附件

供水抄表计划工作制度

一、抄表方式

新疆哈密水务有限公司抄表以手机抄表APP、人工抄表及远传抄表方式为主，抄表员对当天抄表数据进行上传复核，数据确认无误后在抄表日报表上签字提交。

1.抄表卡（册）必须专人妥善管理，由客服中心抄表组专人负责在抄表日前一天发放，抄表工作结束后统一交回，并履行出入库登记领用手续。

2.客服中心由专人负责抄表线路和抄表APP数据的修改，对下传的抄表APP数据中表计数量及相关信息应认真核对。

3.远传小表抄表及远传大表抄表由专人定日抄表及进行数据比对、分析，远传小表每年全核比对一次，远传大表半年全核比对一次。根据实际情况，对新立户小区远传水表，需半年比对一次，一年后调整为每年比对一次，对远传水表周检后，次月安排人工比对工作。其中月用水量在0.3万立方米以上的结算水表除按规定时限远传抄表外，还应建立每月3次的远传数据采集分析台账，确保大表运行正常。

二、表册编排与抄表原则

1.表册编排原则上以地区（线路）划分，同一地区（线路）或同一考核表内的用户原则上应编排在同一表册中，因用户数较多需要分开的，抄表日期应连续。

2.实行定期抄表制度，抄表日期原则上为每月20日-26日，月抄用户每月按规定的抄表日程对水表进行实抄，季抄用户每季按规定的抄表日程对水表进行实抄。

3.抄表员按照责任区划分、抄表计划，每月18日，完成各自抄表APP责任区的表册下载，及时更新抄表APP，领取责任区的抄表卡。

4.抄表定两人为一组。完成当日抄表工作、抄表准确率100%、抄见率（表卡上全部用户）100%。

5.抄表人员必须到表位，读表人和记录人相互配合，抄表时应认真核对用户信息、立户编号、表身号水表口径、上期底数等信息，避免表位和表卡不符；认真填写抄表卡数字，不随意涂改保证清晰正确，抄表APP拍照清晰好辨认；抄表结束关闭好水表间门、窗，盖上水表井盖。

6.抄表员当日抄表结束后应对抄表照片及数据认真复核，保持抄表APP与抄表卡一致并上传。当天发现的问题及时上报处理。

7.根据用户或抄表需要，提前与用户沟通，确保用户与抄表员同时间到达抄表地点。

8.抄表人员对抄表期间发现的问题如：水表、阀门明漏；水表间门、锁损坏，水表间内水表、管道脱落；表井、阀井无盖，井破损、填埋；盗用水户；表卡、表位不符；有表无卡或有卡无表户；沿途管道有开挖动土等情况要按工作流程处理、上报，并现场拍照或录制视频取证，第一时间协助用户关闭总阀减少损失。

9.表井深度超过2米时，抄表人员要借助扶梯下井，防止跌伤等事故发生。

10.表井在路口及路中间时，应设置警示标志，确认安全后须有一人监护，一人下井，确保安全。

11.抄表组每月应及时与收费员沟通，针对预交水费用户及企业及时更新抄表表数，拖欠水费用户及企业及时协助收费员追缴水费，协助收费员针对长期欠费用户根据双方签订的供水合同采取相应措施。

12.抄表工作结束后抄表人员认真统计、填报当月水量数据报表，保持抄表APP、抄表卡、报表一致，及时与用户、企业签订水量确认单，确保抄表APP、抄表卡、水量报表、水量确认单数据一致后再上报收费组负责人逐级签字审核。

13.抄表日程不得随意提前或延后，因特殊原因抄表日期必须变动的，应及时通知用户，并报客服中心备案，其中月用水量在0.1万立方米以上的结算水表因特殊原因变动抄表日期的做好抄表水量影响复核工作。

14.远传水表抄表水量生成后，系统自动以电子账单形式通过短信、微信推送给用户。

15.在条件许可的情况下，抄表人员应定期由抄表组安排轮换，新疆哈密水务有限公司客服中心应进行稽查和考核。