

水表那些事

海南住宅小区供水抄表到户
改革系列调查②

居民用水抄表到户事关千家万户,是提升居民幸福感和获得感的民生工程。今年以来,海南持续推进居民用水抄表到户,当前居民用水抄表到户30余万户,现阶段仍需加快推进该项民生工程。

记者在走访中发现,未完成抄表到户的小区,水管水表产权仍归全体业主所有,本应由专营单位承担的二次供水管理维护的职责仍然缺位,居民用水“抄表到户”如何才能更好地推进落地?

南国都市报记者
易帆文/图



▲陵水清水湾雅居乐山海间二期小区的二次供水设备。

▲陵水清水湾雅居乐山海间二期小区设备房中,供水有严格的管理运维制度。

物业代收水费矛盾多

水费公摊纠纷频发

.....

海南用水抄表到户 距离“全覆盖”还有多远?

法律明确： 专营单位承担管理维护责任

长期以来,海南多数住宅小区在建设时均实行总表制。这种模式存在已久,究其根源,是“历史欠账”过久。

海南省物业协会秘书长洪亮谈道,2003年由国务院颁布施行的《物业管理条例》第四十五条明确规定:供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位,应当承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任。该条款特别指出,未实行一户一表计费的,供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。物业服务企业可以接受委托代收费用,但不得向业主收取手续费等额外费用。

“这条法规早在二十多年前就已经把责任主体说得清清楚楚。”洪亮说,然而由于历史成因和专营单位自身的原因,专营单位对收费到户及小区内专营公共设施的维护管理责任一直没能完全承担起来。这导致了一个长期存在的错位局面:本该由专业经营单位承担的管网维护、终端收费等职责,被转嫁给了物业公司,而物业公司既不具备专业能力,也没有合法的经营权。

2026年6月1日起施行的《供水条例》,进一步从国家法规层面明确了抄表到户的制度安排。该条例第二十九条规定:“新建居民住宅的共有供水设施以及地方人民政府组织实施改造后的居民住宅的共有供水设施,依法交由供水单位负责运行维护。对前述规定以外的居民住宅的共有供水设施,县级以上地方人民政府应当组织逐步将其依法交由

供水单位负责运行维护。”

洪亮表示,按照新施行的《供水条例》和海南省相关规定,小区三分之二的业主同意后,物业公司应向供水单位移交总表后的管网、二次供水设施及户表管理和维护责任。“但现实是,由于历史欠账多、设施老化、改造资金缺口大,加上部分小区业主意见难以统一,很多小区至今未能迈出这一步。”

记者走访： 物业代抄代缴“吃力不讨好”

传统的居民用水“物业代收、总表计量”模式,是总表前由供水公司负责抄表、计费,总表后由物管公司代抄代缴。而总表与住户分表之间的用水损耗,有的扣除公共场所水费后分摊给业主,有的则由物管公司承担。

陵水清水湾雅居乐山海间二期小区住户7280户,物业企业每月安排几个人到各楼层去抄表,每次花费的时间不少于一周。之后,物业企业的财务人员通知各住户结算水费,这又得花费不少的时间和精力。该物业项目经理表示“代抄代缴”花费物业企业不少人力成本。“我们正在积极配合抄表到户工作,将于近期与供水企业办理移交。”该项目经理说。

保亭桃源居三期小区物业项目经理说道:“二次供水设施设备维护成本高,光是二次供水的水箱等设备就得由2名人员管理,物业企业承担着二次供水的职责,但却不具备经营权。一旦有业主拒付水费,而物业公司没有依据对其停水,物业公司考虑到大多数业主的利益往往只能垫付。”

该经理还给记者算了一笔账:小区二次供水设施日常运维包括水箱清洗消毒、水泵维修保养、管道巡检抢修等,每年投入少则数万元,多则十几万元。如果遇到设备大修或更新,费用更是高昂。“这些成本本应由专业经营单位承担,现在却落在物业头上,对业主和物业来说都不公平。”

记者走访省内多个小区,了解到“物业代收、总表计量”这一模式带来的诸多问题相当普遍。物业公司需向业主收取总表水费、公摊水费以及管网损耗、设备运维等费用,极易产生“糊涂账”。业主对公摊比例、损耗计算常存疑虑,导致矛盾频发。有调查显示,超过一半的物业投诉来源于水电公摊的争议。

海口市水岸银湾小区的业主张先生向记者倒苦水道“小区公摊水费高,业主承担的费用不少。”该小区物业项目经理对此解释说,自2015年“威马逊”超强台风对小区公共水管、水池等设施造成破坏后,因维修资金缺口巨大,关键修缮工程至今无法启动,管网漏损、计量误差等隐性成本被转嫁给了全体业主,而业主缺乏有效的手段进行监督和核对。

此外,在这样的模式下,供水服务与责任严重脱节。供水企业与终端用户无直接合同关系,当出现水压不稳、水质问题或设备故障时,责任界定模糊,响应速度慢,服务质量难以保障。

高压监管下： 从“潜规则”到“被亮剑”

事实上,海南在推进居民用水抄表到户的同时,以高压态势对物业企业进

行监管,海南省市场监管部门查处了一批物业服务企业在代收代缴水费过程中违规加价收费的案件。例如,东方市恒某物业公司在2020年1月至2025年5月期间,向小区4层及以上业主收取水费时,在公示的水价标准之外,以“二次加压费用”的名义额外加收0.22元/吨至0.3元/吨不等的费用,总计违规收取费用61,652.7元。东方市市场监督管理局依据《中华人民共和国价格法》及《价格违法行为行政处罚规定》,责令该公司立即改正,退还全部多收费用,并处以2000元罚款。

有业内人士认为,在全省高压监管,常态化规范管理物业服务企业的态势之下,物业企业逐步走向规范,应当加快推进抄表到户,让各方责权归位,保障业主合法权益。

推进抄表到户,关键在于回答三个核心问题:谁来改?谁出钱?改后谁维护?

记者了解到,海南省水务、发改、财政、住建、市场监管等部门已协同推进,联合印发实施方案。各市县建立“政府主导、企业实施、群众参与”的工作格局,分工明确:供水企业负责设施改造、抄表收费和运维管理;市县负责统筹二次供水设施改造和属地协调;省级负责统筹指导和考核督导。改造完成后,设施移交供水企业,由供水企业承担日常维护,居民不承担改造费用。

然而,制度框架虽已搭建,落地执行仍面临诸多挑战。业内人士坦言,目前全省抄表到户仅完成30余万户,距离全面覆盖仍有较大差距。部分小区因历史欠费、管网老化严重、业主意见难统一等问题,工作推进缓慢。