

公安县银龙水务有限公司

公安县银龙水务有限公司 关于供水可靠性评价制度

公司所属各部门、下属子公司：

为提升我区供水可靠性，提高我公司企业管理水平，参考《城市供水系统用户端可靠性评价规程》（编号 T/CUWA 20060-2023），结合我区供水实际情况，总结生产实践经验，制定本制度。

一、公司组织供水可靠性评价工作组开展供水可靠性评价工作。

二、供水可靠性评价每年评价一次，收集之前 12 个月所需信息，开展上一评价周期的评价工作。

三、参与评价的公司部门应积极配合评价工作，收集并提供评价所需的数据与资料，并保证真实性和可靠性。

四、公司聘请熟悉管网运行、供水服务、水质管理和绩效评价等方面的专家组成评价专家组，评价专家组成员宜不少于

5 人，对供水可靠性评价工作组提交的资料进行审查，并组织现场考察，出具评价报告，确定供水可靠性等级。

五、评价方法

供水可靠性评价采用基本指标评价和修正指标评价相结合的方法。基本指标评价主要对用户端贸易结算表的停水记录、用户反馈和数据核验结果进行量化评价。修正指标评价主要对二次供水、市政管网、水厂泵站及原水等环节中可能对用户供水可靠性造成影响的指标进行量化评价。

1. 基本指标评价

基本指标分为表端停水项、用户反馈项和数据核验项三个类别，各类别的分项指标构成及权重见表 1。

表 1 基本指标

类别名称	类别权重	分项指标名称	分项指标权重
表端停水项 (WSR)	70%	用户平均计划停水时间 (WSR1)	25%
		用户平均故障停水时间 (WSR2)	25%
		用户平均计划停水次数 (WSR3)	10%
		用户平均故障停水次数 (WSR4)	10%
		平均每次计划停水用户数 (WSR5)	10%
		平均每次故障停水用户数 (WSR6)	10%
		停水用户平均计划停水时间 (WSR7)	5%
		停水用户平均故障停水时间 (WSR8)	5%

用户反馈项 (CF)	20%	服务热线中的水质问题反映率 (CF1)	50%
		服务热线中的水压问题反映率 (CF2)	50%
数据核验项 (DV)	10%	评价专家组现场核验问卷所设问题的总 评分 (DV1)	100%

各分项指标首先根据计算公式或问卷规则计算分数，然后转化成 0-100 间的评分，作为该指标的最终得分。

各类别最终得分计算方法见公式（1）。

（1）：类别得分=Σ（各类别分项指标得分×分项指标权重）

基本指标最终得分（S1）的计算方法见公式（2）。

（2）：S1= Σ（各类别得分×类别权重）

2. 修正指标评价

修正指标考察二次供水、市政管网、水厂泵站和原水四个类别对于用户供水可靠性的影响，各类别的分项指标构成见表 2。

表 2 修正指标

类别名称	分项指标名称
二次供水	平均水箱清洗停水时长 (XZ11)
市政管网	管网水质合格率 (XZ21)
	管网压力合格率 (XZ22)
水厂泵站	运行负荷率 (XZ31)
原水	水源地供水可靠率 (XZ41)
	备用水源供水能力 (XZ42)

修正指标最终得分（S2）的计算方法见公式（3）。

（3）： $S_2 = \sum \text{各分项指标得分}$

3. 可靠性总体评价

可靠性定量评价总分（S）计算方法见公式（4）。

（4）： $S = 0.9 \times S_1 + 0.1 \times S_2$

4. 评价总分为 100 分，根据评价总分的高低，将供水可靠性分别划分为 AAAAA-A 五个等级，见表 3。

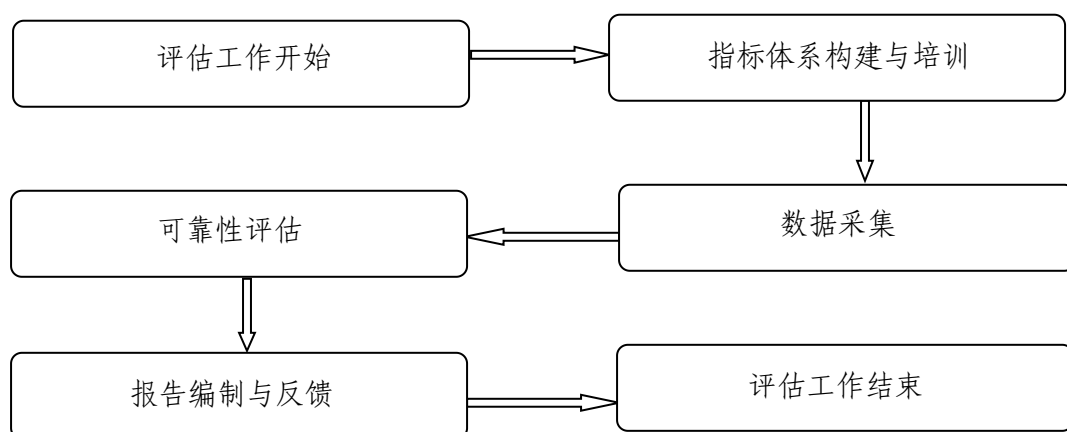
表 3 供水可靠性分级表

评价总分	$S \geq 95$ 、 $95 > S \geq 85$ 、 $85 > S \geq 70$ 、 $70 > S \geq 60$ 、 $S < 60$
评级	AAAAA、AAAA、AAA、AA、A

六、工作流程

1. 评价流程

评价流程见流程图。



2. 公司供水可靠性评价工作组制定工作方案，明确工作具体安排，包括：起止时间、评价对象、评价范围、评价内容、评价要求等。

3. 在评价工作开始前，评价小组对参与评价部门开展指导培训。

4. 参评部门应如期完成可靠性评价信息上报，具体包括：水量、停水、水质、水压、管网和客户服务等数据，并准备各类相关的佐证材料以供评价验证。

5. 公司根据填报数据开展可靠性自评，并针对若干有疑问的数据信息列出问题清单。

6. 评价小组配合专家组开展可靠性评价工作。

7. 评价专家组编制可靠性评价报告。

七、公司可参照可靠性评价报告的结果，研究制定具体的可靠性提升计划，并组织逐步实施，形成闭环式可靠性管控，提升公司管理水平。

