

VI お客さまサービス

1 お客さまの窓口

上下水道事業は、市民生活に不可欠なものであり、適正かつ効率的に事業を運営する必要があることから、お客さまの窓口についても、適正な配置及び機能の集約・強化を図ってきた。

現在では、総合窓口として「上下水道お客さまセンター」、水道の検針から収納までを行う「上下水道料金センター」、工事関係の窓口としての東部（門司・小倉北・小倉南区）及び西部（若松・八幡東・八幡西・戸畑区、遠賀郡芦屋町・水巻町）の二つの工事事務所を設置し、より一層のお客さまサービス向上に努めている。

これらのお客さまの窓口が、それぞれの役割を責任をもって実行するとともに、相互に連携することで、切れ目のない、迅速な対応が可能となっている。

上下水道お客さまセンター

1 上下水道お客さまセンターの主な業務

(1) 水道の使用開始・中止、名義変更等の受付

電話・FAX・ハガキ・インターネットにより受付し、処理している。

(2) 問い合わせへの対応

料金・使用水量等お客さま情報に関する問い合わせ対応、漏水等に関する相談の受付と関係部署への連絡又は必要に応じたご案内を行っている。

(3) その他の業務

料金振替口座情報の入力処理、納付書の再発行・送付のほか、工事事務所への水道メーター取付連絡等を行っている。

2 上下水道料金センターの主な業務

(1) 水道料金等の徴収業務

2か月に1回、検針員がメーターを検針し、その使用水量をもって水道料金・下水道使用料を計算し、お客さまに請求している。

徴収方法は、納付書払い（金融機関・コンビニで支払い）、口座振替を採用している。

(2) その他の業務

給水の中止に伴う料金精算業務、漏水調査の受付、水道使用に係る相談・苦情の受付のほか、未納整理、料金納入証明書等の発行等を行っている。

水道料金表

平成21年4月1日施行

種別、用途及び口径	料率(1月につき)	基本料金	従量料金(1m ³ あたり)					
			1~10m ³	11~25m ³	26~50m ³	51~200m ³	201~1,000m ³	1,001m ³ ~
専 用	13mm	680円	10円	122円	156円	208円	288円	310円
	20mm	900円						
	25mm	1,260円						
	40mm	4,500円						
	50mm	9,840円						
	75mm	21,600円						
	100mm	45,200円						
	150mm	124,100円						
	200mm	255,700円						
	250mm	432,000円						
300mm以上	687,000円							
湯屋用	680円	10円	78円					
船舶用	—	200円						
臨時用	—	370円						
共用	520円	10円	102円					
私設消火栓用	1,370円(演習1回10分ごとに)							

※ 水道料金は、上記の表より算出した額に100分の108を乗じて得た額とする。(1円未満の端数が生じた時は切り捨てる。)