

郑州市城市供水管理办法

(2016年12月15日郑州市人民政府令第222号发布

2020年1月17日郑州市人民政府令第237号修正)

第一章 总 则

第一条 为加强城市供水管理，保障城市生活、生产用水和其他各项建设用水，根据《郑州市城市供水管理条例》等有关法律、法规，制定本办法。

第二条 本市行政区域内城市供水、用水及其相关管理活动，适用本办法。

第三条 城市供水行政主管部门依法负责城市供水运行、供水水质、服务质量等监督管理工作。

水行政主管部门依法负责城市供水水源开发、利用、保护和取用地下水水井的监督管理工作。

建设行政主管部门依法负责城市供水工程建设质量安全监督管理工作。

生态环境行政主管部门依法负责城市供水水源污染防治的监督管理工作。

卫生健康行政主管部门依法负责城市供水卫生的监督管理工作。

发展改革、自然资源和规划、财政、市场监督管理、住房保障和房地产管理、公安等部门应当按照各自职责，共同做好城市供水管理工作。

第四条 城市供水应当优化水资源配置，优先使用国家调配的水资源，合理使用地表水，限制使用地下水。在城市公共供水管网达到的地区，依法禁止凿井取用地下水；现有取用地下水的水井，由市、县（市、区）水行政主管部门制定封停计划，报同级人民政府批准后实施。

第二章 规划与建设

第五条 城市供水行政主管部门会同有关部门编制的城市供水规划应当包括水源地、水厂、加压泵站、抢修基地、经营服务网点等城市公共供水设施及服务设施，合理布局二次供水设施，确保城市供水平稳均衡。

自然资源和规划部门应当做好城市公共供水设施用地控制预留工作。

第六条 新建、改建、扩建城市公共供水工程应当符合城市供水规划和城市供水工程年度建设计划，按照基本建设程序实施建设。

城市地下综合管廊的建成区域内，城市公共供水管线应当进入城市地下综合管廊，不得另行安排管线位置。

纳入城市建设投资计划的城市公共供水设施建设、更新改造和供水安全工程，政府配套资金应当及时足额拨付。

第七条 城市供水工程建设使用的设备、管材、配件等，应当符合国家规定的质量标准、行业标准和地方标准。

利用新材料、新工艺和新化学物质生产的涉及饮用水卫生安全的产品，应当具有国务院卫生健康行政主管部门颁发的卫生许可批准文件；其他涉及饮用水卫生安全的产品，应当具有省级人民政府卫生健康行政主管部门颁发的卫生许可批准文件。

第八条 使用城市公共供水的城市供水工程，应当符合城市供水工程技术标准。城市供水工程的设计方案应当由城市公共供水企业参与技术审查；城市供水工程竣工验收应当有城市公共供水企业参与，经验收合格后，与城市公共供水管道连接。

自建供水设施因转用城市公共供水需与城市公共供水设施连接的，自建设施供水单位和城市公共供水企业应当签订连接协议。连接城市公共供水设施的施工作业应当按照连接协议进行，经城市公共供水企业验收合格后连接。

第九条 经验收合格的新建、改建、扩建的城市供水设施，建设单位应当进行清洗、消毒，经依法认证的水质检测机构检测合格后，方可投入使用。

第三章 设施安全管理

第十条 城市公共供水企业和自建设施供水单位应当建立健全巡查检查制度，对其管理的专用水库、引水渠道、取水口、泵站、井群、输（配）水管网、注册水表、水厂、公用水站、抢修基地等设施定期进行巡查检查，发现隐患及时消除，确保供水设施安全运行。

对危及城市公共供水安全的城市公共供水设施进行更新改造所需的费用，在城市供水安全保障和供水应急经费中列支。

第十一条 城市供水设施发生损坏、漏水的，管理维护责任单位或个人应当及时抢修。城市公共供水企业可以采取合理的应

急措施，避免损失扩大。委托城市公共供水企业维修的，所需费用由委托人承担。

第十二条 城市公共供水企业和自建供水设施管理单位施工、检查、维修或者抄表时，相关单位和个人应当予以配合，不得干扰阻挠。需要入户作业时，工作人员应当出示证件，说明目的及服务时间等。

第十三条 建设项目施工不得危害城市公共供水设施安全或影响其正常使用。

建设项目开工前，建设单位应当向自然资源和规划主管部门或城市公共供水企业、自建设施供水单位查明施工区域地下供水管网情况。施工可能危及城市公共供水设施安全的，应当征得城市公共供水企业或自建设施供水单位同意，并按照要求采取安全防护措施。

第十四条 下列区域为城市公共供水设施安全保护范围：

（一）供水专用的供电架空线路垂直投影周围 5 米以内、地下电缆周围 1.5 米以内；

（二）城市建成区公共供水管道及其附属设施两侧各 1.5 米以内；

（三）城市建成区之外公共供水管道及其附属设施两侧各 4

米以内；

（四）水厂、供水加压泵站周围 30 米以内。

在城市公共供水管道及其附属设施的安全保护范围内，城市公共供水企业应当设置明显警示标志、采取防护措施。

第十五条 禁止下列损害城市公共供水设施、危害城市供水安全的行为：

（一）占压、覆盖供水管道、注册水表、表井（箱）、闸井等供水设施；

（二）向城市公共供水设施倾倒垃圾杂物、排放污水；

（三）损坏、覆盖、改变城市公共供水设施标识的；

（四）将避雷装置和电器地线连接在城市公共供水设施上；

（五）擅自启闭注册水表、阀门等城市公共供水设施的封锁装置；

（六）在城市公共供水设施安全保护范围内生产、堆放、储存有毒有害物品、易燃易爆物品、放射性物品；

（七）将输送不同介质的管道或者供热、制冷、蒸汽、热水、高位水池、水塔落水管等不同水质管道与城市公共供水设施连接；

（八）法律、法规、规章规定的其他损害城市公共供水设施、

危害城市供水安全的行为。

第四章 供水与用水

第十六条 城市公共供水实行特许经营制度。

城市公共供水企业依照法定程序确定后，城市供水行政主管部门应当与其签订特许经营协议。

依法取得特许经营资格的城市公共供水企业，应当承担特许经营协议规定的经营区域范围内的城市公共供水设施的建设、管理、维护及供水经营等工作。各区域供水管网应当互联互通，相互转输水量的能力应当符合国家相关标准和技术规范。

第十七条 城市公共供水企业和自建设施供水单位应当设置水质检测机构，对原水、出厂水和公共供水管网水质进行检测，确保供水水质符合国家有关规定标准，并至少每月向城市供水行政主管部门和卫生健康行政主管部门报送水质报表和检测资料。不具备检测能力的，应当委托经依法认证的水质检测机构进行检测。

城市公共供水企业和自建设施供水单位发现原水水质不符合生活饮用水水源水质标准时，应当立即启动应急预案，采取应

对措施，并报告生态环境、城市供水、卫生健康和水利主管部门。

城市公共供水企业和自建设施供水单位发现供水水质达不到相关标准时，应当立即通知受影响的用户，并同时采取措施，使水质符合相关标准。供水水质可能对人体健康造成严重损害时，还应当立即启动应急预案，并向城市供水行政主管部门和卫生健康行政主管部门报告。

第十八条 城市公共供水企业和自建设施供水单位应当定期对计量器具进行检查维护。发现计量器具非人为因素致使损坏、停行、逆行或者计量器具额定流量大于实际用水量的，应当及时免费更换合格的计量器具，并告知用户，用户应当予以配合。用户发现上述情形时，应当及时告知城市公共供水企业和自建设施供水单位。因上述情形导致计量器具无法正常计量的，按照用户前两个抄表周期平均用水量计收水费。

第十九条 用户应当按照供用水合同约定的时间和方式交纳水费。用户自抄表次日起超过 30 日未交纳水费的，城市公共供水企业和自建设施供水单位应当向用户发出水费催交通知，并按照合同约定收取违约金。自抄表次日起超过 60 日无正当理由仍未交纳水费和违约金的，城市公共供水企业和自建设施供水单位可以依法采取停止供水措施。采取停止供水措施的，应当提前

10 日通知用户。

被停止供水的用户按规定结清水费及违约金后，城市公共供水企业和自建设施供水单位应当在 24 小时内恢复供水。

第二十条 因注册水表被占压、堆埋、封锁等造成无法抄表，非因用户责任的，按照前两个抄表周期平均用水量计收水费，多计或少计的水费在下次抄表时折抵；因用户责任的，按照前两个抄表周期中的最高水量计收水费，并告知用户及时纠正。

第二十一条 房屋所有权发生转移时，应当及时办理注册水表过户手续。

以建设单位名义办理报装手续的新建房屋，建设单位应当自产权发生转移之日起 3 个月内办理过户手续，不得无故拖延。

第二十二条 城市公共供水非居民用户需要中止用水的，应当办理中止用水手续，结清所欠水费。中止用水期限最长为一年。

中止用水期限届满需要继续中止用水的，应当在届满前一个月办理延期手续，延期不得超过两次。未办理中止用水手续且中止用水超过一年的，按自动销户处理。注册水表所依附的建筑物、构筑物灭失的，城市公共供水企业按自动销户处理。

第二十三条 盗用城市公共供水，能够确认盗水量的，按确认的实际水量计算；不能确认盗水量的，按照盗水管道口径最大

流量乘以盗水时间计算盗水量。

盗水时间有证据能够证明的，以实际确定的时间计算；盗水时间不能确定的，盗水天数按照 180 天计算，每日盗水时间按照下列标准计算：

- （一）用于基建用水的按照 12 小时计算；
- （二）用于经营服务、特种行业用水的按照 8 小时计算；
- （三）用于工业、行政用水的按照 6 小时计算；
- （四）用于生活用水的按照 2 小时计算。

第五章 二次供水

第二十四条 二次供水设施的设计、建设和改造应当遵守下列规定：

- （一）居民住宅二次供水设施应当单独设置，不得与商业、消防等非居民生活用水共用，供水管道不得互通，并用不同颜色标识；
- （二）储水设施不得使用混凝土、碳钢板、玻璃钢等对水质有影响的材料，不得采用地下埋设方式，消防设施除外；
- （三）一户一表、计量出户；

（四）水表安装的公共空间应当满足抄表、检修、更换要求，并设置排水、照明、防冻设施；

（五）加压泵房应当单独设置、封闭管理、用电单独计量，具备通风、排水条件，满足检修、防冻要求，并安装视频监控设施，与物业区域监控系统联网；

（六）储水设施应当设置消毒设备、具有自控功能的溢流防护设备；

（七）设置远程监控系统，与城市公共供水调度系统相连接，并服从城市公共供水调度管理；

（八）国家、省、市二次供水工程技术规程、二次供水设施卫生规范的其他要求。

第二十五条 推行二次供水设施设计、建设、改造、管理维护专业化。

对新建的居民住宅二次供水设施，可以由城市公共供水企业统一建设、管理维护；对既有的居民住宅二次供水设施，可以委托城市公共供水企业统一改造、管理维护。

第二十六条 二次供水设施管理单位应当建立健全二次供水设施运行、管理维护工作制度和操作规程，并遵守下列规定：

（一）利用用水低谷时间向储水设施蓄水；

(二) 泵机组运行噪音不得高于国家规定的环境噪声标准;

(三) 屋顶水箱及裸露在外的二次供水设施应当按照技术规范 and 异常寒冷天气正常供水的要求, 采取防冻、防腐、加盖加锁等措施;

(四) 建立运行、管理维护档案, 对运行情况、故障处理、清洗、消毒、检验、更新改造等记录归档;

(五) 建立水质管理制度和管理台帐, 配备专(兼)职人员, 加强水质管理, 至少每半年对储水设施进行一次清洗、消毒, 并标注清洗、消毒的单位和时间。

二次供水设施未委托城市公共供水企业管理维护的, 其管理维护单位还应当负责用户水表的抄表、收费及二次供水用户纠纷的处理。

第二十七条 直接从事二次供水设施清洗消毒和检验的人员应当经过健康检查取得健康证明。健康检查应当每年至少一次。

二次供水设施管理单位应当查验清洗消毒人员和检验人员的健康证明。

第二十八条 二次供水水质不符合国家规定的生活饮用水卫生标准的, 应当立即停止供水, 组织清洗、消毒, 及时告知用

户，同时向城市供水行政主管部门和卫生健康行政主管部门报告。经依法认证的水质检测机构检测后，方可恢复供水。

第二十九条 对既有使用城市公共供水的居民住宅二次供水设施，市、县（市）、上街区人民政府应当组织城市供水、卫生健康、住房保障和房地产管理、公安等有关行政主管部门开展排查，对不符合技术、卫生、安全防范标准的，责令限期改正；对老旧落后的，制定改造计划，确保二次供水安全。

第六章 服务与监督

第三十条 城市公共供水企业和自建设施供水单位应当严格落实安全生产责任制，建立健全安全生产管理机构，配备专职安全生产管理人员，保证安全生产条件所必需的资金投入，保障供水安全。

第三十一条 城市公共供水企业、自建设施供水单位和二次供水设施管理单位对供水水质应当每月至少检测一次，并报城市供水行政主管部门和卫生健康行政主管部门在其信息平台上公示。

城市供水行政主管部门和卫生健康行政主管部门应当对城

市供水水质检测情况进行监督检查。

第三十二条 城市公共供水企业应当建立供水服务信息系统，合理设置经营服务网点，公示业务受理范围、办事程序、服务承诺和投诉电话，提供便民快捷服务，并接受社会公众监督。

第三十三条 城市公共供水企业和自建设施供水单位应当建立健全服务考核评价体系，对供水服务质量进行自我评价。

城市供水行政主管部门应当开展城市供水服务质量监管评价，对水质、水压、供水服务、设施维护、应急处理等进行考核评价，也可委托第三方开展用户满意度测评。城市供水服务质量评价结果应当向社会公布。

第三十四条 城市公共供水企业和自建设施供水单位应当建立投诉处理制度，接受用户对用水申请、供水水质、水压、计量器具准确度、收取水费等投诉，并应当自受理投诉之日起5个工作日内进行处理，及时答复用户。

用户对城市公共供水企业和自建设施供水单位的投诉处理有异议的，可以向城市供水行政主管部门或者其他相关行政管理部门投诉；城市供水行政主管部门或者相关行政管理部门应当自受理投诉之日起15日内作出处理，并向投诉人答复。

城市公共供水企业和自建设施供水单位应当将用户投诉及

处理情况进行汇总，定期报送城市供水行政主管部门。

第三十五条 城市公共供水企业和自建设施供水单位应当根据政府的城市供水应急预案制定本单位的应急预案，建立应急救援组织，配备应急物资及装备，并定期组织演练。

第三十六条 因发生水资源紧缺、自然灾害、重大水质污染、恐怖袭击、重大生产事故等严重影响正常供水服务的突发性事件，市、县（市）、上街区人民政府应当立即启动相应应急预案，采取必要应急措施，避免或减轻危害，确保城市公共供水安全。

第三十七条 城市供水、卫生健康、生态环境等行政主管部门应当建立巡查检查制度，加强对城市公共供水企业和自建设施供水单位及城市饮用水源的监督管理。

城市供水、水利、卫生健康、生态环境、自然资源和规划、城乡建设、公安等有关部门应当建立工作联动机制，实现城市供水管理信息共享。

第三十八条 任何单位和个人发现城市供水水质受污染的，应当及时通知城市公共供水企业或自建设施供水单位，并报告城市供水行政主管部门和卫生健康行政主管部门。

第七章 法律责任

第三十九条 建设单位违反本办法规定，有下列行为之一的，由城市供水行政主管部门按照下列规定予以处罚：

（一）违反本办法第九条规定，未进行清洗、消毒，未经依法认证的水质检测机构检测或者经检测不合格，将城市供水设施投入使用的，责令改正，处以 5000 元以上 20000 元以下罚款；

（二）违反本办法第十三条第二款规定，未查明施工区域地下供水管网情况或者未按照要求采取安全防护措施，造成城市公共供水设施损坏的，处以 30000 元以上 100000 元以下罚款，并由其依法承担相应民事赔偿责任；

（三）违反本办法第二十四条第（一）项、第（二）项、第（六）项、第（七）项规定的，处以 10000 元以上 50000 元以下罚款。

第四十条 违反本办法规定，有下列行为之一的，由城市供水行政主管部门按照下列规定处罚：

（一）城市公共供水企业和自建设施供水单位违反本办法第十条第一款规定，未建立健全巡查检查制度、未定期巡查检查的，处以 1000 元以上 3000 元以下罚款；发现隐患未及时消除的，处以 10000 元以上 30000 元以下罚款；

(二)违反本办法第十一条规定，管理维护责任单位或个人未及时抢修的，处以 1000 元以上 3000 元以下罚款。

第四十一条 有下列行为之一的，由城市供水行政主管部门按照下列规定处罚：

(一)有本办法第十五条第(一)项、第(二)项、第(三)项行为的，处以 500 元以上 1000 元以下罚款；

(二)有本办法第十五条第(四)项行为的，处以 5000 元以上 20000 元以下罚款。

第四十二条 二次供水设施管理单位违反本办法第二十六条第一款第(四)项、第(五)项规定，未建立运行、维护管理档案或水质管理制度、管理台帐，且水质不符合标准的，由城市供水行政主管部门，处以 2000 元以上 10000 元以下罚款。

第四十三条 违反本办法第二十七条第一款规定，清洗消毒和检验人员未按规定取得健康证明的，由卫生健康行政主管部门对其所在单位，处以 1000 元罚款。

第四十四条 城市供水行政主管部门和其他有关行政部门及其工作人员，违反本办法规定，有下列行为之一的，由所在单位或者其他有权机关责令改正，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 对具有特许经营资格的城市公共供水企业履行特许经营协议情况监管不力的；
- (二) 未依法履行城市供水服务监管职责的；
- (三) 对严重影响城市供水服务的突发性事件处置不力的；
- (四) 其他玩忽职守、滥用职权或者徇私舞弊的行为。

第八章 附 则

第四十五条 郑州航空港经济综合实验区、郑东新区、郑州经济技术开发区、郑州高新技术产业开发区范围内的城市供水、用水及相关管理活动，适用本办法。

本市市区范围内的城市公共供水特许经营的具体实施，由城市供水行政主管部门负责；县（市）、上街区行政区域范围内的城市公共供水特许经营的具体实施，由其人民政府确定的供水行政主管部门负责。

第四十六条 本办法自 2017 年 2 月 1 日起施行。