

杭州市城市运行专业安全生产委员会文件

杭城专委] 2022^ 2 号

关于印发杭州市城市供水突发事件应急预案 (2022 年修订) 及预案操作手册 的通知

各区、县(市)人民政府(管委会), 市级相关部门和单位:

为做好杭州市城市供水突发事件应急工作, 及时、有序、高效、妥善地处置事故、排除隐患, 实施紧急救援工作, 最大限度地预防和减少事故可能造成的影响和损害, 保障人民群众生命财产安全和正常的生产生活秩序, 维护公共利益和社会稳定。根据市政府办公厅《关于做好全市应急预案管理工作的通知》要求, 结合我市实际, 对《杭州市区供水突发事件应急预案》和《杭州市区供水突发事件应急预案操作手册》进行修订, 现将修订后的

《杭州市城市供水突发事件应急预案》和《杭州市城市供水突发事件应急预案操作手册》印发给你们，请认真组织实施。

- 附件
1. 市级相关部门和单位名单
 2. 杭州市城市供水突发事件应急预案
 3. 杭州市城市供水突发事件应急预案操作手册

杭州市城市运行专业安全生产委员会

2022年10月22日

附件 1

市级相关部门和单位

市委政法委、市委宣传部、市卫健委、市建委、市发改委、市应急局、市生态环境局、市商务局、市林水局、市经信局、市市场监管局、市交通运输局、市公安局、市公安局交管局、国网杭州供电公司、市城投集团

附件 2

杭州市城市供水突发事件应急预案 (2022 年修订)

1 总则

1.1 编制目的

坚持以人民为中心的发展思想，做好杭州市城市供水突发事件应急工作，及时、有序、高效、妥善地处置事故、排除隐患，实施紧急救援工作，最大限度地预防和减少事故可能造成的影响和损害，保障人民群众生命财产安全和正常的生产生活秩序，维护公共利益和社会稳定。

1.2 编制依据

《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国水法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《城市供水条例》、《城市供水水质标准》、《住房和城乡建设部城市供水系统重大事故应急预案》、《浙江省突发公共事件总体应急预案》、《浙江省城镇燃气、城市供水突发事件应急预案》、《杭州市突发事件总体应急预案》、《杭州市突发公共事件应急预案启动实施办法》等法律、法规和规定，结合城市供水管理实际。

1.3 工作原则

1.3.1 统一领导，分级负责。在市委、市政府的统一领

导下，明确各区、县（市）政府（管委会）、有关部门和供水企业相应职责，有效地处置城市供水突发事件。

1.3.2 统筹协调，快速反应。统筹安排各有关部门应急工作任务，加强各部门的协调与合作，保证重大信息及时报告、准确传递、快速处置。

1.3.3 属地为主，落实责任。以保障城市供水安全为首要目标，实行强化政府监管与企业规范经营相结合的长效管理原则。根据突发事件的影响人口、危害程度进行分级，确定不同级别的情况报告、预案启动、应急响应程序，落实城市供水突发事件应急责任机制。

1.3.4 以人为本，加强预防。切实履行政府的社会管理和公共服务职能，把保障公众健康和生命财产安全作为首要任务，最大限度地减少突发事件及其造成的人员伤亡和伤害，坚持预防和应急相结合，常态和非常态相结合，建立和完善监测、预测和预警体系，做好应对城市供水突发事件的组织、预案、物资等准备工作。

1.4 适用范围

本预案适用于全市建成区范围内城市供水突发事件的应急处置。

2 主要风险

2.1 风险识别

根据对城市供水突发事件发生过程、性质和机理进行评估分析，可能造成城市供水突发事件的主要风险有：

- (1) 因战争、恐怖活动导致供水企业停产、减产;
- (2) 供水水源、取水设施、制水设施或供水管网系统遭受生物、化学、毒剂、病毒、油污、放射性物质等污染;
- (3) 电厂、变电站及线路发生事故导致供水企业停电;
- (4) 爆发重大疫情, 导致供水企业生产运营人员严重减员或重要生产物资运输受阻。
- (5) 供水企业构筑物、输配电、水泵电机等重要生产设施设备发生火灾、倒塌及供水企业消毒剂、液氧发生泄漏;
- (6) 供水企业调度、自动控制等计算机系统遭受入侵、失控、毁坏;
- (7) 供水主要输配水管及阀门等供水设施爆裂、损毁;
- (8) 因地震、滑坡、台风、暴雨、大雪、低温、咸潮入侵、干旱等自然灾害, 导致机电设备毁损、水源水无法取用。

2.2 事故分级

根据事故所造成的影响和紧急程度, 将城市供水突发事件分为四个级别: I级(特别重大)、II级(重大)、III级(较大)、IV级(一般), 分别用红色、橙色、黄色和蓝色进行标识。

(1) 特别重大城市供水突发事件(I级)

①城市供水水源或出厂水遭受重大污染, 造成出厂水水质检验项目中的毒理学、细菌学或放射性等部分指标严重超标, 必须立即停止供水;

②受突发性事故主要因素影响，致使城市供水企业的生产或供水能力下降，造成市区 80%以上的用户无水，且 6 小时内不能恢复，或造成 5 万户以上居民连续 24 小时以上停止供水；

③造成 30 人以上死亡，或 100 人以上重伤，或 1 亿元以上直接经济损失。

（2）重大城市供水突发事故（Ⅱ级）

①城市供水水源或出厂水遭受重大污染，造成出厂水水质检验项目中的一般化学、细菌学等部分指标超标，影响到居民用水安全；

②受突发性事故主要因素影响，致使城市供水企业的生产或供水能力大幅度下降，造成市区 50%以上的用户无水，且 12 小时不能恢复，或造成 3 万户以上居民连续 24 小时以上停止供水；

③造成 10 人以上 30 人以下死亡，或 50 人以上 100 人以下重伤，或 5000 万元以上 1 亿元以下直接经济损失。

（3）较大城市供水突发事故（Ⅲ级）

①城市供水水源或出厂水遭受重大污染，造成出厂水水质检验项目中的感官性状和一般化学等部分指标超标，造成重大社会影响；

②受到突发性事故主要因素影响，致使城市供水企业的生产或供水能力下降，造成市区 30%以上的用户无水，且 24 小时内不能恢复，或造成 2 万户以上居民连续 24 小时以上

停止供水；

③造成 3 人以上 10 人以下死亡，或 10 人以上 50 人以下重伤，或 1000 万元以上 5000 万元以下直接经济损失。

④液氧罐、消毒剂储罐爆炸或严重泄漏，造成工作人员伤亡或需紧急疏散周边居民和人群。

（4）一般城市供水突发事件（IV级）

①水厂生产工艺系统发生故障或管网水水质受到污染，致使水质检验项目中的 4 项常规检测指标严重超标，影响到居民不能正常使用；

②水厂或供水加压泵站的生产设施设备、供水主干管等发生故障，使制水或供水能力下降，造成局部片区无压、无水，且 48 小时内不能恢复，或造成 1 万户以上居民连续 24 小时以上停止供水；

③造成 3 人以下死亡，或 10 人以下重伤。

本预案有关数量的表述中，“以上”含本数，“以下”不含本数。

3 组织体系

3.1 应急领导机构

市安委会下设的杭州市城市运行专业安全生产委员会为杭州市城市供水突发事件的专项应急指挥机构（以下简称指挥部），总指挥由分管城市供水的副市长担任，副总指挥由协助分管城市供水的市政府副秘书长和市城管局、市应急局、市卫健委、市生态环境局、市城投集团主要负责人担任，

指挥部成员由各区、县（市）政府（管委会）和有关职能部门分管负责人组成，并可根据应急处置需要，增加其他相关单位或部门。

指挥部的主要职责：统一领导和指挥协调城市供水突发事件应急处置工作，部署市政府交办的有关工作；根据事故严重程度，决定启动预案，决定供水突发事件的新闻发布；根据情况需要，向市政府、省政府报告事故情况和应急措施的建议；决定临时调度有关单位的人员、车辆、物资以及城市供水突发事件应急处置的其他重大工作。

3.2 应急工作机构

指挥部下设办公室（设在市城管局），办公室主任由市城管局局长担任，市城管局、市应急局、市卫健委、市生态环境局、市建委、市城投集团分管领导任办公室副主任，办公室成员由各成员单位业务部门负责人组成。具体负责城市供水突发事件应急处置有关组织、协调工作，并传达指挥部有关指令。经指挥部授权，会同有关部门、专家进行现场调查、取证，并根据现场调查结果和专家意见，拟定事故处置的技术措施，负责对外协调沟通、事故分析汇总、信息上报等工作。

3.3 救援保障机构

本预案启动后，建立城市供水安全突发事件救援保障小组，由指挥部成员单位和各区、县（市）政府（管委会）相关人员组成，在指挥部统一指挥下，负责现场抢修作业、设

置警戒区域、保护事故现场、维护现场秩序、收集相关证据、疏通道路交通、组织危险区内人员撤离、劝说围观群众离开事故现场，做好处理善后事宜，消除各种不安全、不稳定因素。

3.4 事故调查机构

本预案启动后，成立城市供水安全事故调查小组，在指挥部统一指挥下，由应急管理部门牵头，按照国家有关法规规定的程序和要求，及时开展事故调查处理工作，按规定上报事故调查处理结果，并提出对事故责任部门、单位和个人的处理建议。

3.5 应急联动机构

指挥部要加强与上级有关部门及驻杭部队、武警部队的联系，通报有关城市供水突发事件防治信息，必要时报请省政府及其有关部门支援。

3.6 指挥部成员单位

指挥部成员单位按照各自职责，负责本预案实施过程中的重大事项的指导、协调和保障工作。

（1）市委政法委：协助做好全市社会治安综合管理、维护社会稳定工作，预防城市供水突发事件引发重大群体性事故发生；负责指导和协调重大群体性事故的应急处置工作。

（2）市委宣传部：负责组织协调新闻媒体，指导城市供水突发事件事发地政府（管委会）适时报道发布事故预警

及救助信息，及时向社会通报工作动态，负责舆情分析研判及处置，正面引导社会舆论。

（3）市城管局：承担指挥部办公室各项日常职能，协助指挥部进行现场指挥协调；协助做好救援保障工作；负责协调综合执法、市政、环卫方面的工作；根据实际需要建立城市供水突发事故应急专业人才库。

（4）市应急局：指导本预案的编制，协调相关部门开展应急处置工作；受市政府委托，牵头组织城市供水生产安全事故和突发事故的调查与处理。

（5）市城投集团：负责城市供水突发事故的先期处置，并及时向市政府值班室、指挥部办公室等报告；做好供水区域内生产调度、抢修抢险作业、安全监护、用户通告、投诉反馈和临时供水等工作；负责做好后勤保障工作，配合事故调查、取证、分析工作；按照指挥部的要求实施现场抢修施救，合理调度生产生活用水；协助伤员救护、善后处理等事宜。

（6）市卫健委：负责组织协调事故中的医疗救治、疾病控制、饮用水卫生监督监测和实时报告工作；负责饮用水污染事故对人体健康影响的调查，开展疾病监测，对可能发生的传染病进行预警；必要时组织精神卫生专家开展心理援助工作。

（7）市商务局：负责建立健全桶装水、瓶装水等市场供应应急管理机制，会同有关部门组织实施桶装水、瓶装水

的市场调控。

（8）市生态环境局：负责组织对饮用水源污染事故的调查和处理，负责组织事故发生地及周边地区环境监测；对事故发生的废弃物等有害物的处置提出建议，并协助相关部门进行处理。

（9）市林水局：负责做好闲林水库应急供水保障工作；做好事故发生时有关水源水库的应急调度管理工作。

（10）市建委：组织协调因建设施工原因引发城市供水突发事件的处置和调查工作；负责指导城市供水基础设施的重建等工作；协助做好事故调查和应急处置工作。

（11）市发改委：负责城市供水及应急抢修设施项目的立项审批工作，指导突发事件后期处置供水基础设施恢复重建工作。

（12）市经信局：负责重要生产要素的配置、协调和平衡工作；协调重要物资的紧急调运保障工作。

（13）市市场监管局：参与事故中压力容器、压力管道的抢险救援，负责压力容器、压力管道的事故调查、检测鉴定；负责生产领域产品质量监督工作。

（14）市交通运输局：负责协调重要物资的紧急运输工作。

（15）市公安局：负责事故现场的安全保护工作，维护现场秩序和社会公共秩序；组织指挥排爆、案件侦破等工作，依法打击违法犯罪活动；负责协调市公安局交管局及事发地

区公安机关等部门。

(16) 市公安局交管局：参与制定道路现场抢修方案；负责制定道路现场交通组织管理措施，配合辖区公安机关做好事故现场周边道路的警戒工作；负责做好事故现场周边道路的交通疏导工作；负责保障抢险救援人员、车辆的通行。

(17) 国网杭州供电公司：负责事发区域损坏的电力公司资产的电力设施的抢修；负责事发区域损坏的非电力公司资产的电力设施的抢修工作指导。

(18) 区、县（市）政府（管委会）：对本行政区域内城市供水突发事故负有属地管理责任，切实担负应急处置第一责任，第一时间果断实施应急处置，及时采取抢险救援措施。负责辖区城市供水突发事故的处置，并及时向市政府值班室、指挥部办公室等报告；负责做好市民的宣传、解释、劝导、安置、协调、生活保障、维稳等方面的工作；指挥辖区供水企业做好供水生产调度、抢修抢险作业、安全监护、用户通告、投诉反馈和临时供水等工作；根据上级指示或应急保障需要组织力量协助周边地区开展应急处置工作；负责处理伤员救治工作，协调对死难、受伤人员家属的安抚、慰问工作，做好群众的思想工作，妥善处理善后事宜。

4 预防与预警

4.1 信息监测

4.1.1 供水企业负责其供水区域内的城市供水系统运行的监测、预警工作，对城市供水系统运行状况进行评估并出

具报告。生态环境部门、城市供水行政主管部门和卫健部门建立从水源水、出厂水、管网水到用户龙头水等的饮水安全监管体系和检测网络，对检测信息进行收集、汇总分析。

4.1.2 信息监测内容主要有：

- (1) 水厂各主要取水口水质定时监测。
- (2) 水源地及备用水源地水质、水情监测。
- (3) 供水流量、水质、水压实时监测。
- (4) 供水企业热线对每条信息进行甄别，对重要信息进行跟踪监测。

4.2 预警报告

对于可能发生或已经发生的，预计能达到IV级以上的城市供水突发事件，有关部门或单位要及时如实地向事发区、县（市）政府（管委会）（以下简称事发地政府）、指挥部办公室报告情况，初次报告不得超过2小时。预计能达到II级以上的城市供水突发事件实行态势变化进程报告和日报告制度。报告内容主要包括时间地点、信息来源、影响范围、事故性质、事故发展趋势和采取的措施等。

4.3 预警级别与发布

4.3.1 预警级别

根据城市供水突发事件可能造成的危害性、紧急程度和影响范围，城市供水突发事件预警级别分为四级：I级、II级、III级和IV级，依次用红色、橙色、黄色和蓝色表示。

I级预警（红色）：预计将要发生I级（特别重大）城

市供水突发事件。事故随时可能发生或事态正在趋于严重。

II级预警（橙色）：预计将要发生II级（重大）城市供水突发事件。事故即将发生或事态正在逐步扩大。

III级预警（黄色）：预计将要发生III级（较大）城市供水突发事件。事故已经临近或事态有扩大的趋势。

IV级预警（蓝色）：预计将要发生IV级（一般）城市供水突发事件。事故即将来临或事态可能会扩大。

4.3.2 预警信息发布

预警信息根据《杭州市突发事件总体应急预案》的要求发布。

预警信息包括发布主体、发布时间、事故类别、预警级别、起始时间、可能影响范围、警示措施、事态发展、咨询电话等。信息的发布、调整和解除，可以通过广播、电视、报刊、通信、信息网络、警报器、宣传车和其它方式进行。

4.3.3 预警级别调整

根据城市供水突发事件的发展态势和处置情况，预警信息发布部门可视情对预警级别做出调整，并及时组织发布。

4.4 预警响应行动

4.4.1 指挥部根据本预案和有关规定，明确进入预警的相关部门、程序、时限、方式、渠道、要求和落实预警的监督措施。

4.4.2 进入预警期后，各成员单位可采取以下预防性措施，并及时向指挥部报告相关情况：

- (1) 准备或直接启动相应的应急处置规程；
- (2) 必要时，及时向公众发布可能受到城市供水突发事件影响的警告和劝告；
- (3) 根据需要，对供水设施采取临时性工程措施；
- (4) 组织开展供水调度，做好使用备用水源的准备；
- (5) 组织有关救援单位、应急救援队伍和专业人员进入待命状态，并视情动员后备人员；
- (6) 调集、筹措所需物资和设备；
- (7) 组织有关单位采取其他有针对性的措施。

4.5 预警解除

一旦突发事故风险消除，预警信息发布部门要及时解除预警，中止预警响应行动，并及时组织发布预警解除信息。

5 应急处置

5.1 预案启动

各区、县（市）政府（管委会）根据辖区城市供水应急预案结合事故等级启动相应等级预案，并报指挥部备案。

5.1.1 主城区特许经营范围（上城区、拱墅区、西湖区、西湖西溪景区）

城市供水突发IV级以下事故，按照相关预案规定，由事发地政府统一指挥应急处置。城市供水突发III、IV级事故，经指挥部批准，启动本预案。城市供水突发I、II级事故，按照《杭州市人民政府办公厅关于印发杭州市突发公共事件应急预案启动实施办法的通知》（杭政办函〔2016〕79号）

程序请求启动《杭州市突发事件总体应急预案》和《浙江省城镇燃气、城市供水突发事故应急预案》。

5.1.2 其他区、县（市）

城市供水突发IV级及以下事故，按照相关预案规定，由事发地政府统一指挥应急处置。城市供水突发III级及以上事故或超出事发地政府处置能力需由市政府协调处置的，根据应急处置需要报请指挥部，经指挥部批准，启动本预案。达到城市供水突发I、II级事故的，按照《杭州市人民政府办公厅关于印发杭州市突发公共事件应急预案启动实施办法的通知》（杭政办函〔2016〕79号）程序请求启动《杭州市突发事件总体应急预案》和《浙江省城镇燃气、城市供水突发事故应急预案》。

5.2 报告程序

5.2.1 主城区特许经营范围（上城区、拱墅区、西湖区、西湖西溪景区）

（1）预计能达到IV级（含）以上的城市供水突发事故发生后，属地管理部门、市城投集团应立即赶赴现场，尽快掌握情况；涉及消防、交通、救护等工作的，应拨打急救电话；市城投集团应在事故发生1小时内、力争30分钟内口头或书面报送指挥部办公室及市政府值班室初步情况，指挥部办公室报指挥部，由指挥部根据情况决定是否启动本预案，指挥部办公室将相关情况报指挥部各成员单位。各城区（管委会）、各部门接报后，应根据管辖权和国家、省、市

相关规定，逐级报告事故情况，必要时也可越级上报。并及时做好事件后续处置情况的信息续报，并在应急响应终止后进行信息终报。

5.2.2 其他区、县（市）城市供水突发事故发生后，供水企业应在事故发生30分钟内口头或书面报送初步情况报送事发地管理部门。属地管理部门、供水企业应立即赶赴现场，尽快掌握情况，在事故发生1小时内、力争30分钟内口头或书面报送事发地政府初步情况；涉及消防、交通、救护等工作的，应拨打急救电话。事发地政府按本辖区城市供水突发事故应急预案相关程序在事故发生1小时内、力争30分钟内口头或书面报送初步情况，在事发2小时内、力争1小时内书面报送相关情况至指挥部办公室及市政府值班室，及时做好事件后续处置情况的信息续报，并在应急响应终止后进行信息终报。达到城市供水突发Ⅲ级（含）事故以上或超出事发地政府处置能力，需由市政府协调处置的，事发地政府书面上报指挥部办公室及市政府值班室，指挥部办公室将相关情况报指挥部各成员单位。

5.3 应急响应程序

5.3.1 基本应急

（1）先行处置。城市供水突发事故可能或已经发生时，事发地政府、供水企业和相关部门应及时、主动、有效地进行先期处置、控制事态，并将事故和有关先期处置情况上报指挥部办公室。

按照实际情况，先期处置可以采取如下主要措施：及时抢救生命，凡故现场发生人员伤亡，救援保障组应首先组织力量全力抢救伤员，就近送入医院抢救；同时，加强信息监控、收集；实行日夜值班制度；及时向社会发布可能发生供水突发事件的警告或者劝告；转移、撤离或者疏散人员和重要财产，并进行妥善安置；组织应急救援队伍和人员进入紧急待命状态；调集所需应急物资和设备等。

（2）指挥部办公室接到事故报告后，立即分析事故的严重程度，及时向指挥部报告并提出处置建议；根据需要第一时间召开成员单位会议，通报事故情况，由指挥部进行决策并宣布启动相应级别预案。如属于特别重大和重大城市供水突发事件，在请求启动《杭州市突发事件总体应急预案》的同时，需将事故情况报告省城镇燃气、城市供水突发事件应急领导机构。

（3）指挥部办公室迅速与事发地政府和相关部门建立联系，了解并核实有关事故和处置情况；各成员单位根据职责分工，做好相关应急工作；指挥部办公室及时做好协调工作，并收集汇总事故发生情况和各部门意见，根据事故严重程度和范围，随时向市政府及省城市供水、燃气突发事件应急领导机构汇报城市供水突发事件处置进展情况。

（4）指挥部召开成员单位和专家工作组会议，根据事故和应急情况提出抢险、抢修、临时供水等工作方案，组织工作组赴现场协助、指导应急救援工作。

(5) 指挥部各成员单位按照本部门的职责开展应急工作，成员必须坚守岗位。

(6) 各地在应急处置中，应本着“先生活、后生产，先节水、后调水，先地表水、后地下水”原则，优先保证居民生活用水，暂停管道冲洗，对绿化、道路冲洗、洗车、洗浴、娱乐等行业用水进行严格限制，对单位用水实行总量控制，减少用水量。

(7) 在应急处置中，抢险救援需跨地区调配应急物资、救援力量的，由指挥部集中统一、及时调配。

5.3.2 扩大应急

(1) 当城市供水突发事件有扩大、发展的趋势或者引发其他突发公共事故时，指挥部应及时报告市政府，请求启动相应专项应急预案。

(2) 当城市供水突发事件引发特别重大公共事故，采取常态下的措施不能有效控制和消除其严重危害时，由市政府向省政府、国家有关方面请求支援。

5.4 通报、报告与信息发布

5.4.1 事故通报

通报应尽可能包括以下内容：

(1) 供水企业的详细名称、地址，企业负责人及联系电话；

(2) 发生事故的时间、地点以及事故现场情况；

(3) 事故造成的危害程度、影响范围、伤亡人数、直

接经济损失的初步估计；

(4) 事故的简要经过，事故原因的初步分析判断，事故发生后采用的应急处理措施及事故控制情况；

(5) 需要有关部门和单位协助抢救和处理的有关事宜；

(6) 事故报告单位、签发人和报告时间；

(7) 其他需要上报的有关事项。

5.4.2 应急调查报告

城市供水突发事故应急调查结束后，指挥部应当及时提交城市供水突发事故调查报告。报告内容包括：

(1) 抢险救灾工作；

(2) 基本灾情；

(3) 城市供水突发事故的类型和规模；

(4) 城市供水突发事故原因和引发因素（人为因素和自然因素）；

(5) 发展趋势；

(6) 已经采取的防范对策和措施；

(7) 今后的防治工作建议。

5.4.3 信息发布

(1) 城市供水突发事故的信息发布由指挥部确定新闻发言人，实行集中、统一管理。信息发布应当及时、准确、客观、全面，充分重视并发挥主流媒体的舆论引导作用。按照国家有关规定和程序，在事故发生的第一时间内向社会发布简要信息，随后发布核实情况和政府应对措施，并根据处

置情况，做好后续发布工作。重大情况报市政府决定。

(2) 必要时，应在现场设立新闻中心，做好新闻媒体的接待和信息统一发布工作。对需要动员社会力量参与处置的城市供水突发事故信息和国家机关作出的应急工作指示、决定、命令，应及时通过新闻媒体对外公布。现场参与救援的人员不应在现场向媒体发布未经核实的信息。

(3) 要密切关注国内外针对事故的新闻报道，及时消除媒体中出现的有关不正确信息造成的影响。

5.5 应急结束

城市供水突发事故的危害已经停止，伤亡人员、被困人员已被解救并得到妥善救治和基本安置，无次生、衍生灾害发生、供水恢复正常时，经指挥部现场检查并征询专家意见后，按照“谁启动、谁结束”的原则，由相应的各级应急领导机构决定应急结束，并通知相关单位和社会公众。

6 恢复与重建

6.1 善后处理

指挥部要督促、协调有关单位依法认真做好死、伤者家属的安抚、赔偿及其他善后工作，确保社会稳定。

6.2 调查与评估

(1) 启动本预案后，由指挥部办公室对有关部门和单位进行事故调查，认真吸取教训，及时整改，并对应急处置工作进行评估。

(2) 在事故调查过程中，要认真分析城市供水突发事

故原因，从城市供水系统的规划、设计、运行、管理等各方面提出改进建议。

(3) 城市供水突发事件应急终止后的一个月內，指挥部应向同级和上级政府提供书面总结报告。总结报告应包括下列基本内容：发生事故的城市供水系统基本情况，事故原因、发展过程及造成的后果（包括人员伤亡、经济损失）分析、评价、采取的主要应急响应措施及其有效性，事故结论，调查中尚未解决的问题，主要经验教训，事故责任人及其处理意见，各种必要的附件等。

7 应急保障

7.1 指挥技术系统保障

指挥部建立应急指挥技术系统，满足指挥决策、应急协调和对外联络的需要，主要包括：

(1) 接受、显示和传递城市供水突发事件信息，为专家咨询和应急预决策提供依据；

(2) 传递省、市、区、县（市）应急领导机构实施应急响应的有关信息；

(3) 为城市供水突发事件应急指挥和与有关部门的信息传输提供条件。

7.2 通信保障

(1) 逐步建立和完善城市供水突发事件应急响应网络系统，并建立相应的网络能力保障制度，以保证应急响应期间指挥部同省、市、区、县（市）各级应急响应部门、有关

单位和应急专家工作组通信联络的需要。

(2) 应急响应期间，保障通信网络系统的正常工作；随时接收省、市政府的指示和事故发生地的信息；指挥部成员单位有关人员应 24 小时保持通信畅通。

7.3 队伍保障

各级必须建设好 3 支应急救援基本力量。

(1) 工程设施抢险力量：由城市供水企业人员组成，担负事发现场的工程设施抢险和安全保障工作。

(2) 专家咨询和技术力量：由从事科研、勘察、设计、施工、质检、安检等工作的技术专家组成，负责事发现场的工程设施、运行安全性鉴定，研究应急方案，提出相应对策和意见等。

(3) 应急管理力量：由市政府有关工作人员组成，担负接收省、市政府应急指令，组织各有关单位对城市供水突发事故进行应急处置，并与有关部门进行协调及信息交换。

7.4 装备保障

市、区两级财政应在本级财政预算中安排一定的费用用于城市供水突发事故应急防治与救灾工作。

政府各有关部门根据部门职责做好应急资源调查工作。市卫健委、经信局、商务局等做好医疗卫生、生活必需品等必要抢险救灾专用物资的储备、调拨、生产和供应。属地政府和市应急局落实消防车送水等应急供水措施，确保居民生活用水需要。供水企业做好取水、制水、输配水等各个环节

车辆、设备、装备、材料和应急送水等各类应急物资的保障工作，并和重要用水单位积极落实双路供水或其他应急供水措施，确保供水安全。

相关单位应加强应急抢险装备的维修保养，确保完好。指挥部办公室应根据实际情况，及时完善《杭州市城市供水突发事件应急预案操作手册》。

8 监督管理

8.1 宣传

有计划、有目的、有针对性地开展预防城市供水突发事件及应急处置知识的宣传，提高防范意识和快速反应能力。宣传的主要内容包括城市供水安全及应急的基本常识等。公众信息交流工作由城市供水主管部门和供水企业负责。

8.2 培训

按照分级负责的原则，由指挥部统一组织培训；培训工作要合理设置课程，分类指导，严格考核，保证培训工作的质量；培训工作要结合实际情况，采取定期与不定期多种组织方式。

8.3 演练

指挥部办公室要按照市政府和上级部门的总体安排组织应急预案演练。通过演练发现应急工作体系和工作机制中存在的问题，检验预案的实用性和可操作性，不断完善应急预案，提高城市供水突发事件应急处置能力。

9 附则

9.1 管理与更新

本预案由市应急局指导，市城管局会同市有关部门制订，按相关程序报批后实施。

本预案由市城管局负责管理与更新，市城管局定期召集各成员单位和专家进行评审，并视评审情况对预案作出相应修订。

9.2 解释部门

本预案由市城管局负责解释。

9.3 实施时间

本预案自印发之日起实施。

附件 3

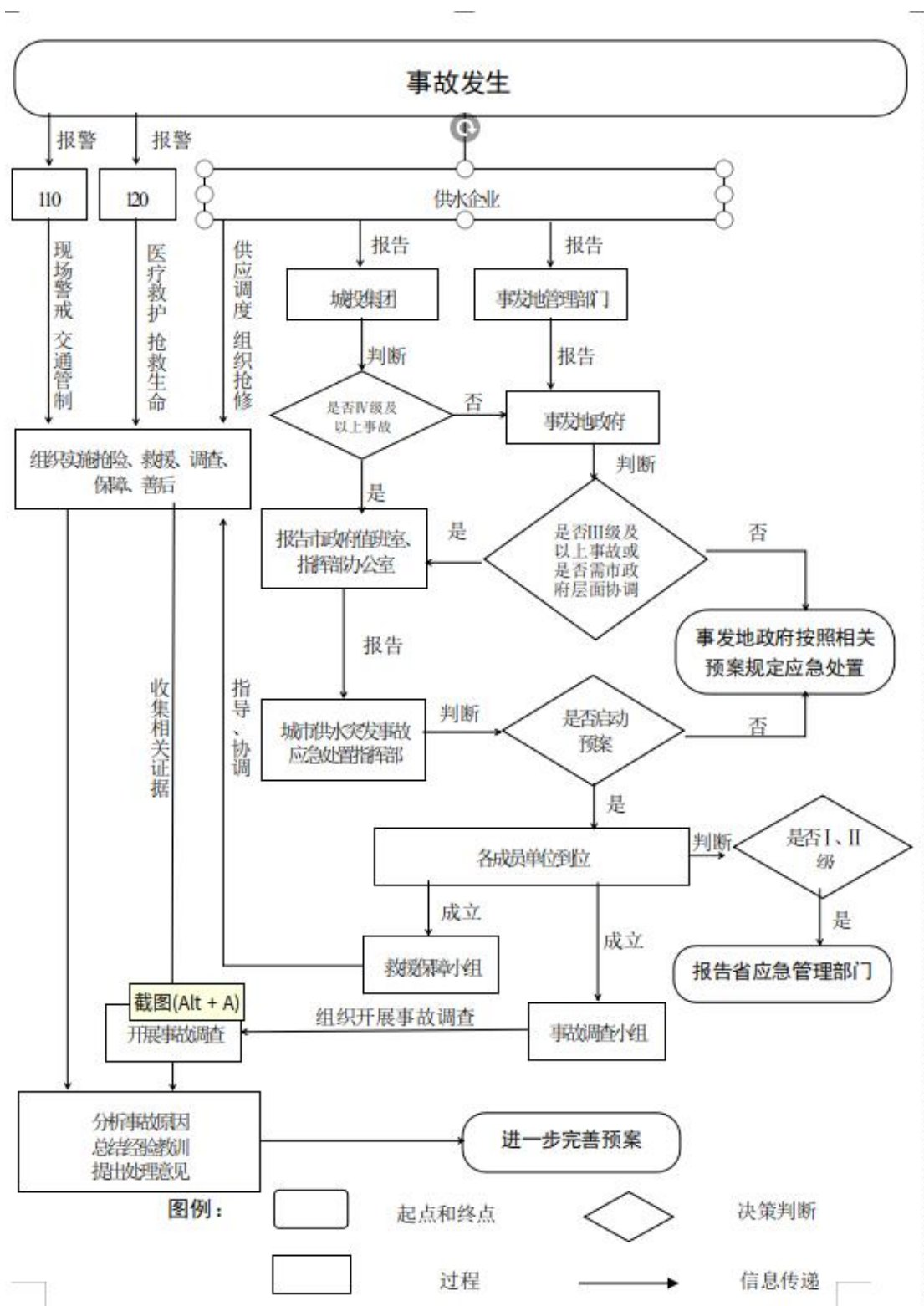
杭州市城市供水突发事件应急预案

(2022 年修订)



操 作 手 册



杭州市城市管理局

一、城市供水突发事件应急处置流程图



二、城市供水突发事件分级

级别	标识 颜色	分级标准
特别 重大 城市 供水 突发 事故 I 级	红色 	<p>①城市供水水源或出厂水遭受重大污染，造成出厂水水质检验项目中的毒理学、细菌学或放射性等部分指标严重超标，必须立即停止供水；</p> <p>②受突发性事故主要因素影响，致使城市供水企业的生产或供水能力下降，造成城市主城区 80%以上的用户无水，且 6 小时内不能恢复，或造成 5 万户以上居民连续 24 小时以上停止供水；</p> <p>③造成 30 人以上死亡，或 100 人以上重伤，或 1 亿元以上直接经济损失。</p>
重大 城市 供水 突发 事故 II 级	橙色 	<p>①城市供水水源或出厂水遭受重大污染，造成出厂水水质检验项目中的一般化学、细菌学等部分指标超标，影响到居民用水安全；</p> <p>②受突发性事故主要因素影响，致使城市供水企业的生产或供水能力大幅度下降，造成城市主城区 50%以上的用户无水，且 12 小时不能恢复，或造成 3 万户以上居民连续 24 小时以上停止供水；</p> <p>③造成 10 人以上 30 人以下死亡，或 50 人以上 100 人以下重伤，或 5000 万元以上 1 亿元以下直接经济损失。</p>
		<p>①城市供水水源或出厂水遭受重大污染，造成出厂水水质检验项目中的感官性状和一般化学等部分指标超标，造成重大社会影响；</p> <p>②受到突发性事故主要因素影响，致使城市供水企业</p>

<p>较大城市供水突发事件Ⅲ级</p>	<p>黄色</p> 	<p>的生产或供水能力下降，造成城市主城区 30%以上的用户无水，且 24 小时内不能恢复，或造成 2 万户以上居民连续 24 小时以上停止供水；</p> <p>③造成 3 人以上 10 人以下死亡，或 10 人以上 50 人以下重伤，或 1000 万元以上 5000 万元以下直接经济损失。</p> <p>④液氧罐、消毒剂储罐爆炸或严重泄漏，造成工作人员伤亡或需紧急疏散周边居民和人群。</p>
<p>一般城市供水突发事件Ⅳ级</p>	<p>蓝色</p> 	<p>①水厂生产工艺系统发生故障或管网水水质受到污染，致使水质检验项目中的 4 项常规检测指标严重超标，影响到居民不能正常使用；</p> <p>②水厂或供水加压泵站的生产设施设备、供水主干管等发生故障，使制水或供水能力下降，造成局部片区无压、无水，且 48 小时内不能恢复，或造成 1 万户以上居民连续 24 小时以上停止供水；</p> <p>③造成 3 人以下死亡，或 10 人以下重伤。</p>

三、组织机构

（一）应急领导机构

市安委会下设的杭州市城市运行专业安全生产委员会为杭州市城市供水突发事件的专项应急指挥机构（以下简称指挥部），总指挥由分管城市供水的副市长担任，副总指挥由协助分管城市供水的市政府副秘书长和市城管局、市应急局、市卫健委、市生态环境局、市城投集团主要负责人担任，指挥部成员由各区、县（市）政府（管委会）和有关职能部门分管负责人组成，并可根据应急处置需要，增加其他相关单位或部门。

（二）应急工作机构

指挥部下设办公室（设在市城管局），办公室主任由市城管局局长担任，市城管局、市应急局、市卫健委、市生态环境局、市建委、市城投集团分管领导任办公室副主任，办公室成员由各成员单位业务部门负责人组成。

（三）救援保障机构

本预案启动后，建立城市供水安全事故救援保障小组，由指挥部成员单位和各区、县（市）政府（管委会）相关人员组成。

（四）事故调查机构

本预案启动后，成立城市供水安全事故调查小组，由市

应急管理局牵头，组织有关部门(单位)、专家及相关人员组成。

四、应急响应及应急处置程序

(一) 预案启动

1. 主城区特许经营范围（上城区、拱墅区、西湖区、西湖西溪景区）

城市供水突发IV级以下事故，按照相关预案规定，由事发地政府统一指挥应急处置。城市供水突发III、IV级事故，经指挥部批准，启动本预案。城市供水突发I、II级事故，按照《杭州市人民政府办公厅关于印发杭州市突发公共事件应急预案启动实施办法的通知》（杭政办函〔2016〕79号）程序请求启动《杭州市突发事件总体应急预案》和《浙江省城镇燃气、城市供水突发事故应急预案》。

2. 其他区、县（市）

城市供水突发IV级及以下事故，按照相关预案规定，由事发地政府统一指挥应急处置。城市供水突发III级及以上事故或超出事发地政府处置能力需由市政府协调处置的，根据应急处置需要报请指挥部，经指挥部批准，启动本预案。达到城市供水突发I、II级事故的，按照《杭州市人民政府办公厅关于印发杭州市突发公共事件应急预案启动实施办法的通知》（杭政办函〔2016〕79号）程序请求启动《杭州市突发事件总体应急预案》和《浙江省城镇燃气、城市供水突发事故应急预案》。

(二) 报告制度

1. 主城区特许经营范围（上城区、拱墅区、西湖区、西湖西溪景区）

预计能达到IV级（含）以上的城市供水突发事故发生后，属地管理部门、市城投集团应立即赶赴现场，尽快掌握情况；涉及消防、交通、救护等工作的，应拨打急救电话；市城投集团应在事故发生1小时内、力争30分钟内口头或书面报送指挥部办公室及市政府值班室初步情况，指挥部办公室报指挥部，由指挥部根据情况决定是否启动本预案，指挥部办公室将相关情况报指挥部各成员单位。各城区（管委会）、各部门接报后，应根据管辖权和国家、省、市相关规定，逐级报告事故情况，必要时也可越级上报。要及时做好事件后续处置情况的信息续报，并在应急响应终止后进行信息终报。

2. 其他区、县（市）

城市供水突发事故发生后，供水企业应在事故发生30分钟内口头或书面报送初步情况报送事发地管理部门。属地管理部门、供水企业应立即赶赴现场，尽快掌握情况，在事故发生1小时内、力争30分钟内口头或书面报送事发地政府初步情况；涉及消防、交通、救护等工作的，应拨打“119”火警电话、“87074110”报警电话、“120”急救电话等；事发地政府按本辖区城市供水突发事故应急预案相关程序在事故发生1小时内、力争30分钟内口头或书面报送初步情况，在事发2小时内、力争1小时内书面报送相关情况至

指挥部办公室及市政府值班室，要及时做好事件后续处置情况的信息续报，并在应急响应终止后进行信息终报。

达到城市供水突发Ⅲ级（含）事故以上或超出事发地政府处置能力，需由市政府协调处置的，事发地政府书面上报指挥部办公室及市政府值班室，指挥部办公室将相关情况报指挥部各成员单位。

事故报告内容应包括：①供水企业的详细名称、地址，企业负责人及联系电话；②发生事故的时间、地点以及事故现场情况；③事故造成的危害，影响范围，伤亡人数，直接经济损失的初步估计；④事故简要经过，事故发生原因的初步判断、事故发生后采取的措施及事故控制情况；⑤需要有关部门和单位协助抢救和处理的有关事宜；⑥报告签发人和报告时间；⑦其他需上报的有关事项。

（三）处置程序

1. 各相关人员在接警后应立即赶赴现场，按职责分工开展工作，并听从指挥部的统一指挥。

2. 及时抢救生命。凡事故现场发生人员伤亡，救援保障组应首先组织力量全力抢救伤员，送入就近医院抢救。

3. 制止事故发展或及时消除隐患。如事故有进一步发展的可能，要积极组织人员、设备或物资，尽快制止事故发展并及时消除隐患。

4.警戒与疏散。事故现场需紧急疏散人员或物资时，应在最短时间内划定警戒范围，组织引导人员、车辆和设备的疏散。

5.做好现场保护。事故处置结束，应保护好现场，为事故调查、分析提供直接证据，待事故调查组有明确指令后，再决定清除事故现场。如因抢救伤员、防止事故扩大及疏通交通等原因需要移动现场物件的，应当做好标志，绘制现场简图并写出书面记录，见证人员签字，妥善保存现场重要痕迹、物证，必要时应对事故现场和伤亡情况进行录像或拍照。

6.联系外界求援。因处理事故需要有关市、区部门支持配合的，由指挥部统一协调、调度、落实。

7.事故调查组接到事故通知后，应及时组织开展调查工作，查明事故原因、人员伤亡及财产损失情况，查明事故的性质和责任，提出事故处理意见及防止类似事故再次发生所采取措施的建议，以及对事故责任者的处理建议，检查控制事故进一步发展的应急措施是否得当和落实，写出事故调查报告后报市政府。如上级政府及有关部门组成调查处理工作机构，事故调查组应如实提供证据并配合调查。

（四）结束程序

经各级城市供水应急领导机构现场检查并征询专家意见后，按照“谁启动、谁结束”的原则，由相应的应急领导机构决定应急结束，并通知相关单位和社会公众。

（五）事故总结

1. 指挥部办公室组织相关部门和单位认真吸取教训，及时整改，并对应急处置工作进行评估。

2. 在事故调查过程中，要认真分析事故原因，从城市供水系统的规划、设计、运行、管理等各方面提出改进建议。

3. 城市供水突发事件应急终止后的一个月内，各级城市供水应急领导机构应向同级政府提供书面总结报告。总结报告应包括下列基本内容：发生事故的城市供水系统基本情况，事故原因、发展过程及造成的后果（包括人员伤亡、经济损失）分析、评价、采取的主要应急响应措施及其有效性，事故结论，调查中尚未解决的问题，主要经验教训，事故责任人及其处理意见，各种必要的附件等。