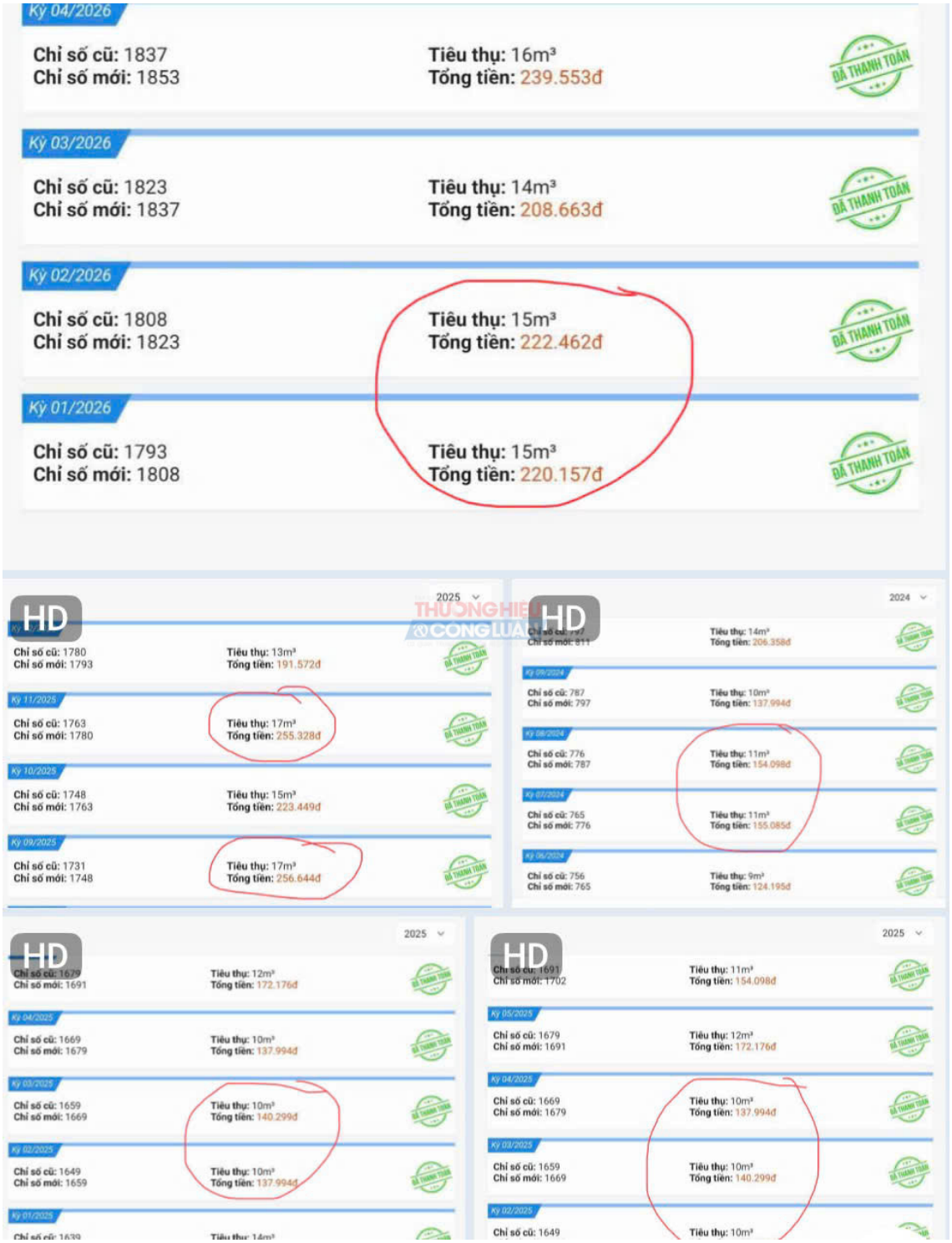
TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Giải đáp thắc mắc người tiêu dùng liên quan đến cách tính tiền nước sạch sinh hoạt tại Hải Phòng

15:42 15/07/2026

Những năm qua chất lượng nước sạch và dịch vụ hạ tầng của Hải Phòng luôn khẳng định vị thế tốp đầu cả nước, song gần đây của người tiêu dùng tại Hải Phòng đang băn khoăn về cách tính tiền nước sạch sinh hoạt, khi mà cùng số lượng sử dụng nước nhưng tổng số tiền phải trả lại không giống nhau. Để giải đáp thắc mắc của người tiêu dùng phóng viên Tạp chí Thương hiệu và Công luận đã liên hệ và được Công ty cổ phần Cấp nước Hải Phòng giải đáp về cách tính tiền nước sinh hoạt.



Người tiêu dùng ngơ ngác trước những con số "trồi sụt". (Ảnh: Quỳnh Nga)

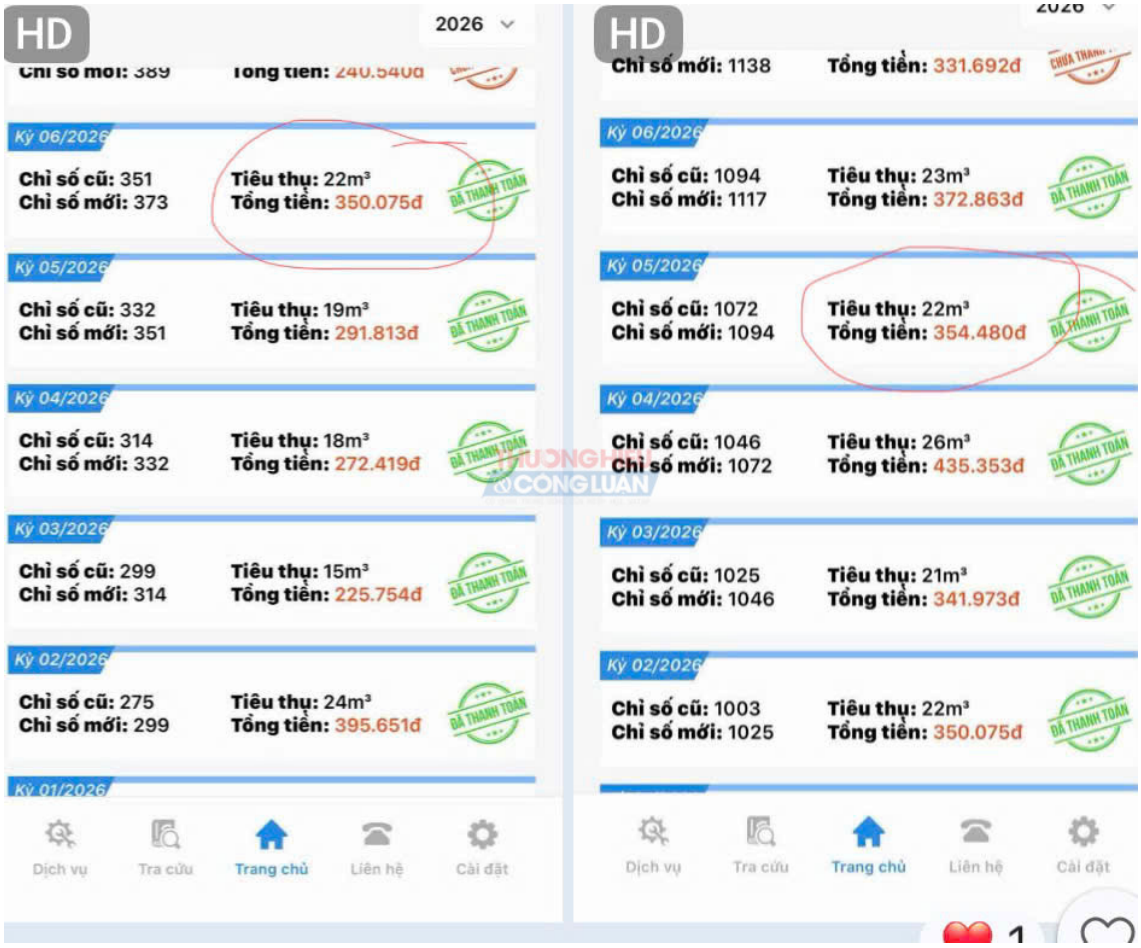
Khi người tiêu dùng ngơ ngác trước những con số “trồi sụt”

Nước sạch sinh hoạt là mặt hàng thiết yếu, gắn liền với nhịp sống hằng ngày của từng hộ gia đình. Chính vì vậy, bất kỳ một sự biến động nào trên hóa đơn dịch vụ này cũng dễ dàng lọt vào tầm mắt giám sát của người tiêu dùng. Thời gian gần đây, tại một số khu vực thuộc phường An Biên, An Dương,... nhiều hộ dân phản ánh tình trạng khó hiểu khi đối chiếu số tiền phải trả giữa các tháng,

dù lượng nước sử dụng không hề thay đổi.

Đơn cử như trường hợp của gia đình bà M.M.H trú tại phường An Biên, theo dõi sát sao ứng dụng (app) tra cứu của Công ty Cổ phần Cấp nước Hải Phòng, bà H. ngỡ ngàng khi thấy trong ba tháng khác nhau, gia đình bà đều tiêu thụ cố định đúng nước, nhưng số tiền phải nộp lại trồi sụt một cách kỳ lạ: Tháng 10/2025 hệ thống báo 223.449 đồng, bước sang tháng 1/2026 giảm xuống 222.462 đồng, và đến tháng 2/2026 chỉ còn 220.157 đồng.

Tương tự, hộ ông T.N.T cùng ngụ tại phường An Biên cũng rơi vào trạng thái "rối bời" tương tự. Nhân viên cấp nước đều đặn đến chốt chỉ số vào đúng ngày 12 hằng tháng, lượng nước gia đình ông dùng vẫn là . Thế nhưng, số tiền thông báo lại tăng tiến liên tục qua các mốc của năm 2026, cụ thể tháng 6 nhích lên 171.189 đồng và tháng 7 chạm mốc 172.176 đồng. Hay như hộ bà B.T.H ở ngõ 213 Thiên Lôi tháng 5/2026 sử dụng 22m3 nước sinh hoạt phải nộp số tiền là 354.480 đồng, nhưng hộ bà B.T.L tháng 6/2026 cũng sử dụng 22m3 nước sinh hoạt nhưng lại phải nộp số tiền là 350.075 đồng.



Người tiêu dùng băn khoăn về cách tính tiền nước hàng tháng được báo trên app. (Ảnh: Quỳnh Nga)

Tâm lý chung của người tiêu dùng trong các trường hợp này không phải là việc đắt hay rẻ, mà là sự thiếu nhất quán trực quan. Đối với đại đa số người dân, một tư duy toán học thông thường là: cùng một lượng hàng hóa, cùng một đơn giá niêm yết thì tổng số tiền phải trả bắt buộc phải bằng nhau. Sự chênh lệch dù chỉ vài trăm đồng đến vài nghìn đồng nếu không được làm rõ sẽ dễ tạo ra sự hoài nghi về tính chính xác của hệ thống đo lường kỹ thuật số.

Bản chất khoa học sau thuật toán tự động



GIÁ BÁN NƯỚC SẠCH SINH HOẠT

Căn cứ theo Quyết định số 05/2024/QĐ-UBND ngày 19/02/2024 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng

Nội dung	Hệ số tính giá	Giá bán (đồng/m3)
1. Giá bán nước sạch bình quân		
Giá bình quân	1	13.608
2. Giá bán lẻ nước sinh hoạt		
Hộ dân cư khu vực đô thị *Đến 10 m³/đồng hồ/tháng*	0.80	10.900
Hộ dân cư khu vực đô thị *Từ trên 10 m³ đến 20 m³/đồng hồ/tháng*	0.99	13.500
Hộ dân cư khu vực đô thị *Từ trên 20 m³/đồng hồ/tháng*	1.32	18.000
Hộ dân cư khu vực đô thị *Trên 30 m³/đồng hồ/tháng*	1.58	21.500
Hộ dân cư khu vực nông thôn *Mức đến 10 m³/đồng hồ/tháng*	0.66	9.000
Hộ dân cư khu vực nông thôn *Từ trên 10 m³ đến 20 m³/đồng hồ/tháng*	0.79	10.700
Hộ dân cư khu vực nông thôn *Từ trên 20 m³/đồng hồ/tháng*	0.85	11.500
Hộ dân cư khu vực nông thôn *Trên 30 m³/đồng hồ/tháng*	1.00	13.600

THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Đơn giá tiền nước sạch sinh hoạt tại Hải Phòng được niêm yết trên công khai. (Ảnh: Quỳnh Nga)

Được biết, biểu giá bán nước sạch sinh hoạt đang áp dụng tại Hải Phòng căn cứ vào Quyết định số 05/2024/QĐ-UBND ngày 19/02/2024 và Hướng dẫn số 01/HD-STC ngày 28/02/2024 quy định về giá nước sạch trên địa bàn thành phố Hải Phòng áp dụng đối với hộ dân cư tại khu vực đô thị (giá chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng, giá dịch vụ thoát nước, phí bảo vệ môi trường đối với nước thải sinh hoạt). Có thể khẳng định đơn giá đã được niêm yết công khai và rõ ràng.

Cụ thể, đối với hộ dân cư khu vực đô thị được chia làm nhiều mức, mức giá bậc 1 đến 10m3 là 10.900 đồng/m3; bậc 2 từ trên 10m3 đến 20m3 là 13.500đồng/m3; bậc 3 từ trên 20m3 là 18.000 đồng/m3; bậc 4 từ 30m3 là 21.500đồng/m3. Ngoài tiền nước sinh hoạt thì trên hoá đơn nước hàng tháng sẽ bao gồm tiền thuế GTGT nước sạch phục vụ sinh hoạt là 5% trên giá bán nước sạch theo Thông tư số 219/2013/TT-BTC ngày 31/12/2013 hướng dẫn thi hành

Luật thuế GTGT và Nghị định số 209/2013/NĐ-CP ngày 18/12/2013; Giá dịch vụ thoát nước trên địa bàn thành phố Hải Phòng là 20% trên giá bán nước sạch theo QĐ số 34/2021/QĐ-UBND ngày 29/10/2021.

Để tính toán mức nước sinh hoạt hàng tháng chính xác thì ngươi tiêu dùng cần tính theo bậc thang lũy tiến của 1 hộ dân cư trong 1 tháng (một tháng bằng 30 ngày theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 146 của Bộ luật dân sự 2015).
Trong trường hợp số ngày sử dụng lớn hơn hoặc nhỏ hơn 30 ngày: Định mức nước sinh hoạt =10/30 ngày * Số ngày sử dụng nước thực tế * Số hộ sử dụng nước chung trong kỳ ghi chỉ số. Vì vậy, đối với những tháng có chu kỳ ngày tăng hoặc giảm (tháng 2 có 28 ngày hoặc những tháng có 31 ngày) sẽ sự chênh lệch trong tổng số tiền người tiêu dùng phải đóng trong tháng đó. Hệ thống tính toán tự động của ngành nước Hải Phòng không hề sai sót. Sự biến động tiền nước thực tế là kết quả chính xác.

Khoảng trống thông tin đến người tiêu dùng

Kỳ hoá đơn tháng 6/2026

Tên khách hàng	[redacted]					
DBĐD						
Ngày đọc từ ngày....đến ngày	12/05/2026	12/06/2026	Số ngày SD:	31		
	Chỉ số cũ	429	Chỉ số mới	441		
Tiêu thụ	12		Số hộ:	1		
Diễn giải	**Số đơn vị**	**Đơn giá**	**Thành tiền**	**VAT 5%**	**VAT 8%**	**Tổng tiền**
Sinh hoạt đô thị mức 1	10,30	10.900	112.270	5.614		117.884
Sinh hoạt đô thị mức 2	1,70	13.500	22.950	1.148		24.098
DVTN Sinh hoạt đô thị mức 1	10,30	2.180	22.454		1.796	24.250
DVTN Sinh hoạt đô thị mức 2	1,70	2.700	4.590		367	4.957
Tổng tiền thanh toán						171.189

THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Kỳ hoá đơn tháng 7/2026

Tên khách hàng	[redacted]					
DBĐD						
Ngày đọc từ ngày....đến ngày	12/06/2026	12/07/2026	Số ngày SD:	30		
	Chỉ số cũ	441	Chỉ số mới	453		
Tiêu thụ	12		Số hộ:	1		
Diễn giải	**Số đơn vị**	**Đơn giá**	**Thành tiền**	**VAT 5%**	**VAT 8%**	**Tổng tiền**
Sinh hoạt đô thị mức 1	10,00	10.900	109.000	5.450		114.450
Sinh hoạt đô thị mức 2	2,00	13.500	27.000	1.350		28.350
DVTN Sinh hoạt đô thị mức 1	10,00	2.180	21.800		1.744	23.544
DVTN Sinh hoạt đô thị mức 2	2,00	2.700	5.400		432	5.832
Tổng tiền thanh toán						172.176

Cách tính tổng tiền nước sạch sinh hoạt hàng tháng đúng, đủ theo hướng dẫn của Công ty cổ phần Cấp nước Hải Phòng. (Ảnh: Quỳnh Nga)

Rõ ràng, về mặt kỹ thuật và pháp lý, doanh nghiệp cấp nước đã thực hiện một cách sòng phẳng, chính xác và tự động hóa cao. Tuy nhiên, nhìn từ góc độ chính luận, cái sai không nằm ở thuật toán mà nằm ở cách thức biểu đạt thông tin.

Hiện nay, bảng giá niêm yết trên app tra cứu chỉ hiển thị phần đơn giá gốc (giá thô), trong khi thông báo tiền nước gửi về máy người dân lại là con số tổng đã bao gồm mọi loại thuế, phí và các biến động về ngày lịch. Sự thiếu đồng bộ

trong cách thể hiện này vô tình tạo ra một "khoảng trống thông tin", đẩy người tiêu dùng vào những phép tính ẩn, dễ gây hiểu nhầm.

Để giải quyết triệt để nút thắt tâm lý này, đồng thời củng cố niềm tin vững chắc của nhân dân vào tiến trình chuyển đổi số của thành phố, thiết nghĩ Công ty cổ phần Cấp nước Hải Phòng cần sớm tối ưu hóa giao diện hiển thị trên ứng dụng di động và hóa đơn điện tử:

Bóc tách minh bạch cấu trúc dòng tiền, thông báo tiền nước gửi về cho khách hàng không nên chỉ là một con số tổng thô cứng. Cần ghi rõ chu kỳ tính toán bao nhiêu ngày, số lượng khối phân bổ chi tiết vào từng bậc giá, số tiền thuế VAT và số tiền phí dịch vụ thoát nước thải. Đẩy mạnh truyền thông chủ động khi có các đợt điều chỉnh thuế suất của Nhà nước hoặc lộ trình thay đổi phí dịch vụ của địa phương, doanh nghiệp cần chủ động phát tin cảnh báo hướng dẫn trên app để người dân nắm bắt trước khi nhận hóa đơn.

Công khai, minh bạch không chỉ là trách nhiệm pháp lý, mà còn là nghệ thuật ứng xử của doanh nghiệp công ích trong nền kinh tế thị trường hiện đại. Khi dòng chữ, con số trên màn hình ứng dụng được hiển thị một cách trực quan, dễ hiểu, người tiêu dùng sẽ không còn phải băn khoăn "đau đầu" mỗi khi nhận thông báo, từ đó tạo nên sự đồng thuận xã hội bền vững để xây dựng thành phố ngày càng văn minh.

Quỳnh Nga