

ICS 号: 5.01.01

ICS 号: 5.01.01

ICS 号: 5.01.01

中国标准文献分类号: 5.01.01

团体标准

团体标准

团体标准

发布

实施

发布



23122915393481

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要求	2
4.1 服务人员与服务渠道	2
4.2 服务内容	3
4.3 受理、处理服务	3
4.4 投诉处理	4
4.5 用水客户满意度和改进	4
4.6 供水管网服务	4
4.7 计量收费服务	5
4.8 居民住宅二次供水	6
5 管理要求	7
5.1 通用要求	7
5.2 特定要求	7
6 服务认证评价要求	10
6.1 认证模式	10
6.2 管理要求审核准则	10
6.3 服务特性评价准则	10
6.4 认证结果	10
附录 A（规范性） 城镇供水服务要求测评表	12
附录 B（规范性） 城镇供水服务管理要求审核工具	15
参考文献	21

前 言

本文件按照GB/T1.1—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。

本文件由上海市检验检测认证协会提出并归口。

本文件起草单位：上海城投水务（集团）有限公司供水分公司，上海市供水行业协会，上海浦东新区自来水有限公司，上海创新质量认证咨询有限公司，上海质量体系审核中心，上海质量管理科学研究院有限公司。

本文件主要起草人：陈士忠、胡玲、钱吉洪、刘恒冉、黄晓俊、俞磊、汪建新、童超祎、韩冰、朱昌舜、章旻、接道荣、许宾、宋迎、俞文佳、范源、盛国瑞、王兰棠、倪晓波、邱蕴阳、徐大喜。

首批承诺执行单位：上海城投水务（集团）有限公司供水分公司，上海市供水行业协会，上海浦东新区自来水有限公司，上海创新质量认证咨询有限公司，上海质量体系审核中心，上海质量管理科学研究院有限公司。

本文件为首次发布。



引 言

城镇供水服务作为国民经济中最重要的基础公共服务，其重要性不言而喻，其不仅是加快城市化进程整体规划体系的重要组成部分，也对协调生活、生产、生态三者之间动态关系以及维系经济社会可持续发展具有重要意义。随着我国城镇供水市场化改革不断推进，人们对服务是否满足需求和期望判断的迫切性日益增强，对城镇供水服务提质增效提出了更高的要求。同时提高城镇供水服务水平，还有助于进一步规范城镇供水的科学化、精细化、规范化水平，保障供水、用水双方合法权益，促进城镇供水事业健康发展，节约和保护水资源。

本文件为供水单位的管理和服务提出了评价要求，用于规范认证机构开展供水服务认证的评价活动，特制订本文件。

城镇供水服务认证要求

1 范围

本文件规定了供水单位提供城镇供水服务的规范性要求，包括服务评价要求、管理评价要求和服务认证评价等内容。

本文件适用于认证机构开展针对供水单位的城镇供水服务认证活动，也适用于供水单位规范其服务活动及其自我开展评价活动。

2 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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 17051-1997 二次供水设施卫生规范
- GB 50013 室外给水设计标准
- GB/T 17219 生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价标准
- GB/T 27207 合格评定服务认证模式选择与应用导则
- GB/T 32063-2015 城镇供水服务
- GB/T 32169.1-2015 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求
- GB/T 33358 政府热线服务规范
- GB/T 34432 售后服务基本术语
- GB/T 5750.2 生活饮用水标准检验方法 第2部分：水样的采集与保存
- CJ/T 206 城市供水水质标准
- CJJ 92 城镇供水管网漏损控制及评定标准
- CJJ 140-2018 二次供水工程技术规程
- RB/T 314 合格评定服务认证模式选择与应用指南
- SL 459 城市供水应急预案编制导则
- DB31/T 804 生活饮用水卫生管理规范
- DB31/T 926 城镇供水管道水力冲洗技术规范
- DB31/T 1091 生活饮用水水质标准
- DB31/T 1332 城市供水管网安全风险评估技术规范
- DB31/T 1333 城市供水管网运行安全风险监测技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

生活饮用水 drinking water

供人生活的饮水和生活用水。

[来源：GB 5749-2022，术语和定义3.1]

3.2

用水客户 customer

与供水单位有供用水关系、接受供水服务的单位或个人。

[来源：GB/T 32063-2015，术语和定义3.4，有修改]

3.3

供水单位 water supply enterprise

向客户提供生活饮用水服务的城镇公共供水单位、自建设施供水单位和二次供水单位。

[来源: GB/T 32063-2015, 术语和定义3.2]

3.4

二次供水 secondary water supply

当民用与工业建筑生活饮用水对水压、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。

[来源: CJJ 140-2010 二次供水技术规程]

3.5

售后服务 after-sales service

商品售出后,为满足顾客的需求提供的一系列活动和措施。

[来源: GB/T 34432-2017, 基础术语2.1]

3.6

供水服务 water supply service

城镇供水单位提供生活饮用水以及与客户在新装服务、抄表收费、售后服务、投诉处理等过程中接触的活动。

[来源: GB/T 32063-2015, 术语和定义3.1]

3.7

服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

[来源: GB/T 27400-2020, 定义3.8]

3.8

在装表抄见率 (Reading rate of installed water meter)

反映上门抄表抄见和成功远传抄码的能力。辖区内通过人工抄读、远传抄读等手段抄见的在装表数量占所有应抄在装表数量的百分比。

3.9

数字管线覆盖率 Digital Pipeline coverage

数字管线覆盖率是指管线地理信息系统掌握GIS信息的管线长度与应管理GIS管线长度的比值。

3.10

供水管网漏损率 water loss rate

管网漏损水量与供水总量之比,通常用百分比表示。

[来源: CJJ 92-2016, 术语2.0.18]

4 服务要求

4.1 服务人员与服务渠道

4.1.1 服务人员要求

4.1.1.1 应配备与服务内容相适应的服务人员,并符合 GB/T32169.1-2015 中 4.2 规定要求。

4.1.1.2 服务语种应包括普通话、当地主要方言,语言水平应保证客户顺畅交流、充分理解信息,语言内容应规范、专业。

4.1.1.3 服务人员应统一服装、衣着整洁、佩戴胸卡、举止文明、语言规范、态度热情。

4.1.1.4 直接从事供、管水的人员应每年进行一次健康检查,取得健康体检合格证后方可上岗工作。

4.1.2 营业厅窗口服务要求

4.1.2.1 应设置方便受理客户申请涉水服务的营业场所,服务窗口的数量应能够保证客户等待时间不超过规定要求。

4.1.2.2 营业场所各功能区应实行定置管理,办公环境整洁有序,并符合 GB/T32169.1-2015 中第 5 章和 GB/T32063-2015 中 5.7.1 的规定要求。

4.1.3 政府热线转办服务要求

应建立与政府相关热线的转办服务对接工作流程，确定工作职责和时限等要求。

4.1.4 “服务热线”服务要求

服务热线应电话号码唯一，应答时用语规范，态度热情，服务要求包括但不限于：

- a) 明确告知服务工号；
- b) 保持 24h 畅通，服务热线 10s 内呼叫接通率 \geq 96%。

4.1.5 网上渠道服务要求

4.1.5.1 应建立易识别且专业的网上服务渠道，包含微博、微信公众号、App、小程序等。

4.1.5.2 服务内容包含便民信息，诉求受理，业务办理，查询缴费等。

4.1.6 上门服务要求

4.1.6.1 提供供水售后服务，包括对用水量、水表抄码产生异议，水表故障，用水问题等客户使用自来水后的诉求等。

4.1.6.2 收到客户反映后，按时联系客户，约定上门，提供合理解决方案，并记录在册。

4.2 服务内容

4.2.1 提供供水诉求受理、处理服务，包括但不限于：

- a) 咨询（水费咨询、用水咨询等）；
- b) 报修（表务问题、用水问题、水质问题、水管设备、二次供水）；
- c) 服务投诉；
- d) 意见建议；
- e) 表扬。

4.2.2 提供业务办理、受理服务，包括但不限于：

- a) 收费；
- b) 开户；
- c) 过户；
- d) 实名制；
- e) 一户多人口；
- f) 电子发票；
- g) 用水性质变更；
- h) 非居托收；
- i) 客户信息变更；
- j) 电子缴费通知单；
- k) 合用表；
- l) 销户受理。

4.3 受理、处理服务

4.3.1 受理

4.3.1.1 应建立来电、来信、来访、电子邮件、网络等多种受理渠道，详细记录客户反映的信息。

4.3.1.2 按规定及时传递至有关部门，并在规定时限内或收到诉求当日做出响应。

4.3.1.3 应建立客户信息的保密机制，确保客户信息不被非法利用。

4.3.2 处理

4.3.2.1 应详细记录维修内容和要求，维修前告知收费标准。

4.3.2.2 维修完毕应进行验收，并由客户签字确认。

4.3.2.3 应明确计划停水和紧急停水的原因，明确停水的时间和区域等内容。

4.3.2.4 停水信息发布的途径和内容可追溯。

- 4.3.2.5 应保存重点用水客户已通知到位的客观证据。
4.3.2.6 当停水时间超过 24h，必要时应采取临时措施向居民供水。

4.3.3 服务时限与执行效果

服务时限及执行效果要求见表1和表2。

表1 售后服务时限要求

序号	项目	时限
1	临时停水	不超过24h
2	零星点状水质问题	不超过24h
3	井盖缺损	不超过24h
4	管道漏水	不超过24h
5	爆管止水并开始抢修	2h内
6	其他服务	不超过5个工作日

注：（1）处理时限也可以按照客户约定进行。
（2）以上规定的服务时限限于一般情况；遇特殊情况（如市政路面开挖，须相关职能部门审批等客观因素），将及时与客户沟通，适当延长时间，直至问题解决。

表2 售后服务执行效果要求

序号	指标	值
1	报修一次解决率	≥99%
2	售后服务处理及时率	≥99%

4.4 投诉处理

- 4.4.1 应在规定的时间内组织调查并处理完成，具体要求见表3。
4.4.2 应及时对投诉客户进行回访。

表3 顾客投诉处理指标值

序号	指标	值
1	投诉率	不超过0.005%
2	投诉响应	不超过2h
3	投诉处理	不超过3个工作日
4	投诉处理及时率	100%

4.5 用水客户满意度和改进

4.5.1 满意度调查

应通过多种渠道收集客户满意和不满意的信息，对信息进行分析和处理，定期针对不同类别的客户进行满意度调查。

4.5.2 改进

利用满意度调查、客户投诉、意见和建议及日常服务过程中发现的问题等信息改进其服务，提高服务能力和水平。

4.6 供水管网服务

4.6.1 水质水压要求

- 4.6.1.1 供水管网水质应符合如下要求，包括但不限于：
a) 应符合 GB5749 和 DB31/T1091 的规定要求；
b) 水质检测的采样应符合 GB/T 5750.2 和 DB31/T1091 的规定要求；

- c) 管网水七项指标包括浑浊度、总氯、色度、臭与味、高锰酸盐指数、总大肠菌群、菌落总数；
- d) 管网水七项合格率 $\geq 99.5\%$ ；
- e) 关键卫生指标值还应符合表 4 要求。

表4 水质卫生标准要求

序号	指标	指标值
1	总氯	[0.1, 2.0] mg/L
2	浑浊度	≤ 0.5 NTU
3	菌落总数	≤ 30 CFU/mL
4	亚硝酸盐(以N计)	≤ 0.1 mg/L
5	三卤甲烷	≤ 0.5
6	铝	≤ 0.1 mg/L
7	总有机碳(TOC)	≤ 3 mg/L

- 4.6.1.2 水压与水量应符合如下要求，包括但不限于：
 - a) 符合国家和地方法规及行业标准的规定要求，不间断供水；
 - b) 供水管网末端压力不超过 160Kpa 的合格率不低于 97%。
- 4.6.2 管网运维服务要求
 - 4.6.2.1 管网巡检与监护应符合如下要求，包括但不限于：
 - a) 每年道路管网巡检覆盖率应不小于 98%，宜采用周期性分区巡检的方式，根据管道现状制定年度、季度、月度巡检计划；
 - b) 当漏水频繁或出现影响管道安全运行等情况时，应缩短巡检周期或在附近安装漏失监测仪进行监控；
 - c) 重大活动及重要场馆需要制定专项的巡检计划，并在附近重要管道安装漏失监测仪进行监控；
 - d) 表箱、阀门箱、流量箱等要定期检查，应确保完好无损；
 - e) 水表、阀门铜杆和方榫、旋塞阀（考克）被水没或泥没时，应及时清理，保证可见；
 - f) 道路消火栓应定期巡查；
 - g) 供水管网漏损率 $\leq 9\%$ 。
 - 4.6.2.2 管道维修及清洗应符合如下要求，包括但不限于：
 - a) 采用专用于维修的管件，如补漏节、管道堵漏节、伸缩节、阀门节等；
 - b) 采用“三定”冲水法，指的是定人、定点、定时，包括消火栓冲洗和管网末梢冲洗两类；
 - c) 对于管网水质突发情况，进行应急冲洗处理。
 - 4.6.2.3 爆管抢修服务应符合如下要求，包括但不限于：
 - a) 辖区阀门队接报后立即出车，30min 内到现场（特殊情况除外）；
 - b) 道路发生疑似爆管情况，需在 2h 内关闭所有阀门（需操作超过六只口径 DN500 及以上阀门的可适当延长）
 - c) 对于经评估存在水质风险的老旧管网，应进行管道冲洗及安排。
- 4.7 计量收费服务
 - 4.7.1 水价及抄表服务
 - 4.7.1.1 供水单位计价应严格执行政府定价，应保证水价公开透明。
 - 4.7.1.2 抄表计费应符合如下要求，包括但不限于：
 - a) 按抄表周期的规定及时抄表；
 - b) 抄表周期有变动时事先告知；
 - c) 按照计费规定准确计费；
 - d) 在装表抄见率 $\geq 95\%$ 。
 - 4.7.1.3 口径为 50mm 及以下的水表只作安装前首次强制检定，限期使用，到期轮换，使用期限规定如下：
 - a) 口径不超过 25mm 的水表使用期限不超过 6 年；

- b) 口径超过 25mm 但不超过 50mm 的水表使用期限不超过 4 年。
- 4.7.1.4 按规定要求及时送交水费信息，送交客户的水费信息应符合如下要求，包括但不限于：
- a) 客户名称（编号）；
 - b) 客户地址；
 - c) 用水性质；
 - d) 本期用水量；
 - e) 应缴金额；
 - f) 阶梯水价。

4.7.1.5 异常情况处理

- 4.7.1.5.1 供水单位应主动关注客户用水量的变化情况，当客户用水量异常升高时，应进行内部复核，进行数据对比分析，必要时进行现场核查。当确定属异常情况时，应将异常情况告知客户，分清责任，并协助客户分析和消除异常原因。
- 4.7.1.5.2 当客户对用水量提出异议时，供水单位应协助客户进行调查，必要时按合同约定和管理制度的要求启动水表复验等工作。

4.8 居民住宅二次供水

4.8.1 二次供水设施

- 4.8.1.1 应符合 GB17051-1997 中第 4 章“设施的卫生要求”和第 7 章“设施的水质卫生标准”的要求。
- 4.8.1.2 应符合 CJJ140-2018 中第 11 章“设施维护与安全运行管理”的要求。

4.8.2 二次供水设施运行与维护

- 4.8.2.1 二次供水水箱池清洗消毒人员应穿着专用的洁净工作服套装，包括但不限于：
- a) 戴遮耳帽；
 - b) 长袖长裤；
 - c) 白色专用卫生靴；
 - d) 一次性乳胶手套；
 - e) 工作服应同时具有消毒剂防护作用和防水作用。
- 4.8.2.2 应至少每半年对二次供水设施中的储水设施清洗、消毒一次。
- 4.8.2.3 应使用安装雾化喷头的高压清洗设备清洗水箱。
- 4.8.2.4 进行水箱（池）计划清洗前，应提前 2d 在小区内每个需要清洗消毒的门洞张贴《水箱清洗通知》，告知业主清洗消毒的具体时间、清洗单位、联系方式等，并与小区业委会、物业做好联系沟通。
- 4.8.2.5 对储水设施清洗、消毒完成后 24h 以内，应将清洗、消毒的有关情况向业主公示；
- 4.8.2.6 在获得第三方水质检测报告后，应向已清洗消毒小区业委会或物业递交报告原件，并在小区显著位置张贴公示。
- 4.8.2.7 对于二次供水水质投诉、故障抢修等紧急情况应 1h 内到达现场。

4.8.3 二次供水水质管理

- 4.8.3.1 二次供水水质要求应满足以下内容，包括但不限于：
- a) 应符合 GB 5749 和 DB31/T 1091 的规定要求；
 - b) 二次供水水质检验指标共计八项，具体检验指标及限值见表 5；
 - c) 二次供水水质八项合格率应 $\geq 98\%$ 。

表5 二次供水水质指标及限值

序号	指标	指标值
1	浑浊度	≤ 0.5 NTU
2	色度	≤ 10 CU
3	臭和味	无异臭、异味
4	肉眼可见物	无
5	pH	≥ 6.5 , 且 ≤ 8.5
6	总氯	≥ 0.05 mg/L
7	菌落总数	≤ 50 CFU/mL
8	总大肠菌群	不得检出

4.8.3.2 根据反映的二次供水水质问题，能够准确判断，采取合适的手段，包括但不限于：

- a) 现场查勘；
- b) 明确供水方式；
- c) 初步判断可能发生问题的区域；
- d) 准确使用水质检测仪器；
- e) 找出问题发生的位置和原因；
- f) 对发现的问题能够快速处理。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 明确服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- b) 针对供水管网服务、供水营销服务、二次供水服务、售后服务，建立服务子蓝图；
- c) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供和交付的运行和监视；
- d) 监视、测量（适用时）和分析；
- e) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

5.1.2 针对所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，应确保对其实施控制，对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

5.2 特定要求

5.2.1 管理制度和目标

5.2.1.1 组织应结合第4章的服务要求制订的相应管理制度，管理制度应融入供水单位业务过程中，以规范服务过程。

5.2.1.2 组织应建立包含了服务要求的管理目标，包括但不限于：

- a) 管网水七项合格率 $\geq 99.5\%$ 。
- b) 供水管网压力不小于160KPa，即供水管网末端压力不低于160KPa；供水管网压力合格率不低于97%；
- c) 供水管网漏损率 $\leq 9\%$ ；
- d) 在装表抄见率 $\geq 95\%$ ；
- e) 服务热线10s内呼叫接通率 $\geq 96\%$ ；
- f) 二次供水水质八项合格率 $\geq 98\%$ ；
- g) 网络终端渠道业务覆盖率达100%；
- h) 顾客满意度达到85以上；
- i) 投诉处理及时率达到100%；
- j) 顾客投诉率 $\leq 0.005\%$ ；
- k) 爆管止水并开始抢修时间 $\leq 2h$ ；
- l) 报修一次解决率 $\geq 99\%$ ；

- m) DN75 口径及以上管线地理信息系统管线覆盖率不小于 95%。

5.2.2 从业人员职业化培训

组织应制定并实施工作于接触面的从业人员职业化培训计划，包括但不限于：

- a) 建立并实施员工信息交流和培训满意度定期测评制度；
- b) 建立提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
- c) 有计划开展从业人员的素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足服务需求；
- d) 定期评价从业人员职业化培训规划的充分性、适宜性和有效性；
- e) 制定服务项目服务人员准入制度，服务人员应在上岗前通过准入培训，考核合格后方能上岗；
- f) 建立较为完整的岗位说明书，对服务现场操作员工职责、权限等均明确规定；
- g) 建立员工参与改进方式方法，包括改进员工的职业健康安全、运行环境等活动，并有各项具体举措制度，形成全员参与和改进机制。

5.2.3 供水服务的设计开发

组织应制定并实施供水服务的设计开发控制规划，包括但不限于：

- a) 制定并实施供水服务的规划和开发程序，并保留有关文件信息；
- b) 获取潜在顾客要求的信息作为设计和开发的输入之一；
- c) 建立供水管网服务、供水营销服务、二次供水服务、售后服务蓝图作为设计和开发的输出之一；
- d) 通过体验项目，以现场走访、座谈和问卷调查等方式对顾客进行调查分析，识别顾客的服务需求和期望。

5.2.4 风险和应急管理

5.2.4.1 组织应制定并实施贯穿于供水服务项目的风险和应急管理机制，包括但不限于：

- a) 识别、分析各种潜在的危险有害因素，确定可能发生的安全生产事故类别，评估其相应的风险等级，并针对不同风险类型制定相应的解决方案；
- b) 制定处理各种供水服务中突发事件（自然灾害、公共卫生、社会安全等方面）的应急预案；
- c) 应制定水质事件应急处置预案；
- d) 接管小区二次供水突发事件应急预案；
- e) 疑似爆管应急处置管理办法；
- f) 寒潮应急保障预案；
- g) 公众责任险理赔管理办法。

5.2.4.2 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及燃气、燃油、电力的安全使用知识。如遇台风、暴雨或其他灾害性天气的气象或有关信息时，应采取应急措施包括但不限于：

- a) 对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施的抗强风能力进行检查和加固；
- b) 对集水井水泵运转情况进行检查，保证正常排涝；
- c) 对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；
- d) 及时准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查。
- e) 对水箱清洗消毒、2m 以上（以基准地面算起）高处作业、动火作业、锅炉及压力容器等从事特种作业的人员，从事有毒有害等作业的人员应采取各类防护措施，防范风险，避免潜在的事故发生；
- f) 发生意外事件时，及时采取应急措施，以防止或减少相关的不良后果；
- g) 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练；
- h) 保留预案演练和评审等相关信息以及事件发生后的各类补救措施的相关信息。

5.2.5 设施设备管理

组织应制定并实施供水服务所需设施设备管理制度，以满足顾客要求和增强顾客满意，包括但不限于：

- a) 水泵机组；
- b) 储水设施；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/487062200134006126>