

# 开封市城市水务集团有限公司文件

汴城水〔2021〕98号

---

## 开封市城市水务集团有限公司 阀门启闭停水管理制度

### 第一章 总 则

#### 第一条 目的

为努力提高开封市城市水务集团有限公司（以下简称“集团水司”）对外服务质量，加强供水管网阀门启闭的管理，规范各类停水行为，保证城市供水安全、有序、高效。特制定本管理制度。

#### 第二条 适用范围

本制度适用于开封市城市水务集团有限公司所属供水阀门的启闭停水管理。

#### 第三条 职责

管道安装维修处负责城市供水管网阀门启闭管理工作；清源安装工程公司负责新建未验收移交城市供水管网阀门启闭管理工作；生产设备处负责各生产厂区内输水管网阀门启闭管理工



作；引水管理处负责水源地、明暗渠及一次水阀门启闭管理工作。

## 第二章 计划性停水

### 第四条 水厂计划性停水

(一) 集团公司所有制水厂自身因大修、中修、设备更新、设备检修等需要停止供水的，必须提前 72 小时向生产设备处申报，由生产设备处呈报主管经理审批后，在规定时间内实施。

(二) 管网施工单位因管网维修、更新改造需要制水厂配合停止供水的，相关部门要提前 72 小时向生产设备处申报，由生产设备处呈报主管经理审批后，通知制水厂停止供水。

### 第五条 管网计划停水

(一) 集团公司所属单位进行管网施工中需启闭 DN200（含 DN200）以下阀门时，要及时通知营业客服中心登记备案。营业客服中心接到通知后，确认停水区域，10 分钟内通知相关营业所及区域客户代表。

(二) 施工中需启闭 DN200（含 DN200）以上阀门时，需提前 24 小时呈报主管经理审批后，向营业客服中心申请登记备案。

(三) 施工中需要延伸启闭阀门，扩大停水面积的，需按程序重新上报申请批准，重新通知扩大停水面内的用水客户。

(四) 实际过程中不能按时恢复通水的，应在原定通水时间前 1 小时向用水客户发布延时停水通知，同时将所需延时时间上报营业客服中心备案，方便中心做好客户解释工作。

### 第六条 营业计划停水

(一) 客户因欠缴水费需停 DN25（含 DN25）以下水表时，由



可营业所按照相关流程经所领导批准后实施。需停 DN40（含 DN40）以上水表时，须有集团公司主管副经理审批后予以实施。

（二）对违反供水法规未按规定缴纳水费的用水大户及易燃易爆单位的停水，须经集团公司主管副经理和经理共同审批，经批准后方可停水。

（三）各所要将审批后的停水工单及时录入营业收费系统，方便各营业所、营业客服中心工作时进行查询。

### 第三章 突发性停水

#### 第七条 水厂突发性停水

（一）集团公司各制水厂因自然灾害或电气、机泵设备事故停水，各制水厂要在立即组织抢修恢复供水的同时，上报营业客服中心和主管经理、总经理。

（二）因管道爆裂抢修停水，需制水厂配合停水的，维修部门要立即向生产设备处申报，生产设备处呈报主管经理批准通知水厂停止供水。

（三）各制水厂接到停止供水的通知后，第一时间通知营业客服中心登记备案。营业客服中心根据实时情况做好城市供水管网的压力调节工作，确保城市供水管网输水压力运行平稳。

#### 第八条 管道爆裂抢修停水

（一）突发性管网爆管及管网设施损坏等漏水需启闭 DN200（含 DN200）以下阀门时，必须及时通知营业客服中心登记备案。营业客服中心接到通知后，确认停水区域，10 分钟内通知相关营业所及区域客户代表。



(二) 突发性管网爆管及管网设施损坏等漏水需启闭 DN200(含 DN200)以上阀门时,在通知营业客服中心登记备案时,第一时间通知主管经理,总经理。

(三) 抢修施工中需要延伸启闭阀门,扩大停水面积的,需按程序重新上报申请批准,重新通知扩大停水面内的用水客户。

(四) 实际过程中不能按时恢复通水的,应及时向用水客户发布延时停水通知,同时将所需延时时间上报营业客服中心备案,方便中心做好用户解释工作。

#### 第四章 停水信息发布

**第九条** 计划性管网安装维修施工、突发性管网爆管及管网设施损坏抢修纸质停水通知的送达由施工单位负责;营业服务过程中的纸质停水通知单的送达由各营业所负责;微信公众号、“汴京水管家”、新闻媒体渠道的停水通知发布由集团公司党办负责。

**第十条** 停水时间在 2 小时以内的,可向停水区域内用水客户口头或电话、微信等方式进行通知。

**第十一条** 停水时间在 2—12 小时的,须在停水区域周边张贴停水通知,通过公司微信公众号、“汴京水管家”信息平台发送停水消息,并且,将停水信息上报上级主管部门。

**第十二条** 停水时间在 12 小时以上且涉及区域较大的,须在文字和信息通知的基础上,上报上级主管部门。并在新闻媒体上向社会发布停水通知。

**第十三条** 针对重点企业和客户要送达到办公室、人,由客户在登记本上签字,注明收到时间。



## 第五章 阀门启闭操作

第十四条 停水需启闭 DN100（不含 DN100）以上阀门的，由施工单位正式员工现场负责监督阀门启闭的全过程，确保阀门启闭到位。

第十五条 抢修施工单位应严格按照阀门操作程序进行，启闭前后应向营业客服中心上报，上报内容包括：阀门地址、阀门运行情况、影响供水范围等，便于营业客服中心登记备案和通知相关服务部门和客户。

## 第六章 停水期间的管理

第十六条 坚持“谁停水、谁恢复”的原则，停水期间的阀门启闭及停水后的恢复通水，由停水部门负责，营业客服中心负责监督，发现问题，由实施停水部门负责处理。

第十七条 在确定停水范围和停水时间后，对较大居民区、重点单位应安排送水车辆送水。临时送水车辆的安排由施工单位负责。

第十八条 各部门要保证停水时间的准确性，不准提前停水或擅自延长停水时间；若遇特殊情况需要延长停水时间的，要按规定程序报批。

## 第七章 停水责任

### 第十九条 第一责任人

停止供水关系着千家万户的生活和社会稳定，停水事项，相关部门第一把手是第一责任人，如果出现问题，首先追究其主要



责任。

## 第二十条 责任追究

因擅自停水或未按规定时间停水，影响城市供水，造成集团公司供水生产或客户受到损失者，追究有关工作人员责任。

(一) 在工作中凡是没有按照以上规定执行，造成管网爆管设备损坏给公司造成经济损失的。

(二) 在工作中凡是没有按照以上规定执行，给用水客户造成经济损失客户投诉的。

(三) 在工作中凡是没有按照以上规定执行，擅自启闭供水阀门的。

(四) 在工作中凡是没有按照以上规定执行擅自启闭供水阀门，造成城市管网水压波动出现重大供水事故的，将依据集团公司有关绩效考核规定对责任人进行处罚，触犯法律的将提交司法机关追究其刑事责任。

(五) 本制度由营业客服中心负责监督执行，集团公司企业管理办公室负责调查处理。

## 第八章 附 则

第二十一条 本制度由营业客服中心负责制订、修订和解释。

第二十二条 本制度自发布之日起实施。

开封市城市水务集团有限公司

2021年11月24日

