

清远市水利局

清远市供水拓展有限责任公司

供水可靠性管制计划协议
(2024年)

二〇二四年五月



甲方：清远市水利局

乙方：清远市供水拓展有限责任公司

为了保证清远市供水的可靠性和服务水平，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，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方就本协议下供水可靠性管制计划协商一致，订立本协议。

一、协议管制周期

对 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日供水可靠性落实管制，评价时间为 2024 年年末。

二、内容

1. 供水可靠率（WSRI）计算方法如下：

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

其中，用户平均停水时长（WSR），计算方法如下：

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

统计期间时长按照评价期总小时数计算，评价区域总用户数是指供水企业供水区域的用户总数。

2. 在计算供水可靠率（WSRI）时，以下供水情况不计入内：

- (1) 二次供水储水设施定期清洗造成供水中断。
- (2) 计划性接驳停水、用户提出或用户内部原因引起供水中断。

(3) 其他不可抗力事件，包括但不限于原水水质受到突发污染、水厂停电、恐怖、袭击、第三方或自然灾害破坏导致供水主管爆漏等突发性事件。

3. 实施标准如下：

- (1) $WSRI \geq 95\%$ ，在水利部门层面通报表扬。
- (2) $95\% > WSRI \geq 85\%$ ，在供水行业层面通报表扬。
- (3) $85\% > WSRI \geq 70\%$ ，属正常保障水平。
- (4) $70\% > WSRI \geq 60\%$ ，在水利部门层面通报批评。
- (5) $WSRI < 60\%$ ，上报市政府通报批评。

三、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利义务

1. 有权对乙方就协议内容实施监管。
2. 有权要求乙方就协议内容如实披露有关信息。
3. 应在职责范围内协助乙方推进供水建设，协调解决供水企业供水规划建设等问题。
4. 应当妥善保管保密乙方提供的信息。

(二) 乙方的权利和义务

1. 按照国家 and 地方规定的供水质量和供水服务标准向用户提供供水服务，并就协议内容接受甲方监督。
2. 按照国家 and 地方有关供水法律法规规定向甲方如实披露有关信息。
3. 按规定向甲方反馈重大停水事件情况，并在事发一个月内提交分析和处理报告。

4. 每季度向甲方反馈供水企业供水规划建设等情况，必要时促请甲方牵头协调解决。

四、持续优化供水服务保障措施

为配合提高本区域供水可靠性，乙方要不断提升供水服务水平，积极推动“获得用水”进入粤港澳大湾区，为清远市营商环境广清一体化助力。

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。

五、协议的变更和解除

在本协议履行过程中，经甲乙双方协商一致，可以对本协议的条款进行变更或解除，不能就变更或解除达成一致意见的，应

当按原协议条款执行。

六、争议解决方式

本协议未尽事宜，双方友好协商解决，若无法协商一致，可按法律规定向甲方所在地人民法院提起诉讼、申请强制执行等。

七、其他

1. 如国家、广东省出台相关文件，以国家、广东省出台的文件为准。

2. 本协议供水可靠性指标，由乙方在年底统计出年度指标，经甲方审核同意后作为考核指标。

3. 本协议经甲乙双方签字盖章后生效，一式六份，双方各执三份，具有同等法律效力。



