桐柏县城区供水可靠性管制计划协议

（2025年度）

二〇二五 年 一 月

桐柏县城市管理局制

甲方： 桐柏县城市管理局

乙方： 桐柏县城区水务服务中心

为了保证桐柏县城区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 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日供水可靠性落实管制，评价时间为 2026 年年初。

二、内容

1、供水可靠率（WSRI）计算方法如下：

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

其中，用户平均停水时长（WSR），计算方法如下：

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

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干管爆漏等突发性事件。

3、奖惩标准如下：

供水可靠性性评分	奖惩措施
WSRI≥95%	上报县政府通报表扬
95%>WSRI≥85%	在线城市管理系统内通报表扬
85%>WSRI≥70%	属正常保障水平
70%>WSRI≥60%	在县城市管理系统内通报批评
WSRI<60%	惩罚 3 万元，上报县政府通报批评，约谈供水部门主要负责人

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、按照国家和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，与用户在供水合同上明确供水可靠性和可持续性的标准内容、双方责任义务，并就合同内容接受甲方监督。

2、按照国家和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、因检修、维护等原因导致需计划性停水时，供水企业应当在 48 小时前向社会发布停水公告，并将情况报送给甲方。

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，为建设现代化桐柏高质量发展助力。

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， 提升供水可靠性和可持续性。

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，明确线上服务范围和标准,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、河南省出台相关文件，以国家、河南省出台的文件为准。

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。

甲方：桐柏县城市管理局 签字：（盖章）	乙方：桐柏县城区水务服务中心 签字：（盖章）
签订日期： 2025 年 1 月 13 日	签订日期： 2025 年 1 月 13 日