吴 江 华 衍 水 务 有 限 公 司

水表计量管理制度

2026 年 06 月 30 日发布　　2026 年 07 月 01 日实施

文件修订记录

版次	生效日期	章/页	修订内容
/	2026.5.1	全文	首次发布，符合《城镇供水供电供气企业计量行为合规指南》要求

本文件为吴江华衍水务有限公司版权所有 未经许可不得影印

1. 目的

为加强公司计量管理，保证计量水表准确可靠，维护用户合法权益与社会公共利益，严格遵循《中华人民共和国计量法》《中华人民共和国计量法实施细则》《饮用冷水水表检定规程》《仲裁检定和计量调解办法》《城镇供水供电供气企业计量行为合规指南》等规定，特制定本制度。

2. 适用范围

适用于吴江华衍水务有限公司所有用于贸易结算、固定安装的居民用水计量水表，覆盖水表采购、入库、检定、安装、使用、轮换、维修、报废、数据管理、投诉处理、争议仲裁全流程。

3. 术语与定义

无。

4. 部门职责

4.1. **客户服务中心（计量管理责任部门）**

4.1.1. 负责制定水表计量管理制度、岗位职责，落实责任到岗到人；

4.1.2. 负责计量水表全生命周期管理，建立并动态更新水表台账；

4.1.3. 负责强制检定水表统一送检，确保首次检定全覆盖、合格后方可使用；

4.1.4. 负责通过（包括但不限于）官网、微信公众号、营业厅等渠道公示《水表计量管理制度》、《诚信计量公开承诺书》；

4.1.5. 负责计量法律法规、技术规范的培训、考核与宣贯；

4.1.6. 负责计量投诉处理、异议处置、舆情监测与整改闭环；

4.1.7. 负责配合市场监管部门监督检查、仲裁检定与数据核查；

4.1.8. 负责制定风险评估标准、监督供水服务部执行情况、发布计量预警信息等。

4.2. **采购合约部**

4.2.1. 负责审核水表供应商资质，确保供应商合法合规、产品具备型式批准证书；

4.2.2. 负责采购符合国家标准与强制检定要求的合格水表；

本文件为吴江华衍水务有限公司版权所有 未经许可不得影印

4.2.3. 协助客户服务中心做好水表报废处置相关工作。

4.3. **供水服务部**

4.3.1. 负责水表领用、安装、验收、上线、抄收、故障上报、维修、轮换、下线等现场作业；

4.3.2. 负责执行水表更换、封样、告知、读数确认等用户服务流程；

4.3.3. 负责配合用户异议处理与现场核查工作;

4.3.4. 负责配合落实风险整改、预警处置工作。

4.4. **数据信息中心**

4.4.1. 负责客服系统平台稳定运行与数据安全；

4.4.2. 负责计量数据定期备份、操作日志留存、权限管控，确保数据不可篡改、可追溯；

4.4.3. 为计量管理提供技术支持与系统保障。

5. 岗位职责

5.1.1. 客户服务中心表务技术人员：负责水表入/出库、信息录入、台账管理、库存安全，确保账物相符、全程可追溯；

5.1.2. 采购合约部人员：负责资质审核、合规采购、交货跟进，协助报废处置；

5.1.3. 供水服务部人员：负责水表安装、上线、抄收、维护、故障上报、下线管理、用户告知与现场配合；

5.1.4. 数据信息中心人员：负责系统运维、数据安全、日志管理，严禁数据篡改与违规操作。

6. 工作程序

6.1. **水表全生命周期管理**

6.1.1. 水表强制检定

6.1.1.1.严格执行 JJG162-2019《饮用冷水水表检定规程》、《城镇供水供电供气公用企业计量行为合规指南》等相关要求，居民水表安装前必须经法定计量检定机构强制检定合格后方可安装使用，严禁使用未经强制检定或经检定不合格水表；

本文件为吴江华衍水务有限公司版权所有 未经许可不得影印

6.1.1.2.建立检定台账，按要求报送监管部门。

6.1.2. 水表入库及存放

6.1.2.1.仓管员对到货水表进行外观、数量、证书、封印验收，合格后方可入库，同时在系统中进行入库操作；

6.1.2.2.分类存放、防潮、防盗、防破坏，确保存储安全。

6.1.3. 水表出库及安装

6.1.3.1.凭审批后的《出库申请单》领用出库；

6.1.3.2.严格按照《水表安装规范作业指导书》安装，确保安装规范、读数可查、封印完好。

6.1.4. 水表故障与更换

6.1.4.1.发现水表损坏、故障、失准，应及时告知用户；非人为损坏免费更换，并确认换表前后读数；

6.1.4.2.用户不在场时可通过（包括但不限于）张贴《水表更换告知书》、短信或电话等方式告知用户换表情况及读数；

6.1.4.3.因水表故障造成多收水费的，按规定足额退赔。

6.1.5. 争议表处理（用户异议）

6.1.5.1.用户提出检定申请，由供水服务部现场核查；共同签订《水表检定申请单》；

6.1.5.1.1.双方共同确认读数、换表、封样，送有资质机构检定；

6.1.5.1.2.检定结果在允许误差范围内：费用由用户承担；

6.1.5.1.3.检定结果在允许误差范围外：检定费、材料费、安装费由公司承担，按异议前最近一期水量根据检定结果计算退还水量；

6.1.5.1.4.用户有权向市场监管部门申请仲裁检定，公司全力配合。

6.1.6. 投诉与舆情处理

6.1.6.1.用户可通过热线（0512-63631616）、公众号、官网（wj.huayanwater.com）、营业厅等渠道投诉；

6.1.6.2.接到投诉及时受理、登记、核查、处置、回复，做到闭环管理；

本文件为吴江华衍水务有限公司版权所有 未经许可不得影印

6.1.6.3.重大舆情与重大计量事件 12 小时内向属地政府、行业主管、市场监管部门报告。

6.1.7. 水表到期轮换

6.1.7.1.在用计量水表按规定周期开展到期轮换时，应提前（包括但不限于）通过在社区、小区、公众号进行公示或通过短信等方式通知用户；

6.1.7.2.轮换时做好读数确认、用户告知与解释工作；

6.1.7.4 用户拒绝到期轮换的，需现场签订书面责任承诺书。后续因未按期更换水表引发的计量纠纷、水费结算异常、经济损失及相关法律责任，全部由用户自行承担。

6.1.8. 水表报废处置

6.1.8.1.换下旧表留存不少于 2 个月，便于用户核对；

6.1.8.2.报废水表须破坏计量性能，统一回收处置，严禁回流市场；

6.1.8.3.建立报废台账，全程可追溯。

6.2. 水表台账管理

6.2.1. 建立全流程可追溯台账，动态更新；

6.2.2. 台账包括：采购、检定、入出库、安装、轮换、报废、投诉、退赔等记录；

6.2.3. 所有计量记录保存期限不少于水表使用年限，满足监管追溯要求。

6.3. 计量数据管理

6.3.1. 计量数据真实、准确、完整、可追溯，严禁篡改、伪造、人为调整；

6.3.2. 系统操作日志留存，分级权限管控，防止越权操作；

6.3.3. 定期备份数据，保障数据安全。

6.4. 人员管理

6.4.1. 定期对计量管理、安装、抄表、维修人员开展计量法规、诚信服务培训；

6.4.2. 对违规拆装、破坏封印、篡改数据等行为严肃追责。

本文件为吴江华衍水务有限公司版权所有 未经许可不得影印

6.5. **公示与监督**

6.5.1. 公开：计量管理制度、诚信计量承诺书、投诉电话、异议流程、退赔规则；

6.5.2. 自觉接受市场监管部门、用户与社会监督，违规必究、及时整改。

6.6. **计量跟踪监测、风险评估及预警管理**

6.6.1. 计量跟踪监测

6.6.1.1.常态日常跟踪监测评估：结合日常抄表、核表，对所有服役水表开展动态跟踪、风险排查，若发现计量风险，及时上报整改；

6.6.1.2.定期专项跟踪监测评估：定期组织水表复核，核查水表状态、水表读数是否存在异常；用户是否存有异常用水；

6.6.2. 风险识别范围

6.6.2.1.设备本体风险：（包括但不限于）水表表盘损坏、表卡/停、计量不准、智能水表数据采集异常等；

6.6.2.2.安装运维风险：（包括但不限于）水表安装不规范、防护措施不到位等导致的计量偏差等；

6.6.2.3.人为影响风险：（包括但不限于）人为私拆、改装、遮挡、干扰水表计量；抄表漏抄、错抄、估抄等人为操作风险；

6.6.3. 风险分级标准

6.6.3.1.一般预警：一般计量风险指因水表故障、安装不规范、人为原因导致的个别水表发生计量风险，由供水服务部相关人员现场登记并上报处理，包括水量处理、水表更换等；

6.6.3.2.严重预警：重大计量风险指当同一区域内有用户集中投诉计量器具故障、失准等同类问题的，12 小时内向属地政府、行业主管、市场监管部门报告；

6.6.4. 风险处置

6.6.4.1.分级整改：一般风险即时整改；重大风险需成立专项小组（由工单舆情小组成员组成）全面排查水表批次计量问题、彻底整改，包括

本文件为吴江华衍水务有限公司版权所有 未经许可不得影印

与用户水量处理、与水表供应商按采购合同相关条款处理，同时将相关处理结果上报属地政府、行业主管、市场监管部门。

7. 附则

7.1 本制度未尽事宜，按照国家、江苏省、苏州市相关法律法规及规范性文件执行；本制度内容与现行法律法规冲突的，以法律法规规定为准。

7.2 本制度自 2026 年 7 月 1 日起正式实施。

承诺单位：吴江华衍水务有限公司

投诉监督电话：0512-63631616、12315

本文件为吴江华衍水务有限公司版权所有 未经许可不得影印