

长沙经济技术开发区星沙水务集团股份有限公司  
居民用水（一户一表）水表抄催服务  
外包协议

甲方：长沙经济技术开发区星沙水务集团股份有限公司

乙方/外包公司：湖南海纳明人人力资源服务有限公司

签订时间：2025 年 5 月 7 日

签订地点：长沙经济技术开发区星沙大道 323 号

政府采购合同编号：\_\_\_\_\_

采购人（全称）：长沙经济技术开发区星沙水务集团股份有限公司（甲方）

中标（成交）供应商（全称）：湖南海纳明人人力资源服务有限公司（乙方）

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同协议书。采购人与中标（成交）供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

## 1. 项目管理信息

(1) 采购方式：公开招标

(2) 项目名称：长沙经济技术开发区星沙水务集团股份有限公司居民用水（一户一表）水表抄催服务

(3) 采购计划编号：JKCG-F202501130021

## 2. 合同标的及金额

序号	标的名称	政府采购品目	型号规格	数量单位	数量	总价(元)
1	长沙经济技术开发区星沙水务集团股份有限公司居民用水（一户一表）水表抄催服务	其他服务	详见采购文件	项	1	
合计金额小写： <u>1008246.40</u> 元（一年服务期）						
合计金额大写：壹佰零捌仟贰佰肆拾陆元肆角整						

合同标的及金额明细：

(一) 水表数量：

年度 (年)	室内表 (块)	室外表 (块)		现有水表总数 (块)	预计新增水表数 (块)	
		线下水 表	线上市 表		上半年	下半年
2025	2000	7000	40500	49500	5000	4000
2026	2000	7000	49500	58500	5000	5000

2027	2000	7000	59500	68500	6000	5000
------	------	------	-------	-------	------	------

注：以实际水表数量为准。

(二) 抄催业务服务费、明细表及抄表周期：

1. 催抄服务期限：催抄服务期限为壹年，即自 2025 年 5 月 7 日起至 2026 年 5 月 6 日止，协议按年度签订，自合同签订之日起实施 1 年或实际金额达到 1008246.40 元时，以上条件达到其一，双方合同自行终止。

备注：甲方根据上一年度乙方工作考核结果，良好及以上续签，如乙方年度工作考核结果为合格及以下，甲方有权解除合同，不予续聘乙方提供服务，且无需对乙方做任何赔偿。

2. 本项目中标优惠率为：8%

3. 服务费明细及抄表周期如下：

抄催服务单价					
序号	服务内容	单位	数量	中标单价 (元/块)	备注
1	室内水表抄表服务费	块	1	2025 年度 1.55 元 / 块; 2026 年度 1.55 元 / 块; 2027 年度 1.54 元 / 块;	原则一月一抄 特殊情况经发 包单位同意,可 最低保证三月 一抄,结算以实 际次数计。
2	室外水表抄表服务费	块	1	2025 年度 1.42 元 / 块; 2026 年度 1.41 元 / 块; 2027 年度 1.40 元 / 块;	一月一抄
3	集抄水表抄表服务费	块	1	2025 年度 1.42 元 / 块;	半年一次

				2026 年度 1.41 元 / 块; 2027 年度 1.40 元 / 块;	
4	水表催费服务费	块	1	2025 年度 1.06 元 / 块; 2026 年度 1.05 元 / 块; 2027 年度 1.04 元 / 块;	一月一次
5	新增远传远控水表抄表服务费	块	1	2025 年度 1.42 元 / 块; 2026 年度 1.41 元 / 块; 2027 年度 1.40 元 / 块;	半年一次
6	新增远传远控水表催费服务费	块	1	2025 年度 1.06 元 / 块; 2026 年度 1.05 元 / 块; 2027 年度 1.04 元 / 块;	一月一次

### 3. 履行地点和方式

3.1 履行地点：长沙经济技术开发区星沙水务集团股份有限公司现有供水范围内，即东至东十二线，西至湘龙路西延线，南至人民东路，北至宋水线。

3.2 履行方式：（合同的履行方式主要包括运输方式、交货方式等）：按甲方要求。

### 4. 结算方式

4.1 资金支付方式：

4.1.1 抄催服务外包费用由甲乙双方根据本协议第二条第二款服务费明细表进行结算，由甲方向乙方支付，乙方不得向客户收取任何费用，违者甲方有权责令其返还所收费用并按 500 元 / 次从外包费用中扣除作为违约金；情节严重，甲方有权解除本协议并追究乙方相关法律责任。

4.1.2 外包费用按实按月结算，采用“计件+考核”相结合的方式核算。即：月服务费用 = {抄表服务费单价上限值 \* (1-成交优惠率) \* 当月实际抄表数量 + 催费服务费单价上限值 \* (1-成交优惠率) \* 当月实际催缴水费的水表数量} \* 考核系数。若水表根据第三条第 3 款增加较多，甲方有权根据单价和此条计费方式来核定新增量的计费，但新增部分不得超过总价的 10%。

4.1.3 乙方须按甲方要求实施居民用水（一户一表）水表的抄催工作，并于次月 5 日前将抄催完成情况、抄催人员意外保险缴纳情况等以书面形式提交甲方。甲方需在接到乙方提交的相关材料后的 15 个工作日内进行确认及审核，经甲方验收合格后，由乙方请款，提交请款报告及开具的劳务税率 6% 增值税普通发票后 15 个工作日内支付外包费用。如果乙方提供发票税率低于 6%，则在总价中扣除相应税率差额，如乙方提供发票税率高于 6%，采购人不作额外补偿。

4.2 收款账户：中国工商银行长沙市星沙支行 1901 0230 0920 0165 451

4.3 对中小微企业及时支付的约定：自交付之日起 30 日内支付款项；另有约定的，付款期限最长不得超过 60 日。约定采取履行进度结算、定期结算等结算方式的，付款期限应当自双方确认结算金额之日起算。合同明确需检验或验收的，应明确检验或验收期间，约定交付后经检验或者验收合格作为支付条件的，付款期限应当自检验或者验收合格之日起算；采购人拖延检验或者验收的，付款期限自约定的检验或者验收期限届满之日起算。

## **5. 合同履行验收方式及要求：甲方在收到乙方交付的货物（服务）后按如下方式进行验收**

### **5.1 验收程序**

采用一般程序验收

### **5.2 服务外包工作内容**

5.2.1 外包范围内居民用水水表的抄读及水费通知单发送工作，水费催缴及关阀限水、复水工作（不包括拆表限水工作）；

- 5.2.2 外包范围内“停复水、水量争议”等与外包抄表催款相关类别处理业务；
- 5.2.3 外包范围内水表预付费推广及实施工作；
- 5.2.4 外包范围内水表的客户信息收集、填报、核对工作及异常水表处理；
- 5.2.5 外包范围内表位异常信息处理、外管漏水报修、内管漏水告知客户、违章用水申报；
- 5.2.6 用水性质变更，水表水价的申报调整工作；
- 5.2.7 供水相关政策业务资料的投递、解释及宣传,对微信公众号宣传与关注；
- 5.2.8 统管、户改项目小表移交验收工作。
- 5.3 服务周期及验收标准：
  - 5.3.1 根据甲方确定的抄表收费周期开展相关工作，一般每块表 1 月抄读 1 次催费 1 次（室内水表因考虑到现场实际情况要求保底三月一抄，费用的结算按实际抄表数结算）。手工抄读拍照上传，数据准确无误，水表抄表率不低于 99%，水费欠费率 $\leq 1\%$ ，每块水表欠费金额不超过三个月，每月进行考核验收（具体详见《居民用水（一户一表）水表抄催外包服务工作要求及考核细则》）。
  - 5.3.2 要求手工抄读拍照上传，数据准确无误，乙方提供并保留催费证据，（抄表结算以上传照片的实际数量为准、催费按交费率结算）每户每月催费按一次计算。
  - 5.3.3 每月进行考核验收，考核标准详见《居民用水（一户一表）水表抄催外包服务工作要求及考核细则》。

## **6. 甲乙双方的权利与义务**

### **6.1 甲方的权利和义务。**

- 6.1.1 乙方有义务根据甲方要求为乙方从事外包的人员提供必要的业务技能培训，外包人员业务技能经乙方考核、甲方认可后方可上岗。
- 6.1.2 甲方应提供外包工作所需的 2 台电脑，设备管理参照甲方管理规定执行。
- 6.1.3 根据工作需要，甲方有权调整乙方外包的居民用水（一户一表）水表抄催范围、抄催数量、抄催日程安排、抄催间隔及其他工作内容，并及时通知乙方，乙方对上述调整不持异议。
- 6.1.4 甲方有权对乙方的外包工作进行指导、督促、检查与考核。甲方对乙方采

取按月考核的方式，在客户投诉落实的当月，执行考核。若客户投诉落实存在跨月情况，甲方将保留追溯考核的权利。若本协议解除，乙方仍应对本协议解除前应履行的义务承担责任。

6.1.5 乙方在外包业务履行过程中遇到问题应积极解决并向甲方提交解决方案请甲方确认，甲方提出修改意见的，乙方应按照甲方修改意见执行。

6.1.6 甲方应依照本合同约定按时向乙方支付外包费用。（即本合同第二条第三款约定的服务费。）

## **6.2 乙方的权利和义务。**

6.2.1 乙方需在外包工作中向居民用水（一户一表）水表用户提供良好服务，不以欺诈、胁迫等不正当手段损害客户的利益以及甲方的声誉。乙方在进行外包工作过程中应确保其行为合法合规，乙方出现违法违规情形，甲方有权解除本协议，不支付尚未支付的服务费，并要求乙方对甲方的损失承担赔偿责任。

6.2.2 乙方自行聘用项目服务人员为项目提供服务，且服务人员年龄不得超过50周岁，乙方应与服务人员签订劳动合同并为服务人员购买社会保险，乙方应为项目服务员工购买商业型意外保险（提供保险证明材料复印件）等保险。乙方从事外包工作的人员在工作当中因工致伤（亡）或致使他人人身财产损害，由乙方承担全部责任；乙方人员与甲方无任何劳动合同关系及经济关系，乙方与为项目服务员工因项目服务产生劳动争议等纠纷，由乙方承担全部责任；乙方应该强化抄催人员的安全培训和安全保障，抄表过程中工作人员发生安全事故，由乙方承担一切责任和损失，甲方概不负责。乙方在提供外包服务过程中产生的一切人工、交通、通讯等费用由乙方自理。

6.2.3 乙方应将进行居民用水（一户一表）水表抄催工作的工作人员相关信息以书面形式递交甲方（包括但不限于姓名、性别、年龄、家庭住址、工作单位、联系方式、紧急联系人等），经甲方确认同意后，方能开展工作。乙方在变更、新增从事外包工作的人员时，需提前15天书面告知甲方，乙方从事外包工作的人员业务技能需经乙方考核、甲方认可后方可上岗工作。甲方认为乙方工作人员不能胜任岗位工作的，可要求乙方立即更换，乙方须无条件配合。

6.2.4 乙方从事外包工作的人员应佩戴服务工作证（工作证式样须甲方同意认可）。乙方应对工作证的使用、更换、回收工作负责，并按月将相关事宜以书面

形式和电子文档提交甲方备案。外包工作人员的食宿一律由乙方自行负责。

6.2.5 乙方有义务管理好甲方提供的专用设备,如因乙方保管不善或操作不当等原因造成设备损坏或遗失,由乙方按原价进行赔偿。在本合同解除或终止时,乙方应将借用的设备返还,如不能返还,乙方应按原价赔偿。

6.2.6 乙方须严格按本协议内容开展工作,达到甲方工作质量要求,不得在甲方管辖的居民用水(一户一表)水表用户中,以甲方名义开展外包范围之外的工作。

6.2.7 乙方有权向甲方提出改进工作的建议,并配合甲方做好外包范围内居民用水(一户一表)水表用户意见的收集和处置工作,并按月向甲方以书面形式提交。

6.2.8 乙方不得将本协议外包的工作内容进行转包或外包,一经发现,甲方有权立即终止本协议,甲方未付乙方的外包费用不再支付,甲方还可要求乙方赔偿由此给甲方造成的损失。因乙方违约行为所产生的法律纠纷和责任由乙方自行承担。

6.2.9 乙方因未履行本协议条款而造成甲方损失的,乙方需对甲方损失进行赔偿。

6.2.10 因特殊情况需要调整抄表日程的,乙方应将调整方案提前三个工作日告知甲方备案,否则甲方有权对其进行考核。情节严重者,甲方有权解除本协议,并追究乙方的违约责任。甲方在收到通知后应及时关注乙方调整行为,保证服务质量。

6.2.11 乙方在履行外包服务的过程中,不得与第三方串通损害甲方利益,甲方发现乙方出现瞒报、少报水表抄数、毁损水表或调节水表读数等情形,甲方有权解除本协议,不支付尚未支付的服务费用,赔偿甲方损失,并要求乙方按照本协议暂定的服务费向甲方支付违约金。

6.2.12 乙方在合同到期前后,必须对甲方新选择的下一阶段服务单位进行工作交接和业务培训,包括但不限于账务处理、水表和用户信息交接、抄表现场管理等抄收关联工作,培训时长不得少于两个抄表周期(至少2个月)。乙方拒未完成工作交接和业务培训或乙方完成工作交接、业务培训不详尽、不具体、不到位的,甲方有权不予支付剩余服务费且乙方需针对此项义务违约支付甲方合同总金额30%的违约金。

## **7. 违约责任**



- 7.1 对中小微企业未及时支付的违约责任约定：采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者迟延支付中小微企业款项。
- 7.2 如中标（成交）供应商系中小微企业，采购人存在迟延支付乙方合同款项的，应当承担付款逾期利息。双方对逾期利息的利率约定为年息%（约定利率不得低于合同订立时 1 年期贷款市场报价利率），未做约定的，按照每日利率万分之五的标准支付逾期利息。
- 7.3 甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替等为由违约毁约。因国家利益、社会公共利益需要改变政策承诺、合同约定的，应当依照法定权限和程序进行，并依法对乙方因此受到的损失予以补偿。
- 7.4 乙方应按甲方的《居民用水（一户一表）水表抄催外包服务工作要求及考核奖惩细则》及甲方相关规定要求开展工作，出现违反上述规定的，甲方有权按照考核办法对乙方追究违约责任，并要求乙方整顿、改正，如乙方拒不改正或仍未到达本合同约定要求的，甲方有权在任何阶段单方立即解除本协议，解除协议通知书到达乙方处即协议解除。合同因乙方违约解除的，乙方需按本合同总金额 30% 支付甲方违约金。乙方须立即返还甲方设备、销毁外包服务工作证。
- 7.5 未经甲方考核认可，乙方擅自新增、变更从事外包工作的人员的，一经发现乙方应按每人每次向甲方支付 500 元违约金，并立即终止该行为，直至乙方从事外包工作的人员经甲方考核认可后上岗。
- 7.6 乙方未按本协议规定与工作人员签订正式合同、购买五险等违约行为所引发的法律纠纷均由乙方承担，给甲方造成经济损失或名誉损害的，乙方负责赔偿及消除影响。
- 7.7 乙方在服务过程中因未履行本协议条款而给甲方造成经济损失或名誉损害的，乙方负责赔偿及消除影响。
- 7.8 协议到期后若双方不再续签，所有外包服务工作证应在双方的监督下全部销毁，不得留用或作其他伪造外包服务证明；乙方应及时回收中途辞职人员的外包服务证并作销毁处理；乙方及其从事外包工作的人员不得利用从事外包工作的机会牟取不当利益。违反上述规定，甲方将追究乙方相应法律责任，情节严重的，移交司法机关处理。

7.9 乙方承诺参与本项目的投标文件、证明资料、资质资料等所有参与本项目合同签订、履行有关的所有资料真实、合法、有效，甲方如发现乙方提供虚假的证明资料、资质资料、投标资料，则双方合同终止且乙方须按合同总金额 30%支付甲方违约金。

7.10 本协议约定的其他违约责任。

## 8. 解决争议的方法

首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷：

向甲方所在地人民法院提起诉讼人民法院提起诉讼。

## 9. 组成合同的文件

合同由以下文件构成，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

(1) 在采购或合同履行过程中乙方作出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议

(2) 中标或成交通知书

(3) 响应文件

(4) 政府采购合同格式条款及其附件

(5) 专用合同条款（如果有）

(6) 通用合同条款（如果有）

(7) 标准、规范及有关技术文件，图纸，已标价工程量清单或预算书（如果有）

(8) 其他合同文件。

## 10. 合同生效

本合同自双方法定代表人或代理人签字并加盖合同专用章或公章后即生效

## 11. 其他条款

### 11.1 联络

11.1.1 联络以书面形式为准：双方任何人提出或给出的与居民用水（一户一表）水表抄催业务有关的通知、指示、要求、请求、同意、确认、批准等是双方联络和履行合同的凭证，均应以书面形式为准，并应送达双方约定的地点和办理签收手续。双方均应及时发出和答复，不得无故扣压和拖延，不得无故拒收，否则由责任方对由此造成的后果负责。

本协议约定的地址、联系人和联系方式为双方指定的通讯地址、联系人、联系方式，通讯地址和联系方式发生变更，应及时以书面方式通知对方，若未及时通知，视为未发生变更。

双方在本协议履行过程中的联系应须采用书面方式，可采取专人递送、特快专递、电子邮件、微信等方式送达。专人递送以送达给对方后视为送达；特快专递在寄出后（以邮戳为凭）第5日视为送达，拒收或退回，均以寄出后第5日视为送达；以电子邮箱、微信发送的，以发送成功时视为送达。双方变更联系地址或联系人时，需提前7天书面通知对方，否则产生的所有后果对未履行通知的一方承担。

#### 11.1.2 联系人

甲方的联系地址：长沙经济技术开发区星沙大道323号

联系人： 联系电话：

邮箱： 微信号：

乙方的联系地址：

联系人： 联系电话：

邮箱： 微信号：

#### 11.2 合同终止

11.2.1 本协议有效期为3年，协议按年度签订，服务期限自合同签订之日起计算满1年止，本次协议自2018年5月7日起至2021年5月6日止，如乙方发生违约行为或甲方对抄催外包服务工作效果不满意，则甲方有权随时解除本协议。

11.2.2 本协议未尽事宜，由双方友好协商并另行签订《补充协议》。

11.2.3 除本协议约定可以解除本协议的情形外，未经甲方同意，乙方不得擅自解除本协议，乙方未经同意擅自解除该协议造成甲方经济损失的，乙方应承担赔偿责任，甲方有权不支付尚未支付的服务费，并要求乙方按照本协议暂定服务费用总额向甲方支付违约金。

11.2.4 经双方友好协商且一致同意的，可以提前解除本协议，具体结算等由双方协商确定。

#### 11.3 合同份数及其他

11.3.1 本合同一式肆份，甲方两份、乙方两份，具有同等法律效力。

11.3.2 附件作为本协议组成部分，与本协议具有同等法律效力。

附件：

1. 安全协议书

2. 《居民用水（一户一表）水表抄催外包服务工作要求及考核细则》

长沙经济技术开发区星沙水务集团  
甲方（公章）：\_\_\_\_\_  
股份有限公司方)盖章处

乙方（公章）：\_\_\_\_\_  
(乙方)盖章处

地址：长沙经济技术开发区星沙大道 323 号 地址：

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

电话：

电话：

传真：

传真：

# 安全协议书

甲方：长沙经济技术开发区星沙水务集团股份有限公司

乙方：

甲乙双方签订《居民用水（一户一表）水表抄催服务外包协议》（以下简称“原协议”），为明确甲乙双方的安全责任和义务，经双方协商一致，现制定如下安全协议，以资共同遵守。

## 第一条 安全目标

## 第二条 甲方安全责任和义务

- 1、 每月对乙方进行安全考核。
- 2、 向乙方负责人、服务人员告知现场工作环境和注意事项。
- 3、 不定期对乙方水表抄催服务现场进行巡视检查，有权利制止乙方服务人员违反劳动纪律的行为。
- 4、 对乙方人员进行安全管理，有权对相关人员的违规行为进行处罚。

## 第三条 乙方安全责任和义务

- 1、 对外包服务范围内的所有人员安全事宜负有安全管理义务，承担直接安全责任。
- 2、 制定并在服务过程中严格遵守安全操作规定，接受甲方的安全管理。
- 3、 定期组织服务人员进行安全教育培训。
- 4、 接受甲方的安全监督检查，对提出的安全问题隐患及时落实整改。
- 5、 为服务人员配备必要的劳动防护用品。
- 6、 聘用符合外包服务要求的人员，应为服务人员购买社会保险及商业型意外保险等保险。
- 7、 抄表过程中工作人员发生安全事故，由乙方承担一切责任和损失，甲方概不负责。
- 8、 加强服务人员的管理和思想教育，做遵纪守法公民。
- 9、 乙方及乙方服务人员应当保守在服务过程中所获得的一切信息秘密，包括但不限于用户信息、供水公司信息、抄表数据、抄表日志等一切与抄催服务相关的信息、资料，并应当采取妥当措施使得该等信息不被泄漏、窃取、外传、披露等，非经供水公司书面许可，不得向任何第三方提供。
- 10、 乙方服务人员安全行为要求

- (1) 积极参与安全教育培训;
- (2) 安全上岗,不违章服务,不擅离工作岗位,不乱串工作岗位,严禁酒后工作,并按规定穿衣着鞋;
- (3) 不得与用户、物业工作人员等发生争执、纠纷;
- (4) 使用安全交通工具出行,不得无证驾驶、乘坐无证车辆等;

**第四条 安全责任人**

乙方现场安全第一责任人	(姓名)	电话
乙方现场安全员	(姓名)	电话

**第五条** 本协议自甲乙双方盖章后生效,本协议系原协议补充,有效期与原协议一致,其他未涉及事项,以原协议为准。

**第六条** 本协议壹式贰份,各方各执一份,具有同等法律效力。

甲 方 (盖章):	乙 方 (盖章):
-----------	-----------

负责人 (签字):	负责人 (签字):
-----------	-----------

日期:	日期:
-----	-----

## 《居民用水（一户一表）水表抄催外包服务工作要求及考核细则》

### 一、水表抄催外包服务工作要求

（一）为规范对外服务形象，外包公司员工工号牌需按照长沙经济技术开发区星沙水务集团股份有限公司（以下简称“星沙水务集团公司”）提供的工号牌模板统一制作，一人一牌，佩证上岗；星沙水务集团公司配发的抄催设备、磁性阀门钥匙等外包公司应明确专人管理，责任到人。

（二）外包公司每天每块水表必须到位并按质按量完成抄表工作，严禁人为估抄、错抄、漏抄、连续估抄。抄表输机时应如实输入水表读数及抄表状况，同时力所能及的排除困难抄表（挖、舀、移、通知用户等）。如确实无法抄见水表，估收应在输入栏内选择原因（水、埋、深、堆、停车等），并且填写在抄表日志上，每月汇总抄表异常情况，并做相应处理。

（三）外包公司对每块水表必须认真核实用户接水点位置、表位、户主身份信息及联系电话等基础信息，如无信息或需完善的应及时补充完善。

（四）外包公司如发现水表停、卡、滞行、倒转、内漏或其他计量不准现象，应首先以电话或书面形式通知用户，根据水表故障按正规流程采取维修及换表等对应故障的应对措施。

（五）外包公司对客户在以表井为中心 2 米范围内有明显偷盗用水现象应及时进行上报；对本区域内的违章用水、偷盗用水及私自移改表应及时汇报和制止。

（六）外包公司对客户水表及附属设施有明显喷射状及流水状漏水的现象应在现场通过 0731-84070110 进行上报。

（七）外包公司在上传当日抄表数据后立即整理打印当日异常水量清单，并认真填写水量增减原因和每日抄表日志并签字确认。

（八）应对辖区内用户的用水情况进行及时关注，杜绝表卡不符的现象，并且对表卡不符的水表详细登记及落实处理。发现新装表有表无卡，应在发现后立即报告星沙水务集团公司客户服务中心，并协助查实详细资料（包括行度，表号、户名、地址、联系电话等）。

（九）外包公司必须严格遵照星沙水务集团公司相关业务规定开展外包区域客户水表抄读、欠费催款、预付费宣传推广、基础信息核对、水价核定等各项营

销工作；在服务外包期间接到客户业务咨询、投诉应及时处理并将情况反馈至营销中心。

1、水费催缴方式：可采取电话催缴、上门催缴、磁性阀关阀限水催缴、远程关阀催缴、现场限水催缴等方式开展欠费催缴工作，不允许出现因催缴方式未有效送达导致欠费已过诉讼期限，无法进行债务主张的情况，不允许外包公司擅自采取拆除水表或水表组件的方式进行水费催缴。

## 2、实施关阀限水催缴：

关阀限水前要求：超过用户正常缴费期后，必须有一次成功的与欠费用户沟通的催缴证据，即电话催缴录音、用户签收的《催款通知单》或能体现欠费用户门牌号张贴《催款通知单》的照片；同一个小区同时关阀限水户数超 30 户以上应提前告知星沙水务集团公司营销中心获得许可后方可实施。如有特殊情况由外包公司提前与星沙水务集团公司协商沟通，按照星沙水务集团公司有关要求进行操作。

关阀限水及复水要求：在实施过程中，须根据星沙水务集团公司相关要求及时在系统内录入停水记录及复水记录；关阀限水实施前应实时查询欠费情况；关阀限水后应实时关注用户缴费情况，在用户缴费后 24 小时内恢复供水。

特殊情况：在星沙水务集团公司规定的不予关阀限水时间内或特殊情况关阀限水后需要立即复水的外包公司应实时配合响应。

3、预付水费推广：可通过星沙水务集团公司提供现有缴费渠道开展推广工作，不得直接向客户收取现金，收取一次扣罚绩效 5000 元。

4、疑难欠费申报处理：原则上每月坏帐及历史欠费金额应呈月减少趋势，不能环比有增加。对于欠费有异议的或者无法采取停水措施的用户，外包公司应以书面报告交由星沙水务集团公司客户服务中心，客户服务中心根据实际情况进行处置，如情况属实可以不纳入到综合水费回收率的考核。

5、“三来”业务受理及处理：外包公司应在星沙水务集团公司规定时间内受理并及时落实情况，并将落实情况及处理结果反馈至客户服务中心。

（十）违反公司政策、损公肥私、或向用户索、拿、卡、要，损害公司利益和形象的，经落实视情节严重程度处以 1 万元-10 万元的绩效扣罚，情节特别严重构成犯罪的，移交司法机关处理。



## 二、水表抄催外包服务考核细则

序号	考核内容	考核要点		标准分值	考核标准	考评得分	存在的问题、建议或意见
1	抄表服务（40分）	所有水表抄见率 $\geq 99\%$		30	每低于1‰扣0.5分		
2		是否按抄表周期要求抄表		2	少抄扣0.2分/接水点		
3		抄表数据是否准确		2	错抄扣0.2分/接水点		
4		是否及时上传抄表图片和数据		2	未上传扣0.2分/接水点		
5		抄表后是否及时向用户推送信息		2	未推送扣0.2分/接水点		
6		是否存在人为估抄		2	估抄扣0.2分/接水点		
7	催费服务（40分）	居民所有水表水费回收率 $\geq 99\%$		30	每低于1‰扣0.5分		
8		是否按催费周期要求催费（含对逾期应收账款一年不少于一次的追收）		2	未催费扣0.2分/接水点		
9		催缴证据是否有效保留		2	未保留扣0.2分/接水点		
10		是否按要求关阀限水		2	未按要求扣0.2分/接水点		
11		是否及时录入关阀限水及复水信息		2	未录入扣0.2分/接水点		
12		是否在用户缴费24小时内复水		2	未在时限内复水扣0.2分/接水点		
13	水表信息录入（6分）	水表基本信息是否准确无误，包括但不限于水表户号、表主信息、装表位置、表身号等信息		3	信息错误扣0.2分/接水点		
14		水表环境是否与现场相符		1			
15		水表状况描述是否与现场相符		1			
16		水表铅封是否与现场相符		1			
17	异常信	用户违章上	偷盗用水	1	未及时上报		

18	息上报 (8分)	报	私自移表	1	扣0.2分/接 水点		
19			私自转供水	1			
20		异常水量上报及费用的追收		2			
21		爆管漏水信息上报		1			
22		实际用水性质不符上报及调整		2			
23	服务规 范 (6 分)	是否配证上岗		2	未按要求扣 0.5/次		
24		服务用语及服务行为是否规范		1	未按服务规 范扣0.5/次		
25		是否出现用户服务投诉		2	每出现一次 投诉扣1分		
26		是否配合宣传推广资料的投递		1	未配合扣 0.5/次		

考核标准为百分制，分为4个标准：“优秀”、“良好”、“合格”、“不合格”，优秀为100-95分（含95分）系数为1.0、良好为94-85分（含85分）系数为0.95、合格为84-75（含75分）系数为0.8、不合格为75分（不含）以下，系数为0.5。

长沙经济技术开发区星沙水务集团股份有限公司有权根据实际情况在通知外包公司的情况下调整考核规则或增加考核内容，考核规则及考核内容由双方商讨决定。

**特别说明：**本合同服务期最后一个月，着重考核乙方是否配合对甲方新选择的下一阶段服务单位的工作交接和业务培训，违约按6.2.12约定执行。

### 三、保密要求

外包公司应当保守在服务过程中所获得的一切信息秘密，包括但不限于用户信息、供水公司信息、抄表数据、抄表日志等一切与抄催服务相关的信息、资料，并应当采取妥当措施使得该等信息不被泄漏、窃取、外传、披露等，非经供水公司书面许可，不得向任何第三方提供。外包服务公司违反保密义务，或经发现外包服务范围内的信息泄露的，即视为外包服务公司重大违约事件，星沙水务集团公司有权根据泄漏信息的重要程度及影响力大小，处以不高于2万元/次的违约金措施，从当月酬金中扣除。

考核方（签章）：长沙经济技术开发区星沙水务集团股份有限公司

被考核方（签章）：