|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 13.060.20 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png GXAS |   A 16 |

团体标准

T/GXAS XXXX—2022

城镇自来水厂供水服务规范

Specification of water supply services for Water works of cities and towns

2022 - XX - XX发布

2022 - XX - XX实施

广西标准化协会  发布

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—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。

本文件由广西北投环保水务集团有限公司提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：广西北投环保水务集团有限公司、华蓝设计（集团）有限公司、广西东兴北投环保水务有限公司、广西泽海环保水务有限公司。

本文件主要起草人：蒋严波、韦纯忠、俸荣伟、林勇、陈永青、罗皓百、钟文辉、唐权昌、莫金豫、王珏、冉琪。

城镇自来水厂供水服务规范

* 1. 范围

本文件规定了城镇自来水厂供水服务的基本要求、服务要求、营业厅、服务人员、安全和应急、服务监督与评价。

本文件适用于广西行政区域内城镇自来水厂供水服务。

* 1. 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/T 778.1 饮用冷水水表和热水水表 第1部分：计量要求和技术要求

GB/T 778.2 饮用冷水水表和热水水表 第2部分：试验方法

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 32063 城镇供水服务

GB 50015 建筑给水排水设计标准

GB 55020 建筑给水排水与节水通用规范

CJ/T 206 城市供水水质标准

CJ 266 饮用水冷水水表安全规则

JJG 162 饮用冷水水表检定规程

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

供水服务 water supply service

城镇自来水厂提供生活饮用水以及与用户在抄表收费、新装、报修、投诉处理等过程中接触的活动。

[来源：GB/T 32063—2015，3.1，有修改]

* 1. 基本要求

城镇自来水厂供水服务应遵循安全、及时、便利、公开的原则。

保障不间断的向用户供水，满足用户对水质、水压等用水需求。

在承诺的服务期限内提供服务。

提供方便用户进行用水申请、报修和缴费的办理方式及相关服务流程、联系渠道等。

公开水质、水压、水价、业务办理、服务事项和投诉方式等信息。

* 1. 服务要求
     1. 水质和水压
        1. 水质

水质应符合GB 5749的规定。

水质监测及评定应按CJ/T 206的规定执行。

* + - 1. 水压

供水管网服务压力及合格率应符合GB 50015的规定。

城镇自来水厂由于工程施工、设备维修等原因需计划性停水或降低水压时，提前24h通知受影响的用户，并按时恢复供水。停水或降压超时应再次通知用户。

停水或降压通知应包括下列主要内容：

1. 原因和范围；
2. 开始时间；
3. 预计恢复正常供水时间等。
   * 1. 信息公开

城镇自来水厂应向用户公开下列信息：

1. 水质；
2. 水压；
3. 降压及停水；
4. 服务及办理流程；
5. 收费标准及结算方式；
6. 服务联系方式；
7. 服务标准及服务承诺；
8. 供水服务规章制度；
9. 用水常识及节约用水知识；
10. 水箱或水池清洗时间及清洗后的水质情况；
11. 缴费明细；
12. 流程受理进度及处理期限；
13. 卫生许可证。

服务信息公开渠道应主要包括：

1. 热线电话查询；
2. APP、微信公众号查询；
3. 网站公布；
4. 发放宣传手册或服务指南；
5. 其他宣传方式。

城镇自来水厂应保护用户的相关信息。

* + 1. 抄表收费

宜选用智能远传水表，选用的水表应符合GB/T 778.1和CJ 266的规定。水表安装应按GB/T 778.2的要求执行。

应对水表执行强制检定，检定和更换周期应符合JJG 162的规定。水表发生故障时，应及时更换。更换水表应事先告知用户。

水费应以水表计量为依据结算，并开具水费账单。水表出现故障或因用户原因无法抄见时，应按规定合理暂估用水量并告知用户。

每月定期进行抄表，水费账单按期送达用户。

水费单价应按照当地规定的标准执行。

城镇自来水厂提供方便用户的多种缴费方式，包括但不限于营业厅现场缴费、APP、微信公众号线上缴费。

* + 1. 新装

新装服务包括办理用户新增、扩容、改装及临时用水业务等。

城镇自来水厂应明确新装服务的负责部门、服务办理流程等。

提供APP、微信公众号、营业厅等多种新装办理渠道。

服务办理流程包括下列内容∶

1. 前期咨询和申请受理：用户在APP、微信公众号咨询或申请办理时，城镇自来水厂应在1个工作日内回复用户，如需办理，应及时与用户对接办理流程及所需提交的材料；在营业厅现场咨询或申请办理时，服务人员应当场回复用户，如需办理，应及时与用户对接办理流程及所需提交的材料；
2. 查勘和审核用户内部给水方案、预算：服务人员受理后，指定工作人员与用户进行现场查勘，并且制定审核用户内部给水方案、预算等；
3. 签订供用水合同；
4. 质量验收和通水：与用户进行现场质量验收、通水。
   * 1. 报修

报修服务主要包括对用户反映的临时停水、水质问题、管道漏水及其他问题的处理。

报修服务渠道应保持通畅，其中：

1. 热线服务：呼叫中心转入人工坐席端的电话应做到来电20s内接起；传统电话应做到铃响三声有应答；
2. 营业厅服务：用户等待时间不宜超过20min；
3. APP、微信公众号服务：用户等待时间不宜超过24h；
4. 信函等其他服务：应有专人及时处置。

报修服务处理期限应符合表1的规定。对在规定的处理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。

1. 报修服务处理期限

| 报修服务项目 | 处理期限 |
| --- | --- |
| 临时停水 | 不超过24h |
| 水质问题 | 不超过24h |
| 管道漏水 | 漏水不超过24h，爆管4h内止水并抢修，修复时间宜符合下列要求：管道直径DN小于或等于600mm的管道应少于24h；管道直径DN大于600mm，且小于或等于1200mm的管道宜少于36h；管道直径DN大于1200mm的管道宜少于48h。 |
| 其他服务 | 不超过5个工作日 |
| 1. 处理期限也可根据用户要求进行约期，并在约期内处理。 | |

接到用户报修时，应详细询问故障情况，详细记录，立即通知维修人员前去处理。

受理用户报修后应在24h内处理；不能及时解决时，应向用户说明原因，并承诺解决期限。发生水质异常、管道爆裂和设备故障等影响供水服务的紧急情况时，应在1h内到达现场处理或抢修。

故障处理结束后，应及时向用户反馈处理结果，同时进行用户回访，听取意见和建议。

* 1. 营业厅

应设立方便受理用户申请新装、缴费等服务的营业厅，营业厅应符合以下要求：

1. 选址应选在交通便利、靠近用户聚集地的场所；
2. 设置明显标识牌；
3. 有足够的等候空间；
4. 设置信息公示和客户评价等服务设施；
5. 宜设置无障碍通道；保持环境整洁。
   1. 服务人员

配置充足的运维人员与服务人员，保证24h服务响应。

服务人员具备相应的专业技能，熟悉供水设施、设备的技术性能和运行要求，岗位操作规范、熟练，应经培训合格后上岗。

服务人员持有健康证，每年应进行1次健康检查。

服务人员统一服装、衣着整洁、佩戴胸卡、举止文明、语言规范、态度热情，熟悉相关业务，遵守职业道德。

入户服务人员应主动出示证件。

* 1. 安全和应急
     1. 安全

应配备专人对泵房、水箱等供水设施重要部位进行管理和监控。

城镇自来水厂应建立泵房出入人员实名登记台账。

泵房内应保持整洁、通风，不应在泵房、水箱周围堆放杂物，不应存放易燃、易爆、易腐蚀及可能造成环境污染的物品。

定期检查泵房内的排水设施、水箱的液位控制系统、消毒设施、各类仪表、阀门等。

供水设施因检修停运，应提前24h发出通告。

水箱定期清洗消毒应符合下列要求：

1. 定期进行清洗消毒，且水箱每半年清洗消毒不应小于1次；
2. 应根据水箱的材质选择相应的消毒剂。不得采用单纯依靠投放消毒剂的清洗消毒方式；
3. 水箱清洗消毒后应对水质进行检测，检测项目至少应包括：色度、浑浊度、臭和味、肉眼可见物、pH值、总大肠菌群、菌落总数、余氯。检测结果应符合GB 5749的规定。

水质检测应委托具备法定资质的水质检测机构检验，水质检测取水点宜设在水箱出水口。

建立完整、准确的水质检测档案，水质检测记录应存档备案并公示，应符合GB 55020的相关规定。

* + 1. 应急预案

城镇自来水厂应结合本单位供水设施特点，制定供水应急预案，建立健全重大事项报告制度，并定期进行演练。

遇到水质污染、市政管网水量供给不足、发生自然灾害、泵房淹没、机电设备重大故障、供电系统出现故障、恐怖袭击等影响正常供水服务的突发性事件，城镇自来水厂应按供水应急预案要求采取相应措施提供服务。

发生突发事故时，城镇自来水厂应在组织抢修的同时上报上级部门并告知用户。停水超过24 h时，宜采取临时措施向居民供水。

* 1. 服务监督及评价
     1. 投诉处理

城镇自来水厂应建立专门的来电、来信和来访等多种投诉受理渠道。

应制定投诉处理流程及办法，并予以公布。

受理用户投诉后在1h内做出响应，并在5个工作日内处理。对在规定的处理期限内不能解决的投诉，应向客户说明原因，并提出进一步解决的措施和时间。

* + 1. 服务质量评价

城镇自来水厂应建立服务质量评价制度，并进行自我服务质量评价。

城镇自来水厂宜委托第三方开展用户满意度测评。

供水服务质量评价结果宜向用户发布。

评价指标及计算方法应符合GB/T 32063的规定。

