

新县自来水公司文件

新水字（2021）3号



关于印发《自来水公司停水抢修及报修管理制度》的通知

公司各部门：

现将《自来水公司停水抢修及报修管理制度》印发给你们，请按通知要求，认真抓好贯彻落实。

2021年1月18日

自来水公司停水抢修及报修管理制度

为加强停水抢修应急处理能力，持续提升用户报修服务水平，强化供水保障及安全，结合工作实际，特制定本制度。

一、停水审批

（一）突发性停水。立即上报公司分管领导，赶往停水地点，梳理停水区域，明确停水时间及预计恢复供水时间，免于审批及时公告。

（二）计划性停水。一般性抢修停水，上报公司分管领导和经理批准后，立即公告实施抢修。针对停水面积较大、时间长的抢修工程，需及时上报上级主管部门，经批准后实施。

二、停水信息发布

（一）突发性停水。在停水抢修的同时，及时通过电话、手机短信、微信公众号等方式告知用户停水原因、抢修地点、停水范围、停水时间及预计恢复供水时间。

（二）计划性停水。需提前一天通过电视公告、电话通知、手机短信、微信公众号等方式告知用户停水原因、抢修地点、停水范围、停水时间及预计恢复供水时间。

三、停水抢修要求

1、接到供水报漏电话后，抢修人员在 15 分钟内到达故障现场处置。

2、供水故障维修要保证及时率，小修不超过 1 小时，中修不超过 3 小时，大修不超过 12 小时。

3、到抢修现场工作时，抢修人员应做好安全防护工作。

4、现场抢修应以减少停水、安全高效为原则，并要信守诺言，按照规定的时间完工通水，保证质量。

5、抢修完毕，要及时恢复供水并上报办公室及当班人员。

四、停水报修要求

1、接到用户报修电话后，维修应在 15 分钟内到达现场与用户对接。

2、上门维修时，应及时配合用户排查故障，开展维修，不得借故拖延。

3、上门维修时，应做好自我安全防护工作。

4、维修完毕，应及时恢复供水并上报办公室及当班人员。

五、停水应急保障

（一）成立应急供水保障队伍。因突发性停水，导致单位或个人无法获得用水时，立即启动临时供水应急预案，组织应急供水保障车随时为单位或个人提供生活用水保障。

（二）加强企业生产用水保障。应停水导致企业无法正常运行，要及时了解企业诉求，加强企业用水保障，应急供水保障车供水无法满足企业用水需求时，可免费就近拉设临时供水管线供水，保障企业用水，减少企业损失。

（三）加强恶劣天气防范。要加强恶劣天气防范意识，在预知可

能会发生恶劣天气时，应提前做好供水管网排查及养护工作，提高应对能力，全面做好供水保障。因不可抗拒因素导致停水时，要及时拿出解决方案，做好应急保障工作。