

新乡首创水务有限责任公司

关于落实管网保护破损快速响应抢修机制 承诺书

为提高供水服务质量，确保供水安全，科学应对供水突发事件，尽量缩短恢复供水时间，我公司特作出如下承诺，以接受社会各界的监督：


一、供水管网保护措施

（一）在供水设施（含供水管道）规定的安全保护范围内，禁止进行下列活动：

- 1、修建建筑物、构筑物；
- 2、挖坑取土、开沟挖渠；
- 3、堆放易燃、易爆、有毒、有害物质及其他杂物；
- 4、其他损害城市公共供水设施、危害城市公共供水安全的活动。

（二）禁止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市公共供水管网系统直接连接。

（三）建设单位或施工单位在建设、施工中造成城市公共供水设施损坏的，由新乡首创水务有限责任公司组织抢修，所需费用由建设单位承担；造成其他损失的，由建设单位依法赔偿。



(四) 禁止擅自改装、拆除或者迁移城市公共供水设施。因工程建设确需改装、拆除或者迁移城市公共供水设施的，建设单位应当报经当地人民政府城市规划行政主管部门和城市供水行政主管部门批准，并采取相应的补救措施，所需费用由建设单位承担，造成的损失由建设单位补偿。

(五) 新乡首创水务有限责任公司建立健全城市公共供水设施管理、维护、巡查、事故处理等制度，定期检查维修城市公共供水设施，确保安全运行，保障供水安全。

(六) 第三方单位（建设或施工单位，下同）在建设项目实际动工前，应持书面文件（项目介绍信、工程规划区域图、总平面图等能反映建设工程具体位置、范围等的书面文件）主动与新乡首创水务有限责任公司管网管理部门联系了解施工区域内供水管线状况，新乡首创水务有限责任公司对接部门为管网管理部，电话：2072116。

(七) 新乡首创水务有限责任公司管网管理部按第三方单位建设项目实际情况，需要第三方单位填写建设工程相关管线告知申请书，新乡首创水务有限责任公司管网管理部出具《供水管道管位通知单》并将相应资料存档。

(八) 新乡首创水务有限责任公司管网管理部可根据第三方单位建设项目情况需要，对供水管道具体位置进行现场指认并出具相应告知意见。

(九) 新乡首创水务有限责任公司管网管理部根据《管线巡检管理办法》《供水阀门管理制度》等其他制度相关要求，对建设项目范围内供水管道加大巡检力度，确保巡检效果。

(十) 新乡首创水务有限责任公司管网管理部应严格执行管线巡检办法，加大主动巡线力度，现场核对是否影响供水管道安全，如未办理《供水管道管位通知单》，要求第三方单位现场办理，如第三方不予配合，巡线员有义务立即叫停施工，并上报新乡市城市管理局等部门。

(十一) 建设工程可能对供水管道安全威胁较大、管网较为复杂、停水范围较大、影响用户正常供水时间较长等情况，应按以下原则进行管控：

- 1、在供水设施安全控制范围内，第三方单位从事管道敷设、打桩、顶进、挖掘、钻探、施工开挖等可能影响供水设施安全活动的，第三方建设单位、施工单位应当与新乡首创水务有限责任公司共同制定《供水管道设施保护方案》，并采取相应的安全保护措施。

2、当第三方施工单位变更施工方案时，新乡首创水务有限责任公司应制止施工，待《供水管道设施保护方案》重新编制并落实后，方可施工。

3、新乡首创水务有限责任公司管网管理部安排专职专人进行现场监护，监督第三方按照管控要求进行供水管道保护性施工，监护人员每天应对监护情况进行记录；遇到施工方不配合、野蛮施工等异常情况，公司及时向市城管局报告。

4、未确认供水管道位置，未采取保护措施时，严禁第三方施工单位进行施工作业。

5、管线保护区域内开挖确定管线位置时原则上采用人工开挖禁止机械直接开挖。

6、监护人员应严格遵循“早入场、晚退场”原则，及时掌握施工信息，确认供水管道设施安全后，监护人员方可退场。

二、发生第三方施工损坏供水设施快速响应抢修机制

1、信息通知

新乡首创水务有限责任公司供水抢修实行24小时值班制度，发现第三方施工损坏供水设施时，应立即上报公司供水服务热线：2070000，供水服务热线要及时通知维修部门进行处置。

2、快速响应机制

接到供水管网破损报漏信息后，中心城区应在 30 分钟内到达现场，经开区应在 1 小时内到达现场并立即组织抢修；一般情况下，DN300 以下管道修复时间不得超过 24 小时，DN400-DN600 管道修复时间不得超过 36 小时，DN800 以上管道修复时间不得超过 72 小时，特殊原因除外。

停水时间一般不超过 12 小时，超过 12 小时的，应采取临时措施向用户供水。

3、抢修人员接到供水管网破损信息立即到达现场，确定影响供水范围，及时向供水热线反馈。

4、新乡首创水务有限责任公司维修人员现场处理原则：

- (1) 配备抢修设备，及时到达现场；
- (2) 第一时间关阀止水；
- (3) 止水后立即投入抢修工作，尽快恢复供水；
- (4) 抢修期间做好停水抢修咨询及解释工作；
- (5) 与第三方做好赔偿协调工作。
- (6) 严禁因维修费用原因延误维修施工。

5、抢修措施：

抢修人员应根据现场情况，合理调度，快速止水。对抢修现场采取安全防护措施，用警示带圈出抢修区域，按要求摆放供水抢修指示牌等安全警示标志，夜间照明、反

光标志要准备齐全，对在4小时内不能完成的抢修，必须进行围挡。在人口密集小区或重点单位放置送水车，保证必要的生活用水。

开阀送水：抢修完成后，应及时开阀送水。

注意事项：

(1) 各抢修车辆必须保证随车各种管材、管件齐全；对发电机、电铲等电动设备做到定期养护，确保能正常使用；对抢修车辆按时保养，保持抢修车辆运行良好。

(2) 抢修部门按抢修需要备好必要的抢修材料以及突发性爆管所需的应急材料。

三、设立24小时举报投诉电话

对抢修不及时、故意拖延、行动迟缓及存在先收费后抢修、抢修工作不到位等有关问题设置举报投诉电话。

市城管局24小时举报投诉电话：037312319

新乡首创水务有限责任公司24小时举报电话：2070000