团体标准《城镇自来水厂供水服务规范》（征求意见稿）编制说明

一、项目来源

根据《广西标准化协会关于下达2022年第三十七批团体标准制修订项目计划的通知》（桂标协〔2022〕85号）文件精神，由广西北投环保水务集团有限公司提出，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共同起草的团体标准《城镇自来水厂供水服务规范》（2022-3702）。

二、项目背景及目的意义

随着我国城镇化进程的不断发展，在很多城镇中的排水给水系统也在不断地发展着，而且供水厂提供服务质量要求越来越高。国家政府和地方政府十分重视城镇供水管理。2021年8月国家发展改革委、住房城乡建设部修订印发《城镇供水价格管理办法和定价成本监审办法》。2022年2月国家发展改革委办公厅、住房和城乡建设部办公厅下发《关于组织开展公共供水管网漏损治理试点建设的通知》，提出推动供水企业将供水管网地理信息系统、营收、表务、调度管理与漏损控制等数据互通、平台共享。自治区住房城乡建设厅出台《关于下达2018年广西城镇供水设施建设与改造工作计划的通知》，提出稳步推进全区城镇供水设施改造与建设工作，提高供水服务能力和保障水平。2019年自治区住房和城乡建设厅印发《关于全区新型城镇化示范县、百镇示范建设和少数民族乡建设经验的通知》，提出要完善自来水厂系统。2021年自治区住房和城乡建设厅公开征求《广西壮族自治区城镇二次供水管理办法》，强调要加强我区城镇饮用水二次供水管理工作，提升全区新建、改造、扩建及既有的城镇二次供水设施建设、运行、维护管理水平。

近年来，广西供水覆盖率不断提高，截止2021年9月城镇供水普及率达99.62%。据统计，2020年广西实际用水总量260亿立方米，随着用水需求量的增大，自来水厂数量也在不断增多。供水服务行业作为公共服务的传统行业，是城镇基础设施的重要组成部分，是居民日常生活的最基本保障，保障居民的安全用水、足量用水和便捷及时的用水，是一个供水企业的基本职能。自治区住房和城乡建设厅十分重视供水等方面的管理工作，2022年4月组织参加住建部2022年城镇水务工作推进会，强调要保障供水水质安全等相关内容。因为自来水的普遍去求和不可缺少，供水服务具有行业自身的特有性质和不可替代性，在时代不断进步的前提下，居民对于供水服务提出了新要求。城镇自来水厂必须要不断提升供水服务质量。

在政府以及相关政策的推动下，广西城镇自来水厂供水服务发展越来越好，但在日常的供水服务中一些自来水厂还存在着一些问题：一是在提供供水服务过程中服务人员对抄表、收费、售后等服务不清楚，如在抄表过程中水表遇到故障导致无法抄见水表时，处理方法没有及时与用户进行说明，并且没有及时为用户更换水表等情况；二是出现水质不符合相关国家要求，导致出现的原因包括日常没有严格开展水质检测工作、检测人员检测能力不强等；三是应急措施做得不到位，当临时停水、水质出现问题、管道漏水和井盖缺失等问题，一些自来水厂没有及时解决问题，导致相应的区域停水时间过长，用户纷纷投诉等情况。自来水作为人们日常最必不可少的东西，城镇供水服务质量必须要进一步提升，因此制定团体标准《城镇自来水厂供水服务规范》是十分必要、紧迫且有意义。

三、项目编制过程

**（一）成立标准编制工作组**

团体标准《城镇自来水厂供水服务规范》项目任务下达后，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成立了标准编制工作组，制定了标准编写方案，明确任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作。

**（二）收集整理文献资料**

标准编制工作组收集了国内有关城镇自来水厂供水服务的相关技术文献资料。主要有：

GB/T 32063-2018《城镇供水服务》

CJ/T 316-2009《城镇供水服务》

DB12/T 470-2020《城镇再生水供水服务管理规范》

DB23/T 2716—2020《黑龙江省城镇供水经营服务标准》

DB4403/T 61-2020《供水行业服务规范》

DB4401/T 13-2018《供水行业服务规范》

DB13/T 2577-2017《生活饮用水二次供水服务规范》

DB3301/T 0164-2019《城镇供水服务》

DB3301/T 0220-2018《城镇应急供水保障服务标准》

**（三）研讨确定标准主体内容**

标准编制工作组在对收集的资料进行整理研究之后，标准编制工作组召开了标准编制会议，对标准的整体框架结构进行了研究，并对标准的关键性内容进行了初步探讨。经过研究，标准的主体内容确定为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。

1. **调研及形成征求意见稿**

2022年2月～3月，标准起草工作小组进行了广泛实地调研工作，查阅了大量的国内外文献资料，对城镇自来水厂供水服务相关文件进行系统总结。形成了标准的基本构架，对主要内容进行了讨论并对项目的工作进行了部署和安排。

2022年4月～5月，在前期工作的基础之上，通过理清逻辑脉络，整合已有的参考资料中有关城镇自来水厂供水服务要求，并结合广西大多数城镇自来水厂供水服务实际要求的基础上，按照简化、统一等原则编制完成团体标准《城镇自来水厂供水服务规范》（草案）。

2022年6月，标准起草工作组深入到广西北投环保水务集团有限公司13个城镇自来水厂进行考察调研，并组织相关主管单位、企业等召开标准研讨会，收集反馈了大量意见，掌握城镇自来水厂供水的基本情况以及服务要求。标准编制工作组多次召开会议，对标准草案进行了反复修改和研究讨论。最终形成了团体标准《城镇自来水厂供水服务规范》（征求意见稿）和（征求意见稿）编制说明。

四、标准制定原则

1.实用性原则

本文件是在充分收集相关资料和文献，分析当前现状，调研的实际情况，在现有国家、行业标准中相关内城镇供水服务要求的基础上，结合多年经验而总结起草的。符合当前城镇自来水厂供水服务工作的方向与需求，有利于行业的长远发展，具有较强的实用性和可操作性。

2.协调性原则

本文件编写过程中注意了与城镇自来水厂供水服务相关法律法规的协调问题，在内容上与现行法律法规、标准协调一致。

3.规范性原则

本文件严格按照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》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

4.前瞻性原则

本文件在兼顾当前区内城镇自来水厂供水服务现实情况的同时，还考虑到了城镇自来水厂供水服务快速发展的趋势和需要，在标准中体现了个别特色性、前瞻性和先进性条款，作为对开展城镇自来水厂供水服务工作的指导。

五、标准主要章节内容及确定依据

团体标准《城镇自来水厂供水服务规范》主要内容包括术语和定义、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。

**术语和定义**明确对供水服务进行定义，主要引用了《GB/T 32063-2015城镇供水服务》中对供水服务的定义，同时结合城镇自来水厂的情况进行了修改，明确了供水服务定义为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。

**基本要求**主要依据《GB/T 32063-2015城镇供水服务》进行确定。从安全性、及时性、便利性、公开性方面考虑，明确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。

**服务要求**依据实地调查情况结合目前大多数城镇自来水厂供水服务情况以及相关的国家标准、行业标准进行确定。经标准编制组讨论，服务要求主要包括水质和水压、信息公开、抄表收费、新装、报修。其中**水质和水压**主要依据目前城镇自来水厂的基本要求以及相关强制性标准要求进行确定。明确水质、水质监测及评定按照《GB 5749 生活饮用水卫生标准》、《CJ/T 206 城市供水水质标准》的规定执行。供水管网服务压力及合格率应符合《GB 50015 建筑给水排水设计标准》的规定，为保证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期间不影响用户用水，明确前24 h通知的用户，并按时恢复供水。艇压或降压通知包括原因和范围、开始时间、预计恢复正常供水时间等，让用户根据需要做好储水工作；**信息公开**在参考《GB/T 32063-2015城镇供水服务》的基础上，考虑到目前客户端多为微信公众号及APP，在保留了传统的电话、网站等公开渠道的基础上，结合了目前新兴常用的公开渠道，并根据实际业务需求、用户需求，明确城镇自来水厂应向用户公开水箱或水池清洗时间及清洗后的水质情况、缴费明细、流程受理进度及处理期限、卫生许可证，服务信息公开渠道包括APP、微信公众号查询。**抄表收费**主要依据实际情况进行确定，随着目前社会智能化的发展，现在大多数自来水厂逐渐选用智能远传水表。智能远传水表相对与之前的机械水表，损坏率较低，同时不需要人工到现场进行抄表，可以实时掌握用水量。因此建议为用户安装智能远传水表，其中为保障水表的质量、水表安装正确，明确选用的水表应符合 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。当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。在对部分自来水厂进行调查的时候发现一些城镇自来水厂规定在每月1日-10日完成抄收水表，每月15日将水费以短信的方式发送给用户，考虑到其他的自来水厂抄收期限不同，因此不明确具体的抄收时间要求，但明确了自来水厂每月应定期进行抄表，水费账单按期送达用户。为方便用户进行缴费，明确城镇自来水厂应提供方便用户的多种缴费方式，根据目前大多数城镇自来水厂提供的缴费方式，明确缴费方式应包括但不限于营业厅现场缴费、APP、微信公众号线上缴费。**新装服务**从实际出发，主要考虑到在日常生活中用户可能需要进行新增、扩容、改装及临时用水而开展新装服务业务，为确保在提供新装业务过程顺利进行，明确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。为便于用户进行新装申请，明确提供APP、微信公众号、营业厅多种新装办理渠道。服务办理流程应包括下列内容∶a)前期咨询和申请受理；b)查勘和审核用户内部给水方案；c)签订供用水合同；d)质量验收和通水。其中根据大多数城镇自来水厂在为用户提供新装服务过程的工作要求，明确用户在APP、微信公众号申请办理时，城镇自来水厂应在1个工作日内回复用户，与用户对接办理流程；在营业厅申请办理时，营业厅应立即受理；服务人员受理后，指定工作人员与用户进行现场查勘，并且制定用户内部给水方案、预算等。**报修服务**主要依据了城镇自来水厂在提供报修服务工作的实际情况以及《GB/T 32063-2015城镇供水服务》进行确定，根据目前大多数城镇自来水厂除了保留热线电话、营业厅、信函等报修服务渠道外，还包括目前一些常用的线上报修渠道，如APP、微信公众号等。因此明确提供热线、营业厅、APP、微信公众号、信函等报修服务渠道，为能提升报修服务质量，提高报修处理效率，因此根据目前大多数城镇自来水厂的要求以及相关的国家标准、地方标准，合理明确不同的报修服务项目处理的期限，见表1。

| 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 |
| 处理期限也可根据用户要求进行约期，并在约期内处理。 | |

与《GB/T 32063-2015城镇供水服务》相比，缩短了维修人员到现场处理或抢修的时间，明确发生水质异常、管道爆裂和设备故障等影响供水服务的紧急情况时，应在1 h内到达现场处理或抢修。

**营业厅**主要依据大多数城镇自来水厂设立营业厅的要求进行确定。明确营业厅选址应选在交通便利、靠近用户聚集地的场所；营业厅需设置明显标识牌、足够的等候空间、信息公示和客户评价等服务设施、设置无障碍通道等。

**服务人员**主要依据城镇自来水厂在提供供水服务过程中对服务人员的要求进行确定。考虑到为能保证及时为用户提供咨询、维修等业务服务，服务专业、高效，因此明确配置充足的运维人员与服务人员，保证24 h服务响应。同时明确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，从而保证城镇自来水厂供水服务的顺利开展。服务人员在入户时应主动出示证件表明来意。

**安全和应急**依据大多数城镇自来水厂的工作实际**，**参考了相关国家标准、行业标准、其他相关地方标准确定，水是人们在日常生活中的必需品、饮品。保障供水服务的安全、及时开展应急预案、解决用水问题是十分重要的工作。因此为保证供水设施、水质安全，明确配备专人对泵房、水箱等供水设施重要部位进行管理和监控。建立泵房出入人员实名登记台账；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24 h发出通告，以便用户做好储水准备。定期对水箱进行清洗消毒，对水质进行检测，保障用水安全。为能快速解决突发事件，减少损失，明确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。

**服务监督与评价**主要依据目前大多数城镇自来水厂实际情况以及国家标准《GB/T 32063-2015城镇供水服务》进行确定。为了及时掌握城镇自来水厂供水服务质量情况，城镇自来水厂应提供投诉平台，开展服务质量评价、开展满意度调查。因此明确建立专门的来电、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；受理用户投诉后应在2 h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；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等等。

六、国内外同类标准制修订情况及与法律法规、强制性标准关系

经查阅，与城镇自来水厂供水服务相关的标准有GB/T 32063-2018《城镇供水服务》、CJ/T 316-2009《城镇供水服务》、DB12/T 470-2020《城镇再生水供水服务管理规范》、DB23/T 2716—2020《黑龙江省城镇供水经营服务标准》、DB4403/T 61-2020《供水行业服务规范》、DB4401/T 13-2018《供水行业服务规范》、DB13/T 2577-2017《生活饮用水二次供水服务规范》、DB3301/T 0164-2019《城镇供水服务》、DB3301/T 0220-2018《城镇应急供水保障服务标准》。以上标准虽然都对城镇供水服务进行了要求，但是没有对自来水厂、服务人员、应急管理、服务改进和监督等内容进行具体的要求。

本标准的内容与现行的法律、法规及强制性标准无冲突，标准的编写符合GB/T 1.1—2020的要求。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准研制过程中无重大分歧意见。

八、自我承诺

本标准内容与各项指标不低于国家强制性标准、推荐性国家标准和行业标准。

团体标准《城镇自来水厂供水服务规范》

标准编制工作组

2022年6月14日