

新泰市自来水有限公司文件

新水司发【2019】13号



关于印发《新泰市自来水有限公司 停水管理规定》的通知

公司各科室、各部门：

现将《新泰市自来水有限公司停水管理规定》印发给你们，望认真贯彻执行。

新泰市自来水有限公司

2019年10月28日



新泰市自来水有限公司停水管理规定

1、目的

为加强公司停水管理工作，掌握管网运行状态，确保管网运行安全，最大限度满足客户用水需求，提升公司供水服务质量，根据《山东省城市公共供水服务规范》和公司实际，特制定本规定。

2、适用范围

本规定适用于公司供水范围内因供水管道新建、改建、维修、用户接水、户表改造、消防管道建设及管道冲洗需要等进行的计划停水和因水厂、管网故障引起的突发性停水管理工作。

3、部门职责及权限

3.1 停水管理部门及职责

生计科是公司的停水管理部门，统一协调停水的相关工作。负责审核停水申请、间门操作方案、施工方案，确定停水作业时间、停水范围，并将审核结果报公司领导审批；负责提供停水详细信息，经公司领导审批后，指令相关部门发布停水信息；负责组织停水实施部门进行停水作业并做好监督检查；停水超过24小时的，应当采取临时供水措施，保障居民基本生活用水。

3.2 停水实施部门及职责

停水实施部门为管线所、营业所、水厂等。

3.2.1 管线所按照生计科指令，负责新泰城区供水范围内水厂和居民小区以外供水管网停水的实施工作。具体工作为制定闸门操作方案，在停水作业前用水低峰时段进行闸门启闭实验，检查闸门是否完好；配合生计科确定停水范围；实施责任范围内的闸门关闭操作；停水结束后实施责任范围内闸门的开启操作；负责新泰城区供水范围内水厂和居民小区以外供水管网突发性停水的抢修及信息传递。

3.2.2 管线所负责新泰城区供水范围内居民小区供水总闸门及小区以内停水的实施工作；负责小区内管网突发性停水的抢修及信息传递。

3.2.3 水厂按照生计科指令，负责水厂内部停水的开停机和启闭闸门的操作；负责水厂内突发性停水的抢修及信息传递。

3.2.4 除上述停水实施部门外，任何部门和人员不得擅自启闭供水阀门。

3.4 停水申请部门及职责

提出计划停水的申报部门，负责提出停水申请、施工方案的组织编制与审核、协助下达书面停水通知、停水作业进度信息传递等工作。

3.4 停水信息发布部门及职责

停水信息发布部门包括生计科、办公室、营业所。

3.4.1 生计科：拟定停水通知；停水前4-8小时，向各信息发布部门下达发布信息指令；向停水区域内的单位用户电话下达停水通知。

3.4.2 办公室：按照生计科指令，负责协调报纸、电视等媒体发布停水信息；负责向上级管理机关上报信息。

3.4.3 营业所：按照生计科指令，负责停水区域内小区用户停水公告的张贴；向停水区域内的小区物业管理部门下达停水通知。

4、停水审批权限

4.1 管线口径 $<DN300$ 的计划停水，由生计科审核并报分管生产的领导审批。

4.2 管线口径 $\geq DN300$ 的计划停水，由生计科审核并报分管生产的领导审批后，报公司经理审批。

4.3 应急性停水，由施工部门申报、生计科审核，经分管领导、主要领导批准后实施。

5、计划停水审批流程

5.1 管线口径 $\geq DN300$ 或影响范围较大的计划停水，施工部门须提前7天填写《停水申请表》，并编制施工方案；管线口径 $<DN300$ 的，须提前5天填写《停水申请表》，经分管领导审批签字后转生计科审核。

5.2 生计科接到施工部门停水申请后，会同相关部门确定停水时间和停水范围等内容，填写《停水申请表》，按照审

批权限报领导审批。

5.3领导审批后，生计科将《停水申请表》转发施工申报、通知发布、停水实施等部门，各部门按照生计科指令做好相关工作。

5.4停水范围要细致梳理，范围内的单位、小区名单要尽可能详细。

5.5生计科提前4-8小时，组织停水实施并下达停水通知，由停水实施部门对停水涉及的管网、阀门进行检查，为顺利停水做好充分准备。

5.6停水申请及报批过程由申报部门负责，严禁施工外协方代办。

6、计划停水的信息传递

6.1停水通知内容主要包括停水原因、停水范围（含停水区域内的小区、单位等）、停水开始时间、预计恢复正常供水时间等信息。

6.2施工过程中如不能按停水信息发布的时间恢复供水的，申报部门应至少提前3小时报生计科、客服中心说明延时原因、采取的措施、预计恢复时间等。生计科要及时将相关情况报分管生产的领导，如有必要，由分管领导向公司主要领导报告。生计科落实情况后，延时超过1-2小时的，报分管生产的领导同意后，由各信息发布部门对外发布停水延时信息。

6.3 营业所、安装公司等因工程施工、维修、抢修等原因需停主管道供水的施工项目，超过4小时的，应填写《停水申请表》报生计科备案，并组织相关部门在公司微信群、微信公众号发布信息；4小时以内的停水作业，不填写《停水申请表》，但应在停水前2小时或抢修的同时电话告知生计科、营业所，并在公司微信群发布信息；因工程施工、维修、抢修等原因只造成一个小区或单位停水的施工项目，施工单位应及时张贴停水通知，并与物业联系，督促物业在物业群发布停水信息及预计恢复时间，同时电话告知营业所做好用户解释工作。

7、计划停水实施

7.1 停水实施部门应在停水作业前在用水低峰时段进行闸门启闭试验，确保停水正常实施。

7.2 停水实施部门必须按照停水通知的时间实施闸门操作，做到准确无误；停水时间范围内，安排专人进行值班备勤。

7.3 施工作业完成后，施工部门现场负责人应及时通知生计科开启闸门送水时间，由生计科向停水实施部门下达开启闸门指令。

7.4 停水实施部门在停水及恢复供水闸门操作完成后，及时通知生计科，并在公司工作微信群发布相关信息。

7.5 停水操作过程中如遇突发情况需要扩大停水范围，停

水实施部门应当及时调整方案，对于 $DN \geq 300$ 的闸门操作，须向生计科及分管领导汇报同意后，方可实施作业。对调整的停水范围情况，停水实施部门要及时通知生计科和营业所。

7.6为加强计划停水的控制，对 $DN \geq 500$ 管线的停水，申报部门负责人在施工现场进行指挥，生计科在调度中心调度水厂供水。

8、计划停水的应急措施

生活用水停止供水超过24小时的，应视情况采取临时供水措施，具体工作由生计科负责调度落实。工程施工如遇意外或紧急情况无法在规定时间内供水的，应将所采取的的应急措施向分管领导、公司经理报告，并将现场情况及预计延长时间电话告知生计科、营业所，由营业所做好解释工作，在微信公众号发布延时恢复信息。

9、突发性停水应急措施

9.1突发性停水是指由于水厂供电线路、机组故障、管网爆管等引起的突发性停水。如遇突发性停水，抢修单位应在第一时间到达现场，核实情况后向生计科、营业所通报相关情况，逐级上报至分管领导和公司经理，同时组织抢修工作。

9.2突发性停水的信息传递

9.2.1因水厂供电线路、机组故障引起的突发性停水。生计科落实相关情况后，应立即向有关领导和部门传递相关信

息并组织抢修、拟定停水通知。停水信息内容同本规定第6.1款要求。各信息发布部门按照生计科的指令，对外发布突发性停水信息，信息发布范围按本规定第6.3款要求。

9.2.2因管网爆管引发的突发性停水。生计科及时落实情况并做好供水调度工作；抢修部门应在接到爆管信息60分钟内赶到事故现场核实情况，做好止水抢修准备工作，按停水面积最小原则制定抢修停水方案，同时将停水范围、影响单位和住宅小区报生计科。根据本规定第4条停水审批权限规定进行逐级上报审批，获得批准后按本规定第9.2.1款规定，通知停水信息发布部门进行信息发布，同时组织管网抢修，并将实时信息在公司工作微信群内予以发布。抢修部门应及时将抢修情况及预计恢复供水时间告知生计科和营业所。

9.2.3小区内的突发性停水抢修，抢修部门应在接到爆管信息30分钟内赶到事故现场核实情况，并做好相应止水抢修准备工作，按停水面积最小原则制定抢修停水方案，并将抢修情况及预计恢复供水时间电话告知生计科和营业所。抢修的同时由停水实施部门告知小区物业、在小区内及时张贴停水通知，同时在公司微信公众号发布信息。停水超过24小时的，应当采取临时供水措施，保障居民基本生活用水。

9.2.4突发性停水抢修工作开始后， $DN \leq 500$ 的管道应24小时内修复， $DN > 500$ 的管道应48小时内修复。 $DN > 500$ 的管道修复期间，应启动应急供水方案，保障居民生活用水。

10、罚则

10.1因人为原因造成工作不畅或延误，或造成不良社会影响的，每发生一起，给予责任部门负责人扣罚奖金200元和现场责任人扣罚奖金100元的处罚。如果同一人员在一个月内发生多起，每发生一起扣罚一次，直至当月奖金扣罚完为。

10.2未得到授权，违反规定擅自启闭闸门，每发生一起，属公司工作人员的，给予当事人扣罚奖金100元的处罚，如果同一人员在一个月内发生多起，每发生一起扣罚一次，直至当月奖金扣罚完为止；属施工队伍的，每发生一起，扣罚工程款1000元。

10.3属于紧急情况需要启闭闸门的，应电话告知生计科，经生计科同意后方可采取措施。

11、经济赔偿

11.1公司计划性停水因不可抗力等原因未能按时恢复供水的，由此给用户造成损失，用户提出需要赔偿的，可由第三方评估机构根据用户实际损失情况进行评估，公司根据评估价值给予经济赔偿。

12、附则

12.1本规定由企管科负责解释。

12.2本规定自下发之日起执行。