

杭州市城市供水和节约用水协调小组

关于印发《杭州市供水可靠性管制计划 (试行)》的通知

杭州市水务集团有限公司:

根据《关于印发2023年优化营商环境重点任务的通知》(杭营商办〔2023〕11号)和《深化“获得用水”改革 持续优化营商环境工作方案》(杭城管函〔2023〕51号)要求,为进一步提高杭州城市供水可靠性,提升杭州城市供水服务水平,结合本市供水行业实际,制订了《杭州市供水可靠性管制计划(试行)》,现予印发,请按照执行。各区、县(市)供水企业参照执行。

附件: 杭州市供水可靠性管制计划(试行)

杭州市城市供水和节约用水协调小组

2023年12月25日



附件

杭州市供水可靠性管制计划(试行)

根据《关于印发 2023 年优化营商环境重点任务的通知》（杭营商办[2023]11 号）要求，以中国城镇供水排水协会团体标准《城市供水系统用户端可靠性评价规程》为基础，制定《杭州市供水可靠性管制计划(试行)》，作为对本市公共供水企业执行相应奖励或者惩罚的主要依据。

一、供水可靠率

1. 本文件规定了针对本市公共供水系统停水事件统计方法、供水可靠率计算方法、供水可靠率奖惩标准。

2. 本文件遵循《城市供水系统用户端可靠性评价规程》（T/CUWA 20060-2023）、《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》（CJJ 207-2013）等。

3. 本文件根据本市公共供水企业每一年度供水可靠率（WSRI）指标评价结果，按照以下标准进行奖励和惩罚（见下表 1）。

表 1: 供水可靠率奖惩标准

名称	目标	奖惩标准	考核标准
供水可靠率 (WSRI)	WSRI ≥ 99.5	市本级(市水务集团主城区范围): 纳入主城区特许经营评估年度评价内容、城管目标对市城投集团年度考核结果运用; 其余区、县(市)结合辖区实际纳入特许经营年度评价等。	优秀

	99.5> WSRI ≥ 99.0	市本级(市水务集团主城区范围): 纳入主城区特许经营评估年度评价内容、城管目标对市城投集团年度考核结果运用; 其余区、县(市)结合辖区实际纳入特许经营年度评价等。	合格
	99.0> WSRI	市本级(市水务集团主城区范围): 纳入主城区特许经营评估年度评价内容,且按协议规定作为协议续展、履约保函金额兑取等的依据、并作为城管目标对市城投集团年度考核结果运用; 其余区、县(市)结合辖区实际纳入特许经营年度评价等。	不合格

4. 供水可靠率 (WSRI) 计算方法如下:

$$WSRI = (1 - \text{用户平均停水时长} / \text{统计期间时长}) \times 100\%$$

其中, 用户平均停水时长 (WSR), 计算方法如下:

$$WSR = \Sigma (\text{每户平均停水时长} \times \text{每次停水用户数}) / \text{评价区域总用户数}$$

统计期间时长按照评价期总小时数计算。在计算供水可靠率 (WSRI) 时, 以下供水中断情况不计入在内:

- 1) 二次供水储水设施定期清洗造成供水中断;
- 2) 用户提出或用户内部原因引起供水中断;
- 3) 该供水中断是应县级及以上人民政府要求、抢险救灾紧急配合或者市政公共基础设施建设配合引起;
- 4) 该供水中断是由于地震、洪水、台风、海啸、寒潮及其他极端气候等不可抗力引起。

二、供水水质综合合格率

1. 本文件规定了针对本市公共供水系统水质统计方法、供水水质综合合格率奖惩标准。

2. 本文件遵循《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》（CJJ207）、《生活饮用水卫生标准》（GB5749）、《城市供水水质标准》（CJT206）等。

3. 本文件根据本市公共供水企业每一年度供水水质综合合格率指标评价结果，按照以下标准进行奖励和惩罚（见下表2）。

表 2：供水水质综合合格率奖惩标准

名称	目标	奖惩标准	考核标准
供水水质综合合格率	管网水水质合格率 $\geq 98\%$	市本级（市水务集团主城区范围）：纳入主城区特许经营评估年度评价内容、城管目标对市城投集团年度考核结果运用；其余区、县（市）结合辖区实际纳入特许经营年度评价等。	优秀
	$98\% >$ 管网水水质合格率 $\geq 95\%$	市本级（市水务集团主城区范围）：纳入主城区特许经营评估年度评价内容、城管目标对市城投集团年度考核结果运用；其余区、县（市）结合辖区实际纳入特许经营年度评价等。	合格
	$95\% >$ 管网水水质合格率	市本级（市水务集团主城区范围）：纳入主城区特许经营评估年度评价内容，且按协议规定作为协议续展、履约保函金额兑取等的依据、并作为城管目标对市城投集团年度考核结果运用；其余区、县（市）结合辖区实际纳入特许经营年度评价等。	不合格
	出厂水水质合格率 $\geq 98\%$	市本级（市水务集团主城区范围）：纳入主城区特许经营评估	优秀

名称	目标	奖惩标准	考核标准
		年度评价内容、城管目标对市城投集团年度考核结果运用； 其余区、县（市）结合辖区实际纳入特许经营年度评价等。	
	98%>出厂水水质合格率≥95%	市本级（市水务集团主城区范围）：纳入主城区特许经营评估年度评价内容、城管目标对市城投集团年度考核结果运用； 其余区、县（市）结合辖区实际纳入特许经营年度评价等。	合格
	95%>出厂水水质合格率	市本级（市水务集团主城区范围）：纳入主城区特许经营评估年度评价内容，且按协议规定作为协议续展、履约保函金额兑取等的依据、并作为城管目标对市城投集团年度考核结果运用； 其余区、县（市）结合辖区实际纳入特许经营年度评价等。	不合格

4. 供水水质综合合格率计算方法详见《城市供水水质标准》（CJT206）“第 6.8 水质检验项目合格率要求见表 4”。

三、持续优化供水服务保障措施

本市公共供水企业要不断提升供水服务水平，努力打造国际一流营商环境。

1. 出台优质供水服务承诺和保障措施，并严格执行。
2. 加强供水系统信息化建设，不断提高供水系统运行管理水平，提升供水可靠性。
3. 拓展复杂条件下不停水作业，提升计划停水管控水平，持续降低客户年平均停水时间和年平均停水次数。
4. 深化“互联网+”服务，加快智慧表务建设，全面推广线上申请接水、查询进度等服务。制定相关服务细则，明确

线上服务范围和标准，简化用户申请手续，进一步提升用户获得供水便利度和满意度。

5. 加强政企联动、数据互通，优化内部接水工作流程，达到“一网通办”。加强时限管控，不断简化客户申请环节，持续缩减用户供水接入时间。

6. 严格执行政府制定的水价和服务政策，及时在线上、线下公开水价、服务标准，提升供水服务透明度。

7. 持续推进，有机结合，实施老旧供水管道更新改造工作，加强断水风险和水质风险管道的管理监测水平。