

濮阳市自来水公司文件

濮水司〔2021〕5号

濮阳市自来水公司 关于印发《停水管理办法》的通知

各科（室）、二级单位：

《濮阳市自来水公司停水管理办法》已经公司同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



濮阳市自来水公司停水管理办法

为进一步提高用户满意率，提升服务水平，规范内部管理，结合供水工作实际，特制定本办法。

一、总体要求

根据《城市供水管理条例》《河南省城市供水管理办法》《濮阳市城市供水管理办法》等相关法律法规和规章制度，公司坚持以人民为中心的服务理念，把人民对高质量供水需求作为奋斗目标，加强供水生产经营，保持不间断供水，有效规范公司计划性、突发性停水等环节的管理，保障城镇供水安全，做到水质优良、水量充足、水压稳定、服务高效。

二、管理职责

（一）公司安全生产应急管理部门牵头负责停水管理工作。

（二）公司生产、工程技术、管网、龙泉工程公司等部门按职责划分具体负责停水的申请、报批和实施工作。

（三）公司营业、客服中心等部门负责向用户发布停水信息，并负责接受咨询和解释、阀门开关等工作。

（四）公司办公室等部门负责对外宣传和联络工作。

三、工作流程

（一）计划性停水审批管理

1、供水管网因工程施工、管道迁改、设备升级、抢修维修等原因确需停止供水的，申请停水部门提前 48 小时拟定停水方

案，填写停水申请。

影响一幢楼房（含一个单元）用户管网供水的，由营业管理部门负责人审定，《停水申请表》报安全应急管理部和客服中心备案。

影响一个小区用户管网供水的，由停水部门提交《停水申请表》交营业管理部门负责人核实后，经公司分管领导审批，报安全应急管理部和客服中心备案。

影响两个以上小区或一个营业片区用户管网供水的，由停水部门提交《停水申请表》交营业管理部门负责人核实后公司分管领导审核，经公司主要领导审批，报安全应急管理部和客服中心备案。

影响两个及以上营业片区用户管网供水的，由停水部门提交《停水申请表》交营业管理部门负责人核实，经公司分管领导、主要领导审核，相关会议研究后报市城市管理局审批，报安全应急管理部和客服中心备案。办公室提前 24 小时在市级媒体上向用户播发停水通知，客服中心在微信公众号上播发停水通知。

2、安全应急管理部根据停水位置将停水原因、停水区域和停水时间书面告知相应的营业或生产管理部门。

3、营业或生产管理部门提前 24 小时发至各停水单位及各住宅单元门，有物业管理的小区，要同时通知小区物业管理部门。

4、客服中心供水服务热线作好来电咨询的解释工作。

5、申请停水部门积极配合营业部门组织商定关停阀门，完工后及时开启阀门，确保正常供水。

6、在规定时间内不能按时完工的，要将延时原因和预计竣工时间上报安全应急管理部和客服中心供水服务热线。停水时间超过 24 小时要上报应急管理部联系送水车保障用户基本用水。

7、工程完工恢复供水后及时通知安全应急管理部、客服中心供水服务热线。

8、因新建工程施工冲洗管道用水产生流量的，由管网科按管线口径核算流量，经公司领导签字后由客服中心收取水费。

(二) 突发性停水审批管理

1、因发生灾害或者管道破裂导致突发性停水的，申请停水部门以电话或当面汇报方式汇报审批后，在事故消除后 1 个工作日内补办相关手续。

影响一幢楼房（含一个单元）用户管网供水的，由营业管理部门负责人审定，《停水申请表》报安全应急管理部和客服中心备案。

影响一个小区用户管网供水的，由停水部门提交《停水申请表》交营业管理部门负责人核实后，经公司分管领导审批，报安全应急管理部和客服中心备案。

影响两个以上小区或一个营业片区用户管网供水的，由停水部门提交《停水申请表》交营业管理部门负责人核实后公司分管领导审核，经公司主要领导审批，报安全应急管理部和客服中心备案。

因发生灾害或者紧急事故等原因导致市城区大面积突发性停水的，公司领导和各部门责任人必须第一时间赶到现场，立即采

取必要的应急措施，现场查明故障原因、商定抢修方案，停水部门及时报安全应急管理部和客服中心备案。公司办公室及时向城市管理局和市政府办公室报告事故情况及应急抢险方案，并在市级媒体上向用户连续播发停水通知。客服中心在微信公众号连播停水通知。

2、营业或生产管理部门安排专人将停水通知发至各停水单位及各住宅单元门，有物业管理的小区，要同时通知小区物业管理部门。

3、客服中心供水服务热线作好来电咨询的解释工作。

4、申请停水部门积极配合营业部门组织商定关停阀门，完工后及时开启阀门，确保正常供水。

5、在规定时间内不能按时完工的，要将延时原因和预计竣工时间上报安全应急管理部和客服中心供水服务热线。停水时间超过 24 小时要上报应急管理部联系送水车保障用户基本用水。

6、抢修工程完工恢复供水后及时通知安全应急管理部、客服中心供水服务热线。

7、因应急抢修维修产生的水量由营业部门提出，供水监察队、管网科共同核实，交计划科作为测算供水漏失率的依据。

（三）特殊情况停水审批管理

1、因用户违章用水需停止供水的，由供水监察队与相应营业部门直接按规定程序处理；涉及工业大用户停水，由供水监察队、营业部门、生产部门报分管领导和主要领导同意后实施。

2、用户连续两个月不缴纳水费的，按照《河南省城市供水

管理办法》等规定实施停止供水。单一居民用户由营业部门直接实施。整栋楼以上的用户及工业用户停水由营业部门填报《停水申请》，经分管领导审核、主要领导审批后，填写《停水通知单》送达用户，方可实施停水并向安全应急管理部和客服中心供水服务热线备案。用户结清水费后，拨打供水服务热线核实后通知营业部门恢复供水。

3、任何单位和个人未经批准，擅自开关阀门影响用户用水、公共利益的，营业、安全应急管理部門应及时报警，尽快恢复供水。情节严重的，依照《河南省城市供水管理办法》进行处罚。