

淄博市水利局 淄博市城市管理局

关于加强小区内供水设施管理 提升供水服务品质的通知

淄水经管〔2024〕2号

各区县水利局、城市管理局，高新区建设局，淄博南部生态产业新城发展中心，萌山水库管理中心（文昌湖区水务局），市水务集团：

为深入贯彻落实习近平总书记“不断改善人民生活、促进共同富裕”的重要指示要求，加强现有住宅小区内供水设施管理，统筹推进全市住宅小区供水服务水平提升，提高群众用水满意度，现将有关工作要求如下：

一、明确小区供水设施管理职责

根据《淄博市城市供水管理办法》要求，市、区县水行政主管部门负责本行政区域内的城市供水管理工作。住宅小区内供水设施管理职责以城市供水企业实际安装的计量水表处为界，水源侧的供水设施（含计量水表）管理责任单位为城市供水企业，负责对水源侧的供水设施进行维护管理；用水侧的管道及设施归用户所有并负责维护管理，或者有偿委托供水企业管理。依据《山东省城镇居民二次供水管理规定》要求，小区内二次供水设施管理责任单位为二次供水设施产权方。

二、提升小区供水管理服务水平

小区内供水设施管理责任单位（包含二次供水设施管理责任单位，下同）应按照《山东省城市公共供水服务规范》《山东省城镇居民二次供水管理规定》《淄博市城市供水管理办法》和《淄博市物业管理条例》等文件要求，做好小区内供水设施的管理工作，提升供水服务水平。

1. 做好供水设施的维护管理工作。小区内供水设施管理责任单位应对小区内供水设施及时维修养护，保障小区内水压、水量、水质符合相关规范要求；严格按照《山东省城镇居民二次供水管理规定》要求，城镇居民二次供水设施运行管理单位应建立、健全二次供水设施维护、清洗消毒、水质检测、持证上岗、档案管理 etc 制度，制定突发事件应急处置预案并组织演练，保障二次供水水质、水压、水量符合国家、省有关标准规范。城镇供水主管部门应加强对城镇居民二次供水水质的监管，定期对二次供水设施的水质、水压以及管理维护等情况进行检查。

2. 做好小区内居民水费缴纳工作。小区内供水设施管理责任单位应及时抄表，严格按照物价部门核定的水价标准收取水费，不得将水费与其它费用捆绑收取；应提供 APP、小程序、网页等多种水费缴纳方式，方便用户缴费。专业经营单位应当按照与业主签订的服务合同，向最终用户收取费用。物业服务人接受专业经营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。专业经营单位不得强制物业服务人代收费用，不得因物业服务人拒绝代收有关费用而

停止向最终用户提供服务。

3. 做好小区内停水信息发布工作。因工程施工、管道维修或检修等计划性原因需停止供水或降低水压时，应提前 24 小时将停水原因、时间和范围通知受影响的小区用户；因发生灾害、意外或者紧急事故等不可预见原因不能提前通知的，应当在抢修的同时通知受影响的小区用户。小区内供水设施管理责任单位应及时在业主群中发布相关信息。

4. 做好供水投诉问题处理工作。小区内供水设施管理单位应按照管理职责范围积极妥善处理问题，不得互相推诿、拖延。对于投诉频率高、问题集中的小区，供水设施管理单位应积极寻求解决办法，降低投诉量、提升群众用水满意度。对非供水企业直接管理的小区的供水投诉问题，供水企业应提供技术指导及有偿维修服务。

三、加强对自建设施供水小区整改和管理力度

对于城区范围内未接入城镇供水管网使用自建设施供水作为生活饮用水的小区，物业公司应及时报区县供水主管部门和城市管理部门。对具备接入市政供水管网条件的小区，按小区建设时期的配套费政策和标准补交供水配套费后，可接入城市供水供水管网。对暂不具备接入市政供水管网条件的小区，各区县供水主管部门应联合区县城市管理部门按照《山东省住建厅关于开展城市自建设施供水安全大排查大整治的紧急通知》《淄博市水利局关于对城区范围内住宅小区用自建设施供生活饮用水问题进行排

查整改的通知》等文件要求，定期对自建设施供水情况、水质检测情况和各项管理制度落实情况进行监督检查。发现供水安全隐患，要及时下达限期整改通知书，保障群众用水安全。

四、加快小区供水设施台账的建立工作

各区县水利部门要组织供水企业需对供水范围内所有住宅小区（包含非供水企业管理的小区）建立小区内供水设施台账，将小区内供水管道、二次加压设施等供水设施的管理、维护等情况登记在册，搜集整理小区内用户水表前所有供水设施竣工图纸及相关资料。小区内供水设施产权方和物业公司要积极配合供水企业做好该项工作。

五、加快小区供水设施的移交工作

为加快现有住宅小区内供水设施向供水企业移交工作，市水利局和市城市管理局联合制定了《淄博市城区住宅小区供水设施移交管理标准（试行）》（见附件7），各区县水利部门要组织供水企业调查摸底，制定移交计划；供水企业要积极接收符合移交条件的小区供水设施，统一进行维护管理；对不符合移交条件的，区县人民政府应组织改造，符合移交条件后由业主共同决定移交给专业经营单位。

六、加强小区内供水水质检测

供水企业要严格按照国家、省有关水质检测的要求加强住宅小区内水质检测。在区县供水主管部门水质抽检和供水企业水质日常检测中，供水管网、管网末梢采样点尽量放在住宅小区内；

对于各种渠道反映所有小区水质问题，供水企业需在接到投诉的当日，对水质进行采样检测，优先检测微生物和余氯指标，并采取有效措施防止水质污染问题扩散扩大。小区内供水设施设施产权方和物业公司在发现所管理的小区内存在供水水质问题时，应立即向供水企业反馈，并协助供水企业做好水质问题处理工作。

七、完善供水应急预案

供水企业要将小区内发生大规模水压低、停水和出现水质污染等突发情况的处置措施纳入企业供水应急预案；区县供水主管部门要将住宅小区特别是仍将自建设施供水作为生活饮用水的小区发生水质污染突发状况的处置措施纳入区县供水应急预案。各供水企业在每年供水应急演练时，要增加小区内突发水质污染的演练。对供水设施非供水企业直接管理的小区，由水行政主管部门与物业管理部门共同指导供水设施产权方和物业公司明确小区内水质污染等突发情况的处置措施。

附件：1.《山东省城市公共供水服务规范》

2.《山东省城镇居民二次供水管理规定》

3.《淄博市城市供水管理办法》

4.《淄博市物业管理条例》

5.《山东省住建厅关于开展城市自建设施供水安全大排

查

大整治的紧急通知》

6. 《淄博市水利局关于对城区范围内住宅小区用自建设
施

供生活饮用水问题进行排查整改的通知》

7. 《淄博市城区住宅小区供水设施移交管理标准（试行）》

淄博市水利局

淄博市城市管理局

2024年2月18日