限的更新费用由供水单位承担。

9.5 水表非正常更新费用

水表损坏或计量不准确需要更换水表的，经证实水表是用户损坏的，由用户承担水表更换发生的费用。无证据证明水表是用户损坏的，由供水单位承担水表更换发生的费用。

参考文献

- [1] CJ/T 454 城镇供水水量计量仪表的配备和管理通则
 - [2] 《强制检定的工作计量器具实施检定的有关规定（试行）》 技监局量发[1991]374号
-