

丹江口市清源供水有限公司

丹江口市清源供水有限公司 价格管理制度

一、制定目的

为确保供水企业内部价格管理的规范性、合理性和透明性，进一步服务和优化营商环境，保障企业经济效益和社会责任的平衡，维护消费者权益，特制定本制度。

二、水费价格

（一）水费价格制定

- 价格制定应基于供水成本、市场状况、政策法规及企业战略目标。
- 价格制定应遵循成本补偿原则、合理利润原则和公平竞争原则。
- 价格方案应经过充分的市场调研和成本分析，必要时可聘请专业机构进行评估。

（二）价格调整

- 价格调整应根据成本变化、市场供需关系、政策调整等因素进行。
- 价格调整需提前向相关管理部门申报，并按照规定程序审批。

（三）价格执行

1. 价格执行严格按照批准的价格方案执行，不得擅自更改。
(公司执行水价标准《丹发改价格〔2024〕1号》文件)。
2. 执行统一的价格标准，确保各营业点价格一致。
3. 对于价格执行中出现的问题，应及时调查并采取措施纠正。

三、市场化项目（管理）

（一）经梳理后市场化收费项目主要包括：

1. 建筑区划红线内，未纳入房屋开发建设成本的非新建商品房、自建房产、公司、企业、个体工商户等供水管线及配套设施的工程建设安装费用。
2. 供水企业设施产权分界点以后至用水器具前，为满足用户个性化需求所提供的延伸服务费用。

（二）定价原则

1. 公开透明：改造工程现场测量，接受监督。
2. 合理定价：严格以实际工程量为基础，以相关定额为基本计费标准，同时参照市场行情与用户协商定价。
3. 成本控制：在确保工程质量的前提下，严格控制成本，避免浪费。

（三）利润比例

合理使用自主定价权，供水设施建设、更新改造和维护项目利润空间、延伸服务类收费项目利润空间控制在20%内。

四、价格信息公示

1. 定期向公众公示自来水价格及相关政策。
2. 在公司公众号和营业厅设置价格公示栏，确保信息透明。

五、议价规则

市场化项目非居民供水设施建设、更新改造和维护项目，在

公平、自愿的前提下采取双方协商，同时考虑用户实际经营规模情况下，在造价预算基础上给予 5% 优惠。

六、价格投诉处理

（一）受理方式

1、用户诉求“一呼即应”。利用 24 小时供水服务热线电话 5222110，实行全天候服务，实现“一号呼入、高效受理”，快速、高效受理用户诉求。

2、依托丹江口市官网投诉平台、丹江清源供水微信公众号、营业厅服务窗口意见簿等，受理用户诉求。

（二）接访、处理

（1）接访部门：公司客服中心将在接到投诉后 24 小时内进行登记，并向用户确认投诉信息。

（2）处理方式：由公司客服中心作为牵头部门，发挥好上传下达、内外沟通协调工作，公司各相关部门主动认领工作任务，加强协同，密切配合，及时研究解决投诉推进工作中的难题和问题。

（三）回访

1、投诉处理完毕后，由客服中心工作人员在 1-2 个工作日内进行电话或面对面首次回访，详细记录回访过程中的客户反馈，并进行分类整理。

2、根据回访结果，对投诉处理流程进行评估和改进，确保回访制度能够持续改进，提升客户满意度。

七、监督检查

1. 公司左、右岸供水营业所、客服中心负责价格制度的执行，公司稽查队进行价格监督工作。

2. 公司财务科定期、不定期进入左、右岸客服中心、各收费网点，对价格执行情况进行检查。如发现问题，应及时向管理层报告。

3. 对违反价格管理制度的行为，责令立即纠正整改，并追究相关部门和人员责任。

八、制定时间 2024 年 7 月 1 日，自制定之日起执行。

丹江口市清源供水有限公司

2024 年 7 月 1 日

