广元市住房和城乡建设局

广住建函〔2025〕243号

广元市住房和城乡建设局
关于印发《广元市供水供气行业可靠性管制方案》的通知

各供水、供气企业：

为进一步提升我市供水供气可靠性管控及停水计划管理工作，不断优化供水供气服务水平，根据《四川省优化营商环境条例》以及《中共四川省委 四川省人民政府关于以控制成本为核心优化营商环境的意见》（川委发〔2024〕9号）等有关法律法规及政策，对标国内先进水平，结合我市实际，制定了《广元市供水供气行业可靠性管制方案》，现印发给你们，请认真遵照执行。

附件：广元市供水供气行业可靠性管制方案

广元市住房和城乡建设局

2025年8月28日

附件

广元市供水供气行业可靠性管制提升实施方案

为进一步加强广元市城区供水、供气可靠性监管工作，提高我市供水供气可靠性，强化供水供气供应质量、压力、计划及停水停气计划管理，提高供水供气服务水平，保障供水供气安全，根据《四川省优化营商环境条例》《四川省城市供水条例》《四川省燃气管理条例》等规定，结合本市实际，特制定本工作制度，作为对各供水供气企业执行相应奖惩的主要依据。

一、供水可靠性保障工作制度

（一）惩罚机制

1. 无证、超越资质证书规定的经营范围或者未按国家规定的技术标准和规范进行城镇供水工程的勘察、设计、施工或者监理的，由属地政府责令停止违法行为，并按《四川省城市供水条例》进行处罚；使用不符合标准的供水设备、管材、配件和用水器具的，由属地政府责令改正，给予警告，并按《四川省城市供水条例》进行处罚。

2. 二次供水设施管理单位未按照规定进行检测或清洗消毒的，由属地政府供水主管部门责令改正，并按《四川省城市供水条例》进行处罚。

3. 供水水质不符合国家规定标准的，由属地政府责令改正，并按《四川省城市供水条例》进行处罚；情节严重的，可以责令

停业整顿，并采取相应的应急供水措施；未按照规定进行水质检测，或者使用未经检验或者检验不合格的供水设备、管网的，由属地政府责令改正，并按《四川省城市供水条例》进行处罚。

4. 擅自在城镇公共供水管网系统上取水；除消防需要外，擅自开启消火栓和消防防险装置取水；擅自转供城镇公共供水或者将居民生活用水改作其他用水；绕过结算水表接管取水；拆除、伪造、开启法定计量检定机构加封的结算水表或者设施封印；擅自安装、毁坏结算水表或者干扰结算水表正常计量；法律、法规禁止的其他情形。由属地政府责令改正，并按《四川省城市供水条例》进行处罚。

5. 在城镇公共供水管道及其附属设施的安全保护范围内，建造建筑物、构筑物；开沟挖渠、挖砂取土；堆放易燃、易爆、有毒有害物质等危害公共供水设施安全的行为由属地政府责令改正，并按《四川省城市供水条例》进行处罚。

6. 产生或者使用有毒有害物质的单位将其生产用水管网系统与城镇公共供水管网系统直接连接，尚未构成犯罪的，由属地政府责令改正，并按《四川省城市供水条例》进行处罚。

7. 擅自改装、迁移、拆除城镇公共供水设施的，由属地政府责令改正，并按《四川省城市供水条例》进行处罚。

8. 企业与个人阻饶供水企业巡查和维修供水设施，或不配合供水企业巡查、维修本区域供水设施，发现供水企业负责运维的供水设施出现损坏、故障等现象的，未及时通知供水企业，由属地政府责令改正，并按《四川省城市供水条例》进行处罚。

（二）补偿机制

对于违反《四川省城市供水条例》相关规定的行为，由属地政府责令其停止违法行为，造成损失的赔偿损失，按条例的相关要求罚款，所罚金额由属地政府统筹安排补偿供水企业以及相关的企业及居民。

（三）应急保供预案

在供水中断或受限的情况下，应及时采取临时供水措施，保证水的供应。

1. 供水设施故障及时抢修：加强供水设施巡检，减少供水设施故障、爆管等导致停水的情况。同时备足人员力量和物资储备，在设施故障、爆管后及时通知用户，加快抢修速度（抢修人员30分钟内达到现场），尽量缩短停水时间，减低对用户的影响。减少非必须的计划性停水，尽量保障供水稳定。

2. 突发情况下应急送水：在突发情况下，应优先保障必需水量的供应。连续超过24小时不能正常供水的，供水单位应当向属地政府报告，并采取应急供水措施，保证居民基本生活用水的需求。

二、供气可靠性保障工作制度

（一）惩罚机制

1. 未依法取得燃气经营许可证从事燃气经营活动的，责令其停止违法行为，按《城镇燃气管理条例》及《四川省燃气管理条例》相关规定处罚；有违法所得的，没收违法所得；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2.燃气经营者不按照燃气经营许可证的规定从事燃气经营活动的，责令限期改正，按《城镇燃气管理条例》及《四川省燃气管理条例》相关规定处罚；有违法所得的，没收违法所得；情节严重的，吊销燃气经营许可证；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

3.存在下列行为之一的，责令限期改正，按《城镇燃气管理条例》相关规定处罚，有违法所得的，没收违法所得；情节严重的，吊销燃气经营许可证；造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（1）拒绝向市政燃气管网覆盖范围内符合用气条件的单位或者个人供气的；

（2）倒卖、抵押、出租、出借、转让、涂改燃气经营许可证的；

（3）未履行必要告知义务擅自停止供气、调整供气量，或者未经审批擅自停业、歇业的；

（4）向未取得燃气经营许可证的单位或者个人提供用于经营的燃气的；

（5）在不具备安全条件的场所储存燃气的；

（6）要求燃气用户购买其指定的产品或者接受其提供的服务的；

（7）未向燃气用户持续、稳定、安全供应符合国家质量标

准的燃气，或者未对燃气用户的燃气设施定期进行安全检查。

4.擅自为非自有气瓶充装燃气或者销售未经许可的充装单位充装的瓶装燃气的，依照国家有关气瓶安全检查的规定进行处罚。

5.销售充装单位擅自为非自有气瓶充装的瓶装燃气的，责令改正，按《城镇燃气管理条例》相关规定处罚。

6.冒用其他企业名称或者标识从事燃气经营、服务活动的，依照有关反不正当竞争的法律规定进行处罚。

（二）应急保供措施

在供气中断或受限的情况下，应及时采取临时供气措施，保证气的供应。

1.供气设施故障及时抢修：加强供气设施巡检，减少供气设施故障、第三方损害等导致停气的情况。同时备足人员力量和物资储备，在设施故障、第三方损害后及时通知用户，加快抢修速度（按照抢险服务时限），尽量缩短停气时间，降低对用户的影响。减少非必须的计划性停气，尽量保障供气稳定。

2.突发情况下应急保供：在突发情况下，应遵循“先保安全生产再保供应、先保民用再保工业、先保重点再保一般”的顺序原则保障供气，其中优先保供的用气类型包括居民用气、公共服务与福利单位用气、学校、医院、政府事业单位、公交出租等用气、小商业用户、无法停用的工业锅炉用气等；坚持“供用联动、减停有序、落实迅速、各负其责”工作机制；连续超过24小时

不能正常供气的，供气单位应当向属地政府报告，并采取应急供气措施，保证居民基本生活用气的需求。

三、持续优化供水供气服务保障措施

本市供水供气企业要不断提升服务水平，持续优化营商环境。

（一）供水供气企业履行优质服务承诺，并严格执行。

（二）供水供气企业因施工、检修等原因需要临时调整供水、供气量或者暂停供应的，应当将作业时间和影响区域提前二十四小时予以公告或者书面通知用户，并按照有关规定及时恢复正常供应；因突发事件影响供水、供气的，应当采取紧急措施并及时通知用户。

（三）加强管网信息系统建设，不断提高供水供气运行管理水平，提升供水供气可靠性。

（四）深化“一网通办”，加强政企联动、数据互通，优化内部接水工作流程，加强时限管控，不断简化客户申请环节，持续缩减用户供水接入时间。

（五）严格执行政府制定价格和服务政策，及时在线上、线下公开价格、服务标准，提升服务透明度。

（六）加强智能水、气网络建设。不断提高水、气网运行管理水平，提高城市供水供气可靠性。扩大不停水不停气作业范围，拓展复杂条件下的不停水不停气作业，提高计划停水停气管控水平，持续降低用户年平均停水停气时间及次数。

（七）加强政企联动、数据互通。优化企业内部通水通气工作流程，加强时限管控，不断简化用水用气报装办理环节，持续缩小水、气接入时间。开展水气联合服务，鼓励为用户提供水气联合解决方案，降低用户用水用气成本。

四、工作要求

（一）建立完善的信息发布机制

定期公布水质水压、气质气压、停水停气等供应质量、可靠性和可持续性等关键性指标数据。

发布渠道包括但不限于属地政府信息公开网、企业官网微信微博、物业管理协群、被停水地小区及企业大门口等。发布内容包括:停水停气原因、停水停气范围、影响的主要城市工业及居民区、预计恢复供水供气时间、单位及联系方式。

（二）加强可靠性报送机制和校核制度

供水、供气企业应当制定公司年度可靠性提升计划，报行业主管部门备案，同时与行业主管部门签订可靠性管制协议;年度计划变更的，应当重新报送变更计划备案;并于每季度初对上季度可靠性和可持续性关键指标数据进行汇总统计，报送行业主管部门备案，并确保报送内容的真实性、完整性。

行业主管部门将对报送的数据进行监督和考核，并根据企业报送情况，对供水供气企业的数据进行核实与判断，综合计算供水供气可靠性结果。结果纳入市级部门营商环境年度目标绩效考核。

（三）强化县区督促指导。各县区行业主管部门要加强对供

水供气企业的督促指导，综合运用通报、约谈等措施，督导供水供气企业强化责任担当，严格落实供水供气质量和可靠性管制目标，确保达到预期成效。