

ICS 83.140.30

G33

# 团 体 标 准

T/\*\*\*\* XXX-XXXX

## 村镇供水单位服务能力评价

Evaluation of service ability for rural water supply unit

(征求意见稿)

2020.03.28

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

中国农业节水与农村供水技术协会 发布

我国村镇供水事业经过几十年的发展，现已初步建成了比较完整的农村供水工程体系。截至2019年底，全国共有各类规模的农村供水工程1000多万处，可服务9亿多农村人口，其中千人以上供水工程11.34万处，覆盖农村人口6.79亿人。随着人们生活水平的提高和新农村建设的快速发展，农村供水规模化、城乡供水一体化不断推进，农村居民对村镇供水单位的服务提出了更高要求。为适应社会发展需要，规范村镇供水单位的运行管理，提升村镇供水单位服务能力，保证饮水安全，围绕“水利工程补短板、水利行业强监管”的水利改革发展总基调，有必要制定符合村镇供水单位情况的服务能力评价标准。为此，中国水利水电科学研究院、北京中水润科认证有限责任公司在水利部农村水利水电司的指导下，深入调研，组织行业专家编制了《村镇供水单位服务能力评价》。

本标准制定时，既照顾了当前村镇供水单位的实际情况，也考虑了目前国内外供水的发展趋势，有一定的超前性。我国村镇供水单位由于受到各地自然条件及经济发展水平不平衡的影响，其规模、配套设施配备、管理人员素质均有较大差异，为了客观真实地评定供水单位的服务能力，本标准通过深入调研，提炼出供水服务能力的关键评价指标，将供水单位服务能力分为3个级别进行评定。

通过本标准的实施，可让政府和用户能够识别村镇供水单位的服务能力水平，为村镇供水单位了解自身差距和改进方向提供参考，从而有针对性的提升服务水平，实现我国村镇供水事业的可持续发展。

## 前 言

本标准依据 GB/T1.1《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

请注意本标准的某些内容有可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准起草单位：

本标准主要起草：

本标准为首次制定。

# 村镇供水单位服务能力评价

## 1 范围

本标准规定了村镇供水单位服务能力评价的术语和定义、基本规定、评价指标及要求 and 总体评价。

本标准适用于千人以上村镇供水工程的管理组织服务能力评价，其他规模的供水工程可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本部分的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。

凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

SL 310 村镇供水工程技术规范

T/CHES 18 农村饮水安全评价准则

## 3 术语和定义

SL 310和T/CHES 18界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 村镇供水单位 water supply management unit

村镇供水工程的管理组织，负责向县（市、区）以下的镇（乡）、村、学校等居民提供日常生活用水和第二、第三产业用水。

### 3.1 服务能力 service competence

村镇供水单位向用户提供满足其需求的供水服务水平，包括供水水质、供水水压、供水保证率、投诉处理、水费收缴等方面。

## 4 基本规定

- 4.1 村镇供水单位应取得必要的供水资质（营业执照、事业单位法人证书或得到当地政府准许其进行供水服务的许可），并取得取水许可、卫生许可等资质；供水工程竣工验收后稳定运行1年以上。
- 4.2 供水工程应依法划定饮用水水源保护区或保护范围，设立水源保护标志牌；水源水质良好；以地下水为水源时，设计取水量应小于可开采量；以地表水为水源时，枯水期设计取水量保证率，严重缺水地区不得低于90%，其他地区不得低于95%。
- 4.3 根据水源类型、原水水质、季节性变化、供水规模、制水成本、运行管理条件等情况，配备相匹配的净水设施设备、输配水管道及附属管理设施。
- 4.4 供水厂区应干净、卫生、整洁，废水及废弃物合理处置，工程运行以来无重大责任性水质事故、安全事故和因服务不到位引起的重大社会负面影响事件。

## 5 评价指标及要求

### 5.1 服务保障能力

### **5.1.1 硬件设施**

5.1.1.1 具备符合要求的水质检测设备。

5.1.1.2 配备齐全的维修养护设施（备）及相关应急物资。

5.1.1.3 配备完善的计量设施。

### **5.1.2 组织管理**

5.1.2.1 管理机构健全，配备符合岗位要求的专业人员。

5.1.2.2 管理制度完善，并进行宣贯培训。

## **5.2 服务质量**

### **5.2.1 供水达标**

5.2.1.1 供水水质合格率 95% 及以上。

5.2.1.2 供水水压应满足配水管网中用户接管点的最小服务水头要求。

5.2.1.3 供水时间应 24 小时不间断。

5.2.1.4 供水保证率达 95% 及以上。

5.2.1.5 供水产销差率不超过 15%~20%。

### **5.2.2 信息公开**

5.2.2.1 向社会进行宣传，普及用水常识和节约用水知识。

5.2.2.2 向用户提供的供水服务信息应及时准确。

5.2.2.3 提供信息的方式应公开有效。

### **5.2.3 用户服务**

5.2.3.1 对用户基本信息进行登记建档，与用户签订供水用水协议。

5.2.3.2 保护用户的相关信息。

5.2.3.3 供水单位的服务电话应保持畅通。

5.2.3.4 用户反映的问题应立即回应，并及时解决。

5.2.3.5 当地基层干部或村民代表对供水单位服务能力评价为满意。

## **5.3 水费与水费收缴**

### **5.3.1 水费**

5.3.1.1 科学合理核算运行成本。

T/\*\*\*\* XXX—XXXX

5.3.1.2 水费等收入应大于运行成本。

### 5.3.2 水费收缴

5.3.2.1 水费收缴率达 95% 及以上。

## 6 总体评价

### 6.1 评价主体

政府主管部门、行业协会、具有服务认证资质的第三方机构等。

### 6.2 评价方法

**6.2.1** 依据本标准进行村镇供水单位服务能力评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为100分。

**6.2.2** 第4章为必要性条款，是准入条件，不满足本章要求的不予评价；第5章为规范性条款，是评价指标及要求。具体评价内容、评分标准和和评价方法见附录A，评价指标及分值要求见表1。

表1 供水服务能力评价指标及分值要求

一级指标	分值	二级指标	分值	备注
服务保障能力	18	硬件设施	9	8分及以上为硬件设施完善
		组织管理	9	8分及以上为组织管理完善
服务质量	66	供水达标	29	28分及以上为供水达标； 22分以上28分以下为供水基本达标
		信息公开	10	9分及以上为信息公开及时准确； 7分以上9分以下为信息公开及时且基本准确
		用户服务	27	23分及以上为用户服务周全； 18分及以上23分以下为用户服务基本周全
水费与水费收缴	16	水费	8	6分及以上为水价合理； 4分以上6分以下为水价基本合理
		水费收缴率	8	8分为95%（含95%）以上； 6分为90%（含90%）以上95%以下

**6.2.3** 按照总评分值和二级指标情况，对村镇供水单位服务能力进行等级划分。

**6.2.4** 村镇供水单位服务能力评价流程见附录B。

### 6.3 评价结论

按照总评分值和二级指标情况将村镇供水单位服务能力分为三个等级，如下：

a) 五星级：达到90分（含90分）以上，且硬件设施完善、组织管理规范、供水达标、信息公开准确及时、用户服务周全、水价合理、水费收缴率95%（含95%）以上。

b) 四星级：达到80分（含80分）以上90分以下，且供水达标、信息公开基本准确及时、~~用户服务基本~~水价基本合理、水费收缴率90%（含90%）以上95%以下。

c) 三星级：达到70分（含70分）以上80分以下，且供水基本达标、用户服务基本周全、水费收缴率90%（含90%）以上95%以下。

评价结论除评定等级外，还应给出有待进一步改进完善的事项。总评价得分低于70分的，不给评价结论，但给出未来改进的方向。

## 附录A

### (规范性附录)

#### 村镇供水单位服务能力评价

本标准第5章的条款为村镇供水单位服务能力评价的评分指标项，为与第5章的条款相对应，本附录的条款及其顺序号与第5章的相同。

#### A.1 服务保障能力

##### A.1.1 硬件设施

###### A.1.1.1

###### 具备符合要求的水质检测设备。（3分）

###### ——评价内容

- 供水工程应单独或联合设立的水质化验室或通过委托第三方检测等方式开展日常水质检测。
- 水质检测设备的配备包括色度、浑浊度、臭和味、肉眼可见物、pH值、耗氧量、菌落总数、总大肠菌群、消毒剂余量指标等出厂水日常指标检测设备。
- 特殊水质的还应配备可检测特殊项目的水质检测设备，不具备检测能力的要定时送检。

###### ——评分标准

- 具备单独或联合设立的水质化验室或委托第三方检测，但水质检测设备不齐全或不运行，无法满足出厂水日常指标检测，存在一项扣1分，扣完2分为止。
- 不具备单独或联合设立的水质化验室且不委托第三方检测，扣3分。

###### ——评价方法

- 根据实际水质情况及相关要求，检查检测设备台账并现场核实。
- 水质检测可采用国家质量监督部门、卫生部门认可的简便设备和方法。
- 查看水质检测记录，并随机选定2项～3项水质指标进行现场试验以判断设备运行情况。
- 查看委托检测合同和检测记录。

###### A.1.1.2

###### 配备齐全的维修养护设施（备）及相关应急物资。（3分）

###### ——评价内容

- 维修养护设施（备）及相关物资应包括但不限于：物资仓库、抢修车辆、应急电源、应急照明装置及管材管件、闸阀、水泵等物资。

###### ——评分标准



- 每缺少一项扣0.5分，扣完3分为止。

T/\*\*\*\* XXX—XXXX

#### ——评价方法

- 查看物资清单及使用记录。
- 具备条件时，根据物资清单现场核实。

### A.1.1.3

#### 配备完善的计量设施。（3分）

#### ——评价内容

- 配备原水和出厂水计量设施且正常运行。
- 安装用水户计量设施。

#### ——评分标准

- 未配备原水计量设施或不能正常运行的，扣1分。
- 未配备出厂水计量设施或不能正常运行，扣1分。
- 供水入户计量设施安装未全覆盖，扣1分。

#### ——评价方法

- 现场查看原水、出厂水计量设施和记录。
- 依据供水覆盖范围随机抽查不少于具有代表性的20户的计量设施安装和运行情况。

### A.1.2 组织管理

#### A.1.2.1

#### 管理机构健全，配备符合岗位要求的专业人员。（5分）

#### ——评价内容

- 组织机构应包括但不限于：办公室（含客服）、财务、技术（含净水、消毒和维修）、水质检测、等部门，并明确部门人员岗位职责，可以一人多岗。
- 专业人员能力应符合岗位职责要求，上岗前应经过培训合格或具备相关专业工作经历。
- 制水人员应取得健康合格证。

#### ——评分标准

- 组织机构不健全，每缺少一项扣0.5分，扣完2分为止。
- 人员不符合岗位职责要求，扣1分。
- 人员未取得健康合格证，或证件过期，扣2分。

#### ——评价方法

- 查看定岗定编方案，看岗位职责，并现场询问。
- 现场查看技术人员操作熟练程度或询问操作方法。

- 查看人员健康证，核实证件有效期。

T/\*\*\*\*\* XXX—XXXX

#### A.1.2.2

##### 管理制度完善，并进行宣贯培训。（4分）

###### ——评价内容

- 管理制度应包括但不限于：水源地巡查、生产运行、水质检验、计量收费、维修养护、安全生产、卫生防护、应急管理和财务管理等制度。
- 管理制度应向相关人员宣贯培训。

###### ——评分标准

- 管理制度不健全，每缺少一项扣0.5分，扣完3分为止。
- 管理制度未宣贯培训，扣1分。

###### ——评价方法

- 查看管理制度及其运行和培训记录。
- 现场考核有关人员是否熟悉制度条款。

### A.2 服务质量

#### A.2.1 供水达标

##### A.2.1.1

##### 供水水质合格率95%及以上。（8分）

###### ——评价内容

- 日检出厂水水质合格率。

###### ——评分标准

- 日检出厂水水质合格率大于等于90%且小于95%，扣2分；小于90%，扣8分。

###### ——评价方法

- 查看近一年日检出厂水水质检测报告，水质合格报告所占总报告数的比例为水质合格率。  
有一项指标不合格视为该份水质报告不合格；若某一天没有日检报告，则视为不合格报告。

##### A.2.1.2

##### 供水水压应满足配水管网中用户接管点的最小服务水头要求（5分）

###### ——评价内容

- 供水水压应满足配水管网中用水户接管点的最小服务水头要求，必要时可采取局部加压方式。  
配水管网中用水户接管点的最小服务水头，单层建筑物可取10m；两层建筑物可取12m；二层

以上建筑物每增高一层增加4.0m；当用水户高于接管点时，尚应加上用水户与接管点的地形高差。

——评分标准

- 测压点合格率大于等于90%且小于95%，扣2分。
- 测压点合格率小于90%，扣5分。

——评价方法

- 查看设计报告并到配水管网中最不利用户接管点处选取10个以上测压点查看或实测水压，或通过在线监控数据计算关键测压点合格率。

### A.2.1.3

**供水时间应24小时不间断。（5分）**

——评价内容

每日供水时间。

——评分标准

- 每日供水时间大于等于14小时且小于24小时，扣2分。
- 每日供水时间大于等于8小时且小于14小时，扣3.5分。
- 每日供水时间小于8小时，扣5分。

——评价方法

- 查看日供水记录及现场抽查询问。

### A.2.1.4

**供水保证率达95%及以上。（8分）**

——评价内容

- 供水保证率。

——评分标准

- 供水保证率大于等于90%且小于95%，扣2分。
- 供水保证率小于90%，扣8分。

——评价方法

- 一年中实际供水量符合标准的天数与一年总天数的比值计算供水保证率，可通过现场查看工程日供水记录并询问用水户，确认用水量需求得到的满意程度进行评价。

### A.2.1.5

**供水产销差率不超过15%~20%。（3分）**

——评价内容

T/\*\*\*\* XXX—XXXX

- 产销差是指水厂出厂时计量过的水通过管网输配给用户时，与用户端计量接收到的水量之差。
- 产销差率的大小在某种程度上也反映了管网漏损水量以及管网的维护管理水平。
- 产销差率应小于等于20%。

——评分标准

- 对于I~III型供水工程：  
产销差率大于10%且小于等于15%，扣1.5分。  
产销差率大于15%，扣3分。
- 对于IV、V型供水工程：  
产销差率大于15%且小于等于20%，扣1.5分。  
产销差率大于20%，扣3分。

——评价方法

- 产销差率是产销差与水厂提供给输水配水管网系统的自来水总量之比，以百分数表示。
- I~V型供水工程的规模分类见SL310的规定。

## A.2.2 信息公开

### A.2.2.1

**向社会进行宣传，普及用水常识和节约用水知识。（2分）**

——评价内容

- 向社会进行宣传，普及用水常识，鼓励引导居民节约用水、安全用水。

——评分标准

- 未对用水常识、节约用水知识进行宣传的，扣2分。

——评价方法

- 查阅宣传资料，并核实资料发布的真实性。

### A.2.2.2

**向用户提供的供水服务信息应及时准确。（5分）**

——评价内容

- 供水单位对外服务窗口可向用户提供的信息应包括但不限于：1) 停水信息；2) 服务办理流程；3) 收费标准及结算方式；4) 服务标准及服务承诺；5) 供水服务规章制度；6) 服务地址、服务时间、服务联系方式和负责人姓名。

——评分标准

- 没有对外服务窗口的，扣5分。
- 具有对外服务窗口，但提供信息不完善的，每缺失一项扣1分，扣完3分为止。
- 具有对外服务窗口，但窗口信息更新不及时，扣2分。

T/\*\*\*\* XXX—XXXX

#### ——评价方法

- 现场查看对外服务窗口。
- 现场查看办事程序、收费标准、服务承诺、服务监督电话是否上墙。

### A.2.2.3

#### 提供信息的方式应公开有效。（3分）

#### ——评价内容

- 提供信息的方式可包括：1）营业厅查询；2）电话询问；3）网络公布；4）发放宣传手册或服务指南；5）微信、报纸和其他媒体。

#### ——评分标准

- 无信息公开途径或途径不畅通，扣3分。

#### ——评价方法

- 现场查看发布公告的途径是否真实有效。

### A.2.3 用户服务

#### A.2.3.1

#### 对用户基本信息进行登记建档，与用户签订供水用水协议。（5分）

#### ——评价内容

- 用户信息宜包括但不限于：户主姓名、身份证号码、住户地址、联系电话等。
- 供水单位宜与用户签订供水用水协议，明确供用双方的权利、责任和义务。

#### ——评分标准

- 未对用水户进行登记造册或未与用户签订供水用水协议，扣5分。
- 对用水户登记造册且签订用水协议，但登记信息不完善或协议中双方的权利、责任和义务不明晰，扣2分。

#### ——评价方法

- 查看用水户资料管理档案和协议。

#### A.2.3.2

#### 保护用户的相关信息。（4分）

#### ——评价内容

- 供水单位应制定用户信息安全管理制度。
- 对相关人员设定管理权限，不得越权管理用户信息。

T/\*\*\*\* XXX—XXXX

#### ——评分标准

- 未制定用户信息安全管理制度，或制度未执行，扣2分。
- 用户信息管理权限不清晰，扣2分。

#### ——评价方法

- 查看用户信息安全管理制度，询问用户信息管理人员，核实制度执行及管理权限情况。

### A.2.3.3

#### 供水单位的服务电话应保持畅通。（4分）

#### ——评价内容

- 供水单位服务电话畅通性。

#### ——评分标准

- 拨打服务电话2次未接通，扣4分。

#### ——评价方法

- 随机拨打供水单位服务电话，调查供水单位电话畅通情况。

### A.2.3.4

#### 用户反映的问题应立即回应，并及时解决。（6分）

#### ——评价内容

- 供水单位应及时回应和解决用水户反映问题，服务处理期限可包括以下几个部分：①临时停水处理期限不超过24h；②水质问题处理期限不超过24h；③管网漏水处理期限不超过24h，爆管4h内止水并抢修；④井盖缺损处理期限不超过24h；⑤用户投诉处理期限不超过5个工作日；⑥用水、水费等其他服务处理期限不超过5个工作日；⑦处理期限也可以根据客户要求进行约期，并在约期内处理。

#### ——评分标准

- 未立即回应的，扣2分。
- 未及时解决的问题，每出现一项扣1分，扣完6分为止。

#### ——评价方法

- 现场查看客服记录及抢修记录。
- 电话回访2名～3名用户，核实问题解决情况。

### A.2.3.5

#### 当地基层干部或村民代表对供水单位服务能力评价为满意。（8分）

#### ——评价内容

- 基层干部或村民代表对供水单位服务能力的评价。

T/\*\*\*\* XXX—XXXX

#### ——评分标准

- 满意度小于100%且大于等于95%，扣2分。
- 满意度小于95%且大于等于90%，扣4分。
- 满意度小于90%，扣8分。

#### ——评价方法

- 根据供水范围，供水覆盖的每个乡镇抽2个不同的村，每个村抽取一名与水厂运行管理无关的基层干部和10名村民代表，调查其对供水水量、水质、水价和服务等方面的满意程度。
- 根据对供水单位满意的数量占抽查总数的比例，计算满意度。

### A.3 水费与水费收缴

#### A.3.1 水费

##### A.3.1.1

**科学合理核算运行成本。（4分）**

#### ——评价内容

- 实行年度财务预算、决算管理，供水单位运行成本应包括水资源费、电费、药剂费、人员工资福利、日常维修费、管理费、税费等。

#### ——评分标准

- 未核算成本，账目混乱的，扣4分。
- 成本核算不完善，扣2分。

#### ——评价方法

- 现场查看财务记录并询问财务人员。

##### A.3.1.2

**水费等收入应大于运行成本。（4分）**

#### ——评价内容

- 水费与运行成本之间的关系。

#### ——评分标准

- 水费（包括财政补贴等）收入不能满足运行成本，扣4分。

#### ——评价方法

- 查看财务报表、询问负责人。

#### A.3.2 水费收缴

**水费收缴率达95%及以上。（8分）****——评价内容**

- 水费收缴率，即水费实际收缴与应收缴的比值。

**——评分标准**

- 水费收缴率大于等于90%且小于95%，扣2分。
- 水费收缴率小于90%，扣8分。

**——评价方法**

- 现场查看水费收缴记录，并与应交水费的用户做比较。



(资料性附录)

**村镇供水单位服务能力评价流程**

村镇供水单位服务能力评价流程分为以下四个步骤：

- 1 自评。供水单位根据本标准评价指标要求，实施自评，完成自评材料；
- 2 申请与受理。供水单位向评价机构提出申请，评价机构受理并进行资格审定；
- 3 实地考察评审。评价机构派出专家组实地考察，进行现场评审，被评审单位配合完成考察评审；
- 4 批准与发布。评价专家组提出整改建议，评价机构对评审材料及评审结果进行复核和批准，发布评价结果公告，授予被评价单位供水服务等级证书。