

# 安徽省地方标准

## 城镇供水服务标准

Standard of Urban water supply service

DB34/T 5025-2015

主编部门：安徽省住房和城乡建设厅

批准部门：安徽省住房和城乡建设厅

安徽省质量技术监督局

施行日期：2015年11月1日

2015 合肥

安徽省地方标准  
城镇供水服务标准  
Standard of Urban water supply service  
DB34/T 5025-2015  
\*

安徽省工程建设标准设计办公室出版发行  
安徽省建筑标准设计站总经销  
(合肥市环城南路28号, 邮编: 230001)  
\*

开本: 850 x 1168毫米 1/32 印张: 1¼ 字数: 28千字  
2015年11月第一版 2015年11月第一次印刷  
印数: 1—1000册 定价: 15.00元  
如有印制质量问题, 可寄回总经销点退换

## 11 服务质量评价

**11.0.1-11.0.4** 按照《城镇供水服务》CJ/T 316规定要求，建立供水单位内部服务质量评价体系和服务质量社会评价体系，确保标准的顺利实施。

## 安徽省住房和城乡建设厅 安徽省质量技术监督局

### 公告

第42号

## 安徽省住房和城乡建设厅 安徽省质量技术监督局 关于发布安徽省工程建设地方标准 《城镇供水服务标准》 的公告

现批准发布安徽省工程建设地方标准《城镇供水服务标准》，编号为DB34/T 5025-2015，自2015年11月1日起实施。  
本标准由安徽省工程建设标准设计办公室组织出版发行。

安徽省住房和城乡建设厅 安徽省质量技术监督局  
2015年8月21日

# 前言

根据《安徽省住房城乡建设厅关于印发2014年度安徽省工程建设地方标准及标准设计图集编制（修）订计划的通知》（建标〔2014〕80号）的要求，标准编制组在深入调查研究、认真总结省内外供水服务经验的基础上，结合安徽省实际，编制本标准。

本标准主要内容是总则、术语、水质、水压、新装服务、抄表收费、售后服务、应急服务、服务形象、投诉处理、服务质量评价等内容。

本标准由安徽省住房和城乡建设厅负责管理，由安徽省城镇供水协会负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见和建议，请寄送至合肥供水集团有限公司（地址：合肥市屯溪路70号，邮编230011）。

本标准主编单位：安徽省城镇供水协会

合肥供水集团有限公司

本标准参编单位：铜陵首创水务有限责任公司

马鞍山首创水务有限责任公司

安庆供水集团公司

蚌埠中环水务有限公司

芜湖华衍水务有限公司

宿州供水服务公司

本标准主要起草人：方振杨林郭星郑伟萍

汤峰宋纲吴薇任洪宾

李之孝张利民朱波胡程

王佑铭郑成君郑姜波王冠军

李志友倪英谢伟

本标准主要审查人：蔡新立李长青张敬玉包洪全

徐柏生梁修可王清荣孙书扣

周勇江军

## 10 投诉处理

10.0.1-10.0.2 按照《城镇供水服务》CJ/T 316规定要求，供水单位应建立接待用户投诉专门渠道，在条件许可情况下，可与售后服务渠道整合，但应按各供水单位制定的投诉处理流程执行，以确保投诉处理质量。

10.0.3 投诉处理是服务补救的机会，发生投诉应迅速安排处理，对于一时无法及时处理的，应向用户解释以减少用户的误解。

# 目次

|                 |    |
|-----------------|----|
| 1 总则.....       | 1  |
| 2 术语.....       | 2  |
| 3 水质.....       | 3  |
| 4 水压.....       | 4  |
| 5 新装服务 .....    | 5  |
| 6 抄表收费 .....    | 6  |
| 7 售后服务 .....    | 8  |
| 8 应急服务 .....    | 9  |
| 9 服务形象 .....    | 10 |
| 10 投诉处理 .....   | 12 |
| 11 服务质量评价 ..... | 13 |
| 本标准用词说明 .....   | 14 |
| 引用标准名录 .....    | 15 |
| 附：条文说明 .....    | 16 |

## 9 服务形象

**9.0.1-9.0.3** 服务形象是供水单位提高服务质量不可或缺的重要组成部分，直接影响用户的感受。本章在总结和提炼安徽省相关供水企业的成功做法基础上，对与用户直接接触的服务界面，包括服务人员仪容仪表、行为规范及环境设施等提出了基本要求，特别是对窗口服务、上门服务、热线服务、回访服务及“来人、来电”等服务作出了规范要求。

## 8 应急服务

**8.0.1-8.0.3** 近年来，因水源受蓝藻或有毒化学品污染突发事件以及地震等引发的区域性灾害时有发生，危及供水安全，给居民日常生活及整个社会的正常秩序带来严重影响。因此，供水单位应制定应急服务预案，一旦发生严重影响供水安全的紧急情况，供水单位应及时采取应急措施，尽力将可能产生的危害减少到最小限度。

## 7 售后服务

## 1 总 则

7.0.1 按照《城镇供水服务》CJ/T 316规定要求，供水单位为确保用户不间断用水，必须建立全天候开通的售后服务联系渠道，及时处理用户反映的水质、水压、水管漏水及水费等问题。

7.0.3 用户报修水管漏水是供水服务中经常碰到的问题。本标准从服务角度出发，将用户报修作为售后服务中的一项重要内容。对修漏及时率的具体要求，应按行业标准《城市供水管网漏损控制及评定标准》CJJ 92执行。

关于售后服务项目中的“其他服务”，主要指用户反映水质、水压、抄表收费问题及分户、并户、迁址、销户、暂停、更名或过户、更改用水性质、暂拆和移表、水费调整等业务，按照《城镇供水服务》CJ/T 316要求，处理期限定为5天。本标准限定为3天。

7.0.4 停水或降压供水直接影响用户正常生产、生活用水，故停水或降压供水工作程序应规范严谨。对于供水单位计划性停水一定要提前告知用户做好各项准备工作；对突发性的停水或降压供水，供水单位有义务采取相应措施及时恢复正常供水，全力做好保障服务。

1.0.1 为规范安徽省城镇供水服务行为，保障社会公众权益，提高城镇供水服务水平，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于安徽省城镇供水单位向城镇单位或居民提供的供水服务。

1.0.3 城镇供水服务除应符合本标准外，尚应符合国家现行有关标准的规定。

## 2 术语

### 2.0.1 供水 water supply

指公共供水和自建设施供水。

公共供水指城镇自来水供水企事业单位以公共供水管道及其附属设施向单位或居民的生活、生产和其他各项建设提供用水。

自建设施供水指城镇有关单位以其自行建设的供水管道及其附属设施主要向本单位的生活、生产或其他各项建设提供用水。

### 2.0.2 二次供水 secondary water supply

当民用与工业建筑生活用水对水压、水量的要求超过城镇公共供水或自建设施供水管网能力时，通过储存、加压等设施经管道供给用户或自用的供水方式。

### 2.0.3 供水服务 water supply service

为满足用户用水的需要，供水单位与用户接触的活动以及供水单位内部活动所产生的结果。

### 2.0.4 供水单位 water supply enterprises

提供供水服务的城镇供水企事业单位及二次供水单位等。

### 2.0.5 用户 customer

接受服务的单位或居民。

## 6 抄表收费

**6.0.1-6.0.2** 水表是供水单位向用户售水计量收费的依据。水表选用及安装直接关系到买卖公平,因此,依据计量法和合同法相关要求,对水表安装提出具体要求。

**6.0.3** 水表属于强制检定的计量器具,供水单位为确保水表计量准确性,应按规定对水表实施首次检定和定期更换。

**6.0.4** 根据《城镇供水服务》CJ/T 316 中第9.3款“供水单位应按照规定周期准确抄表计量,可通过账单提示等方式告知客户下次抄表时间。若需要变更抄表周期,应事先通知客户”的要求,结合安徽省实际,对抄表计量周期进行了相应的规定。

**6.0.5** 人为因素指用户或第三方原因造成不能抄表的,如绕过结算水表接管取水,擅自安装、毁坏结算水表或干扰结算水表正常计量;拆除、伪造、开启法定计量检定机构加封的结算水表或者设施封印;擅自在公共供水管网系统上取水等行为。因人为因素不能抄表的,按《安徽省城镇供水条例》第四十二条规定执行。

**6.0.6-6.0.10** 供水单位在抄表计费后,可通过水费账单等形式,按规定期限及时将抄表收费信息准确、清晰告知用户,使用户尽早知晓,以便及时付费。为方便用户交纳水费,供水单位可根据各地具体情况,采用各种有效的收费方式。

**6.0.12** 用户将欠费交清,并通知供水单位后,供水单位应在18小时内恢复供水,以保障用户正常用水。

**6.0.13** 根据《安徽省城镇供水条例》第三十四条规定,用户对结算水表计量有异议的,经法定计量检定机构校验,水表误差率超过国家规定标准的,供水单位应当负责更换水表,支付检验费,并退还多收取的水费;水表误差率不超过国家规定标准的,

## 3 水质

**3.0.1** 城镇供水出厂水、管网水水质必须符合《生活饮用水卫生标准》GB 5749的要求;

**3.0.2** 原水、出厂水、管网水水质监测采样点选择、检验项目、检验频率、合格率及计算方法应按《城市供水水质标准》CJ/T 206要求执行,水质检测结果应定期向用户公告。

**3.0.3** 以地表水为水源的水厂取水口或原水泵房宜配置水质在线仪表。

**3.0.4** 二次供水设施管理单位应保证二次供水设施完好,定期对水质进行检测,每季度至少对供水设施清洗消毒1次,保证二次供水水质符合国家规定标准。

**3.0.5** 直接从事供、管水人员必须取得体检合格证方可上岗,并每年进行1次健康检查。

## 4 水压

4.0.1 供水单位应保持不间断供水。

4.0.2 供水管网末梢压力应不低于0.14MPa，压力合格率应不低于97%。

4.0.3 管网压力监测点应根据管网供水服务面积设置，每10平方公里不应少于1个测压点。管网系统测压点总数不应少于3个，在管网末梢位置上应适当增加测压点数。

4.0.4 供水单位宜建立计算机辅助调度系统、供水管网动态模型，监测管网运行状况。

## 5 新装服务

5.0.1-5.0.3 引用《城镇供水服务》CJ/T 316 有关规定要求。用户申请新装用水是供水单位的重要服务项目，有必要建立专门的业务接待办理场所。目前，用户从申请新装用水到接水表通水的整个过程，各个供水单位各有不同的做法，一时难以具体统一。因此，5.0.3条规定应制定新装业务办理流程，明确各个环节以及相应的办事准则、办理期限等，以便向社会和用户公开，方便用户并接受用户监督。

5.0.4 供水管道在维修及安装施工过程中，容易影响用户生活、交通安全、环境卫生等，以及供水单位的对外形象，为此引用了文明、清洁施工的有关规定。

5.0.5 管道安装施工与维修时效性及材质、质量等影响用户用水安全问题，为此引用了《给水排水管道施工及验收规范》GB 50268的相关要求。

## 4 水压

4.0.1 根据供水服务安全性原则,供水单位应不间断地向用户供水。

4.0.2 引用了《城镇供水服务》CJ/T 316 中对管网压力的要求。

4.0.3 为精确掌握管网压力变化,需在供水管网上合理设置测压点。测压点布置依据《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》CJJ 207-2013中5.1.3条款。

4.0.4 本条根据住房城乡建设部《关于印发<城市供水2010年技术进步发展规划及2020年远景目标>的通知》(建城〔2005〕179号)要求,供水单位应建立计算机辅助调度系统,鼓励和推进供水管网压力调度科学化,以全面保障用户正常用水压力。

## 5 新装服务

5.0.1 供水单位须公开业务受理范围、办理流程、办结时限、服务承诺、投诉电话及收费标准等服务内容,可采用网站、宣传单页、新闻媒介等方式公开。

5.0.2 供水单位应设置受理用户申请新装自来水的接待场所,宜与售后服务的营业厅整合。

5.0.3 供水单位应制定新装自来水业务办理流程。办理流程应包括前期咨询、申请受理、现场勘查、内部给水方案审核、接水方案设计、施工合同签订、工程费用收取、供水合同签订、管道和水表安装、通水验收等业务环节。

5.0.4 供水管网工程施工应按合同约定的工期履行。施工过程中应做好场地清洁和安全保障工作,减少对用户影响。

5.0.5 供水管网工程施工与验收应符合《给水排水管道工程施工及验收规范》GB 50268规定。

## 6 抄表收费

- 6.0.1 供水单位应按照合同约定为用户安装结算水表。
- 6.0.2 水表的选用及安装应符合《封闭满管道中水流量的测量 饮用冷水水表和热水水表》GB/T 778及《饮用冷水水表安全规则》CJ 266要求。
- 6.0.3 水表首次使用时，供水单位必须强制检定。更换水表前应由施工单位事先告知用户。
- 6.0.4 供水单位应定期抄表至结算水表，并告知用户。抄表准确率应不低于99%，抄表周期一般不宜超过3个月。
- 6.0.5 非人为因素不能抄表的，应按前3个抄表周期平均用水量估算用水量。
- 6.0.6 抄表时发现用户用水量明显超出正常水量时，抄表人员应及时告知用户，提醒用户核对用水量。
- 6.0.7 供水单位可采取电话、短信、张贴等形式将水费通知、催交水费通知及欠费停水通知等告知用户，催交水费及欠费停水通知应以单据形式告知。
- 6.0.8 供水单位应以供水合同约定的贸易结算水表显示的用水量，按照物价部门核定的水价向用户计量收费。
- 6.0.9 供水单位应提供营业厅人工收费方式，并可采用网上交费、银行网点代扣水费、预存水费等方便用户交费的结算方式。
- 6.0.10 供水单位应为用户提供水费查询服务，宜开通电话查询、网上查询、手机短信等查询服务。
- 6.0.11 对于逾期交纳水费的，供水单位可按供水合同的约定，收取违约金或采取停止供水措施。
- 6.0.12 欠费交清后，用户通知供水单位，供水单位应在18小时

## 3 水质

- 3.0.1 自来水质量直接关系到人们的日常生活和身体健康，是供水服务的核心质量。本条引用国家水质标准，要求供水水质的各项指标必须符合《生活饮用水卫生标准》GB 5749。
- 3.0.2 自来水属于流程性产品，根据其质量管理特点，对直接关系到广大用户切身利益的自来水生产与供应过程的水质合格程度，主要是通过水质检测合格率来衡量。本条通过引用相关标准，对原水、出厂水和管网水的水质采样点、检测项目、频次、合格率及计算方法等提出要求。同时要求将水质有关信息告知用户，保障用户知情权。
- 3.0.3 依据《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》CJJ 58 2.2.2条款，强调对自来水生产源头水质控制。
- 3.0.4 二次供水的管道及相关设备的卫生状况直接影响用户端最终水质的好坏。为避免自来水在二次供水设施环节出现二次污染，《安徽省城镇供水条例》第十八条强调，要根据季节变化，定期对水质进行检测，每季度至少对供水设施清洗消毒一次，保证二次供水水质符合国家规定的水质标准。
- 3.0.5 本条依据国家建设部、卫生部发布的《生活饮用水卫生监督管理办法》有关规定。直接从事自来水生产与管理的人员的自身健康状况可能影响供水水质安全，尤其是国家规定传染性病原体携带者，不得从事供、管水工作。

内恢复供水。

**6.0.13** 经第三方法定检定机构检测，水表误差超过国家规定时，供水单位应根据计量检定结果退减或补收水费。

## 1 总 则

**1.0.1** 本标准以科学发展观为指导，充分考虑了安徽省城镇供水服务工作的现状和发展，将人民群众对城镇供水服务的需求转化为城镇供水行业及企业行为准则和规范。对安徽省城镇供水经营服务行为制定行业服务标准尚属首次，编制人员在广泛征求省内各地供水行业对规范供水经营服务的建议的基础上，制定了本标准，旨在总结供水行业经营服务各环节所要求遵循的基本原则和行为规范。

目次

1 总则.....18

3 水质.....19

4 水压.....20

5 新装服务.....21

6 抄表收费 .....22

7 售后服务 .....24

8 应急服务 .....25

9 服务形象 .....26

10 投诉处理 .....27

11 服务质量评价 .....28

7 售后服务

7.0.1 供水单位应设置供水服务热线，接受用户咨询、求助及投诉，宜与政府热线、“110”等协调联动。服务热线应保持24小时畅通。

7.0.2 供水单位应建立回访制度。对于用户不满意的，应制定纠正预防措施。

7.0.3 受理用户反映的售后服务问题后，应在2小时内作出响应，售后服务处理期限应符合表7.0.4要求。对于规定的期限内不能解决的问题，应向用户说明原因并承诺解决的时间。

7.0.4 停水或降压供水时，供水单位应发布公告。公告内容应包括停水或降压供水时间、范围和原因等。供水单位应按公告时间恢复供水；停水延时，应再次公告。

表7.0.4 售后服务处理期限

| 序号 | 售后服务项目        | 处理期限                                                                                                                         |                            |
|----|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|    |               | 除不可抗力因素外，一般应在30分钟内到达现场采取应对措施                                                                                                 |                            |
| 1  | 漏水或爆管         | 直径≤100mm                                                                                                                     | 4小时内止水抢修，12小时内恢复供水         |
| 2  | 突发性爆管、折断事故    | 100mm<直径≤300mm                                                                                                               | 4小时内止水抢修，24小时内恢复供水         |
|    |               | 300mm<直径≤800mm                                                                                                               | 4小时内止水抢修，36小时内恢复供水         |
|    |               | 直径≥1000mm                                                                                                                    | 4小时内止水抢修，连续抢修恢复供水          |
| 3  | 停水或降压供水公告     | 计划性                                                                                                                          | 小范围<br>提前24小时以公告或电话等方式通知用户 |
|    |               | 较大范围                                                                                                                         | 提前48小时通过媒体、网站等形式向社会发布停水公告  |
| 4  | 表井及内部设施维修     | 突发性                                                                                                                          | 在抢修同时向用户发布公告               |
| 5  | 市政供水管网阀门井井盖缺损 | 一般应在12小时内修复完毕                                                                                                                |                            |
| 6  | 其他服务          | 一经发现，应在12小时内补配或修复；不能及时补配或修复的，须采取必要的安全防范措施<br>对于用户反映水质、水压、抄表收费问题和错户、更名或过户、更改用水性质、暂拆和移表等业务，一般应在3个工作日给予回复，也可根据用户要求约定期限，在约定期限内处理 |                            |

## 安徽省地方标准

### 城镇供水服务标准

DB34/T 5025-2015

#### 条文说明

## 8 应急服务

**8.0.1** 遇到可能发生的自然灾害、重大水质污染、社会治安、生产事故、大口径爆管等严重影响正常供水服务的突发性事件，供水单位应启动应急预案。

**8.0.2** 计划停水时间超过24小时的，供水单位应视抢修情况采取临时供水措施，向受影响范围内的居民集中居住区送水。

**8.0.3** 供水单位应配备送水车或与消防部门联系保障应急供水。

## 9 服务形象

9.0.1 供水单位应设立专门的客户服务大厅，配有专门引导员，为用户提供业务办理引导服务，并应满足以下要求：

1 客户服务大厅应设置明显标识牌、无障碍通道，服务设施齐全，室内整洁，环境温馨。

2 有条件的供水单位，可设立用户等候区，设置自动取号系统；业务窗口宜设置用户即时评价器，供用户现场评价服务质量。

3 供水单位应将用户业务办理所需资料以及办理流程、收费标准等编印成宣传页，连同所需填写业务表格摆放在服务网点适当位置。有条件的供水单位可将相关信息公示在企业网站，供用户下载。

9.0.2 供水单位服务人员应着装整洁、举止文明、用语规范、态度热情，熟悉工作业务、遵守职业道德、恪守首问负责制，不得吃、拿、卡、要，不得刁难用户。

9.0.3 上门服务工作人员应遵循以下要求：

1 上门服务前，应提前电话预约用户，在规定时间内上门服务。

2 上门服务时，应礼貌敲门、主动问候、出示工作证件，向用户说明来由，征得用户同意后方可入户服务。入户服务时，应穿着鞋套。

3 服务沟通应使用“请您”、“您好”、“请原谅”、“打扰您”、“感谢您的合作”、“再见”等文明服务用语。

4 服务后，应主动清洁现场，告知用户服务监督、投诉电话等。

## 引用标准名录

- 1 《城市供水条例》（国务院令第158号）
- 2 《安徽省城镇供水条例》（安徽省人大常委会公告第44号）
- 3 《生活饮用水卫生监督管理办法》（建设部 卫生部令第53号）

- 4 《地表水环境质量标准》GB 3838
- 5 《生活饮用水卫生标准》GB 5749
- 6 《室外给水设计规范》GB 50013
- 7 《给水排水管道工程施工及验收规范》GB 50268
- 8 《二次供水设施卫生规范》GB 17051
- 9 《封闭满管道中水流量的测量饮用冷水水表和热水水表》GB/T 778

- 10 《生活饮用水标准检验方法》GB/T 5750
- 11 《地下水质量标准》GB/T 14848
- 12 《质量管理体系 要求》GB/T 19001
- 13 《服务标准化工作指南》GB/T 15624
- 14 《饮用水冷水水表安全规则》CJ 266
- 15 《城市供水水质标准》CJ/T 206
- 16 《城镇供水服务》CJ/T 316
- 17 《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》CJJ 58
- 18 《城市供水管网漏损控制及评定标准》CJJ 92
- 19 《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》CJJ 207
- 20 《冷水水表检定规程》JJG 162

5 服务热线等监督部门应在规定期限内电话回访用户满意度。

9.0.4 服务热线工作人员应具有良好的电话沟通能力及服务技巧。电话交流完毕，应礼貌道“再见”。通常情况下，不得中途挂断用户电话。

9.0.5 有条件的供水单位，可注册成立志愿服务队为用户提供服务。

## 本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

- 1) 表示很严格，非这样做不可的：  
正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；
  - 2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：  
正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；
  - 3) 对表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：  
正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；
  - 4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。
- 2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

10 投诉处理

- 10.0.1 供水单位应设立电话、网络、信访等多种投诉受理渠道。
- 10.0.2 供水单位应制定投诉处理流程及办法。
- 10.0.3 受理用户投诉后应在2小时内作出响应，5个工作日内处理完毕。对在规定的处理期限内不能解决的投诉，应向用户说明原因，并承诺解决时间。

11 服务质量评价

- 11.0.1 供水单位应以本标准为基准，制定企业内部服务标准。
- 11.0.2 供水单位可按《质量管理体系要求》GB/T 19001，建立内部评价体系及内部质量管理体系。
- 11.0.3 在实施供水服务标准的基础上，宜开展对供水服务质量与效果的社会评价。社会评价可包括：
  - 1 开展用户满意度测评。
  - 2 政府主管部门以及消费者组织开展对供水服务质量的监督评价。
  - 3 利用广播、电视、报刊、网络等媒体公布供水服务质量评价结果。
- 11.0.4 开展服务质量评价应按表11.0.4评价指标进行。

表11.0.4 供水服务综合评价指标

| 序号 | 评价指标 | 服务质量评价内容                              |
|----|------|---------------------------------------|
| 1  | 水质   | 水质综合合格率不低于95%                         |
| 2  | 压力   | 管网压力合格率不低于97%                         |
| 3  | 管网修缮 | 热线报修、正常管线维护情况，修复及时率不低于98%             |
| 4  | 用户投诉 | 服务热线、政府热线等办结率100%（由于用户原因或客观原因无法办结的除外） |
| 5  | 应急处置 | 应急预案的修缮、演练、物资储备及突发事件处置情况              |

- 11.0.5 供水单位应建立奖惩机制，鼓励员工模范遵守供水服务标准，为用户提供优质服务；对违反供水服务标准的，应追究责任。