

杭州市城市供水和节约用水协调小组

关于印发《杭州市优化获得用水营商环境指导意见》的通知

市级各相关单位，各区、县（市）政府：

根据国家、省、市政府关于营商环境改革工作要求，对标世行概念书、方法论最新指标，为进一步优化杭州市获得用水营商环境改革，市城管局牵头编制了《杭州市优化获得用水营商环境指导意见》，在前期征求意见的基础上进行了修改完善，现予印发，请结合实际认真抓好落实。

- 附件：1. 杭州市优化获得用水营商环境指导意见
2. 市级各相关单位名单

杭州市城市供水和节约用水协调小组

2023年12月25日



附件 1

杭州市优化获得用水营商环境指导意见

为做好世行 B-READY 项目测评迎检工作，进一步优化我市获得用水营商环境，根据《城市供水条例》、《中华人民共和国计量法》、《杭州市城市供水管理条例》、《城镇供水服务》（DB3301/T 0164）、世行 B-READY《方法论手册》、《深化“获得用水”改革 持续优化营商环境工作方案》等相关法律法规、标准和文件精神，结合本市实际，提出以下意见。

一、用水报装

（一）受理渠道。供水企业应通过设置线下服务窗口和接入线上市政公用基础设施接入的一站式受理平台，受理客户用水报装申请。

（二）服务标准。供水企业落实非居民用户用水报装“102”服务标准，即：从申请至通水不超过 1 天、提交 0 份材料、2 个办理环节（报装申请、装表通水）。

（三）费用。供水企业不向用户收取建设红线外线工程、因水表安装需要延伸至红线内的短距离管线工程和水表及其附属设施工程的全部费用。

（四）透明度。供水企业将用水报装相关文件（含：需提交的材料、流程、时限、费用等）在线上公布。

（五）外线工程审批。市建委配合省级相关部门完成线上联合审批平台建设，市城管局负责平台后续优化提升，供水主管部门牵头落实相关部门（城管、公安、园文等）启用平台和组织现

场联合踏勘。

(六) 工程施工及工程质量认责制度。外线和内线工程由有资质的承包商完成，对施工人员职业资格有明确要求，实施第三方检查，并落实工程质量认责制度。市城管局及各区、县（市）供水主管部门负责外线部分，市建委及各区、县（市）住建局负责内线部分。

(七) 内线工程审核。供水企业建立用户内线工程审核制度，审核用户内部用水系统设计方案，确保用户用水不会对公共供水管网的水质和压力产生不良影响。审批部门在初步设计会审阶段应邀请相应供水企业参会或提交书面意见，后续提供水施图。

二、用水费用

(一) 信息公开。发改、供水主管部门和供水企业，通过网络、平面媒体等多种渠道公开涉水相关费用的信息，如：水价信息、水费的组成及各类用户水费的计算公式、超计划（定额）加价政策等。

(二) 水费计算方式监管。市场监管部门对水费的计算方式进行监管。针对在同一只水表后有不同用水类别时的水费计算方法、不同用水单位相同用水性质（如：消防表、绿化表）存在水费计算方式差异和用水后基本不产生排水（如：冷却塔、消防、绿化等）却需要支付污水处理费等情况，研究出台水费计算管理实施细则，以规范供水企业在水费计算方式中的自由裁量权。

(三) 计量监管。市场监管部门对用户贸易结算水表进行计量监管，组织落实水表强制检定制度。

(四) 智能水表应用。供水企业对非居民用户的用水计量，

全部采用智能水表（消防表除外），提供水量在线查询服务。

（五）涉水费用查询。供水企业提供用水量和水费的查询途径，供水主管部门提供超计划（定额）加价费查询途径。

（六）涉水费用告知及预警。供水企业在抄表完成后，主动告知非居民用户当期水量及水费。当用户用水量较上月或历史同期有明显异常变化时，供水企业主动提醒用户，并主动向用户提供超计划（定额）水量预警信息。

三、供水可靠性

（一）总体要求。市城管局制定供水可靠性评价标准，供水企业保障自来水优质、足量、稳定供应。

（二）计划停水。供水企业和城市供水主管部门提前 24 小时发布停水通告，由供水企业通知到停水区域内的非居民用户并指导用户做好蓄水，必要时提供应急供水服务。

（三）应急停水。因突发事件需临时停水的，供水企业发布应急停水公告，并在停水的同时通知到非居民用户。除对城市交通和供水系统安全有明显影响外，应给非居民用户留足蓄水时间。如必须紧急停水或因停水影响用户基本生活的，由供水企业免费提供应急供水服务。

（四）欠费停水。供水企业按供用水合同的约定程序停水，并对非居民用户的欠费停水，应提前报供水主管部门备案。

（五）停水赔偿。除欠费停水外，因停水且后续服务不到位给非居民用户带来经济损失的，由供水企业予以赔偿。

（六）KPI。供水可靠性关键绩效指标（KPI）内容及限值为：供水可靠率不低于 99.50%。供水可靠率计算的相关参数，包含：

每次停水用户数、平均停水时长和当月总用户数。

(七) KPI 透明度。供水企业定期公布供水可靠率及相关参数。

四、供水服务质量

(一) 供水水质。供水企业确保供水水质符合国家标准要求。

(二) 水质检测。供水企业按照国家标准要求建立并落实供水水质三级检验制度，定期公布原水、出厂水和管网水水质。

(三) 政府水质监测。卫生健康部门和城市供水主管部门根据各自职责和相关规范要求定期开展政府水质监测，并发布水质公告。

(四) 供水压力。供水企业开展供水管网压力监测，并定期公布供水压力。

(五) 在线监测。供水企业按相关标准建立水质、压力在线监测系统。

(六) 用水计量。贸易结算水表按国家技术标准要求进行检定、轮换，供水企业定期公布检定、轮换情况。供水企业定期抽检水表并公布抽检结果。

(七) 用户投诉受理和满意度调查。供水企业和城市供水主管部门设置并公布 24 小时服务热线和线上投诉渠道；在受理投诉和开展用户满意度调查时，应按性别分类。

(八) KPI。供水服务质量关键绩效指标 (KPI) 内容及限值为：供水水质综合合格率 98%、出厂水水质 9 项各单项合格率 99%、管网水水质 7 项各单项合格率 99%、水质监测点覆盖率 100%、管网压力合格率 99%、管网测压点覆盖率 100%、新表首

检率 100%、水表轮换达标率 100%、抽检水表合格率 98%、用户投诉回访率 100%、供水客户服务满意率 90%。

（九）KPI 透明度。供水企业定期公布供水服务质量 KPI。

五、供水环境可持续性

（一）供水用水效率。城市供水主管部门督促用水单位提高用水效率，供水企业提高城市供水效率，共同促进水资源节约，提高水的利用效率。

（二）原水取水定额管理。水利部门根据供水企业的售水量核定原水取水定额，研究制定具体实施方案。

（三）供水企业节水管理。供水企业优化制水生产工艺，提高原水的利用效率，控制原水管网和公共供水管网漏损率。

（四）制水工艺废水处置。供水企业对水厂制水生产工艺中产生的排泥水和滤池反冲洗水回收利用，浓缩后产生的污泥脱水干化，脱水机上清液排入城市污水管网系统，并办理排水许可证。

（五）污水处置。城市污水主管部门做好污水收集、处理的监督管理；生态环境主管部门做好污水处理厂排水水质的监督管理。

（六）污水再生水利用。水利部门会同规划等部门研究制定城市污水再生水利用专项规划；发改部门牵头研究制定再生水价格标准和税费优惠政策；城市供水主管部门牵头研究出台再生水利用管理办法。

（七）用户节水管理。城市节水主管部门优化城市节水管理模式，宣传引导用水企业和居民节水，组织对非居民用户定期开展水平衡测试，并监督落实整改；市场监管部门落实用水器具市

场准入的监督检查。

(八) KPI 及透明度。供水环境可持续性关键绩效指标(KPI)内容及限值为：供水企业售取率 85%、原水管网漏损率 1%、水厂自用水率 2%、供水管网综合漏损率 10%、供水管网漏损率 7%、水厂工艺废水处置率 100%，水厂工艺废水重复利用率 70%、智能水表安装率 90%、非居民用户智能水表安装率 100%、非居民用水计划(定额)用水率 90%、非居民用户节水器具安装率 100%；污水收集率 80%、污水处理厂出水达标排放率 100%、污水再生水利用率 20%。

(九) KPI 透明度。供水企业、污水处理企业、供水主管部门、污水主管部门、节水主管部门、生态环境部门、水利部门定期公布相关的供水环境可持续性 KPI。

六、公用事业服务的协同性

(一) 建设基础信息。市建委建立完善包含各类现有基础设施的数据库平台和用于提交管线建设计划开工项目信息的数据库平台。

(二) 电子化申请。供水企业开通用水报装线上申请渠道，并开通申请进度线上查询功能。

(三) 电子化支付。城市供水主管部门和供水企业提供电子化支付途径，便于用户交纳用水报装费用、月度水费和超计划(定额)加价费等涉水费用。

附表：关键绩效指标(KPI)及信息公开一览表

附件 2

市级各相关单位名单

市建委、市发改委、市卫健委、市生态环境局、市市场监管局、市林水局、市规资局、市公安局、市园文局、市审管办、市城投集团。

附表

关键绩效指标（KPI）及信息公开一览表

编号	指标名称	指标计算公式	目标值	信息公开主体	信息公开周期	所属领域
1	供水可靠率	见《杭州市供水可靠性管制计划(试行)》	99.50%	供水企业	月度	供水 可靠性
1-1	每次停水用户数	/	/	供水企业	月度	
1-2	平均停水时长	/	/	供水企业	月度	
1-3	当月总用户数	/	/	供水企业	月度	
2	供水水质综合合格率	见《城市供水水质标准》（CJT206-2005）	98%	供水企业	月度	供水服务 质量
3	出厂水水质 9 项各单项合格率	见《城镇供水服务》（DB3301T0164-2019）	99%	供水企业	月度	
4	管网水水质 7 项各单项合格率	见《城镇供水服务》（DB3301T0164-2019）	99%	供水企业	月度	
5	水质监测点覆盖率	见《城镇供水服务》（DB3301T0164-2019）	100%	供水企业	长期	
6	管网压力合格率	见《城镇供水服务》（DB3301T0164-2019）	99%	供水企业	月度	
7	管网测压点覆盖率	见《城镇供水服务》（DB3301T0164-2019）	100%	供水企业	长期	
8	新表首检率	见《城镇供水服务》（DB3301T0164-2019）	100%	供水企业	年度	
9	水表轮换达标率	见《城镇供水服务》（DB3301T0164-2019）	100%	供水企业	年度	
10	抽检水表合格率	$\frac{\text{合格的抽检水表数量}}{\text{抽检水表数量}} \times 100\%$	98%	供水企业	年度	
11	用户投诉回访率	$\frac{\text{回访的当期投诉件数量}}{\text{当期投诉件数量}} \times 100\%$	100%	供水企业	月度	
12	供水客户服务满意率	见《城镇供水服务》（DB3301T0164-2019）	90%	供水企业	月度	
13	供水企业售取率	供水企业当期售水量 ÷ 供水企业当期原	85%	水利部门	月度	供水环境

编号	指标名称	指标计算公式	目标值	信息公开主体	信息公开周期	所属领域
		水取水量		供水企业		可持续性
14	原水管网漏损率	$(\text{水源地原水取水量}-\text{进水厂原水水量}) \div \text{水源地原水取水量} \times 100\%$	1%	供水企业	月度	
15	水厂自用水率	$(\text{进水厂原水水量}-\text{出厂水水量}) \div \text{进水厂原水水量} \times 100\%$	2%	供水企业	月度	
16	供水管网综合漏损率	见《城镇供水管网漏损控制及评定标准(2018年版)》(CJJ92-2016)	10%	供水主管部门 供水企业	月度	
17	供水管网漏损率	见《城镇供水管网漏损控制及评定标准(2018年版)》(CJJ92-2016)	7%	供水主管部门 供水企业	年度	
18	水厂工艺废水处置率	$(\text{制水工艺产生的废水量}-\text{直接排放的废水量}) \div \text{制水工艺产生的废水量} \times 100\%$	100%	供水企业	月度	
19	水厂工艺废水重复利用率	$\text{制水工艺产生的废水的重复利用量} \div \text{制水工艺产生的废水量} \times 100\%$	70%	供水企业	月度	
20	智能水表安装率*	$\text{当期智能水表数量} \div \text{当期水表总量} \times 100\%$	90%	供水企业	年度	
21	非居民用户智能水表安装率*	$\text{当期非居民用户智能水表数量} \div \text{当期非居民用户水表总量} \times 100\%$	100%	供水企业	年度	
22	非居民用水计划(定额)用水率	$\text{已下达用水计划的公共供水非居民用水单位实际用水量} / \text{公共供水非居民用水单位用水量} \times 100\%$	90%	节水主管部门	年度	
23	非居民用户节水器具安装率	$\text{非居民用户节水器具总数} / \text{非居民用户用水器具总数} \times 100\%$	100%	节水主管部门	年度	
24	污水收集率	$\text{污水厂进水量} * \text{进厂 BOD 浓度} / \text{人均日生活}$	80%	污水主管部门	年度	

编号	指标名称	指标计算公式	目标值	信息公开主体	信息公开周期	所属领域
		污染物排放量) / 城区用水总人口数 × 100%				
25	污水处理厂出水达标排放率	合格天数/总运行天数×100%	100%	生态环境部门 污水处理企业	年度	
26	污水再生水利用率	再生水利用总量/污水处理总量×100%	20%	污水主管部门	年度	

注：*表示不含用户绿化水表（市政绿化表除外）