



# 威海市人民政府

[www.weihaigov.cn](http://www.weihaigov.cn)

## 《威海市城市公共供水服务规范》政策解读

---

时间：2021-07-23 10:45

### 《威海市城市公共供水服务规范》

### 政策解读

#### 一、出台的背景

为进一步提升城市公共供水规范化、精细化管理水平，打造服务更优、效率更高的获得用水营商环境，提升人民群众用水满意度和获得感，威海市水务局在对标学习的基础上，总结了从水源到水龙头供水服务各环节的优秀经验做法，形成全流程的供水服务规范体系，对威海市城市公共供水企业规范服务标准提供依据。

#### 二、出台的依据和流程

根据《山东省人民政府关于印发山东省优化营商环境创新突破行动实施方案的通知》（鲁政发〔2021〕6号）、《关于印发水电气暖信服务优化营商环境创新突破实施细则的通知》（鲁建城建字〔2021〕15号）等文件有关要求，参照《城市供水条例》《山东省城市公共供水服务规范》等相关规定，结合工作实际，在前期广泛征求相关部门和

公众意见的基础上，研究制定了《威海市城市公共供水服务规范》（下称《规范》）。

### 三、《规范》的主要内容

《规范》内容分为总则、供水质量、二次供水、服务要求、节约用水、信息公开、供用水设施维护、投诉与诉求处理、应急处置、服务质量评价10大部分。

（一）总则部分介绍了《规范》的编制目的及依据、相关术语及定义、适用范围。《规范》适用于威海市城市公共供水企业为用户提供服务时应达到的服务要求。供水企业除遵守本规范外，还应遵守相关法律、法规、办法、标准和规范等，遵守相关社会服务承诺及契约要求。

（二）供水质量部分对供水水量与保障、供水水质与监测、供水水压与监测方面进行了规范。供水企业在确保城市居民生活用水的前提下，应保障其他社会公共利益的供水。供水企业应按规定合理布设水质检测点，提高水质在线检测和应急检测能力，建立完善的水质监测制度，配备合格的检测人员和仪器设备，对水质实施严格有效的监管。供水企业应保障持续不间断供水，除水源短缺或不可抗力引起的爆管事故外，供水管网末梢压力不应低于0.14MPa，管网压力合格率不得低于98 %。

（三）二次供水部分规范了二次供水的水质与水压、运行维护方面。二次供水水质、水压应符合相关规定和供用水合同约定。二次供水设施管理单位应建立健全操作运行、维护保养、巡视检查制度及安

全责任制、水质定期化验制等各项规章制度。采用蓄水池（箱）的二次供水应定期公示水质情况，定期进行水质检测和消毒。

（四）服务要求部分对网点服务、热线服务、网络服务、报装服务、抄表收费服务、变更报停服务、费用支付、服务人员态度等方面提出具体规范要求。

（五）节约用水部分对落实居民用水阶梯水价制度、非居民用水超计划累进加价制度以及配合做好非居民用户的计划用水管理工作提出明确要求。

（六）信息公开部分对供水企业通过官方网站、服务网点、多媒体平台，宣传手册等方式公开水质、施工和降压停水、业务办理流程、收费标准和服务承诺等信息提出具体要求。

（七）供用水设施维护部分涵盖了城市公共供水设施维护、用户供水设施维护、注册贸易结算水表的维修与更换、计划停水降压与爆管抢修、文明施工、智慧供水6个方面，对维修抢修时限、文明施工方式和智慧化水务建设提出具体要求。

（八）投诉与诉求处理部分要求供水企业制定投诉处理流程及办法、拓宽投诉受理渠道、实行限时办结、建立用户投诉处理考核机制和用户回访制度。

（九）应急处置部分要求供水企业建立完善突发事件应急处理预案并定期组织演练，应设立应急抢修队伍，配备工程车和抢修设备及材料，及时解决各种供水突发事件。

(十) 服务质量评价部分提出供水企业应当采取多种方式主动接受社会各界监督，广泛征求意见建议，不断优化供水服务。

版权所有：威海市人民政府

主办：威海市人民政府办公室

政府网站标识码：3710000028

鲁ICP备05001812号

鲁公网安备 37100202000146号