哈密水务有限公司

**一、收费种类、收费依据、水费标准**

（一）自来水价格

1、居民生活用水 1.3元/立方米

2、行政事业单位用水 1.4元/立方米

3、工业用水 1.54元/立方米

4、商业服务用水 4 元/立方米

5、基建用水 3.5元/立方米

6、特种用水（指桑拿、足浴、洗车、单位院落中的鱼塘等特殊行业） 12元/立方米

7、绿化、环卫、消防、公厕用水 0.6元/立方米

以上收费依据哈地发改价格（2007）17号

**二、社会服务承诺**

1、严格执行《国家生活饮用水卫生标准》，按规定做好水质检测工作，出厂水水质合格率达100%，水质综合合格率达98%以上；

2、对用户反映的水质问题，自接到投诉后，2小时内到现场调查、处理，及时反馈；

3、确保足够水压。按照国家规定标准，供水主管网末端供水压力不低于0.12兆帕，管网压力合格率不低于97%；

4、停水通知。有计划停水提前24小时公告，因自然灾害或突发性事故造成停水，因其不可预见性，在抢修的同时尽量通知用水单位和居民，尽快恢复正常供水；

5、在规定时间内抄表，抄表率达100%，抄表准确率达100%；

6、严格按照哈密地区发改委（物价）核定收费标准计收水费；

7、热情接待用户查询。用户对计量、收费、故障水表等业务提出查询，在认真核实的基础上2日内给予答复；

8、供水事故报修，街道用户投诉后，30分钟内赶赴现场，24小时完成抢修任务，对突发性爆管事故实行连续抢修，供水管网维修及时率达98%；

9、管道维修、施工期间，按规定设置安全标志，确保安全；

10、对于不属于公司职责范围内的业务，实行社会有偿服务；

**三、业务受理**

1、热线受理：热线电话实行24小时畅通，倡导“首问责任制”和“一站式”服务，使用文明服务用语，处理结果及时反馈客户。

2.工程受理：收费窗口办理用户接水申请、水表新装、改装、一户一表改造等业务。用户申请手续齐全，在8个工作日内完成勘察设计。具备开工条件后，10个工作日内安排施工。

**四、服务热线**

公司24小时服务热线：2257704

**五、监督投诉电话**：2233799， 268860