云阳县水利局

关于进一步做好农村饮水安全和饮水舆情工作的通知

云水利〔2023〕161号

各乡镇人民政府、街道办事处、各供水单位：

为切实加强我县农村饮水安全保障和饮水舆情处置工作，根据《重庆市水利局关于印发〈重庆市水利局办公室关于进一步做好农村供水信访舆情导控处置工作〉的通知》（渝水办农水〔2023〕35号）精神。通过深入剖析复盘今年以来我县农村饮水的舆情信息，主要存在以下八类问题：一是突发供水管道爆裂、设备维修导致临时停水。二是停电及其他基础设施建设影响供水管道导致停水。三是用水户私接乱搭。四是群众政策不明引发舆情。五是供水管网改造导致停水。六是水厂供水能力不足导致居民缺水。七是持续干旱导致部分群众水量不足。八是暴雨后源水浑浊影响水质等。

为了进一步做好农村饮水安全工作，减少农村饮水信访舆情，我局编制了农村饮水安全问题处置操作流程，请你们认真学习，找准问题，制定策略，妥善处置。下一步我们将农村饮水舆情处置情况纳入最严水资源年度考核，对每发生一起舆情信息，复核属实的，将按处置应对情况进行扣分，有提前干预措施、舆情处置得当、回访群众满意的，可减少扣分比例。

附件：1.乡镇（街道）饮水安全问题处置操作流程（参考）

2.供水单位供水安全问题处置操作流程（参考）

云阳县水利局

2023年11月25日

（此件公开发布）

附件1：

乡镇（街道）饮水安全问题处置操作流程

（供参考）

一、关于突发供水管道爆裂、设备维修临时停水问题

乡镇（街道）督促村（社区）村干部、网格员抓好日常巡查辖区内供水管网运行情况工作，如遇输、配水管道破损、设备故障等问题，村干部、网格员要第一时间向属地水厂反映维修。维修前，村（社区）干部要及时将供水单位发布的停水信息同步推送涉及停水的村社微信联络群，让每一名缺水的群众知晓停水信息，并辅助做好停水解释工作。

二、关于停电及其他基础设施建设引发停水问题

乡镇（街道）要督促村（社区）干部、网格员抓好日常巡查辖区内供水管网运行情况工作，如有施工单位在供区作业时，主动告知管网分布情况及通知供水单位提供相关图纸，提醒施工方在管网附近开挖时要做好保护性施工。如发现输、配水管道破损、设备故障等问题，村社干部、网格员要第一时间向属地水厂反映检查维修。一旦引发停水，请村社干部通过村社微信联络群紧急转告用水户停水相关事项，并做好停水协调解释工作。

三、关于防止用水户私接乱搭问题

乡镇（街道）要联合村（社区）持续做好《重庆市村镇供水条例》等饮水法律法规宣传引导工作，督促村社干部、网格员加大辖区内供水管网巡查力度，发现用水户私接乱搭接等问题，要第一时间向属地政府报告处置。乡镇（街道）督促供水单位在供水区域公布供水服务电话，加大对厂村供水人员技术培训，提高入户供水服务能力，避免居民自行改造供水管网。

四、关于防止群众政策不明引发舆情问题

乡镇（街道）要督促村（社区）利用广播、宣传栏、院坝会等多种方式，加强农村供水政策宣传引导，做好污拉处理费收取的解释工作，争取群众的理解配合，联合供水单位共同提升供水效率和群众满意率。

五、关于供水管网改造工程引发停水问题

如遇供水管网改造，供水单位需要停水施工，乡镇（街道）要督促村（社区）干部及时将供水单位发布的停水信息、施工信息、注意事项同步推送至村社微信联络群，并提醒群众做好储水准备，并辅助做好停水解释工作，争取群众的理解支持。

六、关于水厂节假日供水能力不足问题

在节假日来临前，乡镇（街道）要督促村（社区）干部加强巡查辖区内供水管网运行情况，发现管道破损、用水户停水等问题，要第一时间向水厂反映维修，排除隐患。节假日前后，乡镇（街道）要督促村（社区）干部摸清辖区内节假日人员变化情况，及时将人员变化情况反馈给供水单位，以便供水单位做好供水保障工作。通过摸排，发现水厂供水水量长期不足村社，及时将情况告知水利局饮水中心，建好饮水薄弱台账。

七、关于农村高温天气缺水问题

如遇高温连晴天气，乡镇（街道）要督促村（社区）干部、网格员对所属村社重点地区、重点人群、重点工程提前排查，对缺水地区做好预判，将预判信息报送乡镇，建立饮水薄弱台账，临缺水时提前组织送水到水厂或集中供水池，做到群众缺水无感。

八、关于防止暴雨导致水质变化问题

如遇气象局发布天气预报，未来将出现强降雨天气过程，乡镇（街道）要督促村（社区）干部、网格员在暴雨来临前巡查辖区内供水管网，排除管网隐患。并提醒供水单位相关人员，做好净化药剂储备，在暴雨时根据水源情况适当调整加药量，确保水质达标，暴雨后在确保供水情况下做好蓄水池清洗等工作。

附件2：

供水单位供水安全问题处置操作流程

（供参考）

一、关于突发供水管道爆裂、设备维修临时停水问题

如遇突发爆管、设备故障等情况需要停水维修，供水单位负责人同维修人员拟定恢复方案，尽量选择在用水低谷期维修，提前备好相关材料，以便缩短维修停水时间，要求维修人员在停水维修再次通水时，需在管网低洼处将主管道内壁氧化的附着物排空至水清澈后再通水，尽量提高第一次供水质量，防止出现舆情。维修前，供水单位负责人第一时间通过微信、短信向政府、村（社区）、用户发布停水通知。

二、关于供水管网改造工程引发停水问题

如遇供水管网改造需停水施工，供水单位负责人督促施工方优化施工组织设计，最大限度降低停水次数和停水时长。提醒维修人员需要在管网低洼处将主管网内壁氧化的附着物排空至水清澈后再通水，尽量提高第一次供水质量，防止出现舆情。施工前一天，供水单位负责人通过微信、短信向政府、村（社区）、用户发布停水通知。

三、关于停电及其他基础设施建设引发停水问题

供水单位负责人督促工作人员加强水厂设备设施及管网的的巡查力度，如有市政等施工单位在供区作业时，主动告知管网分布情况及提供相关图纸，提醒施工方在管网附近开挖时要做好保护性施工。如发现输、配水管道破损、设备故障等问题，要及时检查维修。如遇停电等外部原因导致停水，供水单位负责人要第一时间将停水原因主动报告当地政府，在其组织协调下，尽快恢复供电供水。供水单位负责人同维修人员拟定恢复方案，并安排维修人员尽快恢复管道，并提醒维修人员需要在管网低洼处将主管网内壁氧化的附着物排空至水清澈后再通水，尽量提高第一次供水质量，防止出现舆情。维修前，供水单位负责人第一时间通过微信群向政府、村（社区）发布停水通知。

四、关于防止用水户私接乱搭问题

供水单位负责人督促工作人员持续做好《重庆市村镇供水条例》的宣传工作，加大辖区内供水管网巡查力度，发现用水户私接乱搭接等问题，要第一时间向属地政府报告处置。中心工作人员在供水区域公布供水服务电话，加大对厂村供水人员技术培训，提高入户供水服务能力，尽量避免居民自行改造供水管网。

五、关于防止群众政策不明问题

供水单位负责人要加强工作人员业务技能培训，让员工熟悉业务流程和政策要求，正确引导用户办理相关业务。供水单位要通过微信、短信、宣传海报等多种方式加强农村供水政策宣传，做好污拉处理费收取的解释工作，联合村（社区）共同提升供水效率和群众满意率。

六、关于水厂供水能力不足问题

节假日来临前，供水单位负责人督促工作人员加强水厂设备设施及管网的的巡查力度，发现管道破损、用水户停水等问题，要第一时间维修。节假日前后，供水单位负责人主动与村（社区）干部联系，了解辖区内节假日人员变化情况，做好供水保障工作，如遇水厂供水水量长期不足，请将情况上报处置。

七、关于高温天气农村缺水问题

如遇高温连晴天气，供水单位负责人督促工作人员对所属村社重点地区、重点人群、重点工程提前排查，对缺水地区做好预判，建立饮水薄弱台账。供水单位负责人要提前计算好现有水存量，根据天气变化，提前调度水量、启动应急水源，临缺水时提前组织送水到水厂或集中供水池，做到群众缺水无感。

八、关于防止暴雨导致水质变化问题

如遇气象局发布天气预报，未来将出现强降雨天气过程，供水单位负责人要抓好辖区内供水管网巡查工作，排除管网隐患。提醒水厂工作人员做好净化药剂储备，在暴雨时根据水源情况适当调整加药量，确保水质达标，暴雨后在确保供水情况下做好蓄水池清洗等工作。

附件3：

停水短信参考：

尊敬的用户，因为……（原因），需停水施工，XX街道XX路XX号楼20XX年X月X日X时预计停水X小时,XX时恢复供水（请大家提前做好蓄水准备）。供水恢复初期，自来水可能出现浑浊现象，请您打开水龙头放水2-3分钟，自来水恢复清澈即可使用，给您带来不便请谅解，若提前供水将不另行通知。

附件4：

成品消毒剂投加量参考表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 消毒剂种类 | 建议投加量（g/m3） | 与水接触时间（min） | 备注 |
| 次氯酸钙片剂 | 2-3（井水等地下水）；3-5（河水等地表水） | ≥30 | 以有效氯含量65%计 |
| 漂粉精 | 2-3（井水等地下水）；3-5（河水等地表水） | ≥30 | 以有效氯含量60%计 |
| 漂白粉 | 4-6（井水等地下水）；6-12（河水等地表水） | ≥30 | 以有效氯含量25%计 |