

GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 368—2022

城镇供水企业服务规范

Specification of urban water supply enterprise services

2022 - 08 - 18 发布

2022 - 08 - 24 实施

广西标准化协会 发布

前 言

本文件参照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：南宁市城乡供水排水工程研究中心、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、广西北投绿城二次供水投资建设有限公司、广西上善若水发展有限公司。

本文件主要起草人：韦纯忠、蒋严波、俸荣伟、尹建明、旦文艺、禰祖鼎、凌忠、蒋建谊、林勇、陈永青、罗皓百、吴家勇、肖新春、祁效钰、韩静娴、宾正光、黄珊珊、钟文辉、吴章雁、唐权昌、莫金豫、邓文艳、刘珂嘉、罗永路、唐爽、王珏、冉琪、黄有仙、梁天深。

城镇供水企业服务规范

1 范围

本文件界定了城镇供水企业服务涉及的术语和定义，规定了总则、服务渠道、要求、供水设施维护、服务质量评价。

本文件适用于广西行政区域内城镇自来水供水企业的供水服务。

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/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 19001 质量管理体系 要求

GB/T 32063 城镇供水服务

CJJ 140 二次供水工程技术规程

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

3 术语和定义

GB/T 32063界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

供水服务 water supply service

城镇供水企业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。

3.2

客户 customer

与城镇供水企业有供用水关系、接受供水服务的单位或个人。

4 总则

4.1 安全性：城镇供水企业应保障不间断的向客户供水，满足客户对水质、水压等用水需求。

4.2 及时性：城镇供水企业应在承诺的服务时间及期限内提供服务。

4.3 便利性：城镇供水企业应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。

4.4 公开性：城镇供水企业应公开水质、水压、水价、业务办理、服务事项和投诉方式等信息。

4.5 准确性：城镇供水企业应准确计量、抄表及收费。

5 服务渠道

5.1 城镇供水企业应设立服务热线、营业厅、公众号、电子邮箱等服务渠道及自助服务设备。

5.2 服务热线应提供 24 h 服务。

5.3 营业厅符合以下要求：

- a) 设置明显标识牌;
- b) 有足够的等候空间;
- c) 设置信息公示和客户评价等服务设施;
- d) 设置无障碍通道;
- e) 保持环境整洁。

5.4 公众号等在线服务做到指引清晰，操作简便。

5.5 服务渠道保持通畅，其中：

- a) 热线服务：呼叫中心转入人工坐席端的电话应做到来电 20 s 内接起；传统电话应做到铃响三声有应答；
- b) 营业厅服务：客户等待时间不超过 20 min；
- c) 公众号服务：处理回复时间不超过 2 h；
- d) 信函等其他服务：有专人及时处置。

6 要求

6.1 水质

6.1.1 水质符合 GB 5749 的规定。

6.1.2 水质监测及评定按 CJ/T 206 的规定执行。

6.2 水压

6.2.1 供水管网服务压力不宜大于 0.35 Mpa，最不利点压力不宜小于 0.14 Mpa。

6.2.2 城镇供水企业由于工程施工、设备维修等原因需计划性停水或降低水压时，提前 24 h 通知受影响的客户，并按时恢复供水。停水或降压超时应再次通知客户。

6.2.3 停水或降压通知包括下列主要内容：

- a) 原因和范围；
- b) 开始时间；
- c) 预计恢复正常供水时间等。

6.2.4 若停水时间超过 24 h 以及计划性停水超时，向客户提供临时供水点。

6.3 新装

6.3.1 新装服务包括办理客户新增、扩容、改装及临时用水业务等。

6.3.2 城镇供水企业应明确新装服务的负责部门、服务办理流程等。

6.3.3 服务办理流程包括下列内容：

- a) 前期咨询和申请受理：客户在公众号咨询或申请办理时，城镇供水企业应在 1 个工作日内回复客户，如需办理，及时与客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客户，如需办理，及时与客户对接办理流程及所需提交的材料；
- b) 查勘和审核客户给水方案、预算：服务人员受理后，技术人员与客户进行现场查勘，并且制定审核客户给水方案、预算等；
- c) 签订供用水合同；
- d) 质量验收和通水：与客户进行现场竣工验收、通水。

6.4 抄表收费

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

6.4.2 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，及时更换。更换水表应事先告知客户。

6.4.3 根据智能远传水表实时上传的抄表数据，当发现用户出现用水异常，城镇供水企业及时通知用户查看确认。

6.4.4 每月定期抄表收费。水费以水表计量为依据结算，并开具水费账单。水表出现故障或因客户原

因无法抄见时，按规定合理暂估用水量并告知客户。

6.4.5 城镇供水企业可采取公众号推送、短信、电话、张贴等形式通知客户用水信息，包括水费通知、欠费信息提示及欠费停水通知等。欠费信息提示及停水通知应明确欠费金额、时间及违约责任等信息。

6.4.6 水费单价按照当地价格管理部门规定的标准执行。

6.4.7 客户欠费交清后，城镇供水企业应在供用水合同约定时间内恢复供水。

6.4.8 城镇供水企业提供方便客户的多种缴费方式，包括但不限于营业厅人工收费、网上交费、银行网点代扣费、预存水费等方式。

6.5 售后

6.5.1 售后服务主要包括对客户反映的临时停水、水质问题、管道漏水及其他问题的处理。

6.5.2 售后服务处理期限遵守表1的规定。对在规定的处理期限内不能解决的问题，向客户说明原因，并承诺解决的时间。

表1 售后服务处理期限

售后服务项目	处理期限
临时停水	不超过24h。
水质问题	受理时间不超过24h，根据实际情况及时处理。
管道爆管	爆管4h内止水并抢修，管道直径 $DN \leq 600$ mm的管道修复时间应少于24 h； $1\ 200$ mm \geq 管道直径 $DN > 600$ mm的管道修复时间宜少于36 h；管道直径 $DN > 1\ 200$ mm的管道修复时间宜少于48 h。
表井及内部设施维修	不超过24 h。
供水管网阀门井盖等缺损	在12 h内补配或修复；不能及时补配或修复的，应采取必要安全防范措施。
注：处理期限也可根据客户要求进行约期，并在约期内处理。	

6.5.3 其他售后服务要求按 GB/T 32063 执行。

6.6 信息

6.6.1 城镇供水企业应向客户公开下列信息：

- a) 监测点实时水质情况（包括色度、浊浊度、pH 值、余氯）；
- b) 出厂水水压；
- c) 降压及停水；
- d) 服务网点；
- e) 营业时间；
- f) 服务及办理流程；
- g) 收费标准及结算方式；
- h) 服务联系方式；
- i) 服务标准及服务承诺；
- j) 供水服务规章制度；
- k) 用水常识及节约用水知识；
- l) 清水池或水池清洗时间及清洗后的水质情况；
- m) 缴费明细；
- n) 流程受理进度及处理期限；
- o) 相关许可证。

6.6.2 城镇供水企业应保护客户的相关信息。

6.7 人员要求

6.7.1 根据城镇供水企业供水规模配置运维人员与服务人员，保证 24 h 服务响应。

6.7.2 运维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，应经培训合格后持证上岗。

6.7.3 服务人员具备相应的沟通能力，熟悉业务流程，岗位操作规范、熟练，应经培训合格后持证上岗。

- 6.7.4 制水或与水直接接触的运维人员及服务人员持有健康证，每年应进行1次健康检查。
- 6.7.5 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。
- 6.7.6 入户服务人员应主动出示工作证件。

6.8 投诉处理

- 6.8.1 城镇供水企业应建立专门的来电、来信和来访等多种投诉受理渠道。
- 6.8.2 制定投诉处理流程及办法，并予以公布。

6.9 安全和应急

6.9.1 安全

- 6.9.1.1 配备专人对泵房、清水池等供水设施重要部位进行管理和监控。
- 6.9.1.2 建立泵房出入人员实名登记台账。
- 6.9.1.3 泵房内保持整洁、通风，不应在泵房、清水池周围堆放杂物，不应存放易燃、易爆、易腐蚀及可能造成环境污染的物品。
- 6.9.1.4 定期检查泵房内的排水设施、清水池的液位控制系统、消毒设施、各类仪表、阀门等。
- 6.9.1.5 供水设施因检修停运的，经城市供水行政主管部门批准后，提前24 h发出通告并通知用水单位和个人。
- 6.9.1.6 清水池定期清洗消毒符合下列要求：
 - a) 定期进行清洗消毒，且至少每1~2年清洗消毒1次，当水质良好时可适当延长，但不应超过5年；
 - b) 根据清水池的材质选择相应的消毒剂。不应采用单纯依靠投放消毒剂的清洗消毒方式；
 - c) 清水池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、二氧化氯或游离氯。检测结果应符合GB 5749的规定。
- 6.9.1.7 水质检测应委托具备法定资质的水质检测机构检验，定期检测水源、出厂水和管网水水质，水质检测取水点宜设在清水池出水口。
- 6.9.1.8 城镇供水企业建立完整、准确的水质检测档案，水质检测记录存档备案并在收到水质检测机构检验报告及时公示。

6.9.2 应急预案

- 6.9.2.1 城镇供水企业根据上级预案并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，并定期进行培训和演练，应急演练每年不少于1次。
- 6.9.2.2 编制现场处置方案，现场处置方案演练每半年不少于1次。
- 6.9.2.3 城镇供水企业对于由自然灾害、恐怖袭击等外界因素影响正常供水服务时，城镇供水企业应在控制事态发展的同时，及时请求上级主管部门协同相应管理部门一同应对突发事件对正常供水所带来的不良影响，尽快恢复居民正常供水。
- 6.9.2.4 发生突发事故时，城镇供水企业应在1 h内上报上级部门同时组织抢修、告知客户。停水超过24 h时，应当根据应急预案采取措施向居民供水。

6.10 二次供水

- 6.10.1 二次供水水质应符合GB 5749的规定。
- 6.10.2 居民住宅和公共建筑的二次供水用水点的给水压力应符合CJJ 140的有关规定。
- 6.10.3 城镇供水企业应设立24 h服务电话。
- 6.10.4 受理客户报修应在24 h内处理；不能及时解决时，应向客户说明原因，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2 h内到达现场处理或抢修。
- 6.10.5 城镇供水企业应向客户公开下列相关服务信息：
 - a) 水箱清洗及清洗后的水质情况；
 - b) 降压或停水信息；

c) 服务和投诉电话、处理期限和流程等服务规范。

6.10.6 水箱定期进行清洗消毒，且每半年清洗消毒1次。

7 供水设施维护

7.1 城镇供水企业建立供水管线巡查制度，对输（配）水管线及其附属设施等进行巡查。

7.2 定期对水厂取水口、净（配）水厂、泵房、井群、供水管网等进行检查维修。

7.3 按规定对供水贸易结算计量水表进行检定、更换和维修。

7.4 对供水主干道阀门进行周期性养护。

7.5 对供水设施采取防寒、防冻、防冰措施。

8 服务质量评价

8.1 城镇供水企业应建立服务质量评价制度，并进行自我服务质量评价，服务评价按 GB/T 19001 有关要求执行。

8.2 城镇供水企业宜委托第三方开展客户满意度测评。

8.3 供水服务质量评价结果宜向客户发布。

8.4 评价指标及计算方法应符合 GB/T 32063 的规定。



参 考 文 献

- [1] GB/T 32063-2015 城镇供水服务
 - [2] CJJ 207-2013 城镇供水管网运行、维护及安全技术规程
-

中华人民共和国团体标准

城镇供水企业服务规范

T/GXAS 368—2022

广西标准化协会统一印制

版权专有 侵权必究