

上海市供水可靠性管制计划（试行）

根据市政府办公厅印发的《上海市加强集成创新持续优化营商环境行动方案》要求，以中国城镇供水排水协会团体标准《城市供水系统用户端可靠性评价规程》为基础，并参考《上海市电网供电可靠性管制计划（试行）》，制定《上海市供水可靠性管制计划（试行）》，作为对本市公共供水企业执行相应奖励或者惩罚的主要依据。

一、供水用户端可靠性管制

1. 本文件规定了针对本市公共供水系统停水事件统计方法、供水用户端可靠率计算方法、供水可靠率奖惩标准。

2. 本文件遵循《城市供水系统用户端可靠性评价规程》（T/CUWA 20060-2023）、《上海市供水企业成本规制管理办法》、《上海市城镇供水价格管理实施细则》等。

3. 本文件根据本市公共供水企业每一年度供水可靠率（WSRI）指标评价结果，按照以下标准进行奖励和惩罚（见下表1）。

表 1：供水可靠率奖惩标准

名称	目标	奖惩调整
供水可靠率 (WSRI)	WSRI ≥ 95	工资总额限额增加 100 万元
	95 > WSRI ≥ 85	工资总额限额增加 50 万元
	85 > WSRI ≥ 70	无
	70 > WSRI ≥ 60	工资总额限额减少 50 万元
	WSRI < 60	工资总额限额减少 100 万元

4. 供水可靠率 (WSRI) 计算方法如下:

$$WSRI = \left(1 - \frac{\text{用户平均停水时长}}{\text{统计期间时长}} \right) \times 100\%$$

其中, 用户平均停水时长 (WSR), 计算方法如下:

$$WSR = \frac{\sum(\text{每户平均停水时长} \times \text{每次停水用户数})}{\text{评价区域总用户数}}$$

统计期间时长按照评价期总小时数计算。在计算供水可靠率 (WSRI) 时, 以下供水中断情况不计入在内:

- 1) 二次供水储水设施定期清洗造成供水中断;
- 2) 用户提出或用户内部原因引起供水中断;

二、持续优化供水服务保障措施

本市公共供水企业要不断提升供水服务水平, 努力打造国际一流营商环境。

1. 出台优质供水服务承诺和保障措施, 并严格执行。
2. 加强管网信息系统建设, 不断提高供水运行管理水平,

提升供水可靠性。

3. 拓展复杂条件下不停水作业，提升计划停水管控水平，持续降低客户年平均停水时间和年平均停水次数。

4. 深化“互联网+”服务，加快智慧表务建设，全面推广线上申请接水、查询进度等服务。制定相关服务细则，明确线上服务范围 and 标准，简化用户申请手续，进一步提升用户获得供水便利度和满意度。

5. 对接“一网通办”，加强政企联动、数据互通，优化内部接水工作流程，加强时限管控，不断简化客户申请环节，持续缩减用户供水接入时间。

6. 严格执行政府制定的水价和服务政策，及时在线上、线下公开水价、服务标准，提升供水服务透明度。