

保利物业服务股份有限公司

水电使用管理指引（试行）

保利物业水电使用管理指引（试行）

1 总则

为规范项目的用水用电管理，确保水（电）经营使用、费用追收及费用分摊手续合规，特制定本指引。

2 适用范围

本规定适用于保利物业服务股份有限公司（以下简称“物业总部”）下属物业公司及其在管物业的用水用电管理工作。

3 职责

3.1 物业服务中心负责人岗位职责

3.1.1 物业服务中心负责人为项目用水用电管理工作的第一责任人。

3.1.2 对接大（小）业主，做好项目收楼前建设（施工）方水电费结清、空置物业水电损耗费用预存及水电表过户手续。

3.1.3 统筹项目日常运营水（电）经营使用、费用追收及费用分摊工作。

3.1.4 指导、监督各部门水（电）管理工作开展，确保手续合法合规，规避行政处罚风险。

3.2 物业服务中心财务部岗位职责

3.2.1 对水电费回收、结算情况进行过程监控，汇总未按时缴费的单元用户明细，并及时向客服部发出催费预警。

3.2.2 协助物业服务中心负责人，审核项目当期水（电）费分摊数据及结转运营成本的相关手续。

3.3 物业服务中心客服部岗位职责

3.3.1 核对业主基础信息，协同项目工程部建立、健全水电表清单台账。

3.3.2 指引业主签订前期物业服务协议，办理水电表过户手续，签署相关过户的资料文件。

3.3.3 协同项目财务部对需业主分摊回收的水电费进行公示，向缴费单元用户解释水电费分摊、回收相关疑问。

3.3.4 统一催收话术和模板，固定账单推送动作，动态跟踪、反馈欠费追缴进度、

3.3.5 协同物业服务中心负责人、财务部，对历欠用户启用法律催收程序。

3.3.6 对未结清水电费的建设（施工）方进行费用催缴。

3.4 物业服务中心工程部岗位职责

3.4.1 依据地域法规、项目收费形式及项目水电计量回路分布情况，确定项目公共能耗分摊方案（附分摊依据）。

3.4.2 协同关联部门完善前期物业服务协议补充条款内容。

3.4.3 核对水电表表号及初始行度，形成水电表清单台账。

3.4.4 运营期内，定期抄录水电表行度，及时录入线上系统，并进行水电分户分摊。

3.4.5 及时完成项目当期水（电）费结转运营成本的相关手续流程。

3.4.6 整理当期总分表误差，梳理损耗分摊科目。

3.4.7 做好项目公共能耗分析工作，采用合规管控模式节能降耗。

3.5 平台工程管理岗

3.5.1 审核项目水电分摊方案及能耗费用相关呈批件。

3.5.2 推动存量项目进行节能降耗等一系列技术改造措施。

3.6 平台财务管理岗

3.6.1 审核项目水电费的合理性及支付与回收。

3.6.2 定期统计平台在管项目水电费用收缴情况，提供欠缴数据给平台客服部进行水电费用催收方案制定。

4 建设（施工）方用水、用电管理

4.1 交付前公区施工用电（水）费用

4.1.1 项目交付前，物业服务中心需要求地产开发建设单位对项目的公区水电计量回路分布情况、施工单位用水、用电使用情况及未结清费用明细进行技术交底及移交。

4.1.2 物业服务中心负责人需组织关联部门对交底资料进行逐一核对，并协助地产开发建设单位催收未结清费用，要求在交付后3个月内完成费用结清。

4.1.3 工程部需对公区水电计量表安装的合理性进行综合评估，对不利于后期水电费分摊、回收要求的事项反馈地产开发建设单位整改。

4.1.4 地产开发建设单位结清相关历史欠费后，物业服务中心以专项呈批件形式提报平台公司审核同意后，方可办理公区水电表过户手续。

4.2 交付前户内施工用电（水）费用

4.2.1 项目交付前，地产开发建设单位需对待交分户单元水电计量回路分布情况、水（电）表安装资料及水（电）管井钥匙进行技术交底及移交。

4.2.2 工程部需核对各分户单元水（电）表初始行度进行核实，并整理出分户单元施工水电损耗清单，同步反馈地产开发建设单位。

4.2.3 收楼前施工产生水电费，物业服务中心负责人与地产开发建设单位做好沟通，由地产项目部协调各施工单位承担支付。

4.2.4 地产开发建设单位协调各施工单位结清相关历史欠费后，物业服务中心以专项呈批件形式提报平台公司审核同意后，方可办理收楼后续手续。

4.3 交付后空置物业水电损耗费用分摊

4.3.1 项目交付前1个月内，工程部协同客服部完成《公区水电表清单台账》、《分户单元水电表清单台账》（详见《工程成本控制管理规定》附件）的建账工作，包括但不限于在线上系统上完成基本计量表台账建账及计量表起计底数等内容，并对财务部进行技术交底。

4.3.2 物业服务中心客服部根据当期可收楼业主明细，核算出空置物业（因地产原因，未能交楼）数量，并整理出《空置物业清单台账》后，提报物业服务中心负责人及平台公司。（解释清楚空置物业分摊）

4.3.3 物业服务中心负责人及平台公司审核同意后，由物业服务中心负责人与地产开发建设单位做好沟通，预存约定周期的费用用于空置物业水电损耗分摊。

5 业主专有部分用水、用电管理

5.1 供水、供电部门抄表到户的项目

5.1.1 交楼时，物业服务中心客服部协助业主、供水、供电部门，办理分户水电表过户手续，签署相关过户的资料文件。

5.1.2 分户水电表过户手续办结后，物业服务中心不再参与业主专用部分用水、用电的抄表、费用催收工作。

5.1.3 供水、供电部门未实现远程抄表功能时，物业服务中心仍需配合相关部门开

闭水电管井门，但水电管井的管理权仍归属物业服务中心（水电管井钥匙需严格管控）。

5.2 物业提供代收代缴服务的项目

5.2.1 工程部依据前期物业服务协议约定时间抄录预付费水电表行度，并在一周内完成录入线上系统；每季度将预付费水电表余量及当期电价、水价标准反馈给客服部。

5.2.2 客服部对当期电价、水价标准及分户预付费水电表用量、余量进行公示，并协助业主办理水电费预付充值手续。

5.2.3 财务部、客服部需动态跟踪水电费回收工作，每月核对水电费用回收进度，防止大额欠费坏账风险。

5.2.4 代收代缴水（电）费回收必须合法合规，不得擅自调整收费电价进行收取，不得额外收取手续费、周转金、保证金等费用。

6 业主公有部分用水、用电管理

6.1 新交付项目仍存在公区零星施工整改的情况，项目团队需按实际情况进行水电管理分摊。

6.1.1 1个月内的公有部分用水、用电费用，项目负责人整理完成后需与地产项目部协调，由各施工单位分摊支付。

6.1.2 1个月后项目进入正常管理，公有部分用水、用电费用按照当地法规要求，由项目大（小）业主、共同分摊。

6.2 公有部分用水、用电应依照当地法律、法规的要求罗列分摊科目明细，不得额外收取手续费、周转金、保证金等费用，做到合法、合规、有依、有据。

6.2.1 公区业主参与用水、用电分摊的（参考）科目（若地域法规有特殊要求的，按当地法规落实）

6.2.1.1 楼栋内梯灯、走廊灯、大堂灯等公用照明用电。

6.2.1.2 园区庭院灯、架空层灯、草坪灯、射灯、外围灯、高杆灯和商铺外围照明等各类公用路灯用电。

6.2.1.3 园区电梯设备、供水设备、排污（水）设备、配电设备、消防设备、安防设备、景观设备等公用设备用电。

6.2.1.4 园区消防用水、公共卫生间用水、景观水池用水、绿化养护用水等公用设施用水。

6.2.2 公区业主不参与用水、用电分摊的（参考）科目（若地域法规有特殊要求的，按当地法规落实）

6.2.2.1 物业运营场所及生活场所用水、用电。

6.2.2.2 园区环境保洁用水、用电。

6.2.2.3 机房、值班室、出入口岗亭及喜庆活动用水、用电。

6.2.2.4 小区开展多种经营活动的用水、用电。

6.2.2.5 上述 4 项用水、用电费用纳入物业日常经营成本，不得向业主公摊费用。

6.2.3 公共用水、用电的分摊，结合地域法规、项目特点，自由选择三种分摊方式（按用户单元数、按用水、用电量及按照产权建筑面积），具体详见附录 A《公用水电分摊参考办法》。

6.2.4 公共用水、用电分摊注意事项

6.2.4.1 物业服务中心在制定分摊办法时，应本着公平、公正、合理的原则，并征求业主的意见进行补充修正。

6.2.4.2 每月工程部抄表时间应相对固定，尽量与行政主管部门同步（抄表时间不超过±2 天）。

6.2.4.3 核算分摊数据的口径应保持统一，只能核算当月发生的费用，不得在当月费用中计入历欠费用。

6.2.4.4 提高公共水电费分摊的透明度，凡属向住(用)户分摊的公共水电费用，需单独列账；每月由客服部向业主、使用人公布分摊水电总量、费用总金额以及各业主、使用人应参与分摊的金额。

6.2.4.5 业主、使用人与项目发生收费纠纷时，由项目负责人协同调解；调解推进困难时，平台职能需介入指导，并做好舆情及行政处罚风险控制。

6.2.4.6 对于陈欠金额较大的业主，不得随意采取停电、停水等非法手段催收，应按当地法律法规，采用合理途径进行追收。

7 底商专有部分用水、用电管理

7.1 供水、供电部门抄表到户的底商

7.1.1 交付时，物业服务中心客服部协助业主、供水、供电部门，办理底商水电表过户手续，签署相关过户的资料文件。

7.1.2 底商水电表过户手续办结后，物业服务中心不再参与底商专用部分用水、用电的抄表、费用催收工作。

7.2 物业提供代收代缴服务的底商

7.2.1 因底商供水、供电共用物业设备系统，仍需参与公共用水、用电的费用分摊，但分摊科目需合理。

7.2.2 底商用水、用电管理仅对接产权业主，不对接租户。

7.2.3 底商涉及特种供水、特种供电等不同收费标准，因租户流动性大，难以避免欠费处罚等行政风险，客服部需加强欠费催收管理，避免发生大额欠费、处罚事件发生。

7.2.4 当大额欠费或处罚事件发生后，需追溯产权业主责任，并启动法律催收流程，以便成本费用尽快回收。

7.2.5 工程部需定期开展水电表行度抄录（尽量与行政主管部门同步，抄表时间不超过±2天），并及时将底商营业情况反馈客服、财务部门。

7.2.6 工程部需制订底商计量水电表升级改造方案，通过预付费水电表等技术措施，从源头降低欠费事件发生。

8 合作关联方用水、用电管理

8.1 合作关联方包含：驻场设备运营商、项目多种经营合作方及临时用水用电单位。

8.2 设备运营商、项目多种经营合作方用水、用电管理

8.2.1 设备运营商、项目多种经营合作方进驻前，需到物业服务中心办理驻场用水、用电计量表报装手续。

8.2.2 工程部需现场核查，现有设备的供水、供电容量是否满足加装需求。

8.2.3 若有安装余量，在报装申请表上签字确认后，报项目负责人审核。

8.2.4 经项目负责人审批后，工程部指引使用单位到物业服务中心财务部缴纳押金及管井、桥架增容费。

8.2.5 缴纳相关费用后，由项目工程部监督使用单位人员安装用水、用电计量表及附属设备。

8.2.6 每月工程部抄表时间应相对固定，尽量与行政主管部门同步（抄表时间不超过±2天）。

8.2.7 财务部、客服部需动态跟踪水电费回收工作，防止大额欠费坏账风险。

8.3 临时单位用水、用电管理

8.3.1 临时施工、改造单位进场前，需到物业服务中心办理临时用水、用电计量表报装手续。

8.3.2 工程部需现场核查，确认临时取水、取电的部位及技术处理方案。

8.3.3 方案确认无误后，在报装申请表上签字确认后，报项目负责人审核。

8.3.4 经项目负责人审批后，工程部指引使用单位到物业服务中心财务部缴纳押金。

8.3.5 缴纳相关费用后，由项目工程部监督使用单位人员安装用水、用电计量表及附属设备。

8.3.6 临时用水（电）使用周期超过一个月的，工程部应每月抄一次水电表，由用水、用电单位确认后交财务计算相关费用。

8.3.7 各业务部门在巡查中，发现用水（电）单位存在违反协议要求用水时，应立即制止。对不听劝阻继续的，可采取立即停水，以防止事故发生。

8.3.8 用水（电）单位违反安全用水规定，拒绝物业服务中心工作人员检查，不采纳安全用水（电）意见及措施而造成的供水（电）系统事故或给业户造成损失的，按实际情况赔偿损失。

8.3.9 如发现用水（电）单位存在绕表偷水（电）的行为，应按所窃量补交用水（电）费，并承担补交违约使费。

8.3.10 用水（电）单位在临时用水（电）结束时，必须复原连接管路，经工程部检查确认后，结算全部费用后方可退场。

8.3.11 财务部、客服部需动态跟踪水电费回收工作，防止大额欠费坏账风险。

9 物业经营场所用水、用电管理

9.1 项目需全员参与节能降耗，物业经营场所、生活场所及值班岗亭需按需启停相关用电、用水设施，杜绝浪费。

9.2 多台专变供电：应根据实际负荷投/切变压器台数，严禁多台变压器同时低负荷运行。

- 9.3** 电梯空调：室外温度 $\geq 20^{\circ}\text{C}$ 时，轿厢温度不低于 26°C ；室外温度 $<20^{\circ}\text{C}$ 时，开启通风模式。
- 9.4** 大型中央空调：室外温度 $\geq 20^{\circ}\text{C}$ 时开启中央空调，室内温度不低于 28°C ；室外温度 $<20^{\circ}\text{C}$ 时关停中央空调，保留新风机运行。
- 9.5** 地下室停车场通风系统由监控中心于工作日 7 时 30 分开启，8 时停止，节假日停止运行，可根据项目实际情况，启停时间适当调整。
- 9.6** 公共照明及园林景观设备严格按照《公共设备开关时间表》（详见《公共设备设施运行管理规定》附件）预设时段启停。
- 9.7** 物业服务中心因节假日活动或特殊接待任务需临时调整公共设备运行模式的，需得到物业服务中心负责人许可、工程部负责人确认后，方可执行；工作任务完成后，需对场地、运行模式进行及时恢复。

10 检查与考核

- 10.1** 项目工程部每月抄录水电表读数、检查项目水电能耗的使用情况，存档所有记录文件备查。
- 10.2** 项目每月需根据水电使用及支出情况，填写当月《用电/用水明细表》（详见附录 C、附录 D）或同等证明当月用电用水明细情况材料，并作为流程附件上传。
- 10.3** 项目负责人/项目经理每月审核项目水电能耗的使用情况，并在相关记录文件签字确认。
- 10.4** 在收到供电、供水部门出具当期账单后，项目负责人/项目经理及项目工程部应在一个月内完成项目当期水（电）费结转运营成本的相关手续流程。
- 10.5** 项目水电能耗的管理工作纳入品质和工程专项检查内容。若发现存在数据造假等问题，根据问题的严重性按公司制度进行追责。
- 10.6** 定期根据项目水电欠费具体情况，由平台客服部门牵头，进行“一项目一方案”制定专项催收措施。
- 10.7** 项目水电能耗的管理工作纳入离职审计范围。
- 10.8** 项目水电能耗的管理工作涉及廉政问题，由平台党群人力管理部进行调查和处理。

11 附则

- 11.1 本指引自发布之日起施行。
- 11.2 本指引由物业总部大客户服务解释。

附录

- 附录 A: 公用水电分摊参考办法
- 附录 B: XX 项目公区水电分摊方案
- 附录 C: XX 项目 X 月份用电明细表
- 附录 D: XX 项目 X 月份用水明细表

附录 A:

公用水电分摊参考办法

科目	分摊项目	分摊办法	分摊公式
公摊电费	楼内梯灯用电	由该楼内全体业(用)户,按房屋建筑面积合理分摊(空置单元按50%比率分摊)。	楼内梯灯(分摊)电费=楼内梯灯总用电量÷楼内总建筑面积×业(用)户房屋建筑面积×电费单价。
	电梯用电	由该楼内全体业(用)户,按居住楼层分摊系数合理分摊(无地下车库的项目,一楼业(用)户不参与分摊)。(楼层基本电费+楼层分摊电费)	1、楼层分摊系数=居住楼层数÷((1+楼栋楼层数)×楼栋楼层数÷2); 2、理论楼层电费=楼栋总电费÷楼栋层数; 3、楼层分摊电费=理论楼层电费×分摊系数; 4、楼层基本电费=(楼栋总电费-楼栋总分摊电费)÷楼栋楼层数; 5、实际楼层应缴电费=楼层分摊电费+楼层基本电费; 6、分户应缴电费=实际楼层应缴电费÷楼层户数。
	水泵用电	由小区4层及4层以上业主(用户),按房屋建筑面积合理分摊(空置单元按50%比率分摊)。	水泵(分摊)电费=水泵总用电量÷总建筑面积×业主(用户)房屋建筑面积×电费单价。
	公区路灯用电	由小区全体业(用)户,按房屋建筑面积合理分摊(空置单元按50%比率分摊)。	公区路灯(分摊)电费=公区路灯总用电量÷总建筑面积×业(用)户房屋建筑面积×电费单价。
	共用停车场用电	小区共用停车场照明灯、排污泵用电电费,由小区车位业主(用户)、车位所属产权单位按车位数量合理分摊	共用停车场照明灯、排污泵分摊电费=共用停车场照明灯、排污泵总用电量÷车位数量×电费单价。
	共用部位、共用设施用电	由小区全体业主(用户)按房屋建筑面积合理分摊(空置单元按50%比率分摊)。	共用部位、共用设施分摊电费=共用部位、共用设施运行、照明总用电量÷收费总建筑面积×业主(用户)房屋建筑面积×电费单价。
公摊水费	小区差额电费	由小区全体业主(用户)按房屋建筑面积合理分摊(空置单元按50%比率分摊)。	差额分摊电费=(总表电量-所有分表电量之和)÷收费总建筑面积×业主(用户)房屋建筑面积×电费单价。
	共用部位、设施运行及清洁用水	由小区全体业主(用户)按房屋建筑面积合理分摊(空置单元按50%比率分摊)。	共用部位、共用设施运行及清洁用水分摊水费=清洁总用水量÷收费总建筑面积×业主(用户)房屋建筑面积×水费单价。
	小区差额水费	由小区全体业主(用户)按房屋建筑面积合理分摊(空置单元按50%比率分摊)。	差额分摊水费=(总表水量-所有分表水量之和)÷收费总建筑面积×业主(用户)房屋建筑面积×水费单价。