|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 点击此处添加ICS号 |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—2024

农村供水工程标准化管理评价规范

Evaluation specification for standardized management of rural water supply projects

2024 - XX - XX发布

2024 - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc170204690)

[1 范围 1](#_Toc170204691)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc170204692)

[3 术语和定义 1](#_Toc170204693)

[4 评价原则 2](#_Toc170204694)

[5 评价内容 2](#_Toc170204695)

[6 评分方法 4](#_Toc170204696)

[7 评价类型 4](#_Toc170204697)

[8 评价程序 4](#_Toc170204698)

[附录A（规范性） 农村供水工程标准化管理评价计分表 7](#_Toc170204699)

[附录B（资料性） 用户满意度调查和统计 14](#_Toc170204700)

[参考文献 16](#_Toc170204701)

1. 前言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省水利厅提出并归口。

本文件起草单位：长沙市水质检测中心、湖南正智标准咨询有限公司。

本文件主要起草人：廖訚彧、王颖、蒋国胜、白芳、廖倩文、罗杰、黄加贝、谢思琦、胡平、黄周洲、盛东、吴雄、陈思敏、彭思思、唐娟娟、彭泓波、陈熙、刘于嘉、李胜、罗臣廷、李润泽。

农村供水工程标准化管理评价规范

* 1. 范围

本文件规定了农村供水工程标准化管理的评价原则、评价内容、评价方法、评价类型、评价程序、评价结果的处置。

本文件适用省、市、县三级水行政主管部门开展农村供水工程标准化管理评价，也可供农村供水工程管理单位进行标准化管理自评参考。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 3838 地表水环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 14848 地下水质量标准

GB/T 43824-2024 村镇供水工程技术规范

GB 50265 泵站设计标准

HJ 338 饮用水水源保护区划分技术规范

HJ/T 433 饮用水水源保护区标志技术要求

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

 农村供水工程 rural water supply projects

向村镇居民和单位供应生活用水和生产用水（不包括灌溉用水）的工程。

千吨万人供水工程 water supply project with capacity equal to or over one thousand tons or ten thousand people

设计供水规模大于等于1000m3/d，或设计供水人口大于等于10000人的农村供水工程。

千人供水工程 water supply project for one thousand people

设计供水规模大于等于100m3/d 且小于1000m3/d，或设计供水人口大于等于1000人且小于10000人的农村供水工程。

百人供水工程 water supply project for one hundred people

设计供水规模大于等于10m3/d且小于100m3/d，或设计供水人口大于等于100人且小于1000人农村供水工程。

* 1. 评价原则
		1. 全面系统

以相关文件、记录、陈述及现场事实为基础，全面系统的对农村供水工程标准化管理情况进行评价。

* + 1. 注重实效

以突出特色、满足实际管理需要及产生的效果为原则，对农村供水工程标准化管理情况进行评价。

* + 1. 客观公正

评价过程公开透明，科学公正，过程接受监督。

* 1. 评价内容
		1. 通则

评价内容分为设施、管理、供水、水价、运行等5项一级指标，25项二级指标。

农村供水工程标准化管理评价计分表见附录A。

* + 1. 设施

有7项二级指标，基本要求：

1. 水源：水源水量应充沛，保证率高；
2. 净水设施设备：应按要求配备，且配备合理、运行正常；
3. 消毒设施：应按要求配备，且配备合理、运行正常；
4. 调节建筑物：应配备合理完好，符合设计和标准要求，无安全隐患。
5. 管道选材及埋设：应用材合格，且符合埋深及防冻相关标准要求；
6. 其他设施设备：配套建（构）筑物和主要供水设备应配套齐全，功能完好；
7. 自动化监控：应视频安防监视系统和计算机监控系统且正常运行。
	* 1. 管理

有8项二级指标，基本要求：

1. 管理机构：应建立管理机构且岗位职责明确；
2. 制度建设：应建立运行管理制度并落实到位；
3. 安全生产：应具有完善的安全生产责任制；
4. 管理人员：应配备满足管理要求的管理人员；
5. 水厂布局及环境：水厂布局应合理，厂区环境应整洁；
6. 标识标牌：应设置合理、醒目；
7. 应急预案：应制定应急预案，并储备应急物资和进行应急演练；
8. 供水服务：应主动公开信息、及时处理问题，并定期开展用户满意度调查。用户满意度调查和统计要求见附录B。
	* 1. 供水

有3项二级指标，基本要求：

1. 水源保护：水源保护区或保护范围应开展“划、立、治”工作；
2. 水量：水量、入户率、供水保证率应符合相关标准规定；
3. 水质：应符合相关标准规定。
	* 1. 水价

有3项二级指标，基本要求：

1. 水价制度：应制定健全的水价制度；
2. 可覆盖成本：应可满足工程良性运行；
3. 水费收缴：应实行计量收费，做好台账管理，且水费收缴率高。
	* 1. 运行

有4项二级指标，基本要求：

1. 设施设备运行：应正常运行；
2. 管网管护：应开展巡查维护，且管网漏损率低；
3. 运行管护：应开展日常保养、定期维护和大修理运行管理有保障，且供水正常；
4. 维修养护：应制定维修养护计划，保障维修养护物资和经费。
	* 1. 定量指标计算方法
			1. 供水入户率

供水入户数占供水区域内总户数的百分比。按式（1）计算：

 $供水入户率 =\frac{供水入户数}{供水区域总户数}×100\%$ ()

* + - 1. 供水保证率

一年中供水得到充分满足的天数占一年总天数的百分比。按式（2）计算：

 $供水保证率 =\frac{一年中供水得到充分满足的天数}{一年总天数}×100\%$ ()

* + - 1. 水费收缴率

实收水费占应收水费的百分比。按式（3）计算：

 $水费收缴率=\frac{实收水费}{应收水费}×100\%$ ()

* + - 1. 管网漏损率

年供水量与年有效供水量差占年供水量的百分比。按式（4）计算：

 $管网漏损率=\frac{年供水量-年有效水量}{年供水量}×100\%$ ()

* 1. 评分方法

采用百分制。5个一级指标的分值：设施30分、管理24分、供水16分、水价14分、运行16分。一级指标分值均对应拆分至二级指标。

千人及以下农村供水工程可不评价二级指标“自动化监控”，其最终得分按照评价分值乘以100/97计算。

实行扣分制。所有二级指标细化具体的评价内容及要求，见附录A，其中每个单项分值，扣完为止。

* 1. 评价类型
		1. 通则

分为县级评价、市级评价、省级评价三种类型，分别由县级、市级、省级水行政主管部门组织开展。三种类型的评价均使用《农村供水工程标准化管理评价计分表》。

* + 1. 县级评价

可采取先申报后评价方式，或直接评价方式。

1. 先申报后评价：供水单位先按照县级有关要求进行申报，县级水行政主管部门再组织开展标准化管理评价。
2. 直接评价：县级水行政主管部门根据掌握的情况，不经过供水单位申报环节，直接组织开展标准化管理评价。

评价结果总分达到70分（含）以上，且经公示无异议的农村供水工程，即可评定为县级农村供水标准化管理工程。

评价结果总分达到80分（含）以上的农村供水工程，宜进一步申报市级评价。

* + 1. 市级评价

采取先申报后评价方式，即县级水行政主管部门按照市级有关要求进行申报，市级水行政主管部门再组织开展标准化管理评价。

评价结果总分达到80分（含）以上，且经公示无异议即可评定为市级农村供水标准化管理工程。

评价结果总分达到90分（含）以上的农村供水工程，宜进一步申报省级评价。

* + 1. 省级评价

采取先申报后评价方式，即市级水行政主管部门按照省级有关要求进行申报，省级水行政主管部门再组织开展标准化管理评价。

评价结果总分达到90分（含）以上，且经公示无异议即可评定为省级农村供水标准化管理工程。

* 1. 评价程序
		1. 通则

省级评价分为评价准备、资料初审、现场复核、结果公布四个步骤。

市级评价和县级评价可参考省级评价程序开展。

* + 1. 评价准备

省级水行政主管部门制定年度评价计划，并组织成立评价工作组开展评价工作。评价工作组宜由相关部门、科研机构、大专院校、行业协会、企业等单位具有农村供水相关工作经验的人员组成，其中至少应有5人具有高级专业技术职称或与高级专业技术职称对应的职务。

* + 1. 资料初审

评价工作组先对农村供水工程标准化管理省级评价申报资料进行初审，凡存在一票否决指标中的任一情况的，直接判定为初审不合格；凡不满足省级评价申报条件的，不进行具体评价，视同初审不合格。

一票否决指标：

a) 安全生产制度不完善，责任人未确定；

b) 发生安全事故及人员伤亡；

c) 正常运行条件下，供水水量不符合相关标准要求的；

d) 正常运行条件下，千人以上供水工程出厂水或末梢水水质不符合GB 5749要求；

e) 未建立水价制度或制定水价；

f) 不收缴水费；

g) 供水管理不到位，一年内出现2次及以上大面积停水断水或水质超标事件。

省级评价申报条件：

1. 市级得分达到90分（含）以上；
2. 申报资料完备；
3. 农村供水工程建成投运2年以上；
4. 农村供水工程服务人口中，服务农村人口比例大于或等于50%；
5. 农村供水工程具有完整的取水、制水、输配水等供水设施；
6. 反映当地供水特点，具备较好的示范辐射效应；
7. 已在湖南省农村供水工程管理信息系统中登记上图，且信息无误；
8. 群众满意度较高，近两年无省级以上平台属实举报投诉件、媒体曝光或群体供水事件。

经初审不存在一票否决情况，已满足省级评价申报条件，且达到初审合格标准，即可组织开展现场复核。

省级水行政主管部门对应初审合格工程将评价工作组分成若干评价工作小组。评价工作小组由3人～5人组成，其中至少应有1人具有高级专业技术职称或与高级专业技术职称对应的职务。

* + 1. 现场复核
			1. 基本情况介绍

评价工作小组组长介绍专家组人员及分工，说明评价的目的、范围、方法和程序。

农村供水工程单位介绍农村供水工程标准化管理基本情况、自我评价的结果和存在的问题。

* + - 1. 评价打分

评价工作小组对照评价计分表，采用查阅资料、访问座谈、实地调查等评价方式进行评价打分，确认现场评价分数，提出评价意见及建议。

* + - 1. 情况反馈

评价工作小组就评价过程中发现的问题及建议向农村供水工程单位进行反馈。

* + - 1. 评价结果公布

省级水行政主管部门对评价小组的评价结果进行公示，经公示无异议后，即可公布省级农村供水工程标准化管理评价结果。

1.
2. （规范性）
农村供水工程标准化管理评价计分表

湖南省农村供水工程标准化管理评价计分表见表A.1。

* 1. 农村供水工程标准化管理评价计分表

| 项目 | 评价内容及要求 | 得分 | 佐证材料 | 详细评价内容 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设施（30分） | 1.水源稳定（5分） | 1.水源供水量低于设计供/取水量，扣3分。 |  | 1、水资源论证报告；2、水源情况的说明文档；3、水厂设计文件；4、取水情况报告；5、相关水源取水批复报告；6、水源地及取水口照片等。 | 水源供水不能低于设计供/取水量。 |
| 2.水源保证率90%～95%，扣1分；低于90%，扣2分。 |  | 水源保证率应大于95% |
| 2.净水设施设备（7分） | 1.未按要求配备净化设备且未采取净化措施的，不得分。 |  | 1、水厂设计文件；2、净化工艺流程图；3、净化设施设备照片（净化设施设备的外观、内部、布局照片都需要）；4、水源水质检测报告等；5、水源水质超标的，还需提供净水措施情况说明文档。 | 应符合GB/T 43824-2024中10.1、10.2.1～10.2.3的规定。 |
| 2.地表水水源水质不符合 GB 3838《地表水环境质量标准》规定，地下水水源水质不符合 GB/T 14848《地下水质量标准》规定，限于条件需加以利用，但未采取净化处理，扣4分。 |  | 1、地表水应符合 GB 3838的规定，地下水应符合GB/T 14848的规定。2、应符合GB/T 43824-2024中10.2.4～10.2.8的规定。 |
| 3.净水工艺和净水设备（含措施）选择不合理，扣3分。 |  | 应符合GB/T 43824-2024中10.1～10.7的规定。 |
| 3.消毒设备**（6**分） | 1.未配备消毒设备且未采取消毒措施的，不得分。 |  | 1、水厂设计文件；2、消毒工艺流程图；3、消毒间外观照片；4、消毒设备照片（消毒设备的整体、布局照片都需要）；5、消毒设备标识标牌照片；6、水量在线监控设备照片；7、消毒设备消毒剂投加部分的照片；8、原料间外观照片；9、原料间内部消毒剂及其制备原材料存放照片等。 | 查看生活饮用水是否消毒。供水工程是否配备消毒设备。 |
| 2.消毒工艺和消毒设备（含措施）选择不合理，扣3分。 |  | 应符合GB/T 43824-2024中10.10.1、10.10.2、10.10.4～10.10.7的规定。 |
| 3.千吨万人供水工程消毒剂不能根据水量变化自动投加，扣1分。 |  | 查看是否配备自动投加设备。 |
| 4.消毒剂及其制备原材料存放不符合有关规定，千吨万人供水工程扣2分，千人及以下供水工程扣3分。 |  | 应符合GB/T 43824-2024中10.10.3的规定。 |

表A.1（续）

| 项目 | 评价内容及要求 | 得分 | 佐证材料 | 详细评价内容 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设施（30分） | 4.调节建筑物（2分） | 1.调节构筑物设计不合理，如：容积过大或过小，清水池未加盖、未设置人孔、溢流管和排空管，每项扣0.2分，扣完1分为止。 |  | 1、水厂设计文件；2、清水池正面、侧面、顶部等多角度照片；3、人孔、溢流管、排空管等构筑物照片。 | 应符合GB/T 43824-2024中9.5的规定。 |
| 2.调节构筑物破损、漏水、防腐不到位，存在安全、卫生隐患，每项扣0.2分，扣完1分为止。 |  | 检查调节构筑物是否破损、漏水、防腐不到位，存在安全隐患。 |
| 5.管道选材及埋设（3分） | 1.所选管材不符合有关标准要求，扣1分。 |  | 1、水厂设计文件；2、管材清单；3、管材合格证；4、管材照片；5、管网防护制度；6、管道敷设照片（显示埋深）；7、管道防冻照片等。 | 应符合GB/T 43824-2024中9.3.1的规定。 |
| 2.埋深或安全防冻保护措施不符合有关标准和设计要求，扣2分。 |  | 应符合GB/T 43824-2024中9.4的规定。 |
| 6.其他设施设备（4分） | 1.水厂未设置围墙/栏等封闭措施，扣1分。 |  | 1、水厂的围墙或围栏照片；2、水厂设计图；3、水厂总体布局图；4、泵房、配电间、中控室、仓库等建（构）筑物的外部、内部、局部照片；5、水泵机组、阀门、流量计、拦污栅、搅拌机、排泥机等主要供水设备的照片；6、水质化验室检测记录（注意日常检测指标和频次，且日检结果符合GB5749要求）；7、水质化验室外观、内部照片；8、水质检测日检项目的所有仪器照片等；9、特殊水处理水厂还应提供相应超标指标检测设备照片（如氟化物、铁、锰、硝酸盐等）。 | 1、应符合GB/T 43824-2024中11.2.5 C）的规定2、水厂应设围墙、栏杆等封闭措施。 |
| 2.水厂泵房、配电间、中控室、仓库等建（构）筑物配套不合理，每项扣0.2分，扣完1分为止。 |  | 1、配电间应符合GB/T 43824-2024中6.3.4的规定。2、泵房应符合GB/T 43824-2024中8.1.2、14.2.6的规定。3、仓库应符合GB/T 43824-2024中13.2.3的规定。4、中控室应符合GB/T 43824-2024中12.1、12.2.3的规定。 |
| 3.水泵机组、阀门、流量计、拦污栅、搅拌机、排泥等主要供水设备配备不齐全不合理，每项扣0.2分，扣完1分为止。 |  | 1、泵房机组设计应符合GB 50265的规定，运行应符合GB/T 43824-2024 中8.1.2的规定。2、流量计应符合GB/T 43824-2024中14.1.4的规定。3、拦污栅应符合 GB/T 43824-2024 中14.2.2C）的规定。4、排泥应符合 GB/T 43824-2024 中10.1.3的规定。 |
| 4.千吨万人水厂未配备水质化验室，扣1分；已配备水质化验室但不满足日检能力要求的，扣0.5分。 |  | 1、查看Ⅰ～Ⅲ 型供水工程是否单独或联合设立水质化验室，日检项目包括：色度、浑浊度、嗅和味、肉眼可见物、高锰酸盐指数、pH、消毒剂指标、菌落总数、总大肠菌群9项指标。以地下水为水源的供水工程可不配置高锰酸盐检测设备。1. 2、应符合GB/T 43824-2024中11.2.5b)、14.3的规定。
 |

表A.1（续）

| 项目 | 评价内容及要求 | 得分 | 佐证材料 | 详细评价内容 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设施（30分） | 7.自动化监控（3分） | 1.千吨万人供水工程未配置视频安防监视系统，系统运行不正常，每项扣0.5分，扣完1分为止。 |  | 1、水厂视频安防监视系统照片；2、水厂监控系统界面照片；3、监控系统运行过程照片（净水设备、加药装置、消毒设备等制水过程关键环节监控照片）等。 | 1、应符合GB/T 43824-2024中12.3.6、14.2.7g)的规定。2、查看Ⅰ～Ⅲ 型供水工程是否配置视屏安防监控系统且能正常运行。 |
| 2.千吨万人供水工程未配置计算机监控系统，系统运行不正常，每项扣1分，扣完2分为止。 |  | 1. 应符合GB/T 43824中14.2.7的规定。

2、查看Ⅰ～Ⅲ 型供水工程是否配置计算机监控系统且能正常运行。 |
| 管理（24分） | 1.管理机构（3分） | 1.水厂管理组织架构未建立，扣1分。 |  | 1、管理单位营业执照；2、管理组织架构图；3、员工岗位职责分工表等。 | 查阅水厂管理架构及公示情况。 |
| 2.厂长或主要负责人不了解供水情况或履职尽责不到位，扣1分。 |  | 座谈水厂厂长或主要负责人应了解水厂供水情况并履职尽责到位。 |
| 3.员工岗位职责不清，扣1分。 |  | 座谈供水工程岗位职责分工明确，员工应了解自己所在岗位的职责。 |
| 2.制度建设（2分） | 1.农村供水生产运行、水质检测、维修养护、水费收缴、安全巡查等制度不健全的，每缺一项扣0.2分，扣完1分为止。 |  | 1、生产运行、水质检测、维修养护、水费收缴、安全巡查等制度的完整文件；2、生产运行、水质检测、维修养护、水费收缴、安全巡查等主要制度的上墙照片；3、操作规程的上墙照片等。 | 查阅农村供水工程的生产运行、水质检测、维修养护、水费收缴、安全巡查等制度。 |
| 2.主要制度及关键操作规程未上墙的，每项扣0.2分，扣完1分为止。 |  | 查看每个办公室、车间、仪器设备都要有相关的规章制度和操作规程，相关制度和规程都要挂在墙上醒目的位置，仪器设备操作规程应和仪器相对应。 |
| 3.安全生产（3分） | 1.安全生产制度不完善，责任人未确定，一票否决。 |  | 1、安全生产制度的完整文件（必须明确责任人姓名）；2、安全生产制度的上墙照片；3、县级应急或水利部门提供的未发生安全事故及人员伤亡的盖章证明；4、各功能区的消防设施设备或器材照片，如灭火器、微型消防站、消防栓；5、降噪耳塞、绝缘手套、安全帽、救生圈、栏杆照片等。 | 查阅安全生产管理责任制度，明确责任人并公示情况。 |
| 2.发生安全事故及人员伤亡，一票否决。 |  | 查阅上级部门出示的无安全事故的证明。 |
| 3.未配备消防设施设备或器材，扣1分。 |  | 1. 应符合GB/T 43824-2024中14.4.6的规定。

2、查看消防设施、器材的检查与维护应符合消防管理规定。 |
| 4.安全生产措施不齐全、不合理，扣2分。 |  | 应符合GB/T 43824-2024中14.4的规定。 |

表A.1（续）

| 项目 | 评价内容及要求 | 得分 | 佐证材料 | 详细评价内容 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 管理（24分） | 4.管理人员配备（4分） | 1.管理人员队伍未配备或配备不全的，扣1分；2.管理人员不具备日常供水管理能力，扣1分；3.制水人员没有有效的健康证，扣1分；4.未对管水人员进行培训，扣1分。 |  | 1、职工名录；2、健康证照片；3、职业资格证照片；4、培训照片等。 | 查阅职工名录、健康证照片、培训记录或照片。 |
| 5.水厂布局及环境（2分） | 1.厂区功能区划分不合理，扣1分。 |  | 1、水厂总图布局图；2、功能区划分图；3、水厂全景照片、多张厂区环境照片等。 | 1、应符合GB/T 43824-2024中11.2的规定。2、生产和生活区域应严格区分开。水厂占地面积，应根据供水规模、净化工艺类型及复杂程度、卫生防护等选用。设计阶段应根据实际需要确定。V 型工程不宜小于100m²。劣质地下水水厂占地可结合实际情况适当放宽。 |
| 2.厂区环境状况差，每发现1处扣0.2分，扣完1分为止。 |  | 查看厂区环境情况。 |
| 6.标识标牌（1分） | 1.未设立标识标牌，不得分。 |  | 多张标识标牌照片（原则上必须要名称类、指示类、警示类）等。 | 查看功能区划分图、标识标牌（原则上必须要名称类 、指示类、警示类）。 |
| 2.每发现1处标识标牌设置不合理、不醒目，扣0.2分，扣完1分为止。 |  | 查看标识标牌（原则上必须要名称类 、指示类、警示类）。 |
| 7.应急预案（4分） | 1.千人以上供水工程未编制农村供水应急预案的，不得分；2.农村供水应急预案缺乏针对性、可操作性不强的，扣1分；3.农村供水应急预案未落实到具体单位和人员的，责任不落实的，扣1分；4.未配备应急物资和应急队伍的，扣1分；5.农村供水应急预案未演练的，扣1分。 |  | 1、应急预案的完整文件（内容详实、可操作性强、应急队伍明确、具体责任人明确）；2、应急物资储备照片（分类清楚、摆放整洁）；3、开展应急演练记录或照片等。 | 1、应符合GB/T 43824-2024中14.5.1.1的规定。2、Ⅰ～Ⅲ型供水工程应有应急预案文本详实、可操作、具体责任人明确，有物资储备照片、开展应急演练记录或照片。 |

表A.1（续）

| 项目 | 评价内容及要求 | 得分 | 佐证材料 | 详细评价内容 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 管理（24分） | 8.供水服务（5分） | 1、水厂责任人信息未公开，扣0.5分。 |  | 1、公开责任人信息的照片；2、公开水厂服务电话的照片；3、问题处理台账、问题反馈记录表；4、满意度调查表、满意度调查照片等。 | 查阅水厂责任信息公示情况。 |
| 2、未建立或未公开水厂供水服务电话（工程为县级统管的，未公开统管机构监督服务电话），扣0.5分。 |  | 查阅水厂服务电话和监督电话公示情况。 |
| 3.未建立问题台账，扣1分。 |  | 查阅问题台账。 |
| 4.问题处理不到位，发现1个扣0.2分，扣完2分为止。 |  | 查阅问题台账，出现问题记录、解决后销号。 |
| 5.未开展一年一次的用户满意度调查或用水户满意度不高，扣1分。 |  | 查阅用户满意度调查和统计资料。 |
| 供水（16分） | 1.水源保护（4分） | 1.千人以上供水工程水源保护区或保护范围未依法划定，扣2分；2.未设立水源保护标志牌或者设置不醒目不完整，扣1分；3.未落实水源保护措施，千人以上供水工程扣1分，百人供水工程扣3分。 |  | 1、水源地名录；2、水源保护区划定批复；3、水源保护标志牌照片；4、水源巡查照片；5、水源保护制度等。 | 1、应符合GB/T 43824-2024中7.1.4的规定。2、集中式饮用水水源应建立水源保护区。水源保护区划分和标志设置应符合HJ 338和HJ/T 433的规定。地下水水源水质符合GB/T 14848的规定，地表水水源水质符合GB 3838的规定。供水工程应提供水源保护区划定批复、水源保护制度，水源保护区应在醒目位置设立水源保护的标志。 |
| 2.水量（7分） | 1.正常运行条件下，供水水量不符合相关标准要求的，一票否决。 |  | 1、水厂设计文件；2、取水情况报告；3、用水户用水量台账；4、出厂水水量总量；5、取水许可证；6、供水入户统计表（入户统计相关表格）等。 | 1、应符合GB/T 43824-2024中6.1.2的规定。2、查阅供水台账，供水工程在正常运行时应满足供水量不低于100L～200L每人每天。 |
| 2.未依法依规办理取水许可证或取水许可证已过期，扣2分。 |  | 1、应符合GB/T 43824-2024中14.1.2的规定。2、近3年无超许可超计划取水情况。 |
| 3.千人以上供水工程未供水到户（院），百人供水工程供水入户（院）率低于95%的，扣3分。 |  | 查阅入户统计表和供水工程供水区域总户数，复核供水入户率是否高于95%。 |
| 4.供水保证率低于95%的，扣2分。 |  | 1、应符合GB/T 43824-2024中3.5的规定。2、查阅入户统计表和供水工程供水区域总户数，复核供水入户率是否高于95%。3、查阅年度供水台账。 |

表A.1（续）

| 项目 | 评价内容及要求 | 得分 | 佐证材料 | 详细评价内容 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 供水（16分） | 3.水质（5分） | 1.具备条件的没有依法依规办理卫生许可证或卫生许可证过期，扣2分。 |  | 1、卫生许可证；2、水源水水质检测报告、出厂水水质检测报告（卫健/疾控部门出具的出厂水水质检测报告，或具有CMA资质的检测机构出具的检测报告）。 | 应符合GB/T 43824-2024中14.1.2的规定。 |
| 2.地表水水源水质不符合 GB 3838《地表水环境质量标准》规定，地下水水源水质不符合 GB/T 14848《地下水质量标准》规定，扣3分。 |  | 应符合GB/T 43824-2024中7.1.1a)的规定。 |
| 3.正常运行条件下，千人以上供水工程出厂水或末梢水水质不符合 GB 5749《生活饮用水卫生标准》要求，一票否决。 |  | 应符合GB/T 43824-2024中6.2.1的规定。 |
| 水价（14分） | 1.水价制度（3分） | 1.未建立水价制度或制定水价，一票否决；2.未根据需要对特种用水、非居民用水进行分类定价，扣1分；3.定价未征求用水户代表意见，扣2分。 |  | 1、定价批复（发改、物价局相关文件）；2、举行听证会征求用水户代表意见的照片、会议记录等。 | 应符合GB/T 43824-2024中14.1.6的规定。 |
| 2.可覆盖成本（5分） | 1.执行水价加上财政补助不能满足工程良性运行的，扣2分；2.执行水价无法覆盖供水成本，且未落实财政补助的，扣3分。 |  | 1、水费收入能满足工程运行的证明材料（县级相关部门出具的证明，如县资产管理委员会等）；2、收入凭证；3、财政补助文件等。 | 查阅水费收入能满足工程运行的证明材料（县级相关部门出具的证明，如县资产管理委员会等）、收入凭证等。 |
| 3.水费收缴（6分） | 1.不收缴水费，一票否决。 |  | 1、用水户台账表；2、水厂总取水和总出厂水计量设施和在线计量设施照片；3、取水台总账和供水总台账；4、一户一表照片；5、计量收费记录；6、用水户用水量台账；7、水费收缴记录；8、用水户台账表；9、财务收缴相关账目表等。 | 查阅水费收缴记录。 |
| 2.水厂未安装取水或出厂水计量总表的，扣1分。 |  | 查阅水源水总进水口和出厂水总出水口都应安装计量总表和在线计量设施，取水台总账和供水总台账。 |
| 3.未安装一户一表，实行计量收费的，扣1分。 |  | 查阅安装一户一表情况及用户台账实行计量收费记录。 |
| 4.水费收缴率低于95%的，扣2分。 |  | 查阅计量收费记录（用水户用水量台账）、水费收缴记录、用水户台账表、财务收缴相关账目表。 |
| 5.未建立用水户台账，扣1分。 |  | 查阅用水户台账。 |
| 6.水费收缴账目不清，未建立工作台账，扣1分。 |  | 应符合GB/T 43824-2024中14.1.11的规定。供水工程提供计量收费记录（用水户用水量台账）、水费收缴记录、用水户台账表、财务收缴相关账目表。 |

表A.1（续）

| 项目 | 评价内容及要求 | 得分 | 佐证材料 | 详细评价内容 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 运行（16分） | 1.设施设备运行（4分） | 取水、输水、净水、配水等主要设施设备运行不正常的，每发现1个，扣1分，扣完4分为止。 |  | 1、设施设备运行状况描述（文字、图片）；2、设备台账；3、设备保养记录；4、设备运行记录；5、设备维修记录；6、设备运行状态照片等。 | 1、取水设施应符合GB/T 43824-2024中14.2.2的规定。2、输配水设施应符合GB/T 43824-2024中14.2.4的规定。3、净水设施应符合GB/T 43824-2024中14.2.3的规定。 |
| 2.管网管护（4分） | 1.未对供水管网开展安全巡查，扣1分。 |  | 1、管网巡查制度；2、管网巡查记录；3、管网巡查照片；4、出厂水计量水量记录、用水户端用水量记录；5、管网漏损率计算过程（出厂水计量水量、用水户端计量水量）；6、防冻措施照片或记录等。 | 查阅管网巡查制度、管网巡查记录。 |
| 2.供水管网维护不当，管网漏损率超过15%，扣2分；管网漏损率12%～15%，扣1分。 |  | 查阅总出水台账和末端计量水量形成的有效水量，复核管网漏损率。 |
| 3.未采取防冻保暖措施，导致管道冻损影响供水，扣1分。 |  | 查阅防冻措施照片或记录，走访用水户、巡视管道。 |
| 3.运行管护（4分） | 1.供水管理不到位，一年内出现2次及以上大面积停水断水或水质超标事件，一票否决。 |  | 1、县级水行政主管部门出具的一年内未出现大面积停水和水质超标事件的证明；2、设施设备日常保养、定期维护、大修理等运行管理三级制度；3、设备台账；4、设备保养记录；5、设备运行记录；6、设备维修记录等。 | 查阅供水台账和上级单位证明，供水工程一年内未出现过2次及以上大面积停水断水或水质超标事件。 |
| 2.未建立供水设施设备日常保养、定期维护和大修理等运行管理三级制度，扣2分。 |  | 1、应符合GB/T 43824-2024中14.1.5的规定。2、查阅供水设施设备日常保养、定期维护和大修理等运行管理三级制度。 |
| 3.供水设施设备日常保养、定期维护不及时不到位，扣1分。 |  | 1、查阅供水工程设备日常保养、定期维护记录。2、实地调查供水工程所有设备是否正常运行。 |
| 4.供水设施设备大修理不及时不到位，扣1分。 |  | 1、查阅供水工程大修理记录。2、实地调查供水工程所有设备是否正常运行。 |
| 4.维修养护（4分） | 1.未制定维修养护计划，扣1分；2.未配备维修养护物资，扣2分；3.未落实维修养护经费，扣1分。 |  | 1、维修养护计划；2、维修养护物资照片；3、维修养护照片；4、维修养护资金文件；5、经费拨付凭证；6、维修养护物资采购凭证等。 | 查阅维修养护计划、物资照片、经费情况 |

1. （资料性）
用户满意度调查和统计
	1. 用户满意度调查表

见表B.1。

* 1. 用户满意度调查表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 用户名称 |  | 用户所在地 |  |
| 供水单位名称 |  |
|  尊敬的用户：为进一步改进供水服务质量，我们正在进行满意度问卷调查，希望得到您的配合，请您对自来水使用情况进行评价并提出宝贵的意见，感谢您的参与！（在“□”内打√）：1、您对自来水的水压稳定程度是否满意？□非常满意 □满意 □一般 □不满意2、您对自来水供水稳定性程度是否满意？ □非常满意 □满意 □一般 □不满意3、您对自来水水质是否满意？□非常满意 □满意 □一般 □不满意4、您认为维修处理是否及时？□非常满意 □满意 □一般 □不满意5、您对当前的自来水价格是否满意？□非常满意 □满意 □一般 □不满意6、请您对自来水供水服务进行整体满意度评价。□非常满意 □满意 □一般 □不满意7、您对自来水客户热线和营业大厅工作人员的服务态度和服务质量是否满意?□非常满意 □满意 □一般 □不满意 |
| 其他意见、要求或建议： |
| 受访人签名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

* 1. 调查表回收数量

千吨万人供水工程调查表回收数量不得少于100份；

千人供水工程调查表回收数量不得少于50份；

百人供水工程调查表回收数量不得少于10份。

* 1. 调查表统计分析
		1. 用户满意度调查表的计算

每项评价计分：“非常满意”计10分，“满意”计8分，“一般”计6分，“不满意”计4分。

用户满意度得分按式（B.1）计算：

 $Y=P总×\frac{100}{70}$ (B.1)

式中：

Y ---用户满意度调查得分；

P总 ---七项评价指标总得分。

* + 1. 综合评价计算

按式（B.2）计算：

 $Z=（\sum\_{j=1}^{n}Y）/100n$ (B.2)

式中：

Z ---满意度调查综合得分；

 n ---回收调查表份数；

 Y ---单份调查表得分。

参考文献

[1] GB 50034 建筑照明设计标准

[2] GB 50052 供配电系统设计规范

[3] GB 50053 20KV及以下变电所设计规范

[4] GB 50054 低压配电设计规范

[5] GB 50057 建筑物防雷设计规范

[6] SL 310 村镇供水工程技术规范

[7] 办农水〔2022〕307号 《水利部办公厅关于推进农村供水工程标准化管理的通知》

[8] 办农水函〔2023〕353号 《水利部办公厅关于做好2023年度农村供水工程标准化管理工作的通知》

[9] 湘水办函〔2023〕118号 《关于印发湖南省农村供水工程标准化管理实施方案的通知》

