**江苏省城市市政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监督职责，确保市政公用行业产品和服务质量，特制定本制度。

第二条 全省行政区域内已实施市政公用市场化和已实施市政公用事业特许经营管理的城市供水、供气（管道燃气）、公共交通、污水处理、垃圾处理等行业适用本制度。

第三条 省建设行政主管部门协同相关部门负责全省行政区域内城市市政公用事业产品和服务质量监管的指导和监督工作。

市、县人民政府市政公用事业主管部门受本级人民政府的授权，协同相关部门具体负责实施本行政区域内城市市政公用事业的产品和服务质量的监管工作。

第四条 各级市政公用事业主管部门应负责监测和督查市政公用企业的产品质量，负责督查市政公用企业的服务质量；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 各级市政公用事业主管部门依照相关法律法规和国家、省有关市政公用行业服务质量标准的规定，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：

供水企业：水源和管网水质、管网水压、销售与服务网点分布、销售量及构成情况、执行供水价格及公用事业服务价格情况、安全生产情况、抢修及时率、抄表准确率、管网漏损率、配合实施专项规划、执行《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》等规程情况等；

供气（管道燃气）企业：管网气质、民用户灶前压力、销售与服务

网点分布、执行燃气价格及公用事业服务价格情况、安全生产情况、抢修及时率、抄表准确率、管网漏损率、配合实施专项规划、执行《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》等规程情况等；

公共交通企业：年度生产经营计划、公交线网密度、客运量完成情况、线路和服务班次执行情况（首末车准点率、行车班次执行率等）、安全生产情况（含行车责任事故间隔里程等）、票价执行情况、站牌站亭、回车环等服务设施配套情况、配合实施专项规划、执行相关服务标准规程情况（车厢服务合格率、车辆整洁合格率）、服务满意度情况（车辆及设施新度系数、中高挡车辆比例、投诉次数、市民满意度）等。 污水处理企业：进厂出厂水质、进厂出厂水量、出厂污泥质量数量、污泥处臵情况、执行水处理服务费情况、安全生产情况、配合实施专项规划、执行《城镇污水处理厂运行、维护及其安全技术规程》、《城镇排水管渠与泵站维护技术规程》等规程情况等；

垃圾处理企业：进厂垃圾量和特征、焚烧厂出厂灰渣和烟气排放情况、执行垃圾处理收费情况、渗沥液处理排放情况、环境监测情况、安全生产情况、配合实施专项规划、执行《生活垃圾卫生填埋技术规范》、《城市生活垃圾卫生填埋场运行维护技术规程》、《生活垃圾焚烧处理工程技术规范》等规程情况等；

第六条 各级市政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，其程序为：

（一）与市政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，按有关规定签订责任考核状；

（二）审查市政公用企业拟订的《作业标准》、《现场管理制度》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）审查市政公用企业拟订的《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）审查市政公用企业拟订的《质量管理制度》及实施方案是否符合国家相关的法律法规、标准规范，是否结合本地本企业实际，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；备案市政公用企业公布的社会服务承诺内容，并监督其实施；

（五）审查市政公用企业拟订的《环保制度》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；是否按有关规定妥善处理直至达标排放，尽量减少对设施、建筑物和居民区的妨害，并监督其实施；

（六）各级市政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。内容包括：是否按核定的工作量进行，是否擅自停业；现场管理是否规范、达标，设施设备是否完好、运营正常；生产运营记录台帐、环境监测报告是否属实、齐全；应急预案措施是否落实等。定期检查分季度考核和年终综合考核。

第七条 各级市政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 各级市政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、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。

各市政公用企业应建立提前告知制度。将本企业当月安排设备检修等减停产计划情况，应一并上报市政公用事业主管部门，不得擅自停业、歇业。

第九条 各级市政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服务质量不达标、不按规定要求执行的，各级市政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。