

# 团 体 标 准

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

## 村镇供水单位管理服务能力评价导则

Guidelines for the evaluation of rural water supply unit  
management service ability

(征求意见稿)

2019.11.7

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

## 前 言

本标准依据 GB/T 1.1《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：

本标准主要起草人：

本标准为首次制定。

# 村镇供水单位管理服务能力评价导则

## 1 范围

本标准规定了村镇供水单位服务能力的评价指标、评价方法、评价流程和评价结论。

本标准适用于具有法人地位的村镇集中供水单位的自评或第三方评价，其他村镇供水单位可以参照本标准进行评价。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 778.1 封闭满管道中水流量的测量饮用冷水水表和热水水表 第1部分 规范

GB/T 778.2 封闭满管道中水流量的测量饮用冷水水表和热水水表 第2部分 安装要求

GB 5749 生活饮用水卫生标准

SL 310 村镇供水工程技术规范

T/ CHCS 18 农村饮水安全评价准则

## 3 术语和定义

SL310和T/ CECS 18界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 供水单位 water supply management unit

村镇集中式供水水厂或供水站的管理单位，负责向县（市）城区以下的镇（乡）、村、学校等居民提供日常生活用水和第二、第三产业用水。

### 3.2 服务能力 service competence

村镇供水单位向供水范围内居民提供满足用户需求的供水、达到用户满意、计量收费、维修维护、投诉处理等服务的能力。

## 4 总则

4.1 供水单位应完善证照资质，具备营业执照、取水许可证、卫生许可证等证照。

- 4.2 供水单位应具有明确的供水工程管理主体（或单位）以及供水工程管理责任人。
- 4.3 供水单位应确保供水水厂或供水站场地干净、卫生、整洁。
- 4.4 供水单位应提供方便用户进行用水申请、报修和缴费的办理方式及相关的服务流程、联系方式等。
- 4.5 供水单位应公开水质、水量、水压、业务办理、服务事项和投诉方式等信息。

## 5 服务保障能力评价

### 5.1 基础设施

#### 5.1.1

**保障供水服务质量的主要设施、设备应配备齐全并处于完好状态 (7 分)**

#### ——评价内容

- 主要水处理设备、消毒设备、检验设备及仪器仪表应配备齐全。
- 设备完好状态主要指：设备应性能良好，各项性能参数稳定，能满足生产工艺要求；设备应运转正常，零部件齐全，磨损、腐蚀程度不超过规定的标准；动力消耗应正常，无漏油、漏水、漏气、漏电等现象。
- 抢修、维护、应急及相关物资应配备齐全。
- 办公营业场所、水厂值班室、缴费等服务站点应建设完备。

#### ——评分标准

- 主要设备配备不齐全，扣2分。按设备的设计配置要求，每缺少一项设备扣0.5分，扣完2分为止。
- 设备处于不完好状态，扣2分。按设备是否处于完好状态评价，每一项设备若不完好扣0.5分，扣完2分为止。
- 抢修、维护、应急及相关物资配备不齐全，扣1分。
- 相关物资不能正常使用的，扣1分。
- 服务站点每少设一个扣0.5分，扣完1分为止。

### ——评价方法

- 根据水厂设计报告等要求的设备配置要求，检查设备台账；现场查看设备是否与台账一致。
- 现场查看设备是否处于完好状态。条件允许的话，开机运行查看设备性能是否良好，是否运转正常，动力消耗是否正常等。
- 检查物资台账，看物资是否配备齐全；现场查看物资是否与台账一致，抽查2至3种物资查看是否可以正常使用。
- 现场查看供水单位服务站点。

### 5.1.2

#### 应建立完善的水费计量设施，并实行用水计量收费(4分)

### ——评价内容

- 应安装用水户计量设备，实行“一户一表制”。
- 选用的水表应符合GB/T 778.1的规定。
- 水表安装应按GB/T 778.2的要求执行。

### ——评分标准

- 未实行“一户一表制”，扣2分；若仅50%及以上用户实行一户一表，扣1分。
- 水表选用不符合要求，扣1分。
- 水表安装不符合要求，扣1分。

### ——评价方法

- 查看水表安装验收单。
- 抽查已安装的水表标识。

### 5.1.3

### 应安装视频安防报警系统和信息化管理系统(3 分)

#### ——评价内容

- 为保障供水安全，构建平安水务，供水单位应具备视频安防报警系统，宜安装信息化管理系统。

#### ——评分标准

- 未安装视频安防报警系统，扣1分；安装了视频安防报警系统，但系统未能正常运行或使用，扣1分。
- 未安装信息化系统扣0.5分；安装了信息化系统，但系统未能正常运行，扣0.5分。

#### ——评价方法

- 现场演示和评价水厂是否安装视频安防报警系统。
- 现场检查数据监测频率和准确性。
- 检查近一年的设备维修维护记录和监控记录。
- 检查是否安装了信息化管理系统，查看记录是否正常运行。

#### 5.1.4

### 应设置水厂标识标牌（1 分）

#### ——评价内容

- 水厂标识标内容应包括但不限于：水厂标识牌、宣传牌、三个责任明示等。

#### ——评分标准

- 未设置标识牌，扣1分；设置了标识牌，但标识内容不完善，扣0.5分。

#### ——评价方法

- 现场查看标识牌竖立设置位置是否适当和标识牌上信息。

## 5.2 管理体系

### 5.2.1

**应建立健全的组织管理机构，部门设置和岗位职责划分与供水运营管理单位实际相符合(3分)**

#### ——评价内容

- 供水单位内部机构设置必须满足行政管理、收费管理、工程维修、水质化验等的基本功能要求。
- 岗位有明确的职责。
- 岗位有明确的工作质量标准。

#### ——评分标准

- 行政管理、收费管理、工程维修、水质化验等部门设置，缺一项扣0.5分，扣完1分为止。
- 对应各部门设置的岗位，岗位职责不明确、岗位工作质量标准对实际工作不具指导性的，每一项岗位不符合扣0.5分，扣完2分为止。

#### ——评价方法

- 查看营运水厂内部机构设置及定岗定编方案。
- 查看岗位职责和工作质量标准并现场抽查或询问。

### 5.2.2

**应制订覆盖供水服务各个环节的管理制度，并进行公示和宣贯(3分)**

#### ——评价内容

- 供水单位管理制度应包括但不局限下列部分：水厂运行管理办法、财务管理制度、水质化验规定、水费收缴制度、安全生产制度、维修服务制度、应急管理预案等。
- 相关岗位人员是否能及时获得有效的管理规定。

### ——评分标准

- 水厂运行管理办法、财务管理制度、水质化验规定、水费收缴制度、安全生产制度、维修服务制度、应急管理预案等，每缺失一项扣0.5分，扣完2分为止。
- 有关制度未有效执行的，每项扣0.5分，扣完1分为止。

### ——评价方法

- 查看供水单位管理制度文件，评价制度的适用性。
- 随机抽查2-3项管理制度及相关记录是否运行。
- 随机查询员工对有关管理制度的学习或了解情况。

## 5.2.3

**应设立专门的服务部门，负责提供咨询、维修、水费收缴、处理投诉等(3分)**

### ——评价内容

- 设立服务部门，明确部门责任人，职责应包括但不局限于：咨询、维修、水费收缴、投诉处理等。

### ——评分标准

- 部门缺失、责任人不明确或职责不清，每项扣1分，扣完3分为止。

### ——评价方法

- 检查服务部门组成。
- 抽查询问部门负责人工作职责。

## 5.2.4

**应规范化全过程资料管理，并建立完善的用水户信息数据库以及仪器、设备、仪表、管网等档案(3分)**



### ——评价内容

- 水厂应留存全过程资料档案，包括但不限于以下部分：用水户信息数据库以及仪器、设备、仪表、管网等档案。
- 用水户档案，至少应有用水户的联系电话、地址、缴费方式等。
- 管网档案，应有管网设计布置，工程竣工验收等资料。
- 主要水处理设备、消毒设备、检验设备及仪器仪表等应有产品合格证、检定证书、现场验收等资料。

### ——评分标准

- 档案每缺失一项扣1分，扣完3分为止。

### ——评价方法

- 现场逐一查阅水厂的资料档案，并评价每份档案的符合性。

## 5.2.5

### 应有水处理设备、消毒设备、水质化验等运行和维修保养的管理制度以及台账记录(2分)

### ——评价内容

- 应有设备（包括仪器仪表）管理制度，操作及维护规程。
- 保存又水厂设备运行和维修保养的原始记录，记录应包括但不限于以下环节：水处理、消毒、水质化验以及管网维护等。

### ——评分标准

- 每缺少一项制度、记录、台账或发现一项不符合制度要求的扣0.5分，扣完2分为止。

### ——评价方法

- 查阅水厂水处理设备、消毒设备、水质化验以及管网等运行和维修保养的制度及台账记录。

## 5.2.6

<b>应建立危险物品、有毒物品的运输、贮存和使用制度，制定突发安全事故应急预案(2分)</b>
---

——评价内容

- 应建立水厂危险物品、有毒物品的运输、贮存和使用制度。
- 应制定突发安全事故应急预案。

——评分标准

- 缺少相关制度或制度未实施，每项扣0.5分，扣完1.5分为止。
- 未制定突发安全事故应急预案，扣0.5分。

——评价方法

- 查阅水厂危险物品、有毒物品的运输、贮存和使用制度；抽查1-2项记录，复核制度是否得到有效实施。
- 查看突发安全事故应急预案。

## 5.2.7

<b>供水单位应制定供水应急管理预案，并配备有相应抢修设备(3分)</b>
---------------------------------------

——评价内容

- 具有供水应急管理预案，并配有满足应急管理预案要求的抢修设备，设备包括但不限于：水泵、供水管路、电机、照明装置、配电箱(柜)等。

——评分标准

- 未制定供水应急管理预案，扣1分。
- 主要抢修设备每缺失一种扣0.5分，扣完2分为止。

——评价方法

- 现场查阅供水应急管理预案。

- 现场查看抢修设备种类和数量，并与抢修设备清单核对。

### 5.3 人力资源

#### 5.3.1

##### 应配备保障供水服务质量符合岗位要求的专业技术人员(3分)

##### ——评价内容

- 配备专业技术人员，包括但不限于工艺、水质检测、电气设备、机械设备、自动化等方面。

##### ——评分标准

- 技术人员配备不合理，不能保证水厂正常运行，扣3分；
- 有技术人员，但工种有缺失，每缺一种扣0.5分，扣完3分为止。

##### ——评价方法

- 核实技术人员数量和职责，查阅技术人员资质证书（必须时）、学历证明、培训证明等。

#### 5.3.2

##### 生产专业技术人员上岗前应经过专业培训并定期考核，同时应取得健康合格证(3分)

##### ——评价内容

- 生产专业技术人员如运行管理、水质化验等，上岗前应经过专业培训并定期考核，具有培训记录。
- 生产专业技术人员应取得健康合格证。

##### ——评分标准

- 无培训证明，扣2分；有培训证明，但人员未能开展专业工作，扣1分。
- 人员未取得健康合格证，扣1分。

##### ——评价方法

- 查看各岗位任职资格、各岗位从业人员花名册及人员档案。

- 查阅特殊岗位技术人员培训记录和培训证明。
- 查看各人员的上岗证或操作证书。
- 现场查看技术人员操作是否熟练，或问其操作方法，看技术人员回答是否专业。
- 现场抽查专业技术人员的健康证明。

### 5.3.3

#### 应配备完善的售后服务人员(3分)

##### ——评价内容

- 售后服务人员配备完善，包括但不限于：水费收缴、管网巡查与维护、投诉处理等技术人员。

##### ——评分标准

- 每缺少一类服务人员，扣1分，扣完3分为止。

##### ——评价方法

- 核实售后服务人员数量和职责，看人员配备是否齐全。

### 5.3.4

#### 服务人员应具备优质的业务素养(2分)

##### ——评价内容

- 服务人员应熟悉业务，能够清晰、准确、耐心和周到的对顾客所咨询的业务进行答复。

##### ——评分标准

- 关于①业务办理流程②水量、水质和水压③供水中断及限制④水价水费⑤安装和维修等方面业务，服务人员不专业，每有一项不符合扣0.5分，扣完2分为止。

##### ——评价方法

- 抽查2-3位售后服务人员，问询其以上几方面业务，看服务人员是否熟知信息、表达清晰，答复与单位规章制度要求一致。

## 6 服务质量评价

### 6.1 水量、水质、水压

#### 6.1.1

**供水保证率应达 95%以上 (4 分)**

##### ——评价内容

- 用户供水保证率应达95%以上为达标，供水保证率90%及以上且小于95%为基本达标。

##### ——评分标准

- 供水保证率达95%以上，不扣分；自94%及以下者，每降低1个百分点扣1分；供水保证率小于90%的，扣4分。

##### ——评价方法

- 根据管理单位的水厂运行记录和抽查询问用户一年停水天数，用实际供水天数除以一年总天数，计算得出供水保证率。

#### 6.1.2

**水质检测应满足GB 5749中指标要求，部分指标可以达到农村供水水质宽限规定（4分）**

##### ——评价内容

- 供水水质可依据出厂水水质检测报告，或采用现场检测等方法进行水质评价，水质检测结果符合GB 5749中指标要求，部分指标可以达到农村供水水质宽限规定。

##### ——评分标准

- 菌类、感官性状存在2项及以下不达标，扣2分。
- 菌类、感官性状存在2项以上或毒理指标有1项不达标，扣4分。

##### ——评价方法

- 抽查近一年水质合格率的技术档案。
- 有必要的情况下，可以抽样委托检测，指标至少满足常规42项规定要求。

### 6.1.3

#### 水压应符合 SL310 相关规定（4 分）

##### ——评价内容

- 配水管网中用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；二層以上建筑物每增高一层增加4.0m；当用户高于接管点时，尚应加上用户与接管点的地形高差。

##### ——评分标准

- 每有一个测压点的压力不合格，扣1分，扣完4分为止。

##### ——评价方法

- 由第三方机构，抽查检测配水管网中用户接管点的最小服务水头；选择3-5个接管点进行测压，压力点选择应要有代表性。

## 6.2 服务覆盖程度

### 6.2.1

#### 自来水普及率应达 90%以上（3 分）

##### ——评价内容

- 供水服务应覆盖水厂所在区域内的大多数用户，自来水普及率高于 90%。

##### ——评分标准

- 自来水普及率 80%-90%，扣 1.5 分；自来水普及率 80%以下，扣 3 分。

##### ——评价方法

- 通过农村饮水信息系统查看覆盖人口并入户核实，计算自来水普及率。

### 6.2.2

### “一户一表、抄表到户”的制度应覆盖所有用户（2分）

#### ——评价内容

- 供水单位应做到对每个家庭用户安装一个计量水表，供水企业到户抄表，并按户计量收取水费。户数统计口径以上年度末的统计资料为准，包括农村用户及其它用户。

#### ——评分标准

- 若90%及以上用户实行了一户一表，不扣分。若90%以下用户实行了一户一表，扣0.5分；每降低10个百分点，扣0.5分，扣完2分为止。

#### ——评价方法

- 查看水厂抄表收费的户数和对一户一表居民用户的普查记录，验证所提供资料的真实性和准确性，复核计算一户一表的百分数。

## 6.2.3

### 应定期检查管网漏损情况，保存管网漏损维修记录（3分）

#### ——评价内容

- 供水单位应定期检查管网漏损情况，并将管网漏损检查记录和巡视记录保留存档。

#### ——评分标准

- 具备管网漏损检查和维修记录，但信息不完善，扣1分；没有管网漏损检查和维修记录，扣3分。

#### ——评价方法

- 查阅管网漏损检查、巡视记录，并看这些记录是否有管线位置、日期、巡视员签字等信息。
- 可询问巡视员检查频率、检查区域和常见问题等信息，复核记录有效性。

## 6.3 用户满意度

### 6.3.1

**供水单位应保留相关的用户投诉及其处理记录和档案（3 分）****——评价内容**

- 供水单位应保留用户投诉及其处理记录和档案，清晰的记录投诉的事项、处理过程以及处理结果。

**——评分标准**

- 记录和档案不完善、不充分或有缺失，扣1.5分；不具有记录和档案，扣3分。

**——评价方法**

- 查阅近期用户投诉及其处理记录和档案，看是否有用户信息、时间、处理结果和负责人签字等信息。

**6.3.2****用户满意度应达 90%以上（8 分）****——评价内容**

- 遵循用户为主体、可行性、可溯性和真实性原则，对用户进行满意度调查，用户满意度应达 90% 以上。

**——评分标准**

- 用户满意度达90%及以上者，不扣分。
- 用户满意度89%及以下者，每降低1个百分点扣1分，扣完8分为止。

**——评价方法**

- 采用配额抽样法，通过电话、问卷、网络及实地考察等途径进行用户满意度调查。

**6.3.3**



### 服务电话应保持畅通（2 分）

#### ——评价内容

- 供水单位服务电话应保持畅通，方便用户拨打，勿欠费停机号或空号。

#### ——评分标准

- 拨打 2-3 次才接起（拨打时间间隔不低于半小时），扣 1 分；拨打 3 次以上才接通（拨打时间间隔不低于半小时），扣 2 分。

#### ——评价方法

- 在供水单位服务时间内，随机拨打 3-5 次供水单位服务电话，调查供水单位电话畅通情况。

### 6.3.4

**受理用户反映的售后服务问题应在 2 h 内做出响应，售后服务处理期限应符合规定。对在规定的处理期限内不能解决的问题，应向用户说明原因。并承诺解决的时间（5 分）**

#### ——评价内容

- 供水单位应保持高效的售后服务处理效率，售后服务处理期限可以包括以下几个部分，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其他服务不超过 5 个工作日；⑥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

针对评价内容所包括的 6 个部分，发现逾期每一项扣 1 分，扣完 5 分为止。

#### ——评价方法

- 查阅前一年的售后服务处理记录，发现逾期处理现象则该项不得分。
- 并抽查维修和处理效率较高的证据进行复核。

## 6.4 信息公开

## 6.4.1

**供水单位应向用户提供供水服务信息，并及时更新服务信息（3分）****——评价内容**

- 供水单位应向用户提供供水服务信息，并及时更新服务信息。信息可包括：水质信息；（2）停水信息；（3）服务办理流程；（4）收费标准及结算方式；（5）服务标准及服务承诺；（6）供水服务规章制度；（7）服务地址、服务时间、服务联系方式和负责人姓名；（8）用水常识及节约用水知识等。
- 应在对外服务场所以上墙、多媒体指示等形式公开服务信息。

**——评分标准**

- 公开信息内容缺一项扣0.5分，扣完3分为止。

**——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。
- 查看服务热线登记台账，在任意时段随机抽查热线接听情况。

## 6.4.2

**应采用多种有效渠道提供信息（2分）****——评价内容**

- 提供信息方式可包括但不限于：（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2分。

**——评价方法**

- 查看发布公告的途径是否真实有效。

## 7 成本与绩效评价

### 7.1 成本

#### 7.1.1

#### 核算运营成本，建有财务管理制度（3分）

##### ——评价内容

- 供水单位运营成本应包括：水资源费、电费、药剂费、人员工资、税费与利息等几方面，并建有完善的财务管理制度。

##### ——评分标准

- 未核算运营成本，扣2分；运营成本核算每缺失一项，扣0.5分。
- 未建立财务管理制度，扣1分；建立财务管理制度，但未实施，扣0.5分。

##### ——评价方法

- 查看运营成本核算记录和财务管理记录，看运营成本核算项目是否充分、合理。
- 查阅财务管理制度，查看财务管理记录是否按制度执行。

#### 7.1.2

#### 根据运营成本制定合理水价并报相关部门备案（3分）

##### ——评价内容

- 供水单位水价制定应符合运营成本，且经当地有关部门审核批准。

##### ——评分标准

- 水价制定不合理，扣3分；水价制定合理，但未经当地有关部门审核批准，扣2分。

##### ——评价方法

- 查看调价报告、听证会相关报道；查看调价文件、成本监审报告，营业厅、公司网站公示；调查水价是否合理、是否报备相关部门。

## 7.2 绩效

### 7.2.1

#### 水费收入应能支撑运营成本及有关费用（3分）

##### ——评价内容

- 应保障供水单位长效运行，水费收入和其他营业收入应能支撑运营成本及有关费用。

##### ——评分标准

- 水费不满足水厂运营成本收支平衡，扣3分；水费基本满足水厂运营成本收支平衡，但未建有维修养护经费，扣1.5分。

##### ——评价方法

- 调查水费和其他营业等收入是否满足水厂运营成本。
- 调查是否建有维修养护专项经费，查看专项经费记录。
- 必要时可以查看财务报表。

### 7.2.2

#### 水费回收率应达到90%以上（3分）

##### ——评价内容

- 应建立完善的水费回收渠道，水费回收率应高于90%。

##### ——评分标准

- 水费回收率80%-90%，扣2分；水费回收率低于80%，扣3分。

##### ——评价方法

- 通过缴费网点查看水费账单相关记录，并与应交水费的用户做比较计算回收率。

## 8 总体评价

### 8.1 评价方法

建立能够反映村镇供水单位服务水平的评价指标体系，通过对供水单位服务保障能力、服务质量评价和服务成本与绩效评价几方面进行调查和分析，运用专家打分法对村镇供水管理单位服务能力进行综合评价。

### 8.2 评价程序

应依据本标准的要求开展供水单位内部评价和社会外部评价。

供水单位应建立管理服务质量评价制度，并进行内部自我管理服务质量评价。

政府主管部门应开展管理服务质量监管评价。

可委托具有检测认证资质的第三方机构进行管理服务质量评价。

评价流程可分为受理、评价、公示。

评价项目应为5、6、7章的条款。

评价宜采用百分制的方式进行，由附表1汇总。

社会外部评价的结果宜向社会发布。

### 8.3 综合评价意见

根据各项目的评价分值进行累加所得评价总分值，可将供水单位的管理服务能力划分为三级：

一级：评价得分大于等于 90分；

二级：评价得分大于等于80分、小于90分；

三级：评价得分大于等于70分、小于80。

评价结论除表明等级外，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。

附表 1 村镇供水单位服务能力评价赋分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
5. 服务保障能力评价	5.1 基础设施	5.1.1 保障供水服务质量的主要设施、设备应配备齐全并处于完好状态	7	
		5.1.2 应建立完善的水费计量设施，并实行用水量收费	4	
		5.1.3 应安装视频安防报警系统和信息化管理系统	3	
		5.1.4 应设置水厂标识标牌	1	
	5.2 管理体系	5.2.1 应建立健全的组织管理机构，部门设置和岗位职责划分与供水运营单位实际相符合	3	
		5.2.2 应制订覆盖供水服务各个环节的管理制度，并进行公示和宣贯	3	
		5.2.3 应设立专门的服务部门，负责提供咨询、维修、水费收缴、处理投诉等	3	
		5.2.4 应规范化全过程资料管理，并建立完善的用水户信息数据库以及仪器、设备、仪表、管网等档案	3	
		5.2.5 应有水处理设备、消毒设备、水质化验等运行和维修保养的管理制度以及台账记录	2	
		5.2.6 应建立危险物品、有毒物品的运输、贮存和使用制度，制定突发安全事故应急预案	2	
		5.2.7 供水单位应制定供水应急管理预案，并配备有相应抢修设备	3	
	5.3 人力资源	5.3.1 应配备保障供水服务质量符合岗位要求的技术人员	3	
		5.3.2 生产技术人员上岗前应经过专业培训并定期考核，同时应取得健康合格证	3	
		5.3.3 应配备完善的售后服务人员	3	
		5.3.4 服务人员应具备优质的业务素质	2	
6. 服务质量评价	6.1 水量、水质和水压	6.1.1 供水保证率应达 95% 以上	4	
		6.1.2 水质检测应满足GB 5749 中指标要求，部分指标可以达到农村供水水质宽限规定	4	
		6.1.2 水压应符合SL310 相关规定	4	
	6.2 服务覆盖程度	6.2.1 自来水普及率应达 90% 以上	3	
		6.2.2“一户一表、抄表到户”的制度应覆盖所有用户	2	
		6.2.3 应定期检查管网漏损情况，保存管网漏损维修记录	3	
	6.3 用户满意度	6.3.1 供水单位应保留相关的用户投诉及其处理记录和档案	3	
		6.3.2 用户满意度应达 90% 以上	8	
		6.3.3 服务电话应保持畅通	2	
		6.3.4 受理用户反映的售后服务问题应 2 h 内做出响应，售后服务处理期限应符合规定。对在规定的处理期限内不能解决的问题，应向用户说明原因，并承诺解决的时间	5	
6.4 信息公开	6.4.1 供水单位应向用户提供供水服务信息，并及时更新服务信息	3		
	6.4.2 应采用多种有效渠道提供信息	2		
7. 服务成本与绩效	7.1 成本	7.1.1 核算运营成本，建有财务管理制度	3	
		7.1.2 根据运营成本制定合理水价并报相关部门备案	3	
	7.2 绩效	7.2.1 水费收入应能支撑运营成本及有关费用	3	
		7.2.2 水费回收率应达到 90% 以上	3	
评价结果： ____级水平			总分：	