

Portland Water Bureau Key Service Level Performance, Fiscal Years 2008-09 to 2014-15

Key Service Level	Fiscal Year						
	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15
A.1 100% compliance with water quality regulations	Met	Not Met	Met	Met	Not Met	Not Met	Met
A.2 Adequate pressure, more than 20 psi 99% of time	Unclear	Unclear	Unclear 44% of areas monitored	Unclear 57% of areas monitored	Met 93% of areas monitored	Met 93% of areas monitored	Met 93% of areas monitored
A.3 Fewer than 7 water quality complaints per 1000 customers	Met 6.2, water line	Met 6, water line	Met 6, water line only	Met 5, water line only	Met 5, water line only ^a	Met 6.99 ^a	Not Met ^a 9.5
A.4 Chlorine is 0.5–4.0 in 95% of samples	-----	-----	Met 99%	Met 99.3%	Met 98.2%	Met 96.3%	Met 99.7%
B.1 High or Very High rating for quality of water service, at least 75% of customers	Met 82%	Met 85%	Met 77%	Not Met 72%	Not Met 73%	Not Met 70%	Not Met 62%
B.2 Respond to 95% of customer inquiries in less than 5 days	Met	Met	Met	Met	Met	Met	Met
B.3 Answer 80% of calls within 60 seconds	Not Met (Ave CHT = 3:14)	Not Met 49% (Ave CHT= 2:02)	Not Met 54% (Ave CHT= 1:39)	Not Met 49% (Ave CHT= 2:03)	Not Met 55% (Ave CHT= 1:50)	Not Met 43% (Ave CHT= 1:52)	Not Met 65% (Ave CHT= 1:50)
B.4 Use of preferred payment methods	-----	-----	39%	45%	50%	Met 54%	Met 59%
C.1 Less than 5% of customers out of water more than 8 hours a year	Met	Met	Met	Met	Met	Met	Met
C.2 No one out of water more than 3 times in a year ^b	Met	Not Met 1 customer	Not Met 6 customers	Unclear	Met	Met	Met
C.3 90% of service installs completed in 15 days	Not Met 75%	Not Met 60%	Not Met 76%	Not Met 61%	Not Met 62%	Met 93%	Met 95%
C.4 Working hydrants within 500 feet of all services	Met	Met	Met	Met	Met	Met	Met
C.5 90% of valves tested worked	Met 95%	Not Met 89%	Met >95%	Met >97%	Met >97%	Met	Met
D.1 Aaa bond rating	Met	Met	Met	Met	Met	Met	Met
D.2 Debt service coverage 1.9/1.75	Unclear	Met 2.46/1.96	Met 2.4/1.9	Met 2.3/1.9	Met 2.5/1.9	Met	Met
E.1 CIP projects on schedule ^c	Met 84%	Met	Met 97%	Not Met 78%	Met 80%	Met 100%	Met 78%
E.2 Maintenance improvement	Met 21%	Met 41%	Met 55%	Met 60%	Met +12.5%	Met	Met
E.3 Manage risks, 80% of risk standards met	Not Met 64%	Met 83%	Met 91%	Met 92%	Met 95%	Met 96%	Met 97%
E.4 Benefit cost analysis for new projects	Met	Met	Met	Not Met	Not Met	Met	Met
F.1 50% of employees engaged	Unclear	Unclear	Met	Met	Met	Met	Met
F.2 OSHA SHARP certification	Met Renewed	Met Renewed	Met Renewed	Met Year 5	Met Graduated	-----	-----
F.3 Promotion of internal candidates 60–80%	Met 65%	Met 71%	Met 65%	Met 71%	Met 69%	Met 63%	Met 78%
F.4 Workforce diversity	Unclear	Not Met	Not Met	Not Met	Not Met	Not Met	Not Met
G.1 Per capita water use steady or declining	Met	Met	Met	Met	Unknown	Met	Unknown ^d
G.2 25% water savings from technical assistance	Met 36%	Met 30%	Met 29%	Met 33%	Not Met 23.7%	Met 32%	Met 40%
G.3 Carbon emissions lower than 2007 levels	Unclear	Met At 12,216	Met At 9,788	Met At 11,526	Met At 10,885	Met At 9,062	Unknown ^e
G.4 % Renewable energy up from 2007	Not Met	Met	Met	Met	Met	Met	Met

Abbreviations: psi= pounds per square inch, CHT=call hold time, CIP= Capital Improvement Program, OSHA SHARP=Occupational Safety and Health Administration Safety and Health Achievement Recognition Program

^aDue to an error in data collection methodology, the results for KSL A.3 for Fiscal Years 2012-13 and 2013-14 were initially reported differently. The values in this table are accurate.

^bDue to an error in data collection methodology, the quantified results for KSL C.2 for all years are not available.

^cMajor construction projects (estimated at \$500,000 or more) completed within three months of the planned/adjusted date.

^dConsumption data from FY 2014-15 not available at time of reporting.

^eCarbon footprint calculation and reporting transitioning to a fiscal-year basis; FY 2015-15 data not yet available.