

# 杭州市城市管理局

---

## 关于印发《杭州市城市供水服务 监管评价办法》的通知

各区、县（市）供水行政主管部门、市水务集团：

为进一步提升我市城市供水服务质量和水平，完善对区、县（市）供水主管部门和城市供水特许经营授权对象的评价工作，市城管局编制了《杭州市城市供水服务监管评价办法》，在前期意见征求基础上，现予印发，请结合实际认真抓好落实。

附件：杭州市城市供水服务监管评价办法



杭州市城市管理局

2023年11月27日

附件

## 杭州市城市供水服务监管评价办法

为进一步提升我市城市供水服务质量和水平，根据《城市供水条例》《杭州市城市供水管理条例》《城镇供水规范化管理考核办法(试行)》（建城〔2013〕48号）《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2022）《城镇供水服务》（DB3301/T 0164）、世行 B-READY《方法论手册》《杭州市优化获得用水营商环境指导意见》等有关法律法规和文件精神，制定本办法。

### 一、评价对象

各区、县（市）城市供水主管部门和城市供水特许经营授权对象。

### 二、评价主体

各区、县（市）城市供水主管部门、市水务集团的评价主体为杭州市城市管理局，具体工作由杭州市城市水设施和河道保护管理中心负责。

各城市供水特许经营授权对象的评价主体为其供水范围内的各区、县（市）城市供水主管部门。

### 三、评价内容

各城市供水行政主管部门应切实履行城市供水监管职责，依法依规对属地城市供水特许经营授权对象开展监管工作；城市供水特许经营授权对象应做好城市供水系统运营管理，保障城市供水安全。

对城市供水主管部门的具体评价内容，详见附表 1；对城市

供水特许经营授权对象的具体评价内容，详见附表 2。

#### **四、评价方法**

各区、县（市）城市供水主管部门对属地城市供水特许经营授权对象进行评价，其中：对市水务集团的评价，由市城管局牵头，会同上城、拱墅、西湖、钱塘区城管局进行；对萧山供水公司的评价，由萧山区城管局牵头，会同钱塘区城管局进行；对余杭水务的评价，由临平区住建局牵头，会同余杭区住建局进行。

市城管局对各区、县（市）城市供水主管部门进行评价，并对各区、县（市）城市供水主管部门对属地城市供水特许经营授权对象的评价结果进行抽查复核。

#### **五、评价方式**

各级供水行政主管部门可自行评价，也可委托第三方评价。采用现场检查与台帐检查相结合的方式开展，每年评价 1 次，次年四月底前完成。

#### **六、结果运用**

对城市供水主管部门和城市供水特许经营授权对象的评价结果，将纳入年度杭州市城市供水监管报告，以市级供水主管部门的名义通报各区、县（市）政府，并抄送市政府。

对城市供水特许经营授权对象的评价结果，须纳入各地城市供水特许经营评估报告。

- 附表：1. 区、县（市）城市供水主管部门评价表  
2. 城市供水特许经营授权对象评价表

附表 1

## 区、县（市）城市供水主管部门评价表

区、县（市）供水主管部门名称：\_\_\_\_\_

评价主体：\_\_\_\_\_

序号	项目及分值	要求	评分标准	得分
1	年度监管计划 (10分)	制定年度监管工作计划，明确具体监管内容及时间节点，报送上级供水主管部门并落实执行。 制定年度监管工作报告，并报送上级供水主管部门。	未制定年度监管工作计划的，扣5分； 年度监管工作计划有缺项的，每项扣2分； 年度监管工作计划未报送上级供水主管部门的，扣2分。 未落实年度监管工作计划的，每缺1项扣2分。 未制定年度监管工作报告的，扣5分； 年度监管工作报告未报送上级供水主管部门的，扣2分。	
2	设施设备巡查 (20分)	建立供水设施设备巡查机制，定期巡查辖区内的水厂原水取水口、原水取水泵房、制水厂、供水加压泵站、在线监测点、居民小区二次供水泵房、新建管网施工现场、管网抢修现场、运行管网冲洗现场等。 频次要求：居民小区二次供水泵房每月巡查1次，制水厂、供水加压泵站、在线监测点、新建管网施工现场、管网抢修现场、运行管网冲洗现场每季度巡查1次，水厂原水取水口、原水取水泵房、制水厂每半年巡查1次。	巡查每缺1项内容，扣5分； 巡查每缺1次，1分。	

3	安全生产管理 (10分)	组织开展应急演练和安全生产检查,及时有效处置突发事件。 频次要求:应急演练,每年2次;安全生产检查每月1次。	应急演练,每缺1次扣2分; 安全生产检查,每缺1次扣2分; 开展安全生产检查,但未发现实际存在的安全隐患的,每项扣1分; 突发事件处置不及时,每起扣5分; 突发事件处置不力引发舆情的,每起扣2分。
4	政府水质监测 (10分)	开展政府水质监测,定期检测原水、出厂水和管网水水质。 频次要求:原水、出厂水和管网水水质检测,每月一次;出厂水全分析检测,每半年一次(做出厂水全分析检测的月份,月度出厂水水质不需重复检测)。 水样数要求:原水、出厂水水样,每座水厂各1个(如水厂原水取自同一取水口,不需重复检测);管网水水样,每10平方公里1个,总数不少于5个。	未开展政府水质监测的,扣10分; 原水、出厂水、管网水水质监测每少一类,扣5分; 各类水样每缺1个,扣1分 出厂水全分析检测,每缺1座次,扣2分。
5	营商环境改革 (15分)	落实市城管局及上级部门对营商环境改革相关要求,及时落实完成市城管局布置的任务。	未完成营商环境改革工作任务的,每缺1次扣5分; 未及时完成市城管局布置的任务的,每缺1次扣2分。
6	省、市年度考核任务落实 (20分)	完成省厅年度工作任务和年度城管目标考核任务。	省厅年度工作任务每缺1项未完成的,扣5分; 年度城管目标考核任务每缺1项未完成的,扣3分。
7	材料及信息报送 (15分)	市级供水主管部门要求提供的材料,按时报送;异常信息和紧急事件,按杭城管局〔2020〕58号文的要求报送;主要领导、分管领导和业务科室负责人有调整的,一周内报送;辖区内水厂或大型泵站试运行、正式投运、停运、产量大幅调整的,提前一周报送;原水水量和水质保障存在风险时,及时报送。	未按时提供市级主管部门要求的材料的,每次扣2分; 未按时报送异常信息和紧急事件的,每次扣5分; 未按时报送主管部门相关人员调整信息的,每起扣1分; 未按时报送水厂或大型泵站运行信息调整的,每起扣2分; 未及时报送原水保障风险的,每起扣2分。

附表 2

## 城市供水特许经营授权对象评价表

城市供水特许经营授权对象名称：\_\_\_\_\_

评价主体：\_\_\_\_\_

序号	项目及分值	要求	评分标准	得分
1	年度工作计划 (10分)	制定年度工作计划，含：生产运营管理、工程建设管理、水质管理、计量管理、安全管理、应急管理、漏损控制、营商环境改革等，报送供水主管部门并落实执行。	未制定年度工作计划的，扣10分； 年度监管工作计划有缺项的，每项扣2分； 年度工作计划未报送供水主管部门的，5分。	
2	生产运营管理 (10分)	建立原水水量监测及预警机制； 落实原水应急取水措施； 建立供水设施设备巡查机制，确保各类厂站供水设施设备运行正常； 建立供水管网巡查机制，确保供水管网运行正常； 建立供水事故抢修台账； 供水压力管理：地下管网压力不低于0.14MPa，居民用户入户压力不低于0.07MPa。	未建立原水水量监测及预警机制的，扣2分； 未落实原水应急取水措施的，扣2分； 未建立供水设施设备巡查机制的，扣2分； 未建立供水管网巡查机制的，扣2分； 未建立巡查台账的，每起扣1分； 未建立供水事故抢修台账的，每起扣1分； 供水压力不符合要求的，每起扣1分。	
3	水质管理 (20分)	建立原水水质监测及预警机制； 落实应急水处理措施。 落实水质检测管理：落实三级检验制度，根据内控标准，定期检测原水、出厂水和管网水水质。 质控样考核成绩合格及以上； 蓄水设施管理：水厂清水池每2年清洗一次、供水加压泵站蓄水池每年清洗一次、居民住宅二次供水水箱每半年清洗一次、溢流管和通气管均应落实防蚊虫措施、人孔均应上锁；	未建立原水水质监测及预警机制的，扣2分； 未落实应急水处理措施的，扣2分； 未制定水质检测制度的，扣2分； 未根据内控标准，定期开展水质检测的，每缺一次扣1分； 质控样考核成绩为不合格，每人次扣0.5分； 蓄水设施未定期清洗的，每起扣1分； 蓄水设施未落实防蚊虫措施的，每起扣1分； 蓄水设施防蚊虫网有损毁的，每起扣0.5分；	

		制定年度、月度运行管网冲洗计划并落实。	蓄水设施人孔未上锁，每起扣 1 分； 未制定年度、月度运行管网冲洗计划的，扣 2 分； 未落实冲洗计划的，每次扣 1 分。	
4	计量管理 (5 分)	水厂的原水、出厂水、回用水等生产用水均应计量， 计量仪表每年校验一次； 供水单位内部各类用水均应装表计量； 用户贸易结算水表应按国家规定的周期更换； 贸易结算水表的精度，各口径每季度抽检 1 次并公布抽检结果。	水厂生产用水未计量的，每缺一处扣 1 分； 水厂生产用水计量仪表未按期校验的，每起扣 1 分； 供水单位内部用水未装表计量的，每处扣 1 分； 用户贸易结算水表未按国家规定的周期更换的，每起扣 1 分； 未按期抽检水表精度的，每起扣 1 分。	
5	安全管理 (10 分)	落实安全管理各项措施，力争不发生安全责任事故； 安防、消防、防汛、防雷设施设备和系统运行正常、 巡查及测试记录完整； 有限空间作业管理制度健全、作业审批手续完善； 公司领导层带队开展安全生产检查，每月 1 次； 开展安全生产宣传或培训，每年 12 次。	安防、消防、防汛、防雷设施设备和系统有异常或巡查及测试记录有缺失的，每起扣 0.5 分； 无有限空间作业管理制度，扣 2 分、作业审批手续有缺失的，每起扣 1 分； 公司领导层带队检查安全生产，每缺 1 次扣 2 分； 年度安全生产宣传或培训，每少 1 次扣 1 分。	
6	应急管理 (5 分)	开展应急演练，并根据演练情况修订完善应急预案； 频次要求：应急演练，公司层面每年 2 次，各制水厂每年 1 次，各泵站、管网、二次供水设施管理单位每年 2 次。	公司层面应急演练每缺 1 次，扣 2 分； 其它层面应急演练每缺 1 次，扣 1 分； 相关预案须修订却未修订且未制定修订计划的，扣 2 分。	
7	漏损控制 (5 分)	做好供水管网漏损控制工作，完成年度老旧管网改造及 DMA 建设计划。 指标要求：售取水率不低于 85%、水厂自用水率不超过 2%、供水管网综合漏损率不超过 12%、漏损率不超过 9%。	未完成年度老旧管网改造计划的，扣 2 分； 未完成年度 DMA 建设计划的，扣 2 分； 售取水率、水厂自用水率、供水管网综合漏损率、漏损率每超出 0.5%，扣 1 分（以超标最高的计）。	

8	营商环境改革 (10分)	<p>及时完成各级供水主管部门布置的营商环境改革工作任务；</p> <p>落实用水报装服务“102”标准，外线施工及水表安装工程不向用户收费；</p> <p>供水管网计划停水信息发布率100%；</p> <p>万立方米供水规模年计划停水次数不超过5次；</p> <p>制水厂排泥水及滤池反冲洗水回用率不低于80%。</p>	<p>各级供水主管部门布置的营商环境改革工作任务未及时完成的，每次扣2分；</p> <p>未落实用水报装服务“102”标准的，每起扣1分；</p> <p>发现外线施工及水表安装工程向用户收费的，每起扣1分；</p> <p>供水管网计划停水信息发布率每降低1%，扣0.5分；</p> <p>万立方米供水规模年计划停水次数每超出0.5次，扣1分；</p> <p>制水厂排泥水及滤池反冲洗水回用率每下降10%，扣1分。</p>	
9	信息公开 (15分)	<p>公开用水报装所需提交的材料、费用、流程及时限；</p> <p>公开水价信息和各类用户水费计算公式；</p> <p>公开供水质量、可靠性、环境可持续性关键绩效指标；</p> <p>公开贸易结算水表精度抽检情况；</p> <p>公开贸易结算用智能水表应用情况；</p> <p>公开用户投诉及处置情况；</p> <p>相关要求：</p> <p>用水报装信息、水价信息、水费计算公式和投诉渠道长期公开，如需变更，提前1个计费周期调整；</p> <p>各水厂原水、出厂水水质和管网水水质信息，每月1次；</p> <p>出厂水全分析检测结果，每半年1次；</p> <p>计划停水信息，提前24小时；</p> <p>排泥水处置率、排泥水和滤池反冲洗水回用率，每月1次；</p> <p>贸易结算水表精度抽检结果，每季度1次；</p> <p>贸易结算用智能水表应用情况，每月1次；</p> <p>用户投诉及处置情况，每月1次。</p>	<p>未公开用水报装信息、水价信息、水费计算公式和投诉渠道的，每缺1项扣1分；</p> <p>未及时调整变更用水报装信息、水价信息、水费计算公式和投诉渠道信息的，每项扣1分；</p> <p>各水厂原水、出厂水水质和管网水水质，每缺1次扣0.5分；</p> <p>未发布计划停水信息的，每起扣1分；</p> <p>未提前24小时发布计划停水信息的，每起扣0.5分；</p> <p>公布排泥水处置率、排泥水和滤池反冲洗水回用率，每缺1次扣1分；</p> <p>公布贸易结算水表精度抽检情况，每缺1次扣1分；</p> <p>公布贸易结算用智能水表应用情况，每缺1次扣1分；</p> <p>公布用户投诉及处置情况，每缺1次扣1分。</p>	

10	材料及信息报送 (10分)	<p>及时报送供水主管部门要求提供的材料；</p> <p>异常信息和紧急事件，参照杭城管局〔2020〕58号文的要求及时报送；</p> <p>领导班子和生产运营、安全、水质检测等相关管理部门负责人有调整的，一周内报送；</p> <p>辖区内水厂或大型泵站试运行、正式投运、停运、产量大幅调整的，提前一周报送；</p> <p>预判原水水量和水质保障存在风险时，及时报送。</p>	<p>未按时提供市级主管部门要求的材料的，每次扣1分；</p> <p>未按时报送异常信息和紧急事件的，每次扣5分；</p> <p>未按时报送人员调整信息的，每次扣1分；</p> <p>未及时报送水厂或大型泵站运行信息调整的，每起扣2分；</p> <p>未及时报送原水保障风险的，每起扣2分。</p>	
----	------------------	--	---	--