

水表那些事

海南住宅小区供水抄表到户
改革系列调查①

编者按

住宅小区用水公摊不明、管网老化、缴费烦琐，是长期困扰群众的“急难愁盼”问题。今年以来，海南系统性推进住宅小区供水抄表到户改造工作，将会给群众生活带来较大变化。即日起，南国都市报推出“水表那些事——海南住宅小区供水抄表到户改革系列调查”，揭示供水抄表到户的现状、挑战与未来，聚焦改革带来的真切变化与海南推进居民供水抄表到户的路径。

截至今年6月底，全省已完成——
供水抄表到户
逾32万户

“打开手机App，线上能实时缴费，用水消费清晰，太方便了。”7月31日，家住海口恒大外滩小区的业主陈女士在手机上打开“水务网上营业厅”，服务菜单一目了然。陈女士笑言，原来每个月用多少水只能依赖小区物业工作人员抄表登记，到底用了多少水自己心里“没底”，总觉得收费不透明。“现在一户一表，智能水表直接把数据同步至手机App，用多少水、交多少钱，清清楚楚。”

这一个变化，背后是一场正在全省铺开的民生改革——住宅小区供水抄表到户。这场改革的目标是：通过“一户一表、直供直缴”，让群众用水缴费从此明白白。

近日，记者走访海口、澄迈、三亚等地，感受这项民生工程带来的真切变化。

□南国都市报记者
孙春丽 易帆 文/图

改造前，物业代缴
缴水费得跑两趟，还是“糊涂账”

海口恒大外滩小区共有3000户业主。过去，小区实行水卡预充值模式，业主需要到物业前台给水卡充值，然后拿着卡到水井房水表处刷卡，才能充上水费。许多上班族因忘记充值，深夜回到家发现停水，只能向物业紧急求助。今年7月份，小区实现居民供水抄表到户，居民楼内陆续装上新水表。改造完成后，由海口开源水务直接对接业主，业主可线上实时查询用水数据、随时缴费，省去物业代收水费中间环节，不少居民直呼缴费省心、账目也更透明了。

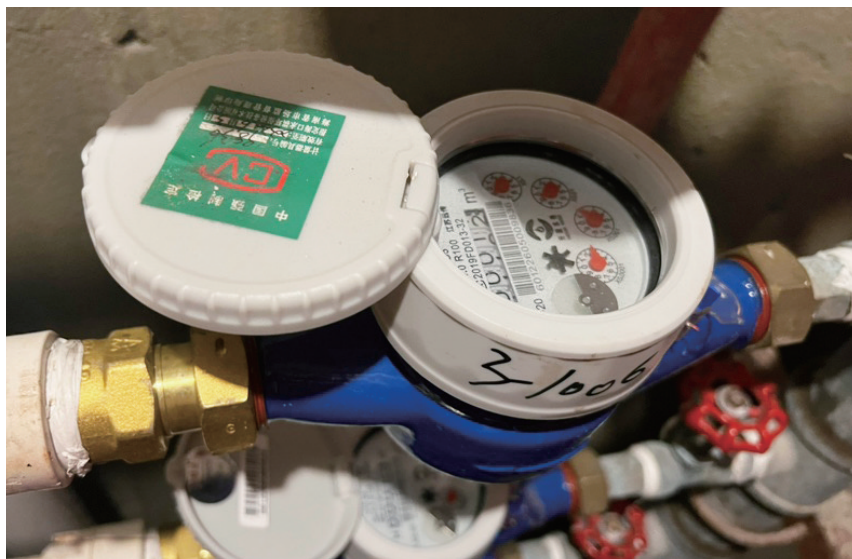
恒大外滩物业服务中心负责人邵忠惠表示，“水表到户改造前，物业工作人员得逐户人工抄表，再把信息汇总张贴在业主群里，消息一刷屏就没了，业主要查自己的用水记录难上加难。”邵忠惠说，这种“糊涂账”不仅让业主烦心，也给物业增加工作量。

在海口新大洲教师小区，水费仍采取物业代缴的模式。记者走访中，“糊涂账”是居民谈到水费时提及最多的词。业主韩女士告诉记者，上个月多名业主已将水费交给物业，物业却迟迟没有缴纳到水务公司，导致整个小区险些被停水，“大家吵成一团，物业说没钱，水务公司说没收到钱，最后业主还得重新凑钱。”记者走访发现，这种“代收代缴”模式下的信任危机，并非孤例。

“糊涂”还藏在公摊水费里。在海口水岸银湾小区，业主张先生说，小区水管跑冒滴漏，总表和分表之间的差额越来越大，这些损耗全部分摊到家家户户，每月水费单上的数字说不清道不明。张先生坦言，这种“糊涂账”让邻里之间时常为几块钱水费推诿扯皮。

改造后，抄表到户
手机上缴水费，每一笔清清楚楚

在海口恒大外滩东区楼栋，记者看到新装的智能水表整齐排列在水井房内，每个水表对应一户。业主陈女士打开手机上



海口恒大外滩小区抄表到户改造，每户都装上了新水表。

的“开源水务”小程序，向记者展示上个月的用水数据：用水量12吨，水费38.16元，缴费记录、每日用水趋势一目了然。“每一笔都清清楚楚。”她说，改造后还能线上申请多人口家庭阶梯水量核定，过去需要跑几个部门，现在动动手指就能提交。

在澄迈金江镇第二小学教职工小区，邱鸿拿出手机，当月的用水量、费用一一呈现，缴费只需几秒钟。“管网全部换新，水压足了，水质也好了，更重要的是，再也不用为公摊和代收的事烦心。”澄迈宝泉供水公司总经理刘昌勇在现场告诉记者，该县推行“一小区一策”差异化改造，仅金江镇六大片区首批就完成4000余户，下半年还将全力攻坚，力争三年内完成1万户目标。

前不久，三亚市吉阳区金鸡岭水厂小区也启动了居民供水抄表到户工作，这个建于1993年的老小区，供水管网改造正紧张进行。据了解，水网改造工程不仅更换水管，二次供水设施也同步升级，为抄表到户夯实基础。

海口龙华区启动
200余个老旧小区用水改造

居民供水抄表到户，是指供水企业直接对每一位终端用户进行计量、收费和服务，而非仅在小区总表处进行计量。

业内人士指出，抄表到户带来的改善是多方面的。首先是用水更透明——从“代收代缴”变为“一户一表、直供直缴”，居民通过手机就能实时查询用水量和水费，彻底告别公摊不明、标准不一的“糊涂账”。其次是服务更专业——供水服务从“管到小区”延伸到“服务到户”，供水企业提供24小时专业运维，响应更快。同时，水质更有保障——改造同步更新老旧管网和二次供水设施，从源头减少管网二次污染风险。尤为关键的是，改革建立起“政府统筹改造、企业负责运维、居民零负担受益”的长效机制，确保群众不花一分钱即可享受直供到户服务。

在试点市县，经验成效已经显现。海口已出台二次供水工程技术规范，从源头严控新建小区建设标准，杜绝新增问题。

“海口市对爆管频发、漏损严重的小

区优先纳入改造计划，更换老化管道、新建二次供水设施。”海口市水务集团相关负责人介绍，目前已启动龙华区200余个老旧小区抄表到户和补充改造提升项目。

三亚将省级“五年全覆盖”目标提速为“三年攻坚”，创新“先移交、后改造”流程，改造资金由政府与企业共担，明确用3至5年时间，对全市900余个小区供水设施进行免费升级，实现“一户一表，直供直收”。

2028年底全省基本实现
供水抄表到户全覆盖

记者从省水务厅获悉，截至今年6月底，全省已完成抄表到户32.49万户。目前，各市县正全面摸排住宅小区供水现状，科学研判改造和接管条件，合理制定阶段性工作计划，分类施策、有序推进。按照目标，全省供水抄表到户工作2026年底完成率不低于30%，2027年底不低于70%，2028年底基本实现全覆盖。

为确保改革顺利推进，全省明确了清晰的推进方式和费用责权划分。对已纳入改造计划的小区，由供水企业统一组织设计、施工和验收。施工前充分征求业主意见，施工中采用分段作业、即拆即装等方式，最大限度减少对居民生活影响。同时，统筹水、电同步施工，实现设计、进场、交叉作业的统一规划，避免重复开挖。改造完成后，由供水企业全面接管，实现专业化运维管理。

在费用与权责方面，二次供水设施改造费用由市县政府和供水企业按比例共担，居民不承担；省级按市县投入的30%给予奖补。改造后设施移交供水企业，由供水企业负责日常维护等全部费用，并纳入供水成本。

供水抄表到户，看似小事，实则关乎千家万户的切身利益，是衡量城市治理精细化水平的重要标尺。随着这项改革的深入推进，越来越多的居民正告别“糊涂账”，迎来“明白水”。

然而，抄表到户改革的推进并非一帆风顺。目前，还有大量小区仍沿用“物业代收”模式，管网产权移交不清、老旧管网改造压力大等矛盾依然突出，改革中的深层博弈与治理难题，仍有待破解。南国都市报将继续推出系列调查，敬请关注。

业主在使用手机app缴纳水费。