

# 郑州市公用事业产品和服务质量监管制度

**第一条** 为了维护社会公众利益和公共安全，有效履行政府行政管理与行业监督职责，确保公用行业产品和服务质量，特制定本制度。

**第二条** 郑州市（含五县（市）、市内五区、航空港区、郑东新区、经开区、高新区、上街区）建成区内城市集中供水、供气、供热、污水处理等行业适用本制度。

**第三条** 郑州市城市管理局负责公用事业生产运营环节城市公用事业产品和服务质量监管的指导和监督工作。

**第四条** 承担公用事业管理职能的各级公用事业主管部门负责督查公用事业生产运营环节的产品质量和服务质量；依照《条例》及上级行业管理要求，负责行业监管信息发布工作；负责处理违反市政公用事业产品质量和服务质量的事件。

**第五条** 各级公用事业主管部门依照相关法律法规和国家、省、市有关公用行业服务质量标准的规定，采取集中考核监督、抽查与委托社会中介监督（政府购买服务）相结合的方式，定期或不定期地监测（抽查）和督查市政公用企业的产品质量和服务质量，其内容为：

产品质量：公用企业生产运营环节安全生产情况、设备及管网维护保养运行情况、应急管理制度及落实情况、专项

规划、年度计划制定及落实情况、生产经营及管理台账建立情况；供水出厂水、管网水的水质、水压监测与管理情况、管网漏损率情况，二次供水水质检测情况，水源地保护情况；管道燃气管网气质、民用户灶前压力情况、加气站、液化气站依法依规经营情况；供热一、二次管网供、回水温度、流量情况；污水处理进厂出厂水质、水量、出厂污泥质量数量、污泥处置情况；执行《城镇供水厂运行、维护及安全操作规程》、《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》、《城镇供热系统运行维护技术规程》、《城镇污水处理厂运行、维护及其安全技术规程》及《特许经营协议》等情况。

服务质量：公用行业销售与服务网点分布情况；行业服务承诺与产品质量信息发布情况；依法处理违反市政公用事业产品质量和服务质量的事件情况；工程迁改、报装程序及收费合规情况，公用产品执行政府定价情况；供水、供气、供热合同管理情况；服务承诺发布、便民措施落实，抢险及时率、投诉办结率、抄表准确率、服务满意度、重大事项报告、日常监管检查考核制度建立、落实及台账管理等情况。

**第六条** 各级公用事业主管部门负责市政公用企业产品质量和服务质量的日常监管，其程序及方法为：

（一）与公用企业签订特许经营协议，并按协议进行考核；没有签订特许经营协议的，按有关规定签订目标责任书；

（二）审查公用企业拟订的规定程序、现场管理制度等

是否符合国家相关的法律法规、标准规范，是否符合项目审批部门的审批意见，并监督其实施；

（三）审查公用企业拟订的《安全生产制度》及实施方案是否符合国家相关的法律法规、标准规范，是否结合本企业实际，是否符合项目审批部门的审批意见，并监督其实施；

（四）审查公用企业拟订的《产品质量管理制度》《服务管理制度》及实施方案是否符合国家相关的法律法规、标准规范，产品质量是否达标，服务与便民措施是否落实，是否符合项目审批部门的审批意见；公用企业公布的社会服务承诺内容及实施情况；

（五）审查公用企业拟订的《环保工作制度》及实施方案是否符合国家相关的法律法规、标准规范，是否按有关规定妥善处理直至达标排放，是否符合项目审批部门的审批意见；

（六）各级公用事业主管部门建立日常监管检查考核制度，组织定期与不定期的作业质量检查。定期检查分季度考核和年终综合考核。各公用企业应建立内部考核制度，频次与标准应符合国家法规及规范要求。企业当月安排设备检修等减停产计划情况，应提前上报市政公用事业主管部门，不得擅自停业、歇业。

**第七条** 各级公用事业主管部门按照国家和省相关的法律、法规、标准、规范，监管市政公用行业、企业的产品

和服务质量。

**第八条** 各级公用事业主管部门通过制度审查、企业管理信息审查、产品质量监测检查、服务质量抽查、驻场运行监管、在线监测等进行实时监测、监管。

**第九条** 各级公用事业主管部门可以根据特许经营协议或相关责任考核状，经检查发现公用企业产品质量不达标、不按规定要求执行的，各级公用事业主管部门应向企业发出整改通知书，责令其限期改正，督促其履行义务；造成后果的，可以视程度从履约保证金中扣除违约金。

**第十条** 考核结果纳入政府目标考核体系，做为年度考核的依据。同时各级公用事业主管部门定期考核的结果及时上报政府主管领导，同时抄报上级组织部门及同级国资管理部门，做为企业领导干部考核使用及干部职工绩效考核的依据。