《供水条例》解读分享

分享人：康莉君

时间：2026. 6. 26

目录

CONTENTS

01 定位与变化

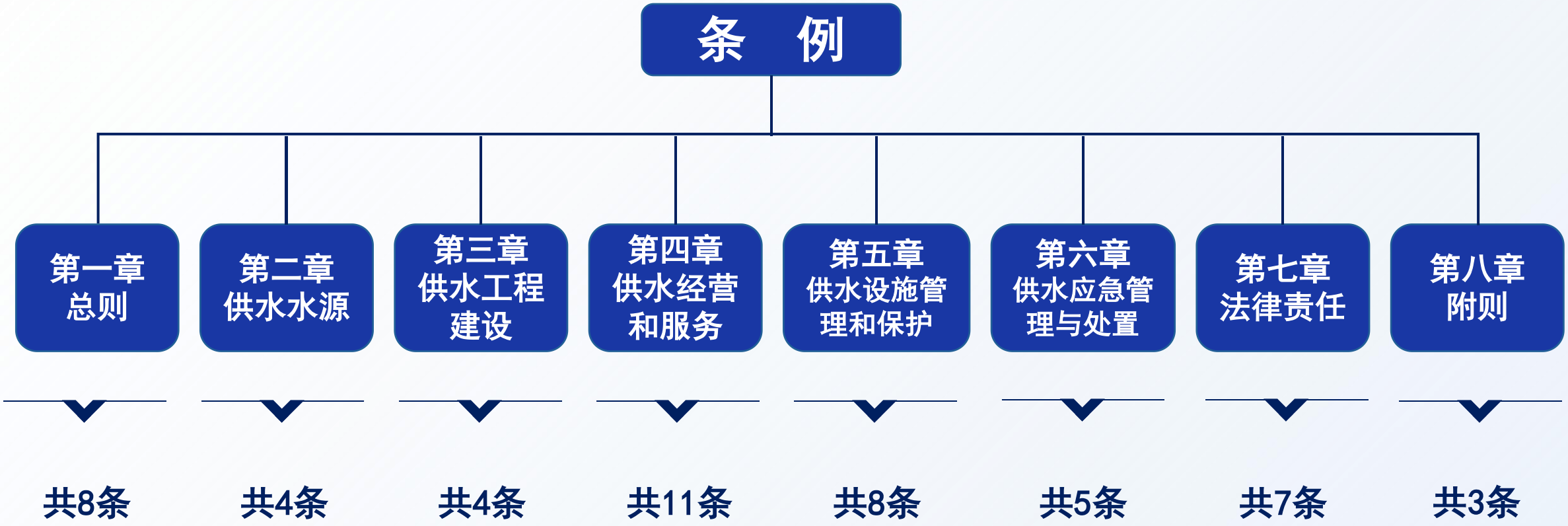
02 问题与应对

03 挑战与思考

风 好 正 是 扬 帆 时　　奋 楫 逐 浪 向 未 来

条例总览

共8章50条

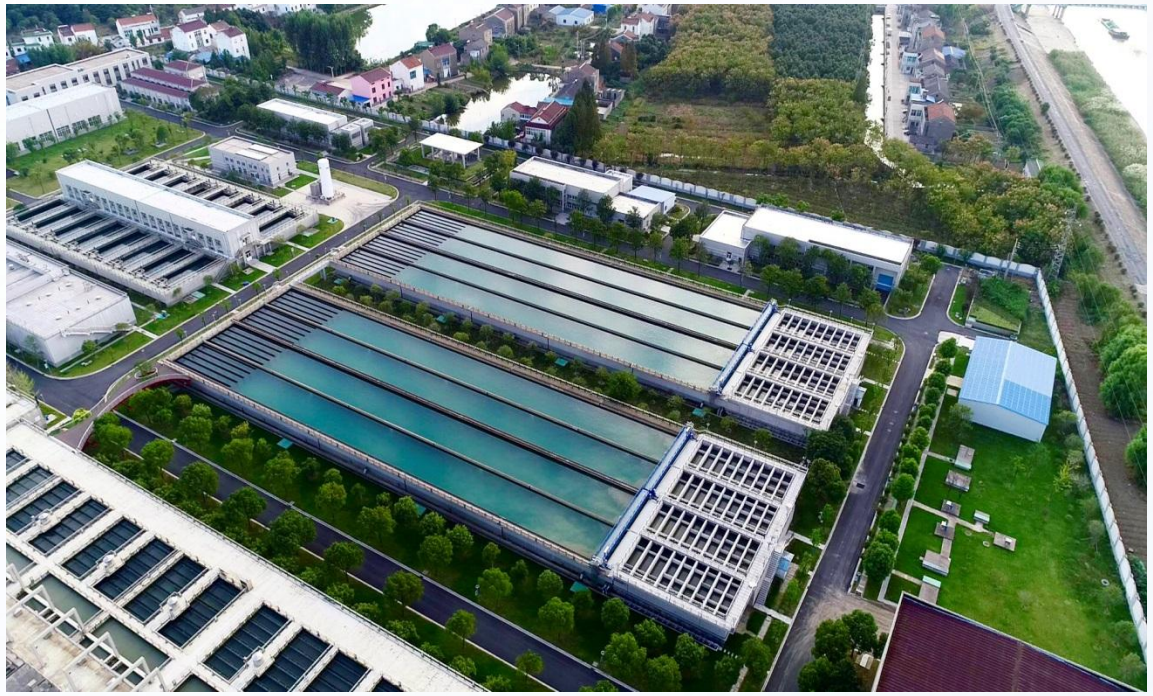

条　例
第一章 总则
共8条
第二章 供水水源
共4条
第三章 供水工程建设
共4条
第四章 供水经营和服务
共11条
第五章 供水设施管理和保护
共8条
第六章 供水应急管理与处置
共5条
第七章 法律责任
共7条
第八章 附则
共3条

01

定位与变化

- 以人为本
- 城乡统筹
- 公益属性

核心定位



条例的核心：

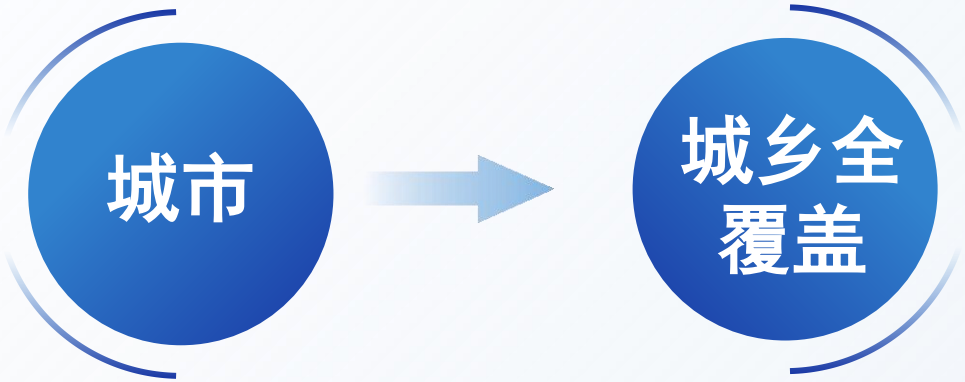
① 城乡统筹
② 公益属性
③ 全链责任
④ 服务提质

对于水司：

① 责任范围更广
② 服务标准更高
③ 合规要求更严
④ 问题挑战更多

相关变化

一、适用范围



1 城市供水+农村规模化供水

城市供水：不包含现制现售水（小区内的制水机），不包含供小区内部的管道直饮水（如果是自来水公司提供的，属于针对特定用户定制服务），不含再生水。

农村规模化供水：包括规模集中供水（千吨万人）和城市管网延伸工程。

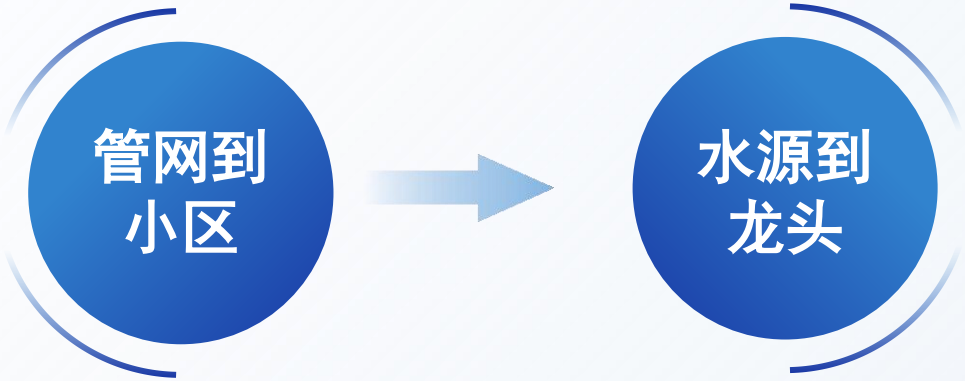
2 水司：城乡一体化供水责任

统一监管，同网、同价、同质。

我司：2007年，开始实施乡镇农改水项目。

所有营业网点统一对外服务承诺标准。

二、责任边界



1 体现在共有供水设施

第五章第二十九条：新建居民住宅的共有供水设施以及地方人民政府组织实施改造后的居民住宅的共有供水设施，依法交由供水单位负责运行维护。

对前述规定以外的，县级以上地方人民政府应当组织逐步将其依法交由供水单位负责运行维护；

- 运行维护费用按照国家有关规定执行

2 水司：建立调压调蓄设施专业化运维制度

居民住宅以外的其他建筑物配套建设的调压调蓄设施等供水设施委托供水单位负责运行维护的，运行维护费用由委托方承担，不得计入供水成本。

调压调蓄设施的运行维护应当符合国家有关规定和技术规范。有关运行维护单位应当建立完善管理制度，定期进行清洗消毒、水质检测并公开水质信息，确保水质、水压符合国家有关标准。

安全责任“一竿子到底”。

三、资质门槛

无证禁入
合规硬杠



相关要求

- **法人资格+卫生许可**
  供水单位应当依法登记，取得法人资格。应当依法取得卫生许可。使用的涉及饮用水卫生安全的产品应当符合国家卫生标准和卫生规范，并依法取得卫生许可。
- **专业人员培训+体检**
  有经专业培训合格的从业人员，相关岗位操作人员按规定经体检合格
- **水质检测能力**
  有与供水规模相适应的管理能力和水质检测能力
- **完善管理制度**
  有完善的水质检测、供水设施运行维护等管理制度

水司关注

- **主管部门将与企业签订《运营服务协议》，明确服务范围、标准及退出机制**
- **资质自查：是否需完善升级**
- **上岗许可：持证上岗，体检等相关台账可查**
- **检测及制度：是否达标，是否仍有提升空间及所需成本**

四、水质安全

全流程强检
公 开 透 明



相关要求

第二十一条第一款 ：供水单位应当按照国家规定和有关标准要求的检测指标、检测频率和检测方法，定期检测原水、出厂水和管网水的水质，保证供水水质符合国家生活饮用水卫生标准。

《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2022）、《城市供水水质标准》（CJ206）等分别对检测的指标、频次、方法作出了规定。

《供水条例》第四十三条：（三）**未按照规定检测**原水、出厂水、管网水的水质，由供水主管部门责令改正，可以处5万元以下的罚款；拒不改正或者造成严重后果的，处5万元以上50万元以下的罚款。

水司关注

- **对照国家规定检测的指标、频次、方法**
- **各类水质报表按要求公开，便于公众知晓**
- **水质安全要求的的提升，水司在管理能力和水质检测能力是否还需提升（比如在线监测等方面）**

五、停水管理

从严管控 民生优先



相关要求

第四章第二十三条

- ✓ **提前**24小时公告
- ✓ 严格控制停水时长和范围
- ✓ 影响较大停水应报主管部门审批+临时供水措施
- ✓ 应急停水（爆管+灾害），抢修同时通知用户+报主管部门
- ✓ 影响消防的提前通知**消防救援**机构

水司关注

- ✓ 管网检修计划精细化
- ✓ 应急方案升级（临时供水预案、抢修队伍、备用设施等）
- ✓ 客服24小时响应，对外信息沟通更顺畅，投诉考核机制更完善

六、服务公开

公开透明 可查可溯

相关要求

第四章第十九、二十条

信息公开的内容：服务范围、价格标准、服务流程、联系方式、服务时限、报装、水质、水压、停水等信息

信息公开的方式：可通过政府网站，水司公众号、营业厅、热线电话、门户网站、宣传手册等渠道

报装接入：多种服务渠道，流程更加便利



水司关注

- ✓ 服务流程不断完善
- ✓ 信息平台升级优化
- ✓ 官网、公众号等公开渠道实时更新，统一口径
- ✓ 严格报装时限及流程
- ✓ 完善服务考核机制

七、水价机制

成本兜底 公益保障

条例相关

第四章第二十六条

制定、调整城市供水价格，应当遵循**覆盖成本、合理收益、公平负担**的原则，统筹考虑促进节约用水、用户承受能力等因素。城市居民生活用水实行阶梯水价，**非居民用水实行超定额（超计划）累进加价**。因供水价格调整不到位导致供水单位难以达到准许收入的，城市人民政府应当予以适当补偿。



水司关注

- ✓ 有效控制生产经营成本
- ✓ 争取合理水价调整
- ✓ 关注政府补偿相关机制

注：2021年，国家发展改革委、住房城乡建设部印发了《城镇供水价格管理办法》《城镇供水定价成本监审办法》，我国城镇供水价格管理与成本监审制度体系得到进一步健全。

02

问题与应对

- 以人为本
- 城乡统筹
- 公益属性

问题与应对

问题一：共有供水设施接收

江苏：全省共有约2.1万个居民住宅二次供水泵房，截至2025年底，改造任务基本完成（剩余少量泵站（约7%）还需要改造，已纳入省政府民生实事工程予以重点推进），改造后全部移交供水企业。

应对：历史遗留存量小区基本存在二次供水设施老化，水质隐患多，物业推诿等情况，水司在改造资金的分摊落实、移交方式及协议的签订、权责风险的划分等方面需重点考虑。

问题与应对

问题二：水质安全保障压力

住建部抽检工作（以2026年为例）：工作方式以各省自查+国家随机抽查（暗访）；检测内容包含公共供水厂的出厂水、及公共供水范围内管网水、重点增加居民住宅调压调蓄设施供水；水质自检增加对管网水采样点布设和水质检验记录的检查。

应对：（1）水源污染和突发事件等风险形势日趋复杂，需筑牢供水系统安全底线，合理安排、布局供水水源，加强供水水源建设，实现多水源互补，有条件的地区可以开展区域联网供水。
（2）完善水源水质突发事件应急预案。对工程抢险、水源调度与输配水调度、水厂应急净水、应急监测、应急保障能力进行综合评估；
（3）不断提升检测能力，主动公开水质信息，加强科普，做好舆情应对储备。

问题与应对

问题三：管网漏损控制更严

2024年12月27日：《关于江苏省水资源税改革试点有关事项的公告》，计征水资源税的公共供水管网合理漏损率目标值为10%，分阶段逐步落实到位。

第五章第二十八条：供水单位应当采取供水管网更新改造、供水压力调控、智能化管理等措施，严格控制供水管网漏损。

应对：（1）制订管网改造计划，优先高漏损、高危管段；
（2）加强表务管理，尤其是水表复核及异常表管理，确保水表计量及抄见的准确性；
（3）优化抢修流程，缩短停水时长，同步做好用户告知及临时供水措施；
（4）加快智慧管网建设（漏损预警、DMA分区建设、压力调控等），利用大数据及物联网等，提升数字化管理水平。

问题与应对

问题四：服务标准要求更高

要求：为用户提供安全便利、连续稳定、计量准确、公开透明的供水服务。推动供水服务从从合格供给转向优质体验。

投诉处理：《城镇供水服务》（GB/T32063）：5.8.3供水单位应制定投诉处理流程及办法，并予以公布。5.8.4受理客户投诉后应在2h内作出响应，并在5个工作日内处理。

应对：（1）简化工作流程：通过一窗受理、并联审批、限时办结、线上全流程可办等措施，让服务更便利；

（2）升级客服系统：响应迅速、分类清晰、进度查询、投诉闭环；

（3）公开服务承诺：公开报装流程、资费标准、水质检测报告等信息、制定并不断完善投诉处理机制，主动接受社会监督；

03

挑战与思考

- 以人为本
- 城乡统筹
- 公益属性

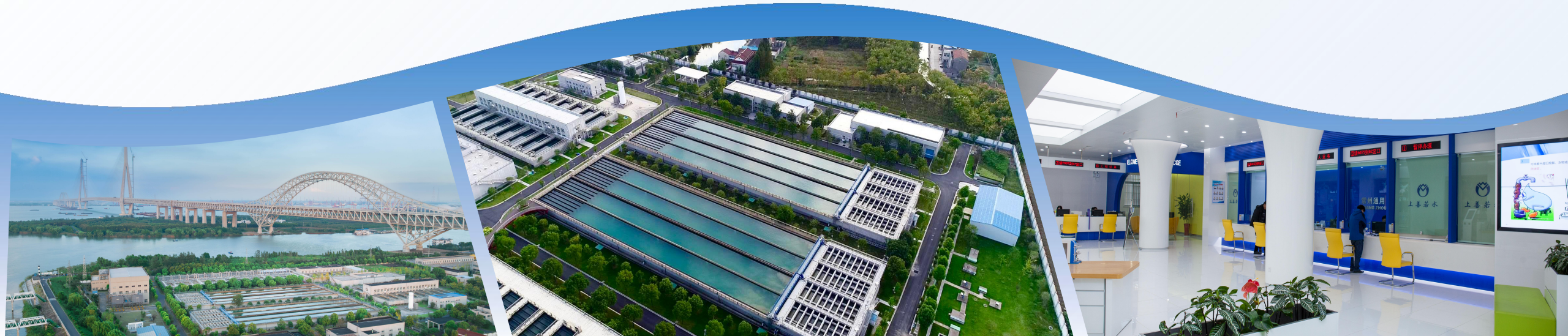
挑战与思考

01/

各项操作更需合法合规

条例的制定涉及相关法律、行政法规及部门规章，比如优化营商环境条例、《突发饮用水污染事件应急供水水质卫生标准》、《城市供水突发事件应急预案编制指南》等，都需要我们深入学习，结合参照规范，做到有据可查、有法可依。

新的条例由国务院发布，很多还是从宏观的层面，条例中有部分都是“按照相关规定、符合国家有关标准”等字眼，需要结合区域实际，水司现状，完善公司各项工作规章流程，将其落实到每一个细节，增加可操作性。



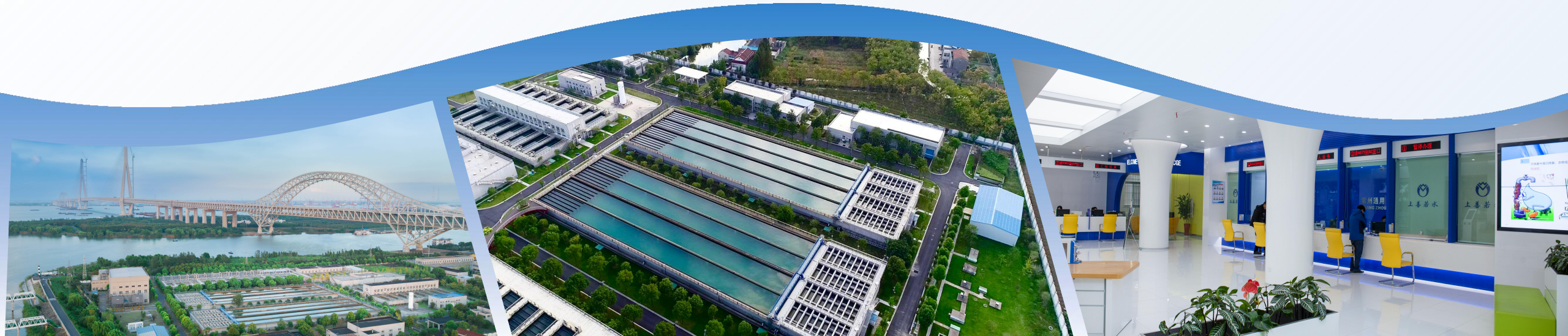
挑战与思考

02/

多措并举替代单一手段

供水回归服务本位，更好地利用智能化手段，提升工作效率和服务水平，比如异常水量预警，通过预警信息推送及时发现表后漏水问题，止损的同时减少用户投诉和矛盾；比如智能客服外呼，实现水费催缴、电话回访等功能，节约人力成本，提高服务效率；比如搭建一体化服务中台，公共服务数据自动同步和公示，停水信息精准匹配用户片区推送，减少舆情风险等。

在目前的网络生态下，如何做到公开透明，提高水司公信力，也需更专业的知识储备和方法。

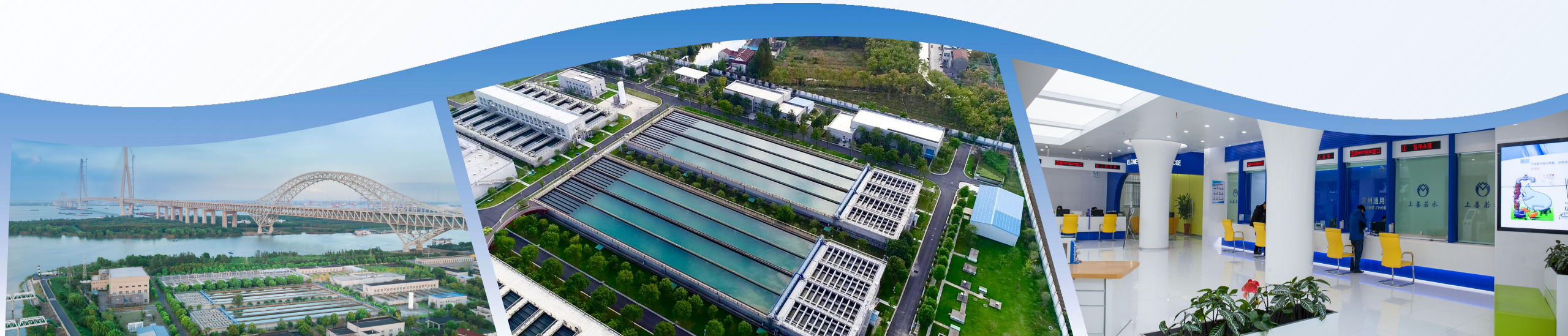


挑战与思考

03/

注重协调善用各方力量

加强部门协调，上下联动，加强与街道社区、行业主管及执法部门等单位的沟通协作，形成工作合力。比如在成本核算、项目支持、稽查委托、解决舆情等方面争取更多的支持。尤其是在突发事件的处置和舆论引导方面，水司的每一位员工也都要有危机和服务意识，让解决问题的通道更顺畅，信息公开更有序，保障好水司的权益。



感谢聆听
敬请指正和补充.....

相关变化

- **《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门 关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》（国办函〔2020〕129号）**建筑区划红线内供水（含二次加压调蓄）设施依法依规移交给供水企业管理的，其运行维护、修理更新等费用计入供水成本。……合理制定并动态调整供水价格。
- **《城镇供水价格管理办法》**第二十三条，由供水企业负责运行管理的二次加压调蓄供水设施，其运行维护、修理更新成本计入供水价格，不得另行收费。
- **《城镇供水定价成本监审办法》**第八条 城镇供水定价成本包括固定资产折旧费、无形资产摊销和运行维护费。第十一条 运行维护费……包括原水费、外购成品水费、动力费……（三）动力费是指供水企业直接用于原水汲取、输送、制水生产及输配净水（含二次加压调蓄）所需动力的费用。

- **依照以上国家有关规定，各地有不同的具体操作方式（见案例）**