

宜昌市供水企业标准化管理考核细则

（试行）

宜昌市住房和城乡建设局

2022年6月

宜昌市供水企业标准化考核细则

编制说明

1. 为加强城镇供水规范化管理，全面落实相关规章制度，依据《城镇供水规范化管理考核办法》（试行），结合本地实际，制定本细则。

2. 本细则重点对水质管理、水厂运行与管理、管网运行与管理、供水服务、应急管理五个方面进行考核评分，同时将特许经营管理、企业表彰、文化宣传三个方面列为加分项目。

3. 国家及相关部门已有标准规定的，本《细则》不再另作规定，但对国家相关标准、规范执行情况应纳入考核。

4. 考核工作程序主要为：考核通知→现场考核→考核情况通报→企业整改→“回头看”。

现场考核主要程序如下：

- (1) 听取企业工作汇报；
- (2) 专家现场巡视检查；
- (3) 查阅相关资料；
- (4) 经专家组考核，提出考核意见并进行评分；
- (5) 就考核中发现的问题及不足进行现场反馈建议，并下达《责令改正通知书》；

(6) 考核组将书面考核意见报供水主管部门。

5. 本细则编制单位：宜昌竟诚检测技术有限公司、宜昌市城市节约用水和燃气监督服务中心。

本细则主要起草人员：杨全、陈茂东、周剑平、欧阳昱洲、熊菊霞、章萌、黄宗皓、黎帆、张远华、陈雨佳、杨强、段骏亚、詹宇烽、李淼、刘魁、李俊泉、张凌霄。

6. 本细则编制依据

下列标准凡不注明日期的引用文件，其最新版本适用于本细则。

- (1) 《中华人民共和国水法》
- (2) 《中华人民共和国水污染防治法》
- (3) 《中华人民共和国突发事件应对法》
- (4) 《城市供水条例》
- (5) 《优化营商环境条例》
- (6) 《湖北省优化营商环境办法》
- (7) 《湖北省安全生产条例》
- (8) 《城市供水水质管理规定》
- (9) 《基础设施和公用事业特许经营管理办法》
- (10) 《市政公用事业特许经营管理办法》
- (11) 《城镇供水服务》（GB/T 32063）
- (12) 《城市供水水质标准》（CJ/T 206）
- (13) 《生活饮用水卫生标准》（GB 5749）
- (14) 《城市给水工程规划规范》（GB 50282）
- (15) 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》（CJJ 58）
- (16) 《城镇供水管网漏损控制及评定标准》（CJJ 92）

- (17)《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》(CJJ 207)
- (18) 《城镇供水水质在线监测技术标准》 (CJJ/T 271)
- (19) 《关于建立城镇供水水质信息月报制度的通知》 (鄂建办〔2017〕101号)
- (20) 《关于进一步加强城镇供水水质管理确保供水安全的通知》 (鄂建办〔2019〕154号)
- (21) 《关于印发城镇供水规范化管理考核办法(试行)的通知》 (建城〔2013〕48号)
- (22) 《有限空间作业安全指导手册》 (应急厅函〔2020〕299号)
- (23) 《有限空间作业事故安全施救指南》(应救协调〔2021〕5号)
- (24) 《市人民政府关于划定城镇供水设施安全保护区的通告》 (宜府发〔2021〕11号)
- (25) 《宜昌城区公共供水管网漏损控制总体方案》
- (26) 《宜昌市城市供水突发事件应急预案》
- (27) 《宜昌市城市供水系统重大事故应急预案》
- (28) 《宜昌市节约用水管理办法》
- (29) 《宜昌市城镇居民住宅二次供水管理实施细则》
- (30) 《宜昌市城镇居民二次供水工程技术导则》
- (31) 《宜昌市城市供水(气)服务窗口文明创建标准》
- (32) 《宜昌市供水企业标准化管理工作指南》 (试行)

- (33) 《饮用水冷水水表安全规则》 (CJ 266)
- (34) 《水平螺翼式水表》 (JJG 258)
- (35) 《冷水水表》 (GB/T 778)
- (36) 《强制检定的工作计量器具实施检定的有关规定》

7. 本细则自发布之日起施行。

宜昌市供水企业标准化管理考核指标及评分细则

考核项目		考核内容	分值	评价方法与标准	考核说明及依据	得分	备注
一、水质管理 (共 20 分)	1.1 水质检测制度	查阅供水企业的水质检测制度，抽查原始台账记录。	3	1. 未建立检测制度的，扣 3 分； 2. 原始台账记录不全扣 1 分。	1. 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》（CJJ 58）； 2. 《城市供水水质标准》（CJ/T 206）。		
	1.2 水质检测能力	实地查看水质化验室，考核检测人员业务能力。	4	1. 查看实验室场地设施及仪器设备配置等，水厂不具备 10 项日常检测指标检测能力或规模达到 30 万立方米/日及以上的供水企业不具备《生活饮用水卫生标准》（GB 5749）要求的表 1、表 2 常规指标的检测能力，每缺 1 项指标扣 1 分； 2. 根据现场问询或演示情况，考核检测人员的业务熟练程度，业务不熟悉的扣 1-2 分。	1. 《生活饮用水卫生标准》（GB 5749）； 2. 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》（CJJ 58）； 3. 10 项日常检测指标为浑浊度、色度、臭和味、肉眼可见物、高锰酸盐指数（以 O ₂ 计）、总大肠菌群、大肠埃希氏菌、菌落总数、消毒剂 and 氨（以 N 计）； 4. 表 1、表 2 常规指标中消毒剂根据水厂所采用的消毒方式选择确定；亚氯酸盐、氯酸盐、三氯甲烷、一氯二溴甲烷、二氯一溴甲烷、三溴甲烷、三卤甲烷、二氯乙酸、三氯乙酸、溴酸盐等消毒副产物指标依据《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的规定选择测定。		
	1.3 水质检测实施	查阅水厂和供水企业化验室近 1 年的水质检测记录、报告及检测质量控制记录。	7	1. 未依据标准规范要求的检测指标和频率对原水、出厂水、管网水、管网末梢水进行检测的，每缺一项扣 1 分； 2. 检查检测记录的规范程度（包括检测指标、方法、频率、数据记录等），每发现 1 项不规范的，扣 1 分； 3. 供水水质未达到《城市供水水质标准》（CJ/T 206）的合格率要求的，扣 7 分。	1. 《生活饮用水卫生标准》（GB 5749）； 2. 《城市供水水质标准》（CJ/T 206）； 3. 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》（CJJ 58）； 4. 检测包括日检、月检、半年检（以地表水为水源）、年检（以地下水为水源）； 5. 化验室应进行质量控制。		

考核项目		考核内容	分值	评价方法与标准	考核说明及依据	得分	备注
一、水质管理 (共 20 分)	1.4 水质在线监测	查阅水厂水质在线监测指标、点位、频率等记录。	3	1. 未依据标准规范要求的监测指标和频率对原水、出厂水、管网水安装在线监测设备并进行监测的, 每缺一项扣 1 分; 2. 检查监测记录的规范程度 (包括监测指标、点位、频率、数据记录等), 每发现 1 项不规范的, 扣 1 分。	1. 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》(CJJ 58); 2. 《城镇供水水质在线监测技术标准》(CJJ/T 271)。		
	1.5 水质信息报告与公布	查阅供水企业出具的上报记录, 检查近期向社会公布的水质信息。	3	1. 检查是否按规定如期向省、市、区等主管部门报告, 未报告或报告不真实的扣 3 分, 报告不及时、不完整的扣 1-2 分; 2. 未按照水质信息公开制度定期公布水质信息的, 扣 3 分。	1. 《城市供水水质管理规定》; 2. 《城市供水水质标准》(CJ/T 206); 3. 《关于建立城镇供水水质信息月报制度的通知》(鄂建办〔2017〕101 号)。		
二、水厂运行与管理 (共 36 分)	2.1 水源地防护	查看水源信息档案。	3	1. 未设置取水泵站、净水厂安全保护区监控设备及警示标识的, 扣 2 分; 2. 无水源地巡视记录、水源地水质记录的, 扣 2 分。	1. 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》(CJJ 58); 2. 《市人民政府关于划定城镇供水设施安全保护区的通告》(宜府发〔2021〕11 号)。		
	2.2 水厂处理工艺	现场查看各工艺环节水处理设施的运行情况。	5	1. 水厂处理工艺与水源水质不相适应的, 扣 5 分; 2. 未针对当地原水水质特征污染物增加相应的处理措施的, 扣 2 分。	1. 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》(CJJ 58); 2. 工艺适宜性评判以能否保证出厂水稳定达标为依据。		

考核项目	考核内容	分值	评价方法与标准	考核说明及依据	得分	备注	
二、水厂运行与管理 (共 36 分)	2.3 水厂运行质量控制	7	现场考核水厂质量控制制度建立及落实情况，查看水量计量和药剂计量投加装置，及净水材料和药剂索证及验收制度、许可证和批次检测报告。	1. 未建立生产质量控制操作规程，扣 3 分； 2. 每个处理单元未设置关键控制点及量化的水质控制指标，每缺 1 项扣 1 分； 3. 质量控制记录和关键控制点的水质检测结果，不符合生产质量操作规程或未达到工序质量控制要求的，扣 3 分； 4. 未制定索证及验收制度，扣 2 分，涉水产品卫生许可批件、质量检验报告每缺 1 项扣 1 分； 5. 未进行净水材料和药剂批次抽检的，扣 1 分； 6. 无水量计量和药剂计量投加装置的，扣 2 分； 7. 流量计量仪表未进行定期检定或校准的，扣 1 分； 8. 未根据水源和工艺情况开展混凝搅拌小样实验(地下水不适用)的，扣 1 分。	1. 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》(CJJ 58)。		
	2.4 供水设施设备养护	5	查阅水厂制定的供水设施和设备日常保养、定期维护和大修理三级维护检修制度。现场查验供水设施和设备台账。	1. 未建立制度的，扣 5 分； 2. 制度不完善的，每缺 1 项扣 1 分； 3. 设备完好率在 98% 以下的，扣 3 分； 4. 净水设施和设备，每发现 1 处存在故障或运行不正常的，扣 1 分； 5. 设施设备未进行经常性保养和清洁的，扣 1 分。	1. 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》(CJJ 58)。		

考核项目	考核内容	分值	评价方法与标准	考核说明及依据	得分	备注
二、水厂运行与管理 (共 36 分)	2.5 安全生产	10	<p>查阅水厂制定的安全生产相关制度，对在岗员工安全生产操作技能进行现场考核。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未建立安全生产相关制度（岗位责任制度、巡回检查制度、交接班制度、有限空间作业制度、安全防护制度和事故报告制度等）或制度不完善的，每缺 1 项扣 2 分； 2. 未设置安全生产专职监管人员的，扣 5 分； 3. 抽查岗位人员操作技能熟练程度，每发现 1 人不熟练的，扣 1-2 分。 4. 水厂未实现双回路电源及备用电源供电的，扣 2 分； 5. 未配备必要的防护和抢修装备的（液氯渗漏报警、中和装置、抢修器材、防护用具等），或装备不能正常使用的，每发现 1 项扣 1 分； 6. 配电间安全防护设施不能正常运行或无定期巡查记录的，扣 1 分。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》（CJJ 58）； 2. 《有限空间作业安全指导手册》（应急厅函〔2020〕299 号）； 3. 《有限空间作业事故安全施救指南》（应救协调〔2021〕5 号）； 4. 《湖北省安全生产条例》。 		
	2.6 公共卫生安全防控	4	<p>查阅公共卫生安全防控方案及实施记录，现场检查水厂安防监控重点部位。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未制定公共卫生安全防控方案或无实施记录的，扣 2 分； 2. 未建立门卫制度的，扣 1 分； 3. 未配置安防监控系统，且监控数据储存时间少于 15 天的，扣 1 分。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》（CJJ 58）。 		
	2.7 岗前培训与持证上岗	2	<p>查验培训上岗制度，抽查重点岗位人员岗前培训的实施情况，查阅健康检查实施情况。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每工种抽查 2-3 人，重点检查培训记录、上岗证（健康证、特种作业资格证等），每发现 1 人不符合要求的，扣 1 分。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》（CJJ 58）； 2. 岗前培训工种包括：净水工、供水调度工、泵站操作工、泵站机电设备维修工（含自控设备维修工、电工）、供水管道工（含管道巡检工和检漏工）、水质检验工、变配电运行工等。 		

考核项目	考核内容	分值	评价方法与标准	考核说明及依据	得分	备注
三、管网运行与管理 (共 14 分)	3.1 管网档案与调度系统	3	<p>1. 未建立完整管网档案的,扣 2 分,未建立管网运行数据自动采集和运行调度系统的,扣 2 分,系统不能准确显示管网运行压力、流量、水质等信息,每少 1 项扣 1 分;</p> <p>2. 供水服务面积内每 10km²设置压力点少于一个或总数少于 3 个的,扣 2 分;</p> <p>3. 管网最不利点的压力不能满足国家或当地相关标准要求,扣 3 分。</p>	<p>1. 《城镇供水管网漏损控制及评定标准》(CJJ 92);</p> <p>2. 《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》(CJJ 207);</p> <p>3. 《城镇供水服务》(GB/T 32063);</p> <p>4. 《城市给水工程规划规范》(GB 50282);</p> <p>5. 管网档案包括:(1)管径、材质、位置、接口形式和敷设年份;(2)阀门、消火栓、泄水阀等主要配件的位置和特征;(3)用户接水管的位置及直径,用户的主要特征;(4)检漏记录、高峰时流量和管网改造结果等有关材料;如果没有地方关于水压的标准,按照管网末梢压力不低于 0.14MPa 标准进行评判。</p>		
	3.2 管网漏损	6	<p>(管网漏损率-标准值) ≥ 5%,扣 6 分;</p> <p>3% < (管网漏损率-标准值) < 5%,扣 4 分;</p> <p>0 < (管网漏损率-标准值) ≤ 3%,扣 2 分。</p>	<p>1. 《城镇供水管网漏损控制及评定标准》(CJJ 92);</p> <p>2. 《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》(CJJ 207);</p> <p>3. 标准值为按照《城市供水管网漏损控制及评定标准》(CJJ 92)修订后的管网漏损率。</p> <p>无漏损率数据的,检查时以产销差代替计算。</p>		
	3.3 管网维护	5	<p>1. 未制定管网巡查、维护管理制度或未按制度实施的,扣 5 分;</p> <p>2. 未制定管网末梢管段定期清洗计划并实施的,扣 2 分。</p>	<p>1. 《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》(CJJ 207);</p> <p>2. 《城镇供水管网漏损控制及评定标准》(CJJ 92)。</p>		

考核项目		考核内容	分值	评价方法与标准	考核说明及依据	得分	备注
四、供水服务 (共 22 分)	4.1 服务窗口	查看设置服务窗口、热线等情况。	4	1. 未设服务窗口或服务热线的，扣 2 分； 2. 未提供水质、水压及水价等信息查询的，或未公开新装、缴费、投诉处理等服务流程的，扣 2 分； 3. 提供相关服务但现场考核发现服务方式不便利的，扣 1 分。	1. 《城镇供水服务》（GB/T 32063）； 2. 《宜昌市城市供水（气）服务窗口文明创建标准》。		
	4.2 抄表计量	查看水表检定、安装、更换记录，考核抄表到户率。	4	1. 水表检定、安装、更换记录是否符合有关规定，不符合规定的，扣 2 分； 2. 抄表到户率低于 95%的，扣 2 分。	1. 《城镇供水服务》（GB/T 32063）； 2. 《城镇供水管网漏损控制及评定标准》（CJJ 92）； 3. 《冷水水表》（GB/T 778）； 4. 《水平螺翼式水表》（JJG 258）； 5. 《饮用水冷水水表安全规则》（CJ 266）； 6. 《强制检定的工作计量器具实施检定的有关规定》； 7. 管径 DN15-25 的水表，使用期限不得超过六年；管径 >DN25 的水表，使用期限不得超过四年。		
	4.3 抢修与停水	查看管网漏水处理记录和停水公告记录。	4	1. 管网临时停水超过 24 小时，或水质问题超过 24 小时，或管道漏水超过 24 小时、爆管 4 小时内未止水并抢修的，每发现 1 次扣 2 分； 2. 未按要求提前发布停水公告的，每发现 1 次扣 2 分。	1. 《城镇供水服务》（GB/T 32063）。		

考核项目		考核内容	分值	评价方法与标准	考核说明及依据	得分	备注
四、供水服务 (共 22 分)	4.4 投诉处理及时率与服务满意度	查看供水企业的服务和投诉处理记录,考核服务人员对业务的熟悉程度。	4	1. 未建立并公布投诉处理分级制度、公司领导值班接听投诉处理机制的,扣 2 分; 2. 未分类建立投诉处理跟踪台账的,扣 2 分; 3. 查看投诉处理台账,投诉处理及时率小于 99%的扣 1 分。 4. 随机选择若干名用户进行服务满意度电话调查,每个客户不满意,扣 1 分;查看已办结件是否有重复投诉,每 1 起重复投诉扣 1 分; 5. 服务人员对业务不熟悉的,扣 1 分。	1. 《城镇供水服务》(GB/T 32063)。		
	4.5 优化营商环境	查阅供水“110 服务”相关资料。	3	1. 查看供水报装系统,是否满足“110 服务”要求。对时间超期、要求提供额外资料,收取报装费用的,发现 1 项扣 1 分; 2. 结合当前国家、省市政策情况,查看企业是否落实水价、报装价格、服务等上级部门要求,发现 1 起未落实扣 1 分。	1. 《优化营商环境条例》; 2. 《湖北省优化营商环境办法》。		
	4.6 文明创建与节约用水	查看窗口设施、窗口环境,查阅节水宣传资料。	3	1. 未按照宜昌市常态长效推进全国文明城市创建工作要求、全国文明典范城市创建工作要求及城市供水服务窗口文明创建标准完善服务窗口设施、优化窗口环境的,扣 1-2 分; 2. 未进行节水型器具普及或节水宣传教育等活动的,扣 1-2 分。	1. 《城镇供水服务》(GB/T 32063); 2. 《宜昌市节约用水管理办法》; 3. 《宜昌市城市供水(气)服务窗口文明创建标准》。		

考核项目	考核内容	分值	评价方法与标准	考核说明及依据	得分	备注
五、应急管理 (共8分)	5.1 应急预案	5	1. 未依据《宜昌市城市供水突发事件应急预案》及《宜昌市城市供水系统重大事故应急预案》制定突发事件应急预案的,扣5分; 2. 应急预案未报当地城市供水主管部门备案的,扣1分; 3. 未按照应急预案的规定组织演练的,扣1分。	1. 《中华人民共和国突发事件应对法》; 2. 《城市供水水质管理规定》; 3. 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》(CJJ 58); 4. 《宜昌市城市供水突发事件应急预案》; 5. 《宜昌市城市供水系统重大事故应急预案》。		
	5.2 应急处理专业队伍与物资储备	3	1. 无应急处理队伍或现场联络不上应急人员的,扣3分; 2. 未根据应急预案针对本地区风险污染物配置应急设施、设备及其他物资储备的,扣2分。	1. 《城市供水水质管理规定》; 2. 无应急物资储备,但能够提供应急物资货源保障相关证明材料的不扣分。		
六、加分项 (共6分)	6.1 特许经营管理	3	1. 获得优秀等级,分值≥90分,能较全面地满足评估要求,并有若干方面表现突出,属于业内优秀企业,加3分; 2. 获得良好等级,80≤分值<90分,绝大多数符合评估要求,提供高质量服务,属于业内高水平企业,加2分; 3. 获得一般等级,70≤分值<80分,基本符合评估要求,加1分。	1. 《基础设施和公用事业特许经营管理办法》; 2. 《市政公用事业特许经营管理办法》。		
	6.2 获得市级以上表彰	2	1. 文明创建、营商环境、节约用水等获得市级表彰的,单项加0.2分;获得省级表彰的,单项加0.3分;获得国家级表彰的,单项加0.5分; 2. 承接市级试点工程项目的,单项加0.2分;承接省级工程项目的,单项加0.3分;承接国家级工程项目的,单项加0.5分; (同一事项各级次奖励按最高级别加分,不重复计分。)	1. 《城镇供水服务》(GB/T 32063); 2. 《宜昌市城市供水(气)服务窗口文明创建标准》; 3. 《优化营商环境条例》; 4. 《湖北省优化营商环境办法》; 5. 《宜昌市节约用水管理办法》。		
	6.3 企业文化宣传	1	在市级主流媒体发表企业宣传稿件的,单项加0.1分;省级主流媒体发表的,单项加0.2分;国家级主流媒体发表的,单项加0.3分。 (同一事项各级次宣传按最高级别加分,不重复计分。)	1. 《城镇供水服务》(GB/T 32063)。		

注: 每项考核指标最低得分为0分。