

阜阳市城乡建设局

关于印发《阜阳市供水供气关键指标 公布工作方案》的通知

各县（市）住房和城乡建设局，各供水、燃气企业：

根据省住建厅《关于印发“获得用水用气”提升行动方案（2023版）的通知》要求，“各地应制定水气等市政基础设施供应质量、可靠性和可持续性等关键指标公布办法，明确关键指标项目明细、信息公布渠道、公布周期及时效性等要求”，我局制定了《阜阳市供水供气关键指标公布工作方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

阜阳市城乡建设局

2023年8月15日



阜阳市供水供气关键指标公布方案

为保证阜阳市供水供气供应质量、可靠性和可持续性，提升供水供气行业服务水平，根据住建部《关于印发〈供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法〉的通知》等规定，结合本市实际，特制定本方案。

一、工作思路

供水、供气关键指标，是指城市供水、供气行业中涉及到的市政基础设施供应质量、可靠性和可持续性等信息。城市供水、供气等公共服务企业是信息公开的责任主体，具体负责本单位具体的关键指标公开工作，各县（市）、区住房和城乡建设局做好监督管理工作。

二、项目明细

（一）城市供水行业

- 1.企业单位概况。主要包括：企事业单位性质、规模、经营范围、注册资本、办公地址、营业场所、联系方式、相关服务等信息，企事业单位领导姓名，企事业单位组织机构设置及职能等。
- 2.供水销售价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；
- 3.供水申请报装工作程序；
- 4.供水服务范围，供水缴费、维修及相关服务办理程序、时限、网点设置、服务标准、服务承诺和便民措施；

- 5.计划类施工停水及恢复供水信息、抄表计划信息；
- 6.供水厂出厂水和管网水水质信息；
- 7.供水设施安全使用常识和安全提示；
- 8.咨询服务电话、报修和监督投诉电话。
- 9.供水可靠性涉及的其他应当公开的企业信息。

（二）城市供气行业

- 1.企业单位概况。主要包括：企事业单位性质、规模、经营范围、注册资本、办公地址、营业场所、联系方式、相关服务等信息，企事业单位领导姓名，企事业单位组织机构设置及职能等。
- 2.燃气销售价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；
- 3.用气申请、过户、销户等服务项目办事指南；
- 4.供气服务范围，燃气缴费、维修及相关服务办理程序、线上线下办理渠道、时限、网点设置、服务标准、服务承诺和便民措施；
- 5.计划类施工停气及恢复供气信息、安全检查计划及抄表计划信息；
- 6.燃气质量、燃气及燃气设施使用常识和安全风险、隐患信息；
- 7.咨询服务电话、报修和监督投诉电话。
- 8.供气可靠性涉及的其他应当公开的企业信息。

（三）不可公布信息

城市供水、供气等公共企业单位不得公开涉及国家秘密、依法受到保护的商业秘密、个人隐私及有可能影响公共安全和利益的信息。涉及商业秘密、个人隐私的信息，经权利人同意公开的，可以予以公开。

三、信息公布渠道

关键指标应将关键指标信息在供水、燃气企业门户网站、微信公众号等线上窗口进行公示，便于公众知晓。发生停水、停气等紧急情况时，还应当将有关信息及时在用户所在地传统媒介和新媒体平台公布。

四、公布周期

（一）安全检查计划及抄表计划信息，适时公布。

（二）企业经济运行情况、主要财务指标，适时公布。

（三）天然气气质情况，每月至少公布一次；供水水质情况，按照省住建厅《关于进一步规范城市公共供水水质信息公开工作的通知》要求，做好每周、每半月、每月、每半年和每年信息公布。

（四）计划内停水停气，涉及有计划停水停气的要提前 48 小时公布信息。

（五）计划外停水停气，因发生灾害或者紧急事故，不能提前通知的，应当在抢修的同时公布信息通知用户单位和个人，通

知内容包括停水停气原因、停水停气范围、影响的主要城市工业及居民区、预计恢复供水供气时间、单位及联系方式，适时公布。

（六）停水停气回访问卷，适时公布。

（七）应急保供预案，定期公布，有修订的及时发布。

（八）年度用户平均计划停水停气时长、年度用户平均抢修时长、年度用户平均计划停水停气次数、年度用户平均抢修停水停气次数、年度平均每次计划停水停气用户数、年度平均每次抢修停水停气用户数、年度停气用户平均计划停水停气时长、年度停气用户平均抢修停水停气时长，每年公布一次。

（九）天然气管网四氢噻吩等加臭剂浓度情况，每月公布一次。

（十）年度企业供水、供气可靠性自查报告，每年公布一次。

五、时效性

原则上自关键指标信息形成或者变更之日起 20 个工作日内予以公开，并根据实际情况动态调整，紧急信息应当即时公开。

六、工作要求

（一）加强行业监管。各级住房城乡建设部门要认真履行监管职责，加强分类指导，组织编制各地关键指标公布办法，并将关键指标公布情况作为本部门政府信息公开工作年度报告的一项重要内容。

（二）落实主体责任。各供水、供气企业要落实信息公开主

体责任，应遵循全面、真实、及时、便民和有利监督的原则，按照“公开为常态，不公开为例外”要求，在法定或承诺时限内实施信息公开。

（三）依法依规公开。各供水、燃气企业要及时制定各自关键指标公开办法，利用微信公众号、门户网站等渠道及时更新公开事项和信息。对于法律、法规、规章等禁止公开的事项信息和依法受保护的商业秘密及个人信息等，不得予以公开。