ICS 91.140.60
P 41

中华人民共和国国家标准

GB/T 32063—2015

城镇供水服务

Customer service for public of urban water supply

2015-10-13 发布　　2016-09-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会　发布

前　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国住房和城乡建设部提出。

本标准由全国城镇给水排水标准化技术委员会(SAC/TC 434)归口。

本标准负责起草单位：中国城镇供水排水协会、上海市自来水市北有限公司。

本标准参加起草单位：北京市自来水集团有限责任公司、天津市供水管理处、天津市自来水集团有限公司、上海市供水管理处、上海市供水行业协会、上海市自来水奉贤有限公司、深圳市水务(集团)有限公司、杭州市水务控股集团有限公司、桂林市自来水公司。

本标准主要起草人：刘志琪、王晖、陈明吉、蔡学进、周亚宁、石宁漪、徐锦华、白桦、张迎五、安丽蓉、孟明群、王浩明、郑小明、蔡倩、何相之、邹建国。

城镇供水服务

1 范围

本标准规定了城镇供水服务的术语和定义、总则、要求(水质、水压、新装、抄表收费、售后、信息、设施和人员、投诉处理、应急、二次供水)及服务质量评价等。

本标准适用于城镇供水单位向客户提供生活饮用水的供水服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 封闭满管道中水流量的测量 饮用冷水水表和热水水表 第1部分:规范

GB/T 778.2 封闭满管道中水流量的测量 饮用冷水水表和热水水表 第2部分:安装要求

GB 5749 生活饮用水卫生标准

CJ/T 206 城市供水水质标准

CJ 266 饮用水冷水水表安全规则

CJJ 140 二次供水工程技术规程

JJG 162 冷水水表检定规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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。

注:改写 GB/T 15624—2011,定义 3.1。

3.2

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。

3.3

二次供水 secondary water supply

通过储存、加压等设施经管道供给居民和公共建筑生活饮用水的供水方式。

注:改写 CJJ 140—2010,定义 2.0.1。

3.4

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。

4 总则

4.1 安全性:供水单位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：供水单位应在承诺的服务期限内提供服务。

4.3 便利性：供水单位应提供方便客户进行用水申请、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：供水单位应公开水质、水压、水价、业务办理、服务事项和投诉方式等信息。

5 要求

5.1 水质

5.1.1 供水单位的供水水质应符合 GB 5749 的规定。

5.1.2 供水单位的水质监测及评定应按 CJ/T 206 的规定执行。

5.2 水压

5.2.1 供水管网服务压力及合格率应按国家和行业等规定执行。

5.2.2 供水单位由于工程施工、设备维修等原因需计划性停水或降低水压时，应提前 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。

5.2.3 停水或降压通知应包括下列主要内容：

a) 原因和范围；

b) 开始时间；

c) 预计恢复正常供水时间等。

5.3 新装

5.3.1 新装服务包括办理客户新增、扩容、改装及临时用水业务等。

5.3.2 供水单位应设置方便受理客户申请新装用水服务的营业厅等接待场所。

5.3.3 供水单位应明确新装服务的负责部门、服务办理流程等。

5.3.4 服务办理流程应包括下列内容：

a) 前期咨询和申请受理；

b) 查勘和审核客户内部给水方案；

c) 签订供用水合同；

d) 质量验收和通水；

e) 业务办理期限。

5.4 抄表收费

5.4.1 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。

5.4.2 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，应及时更换。更换水表应事先告知客户。

5.4.3 供水单位应按照规定周期抄表结算。抄表周期有变动时应事先告知客户。

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

5.4.5 水费账单应按期送达客户。

5.4.6 水费单价应按照当地规定的标准执行。

5.4.7 供水单位应提供方便客户的多种缴费方式。

5.5 售后

5.5.1 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、井盖缺损及其他问题的处理。

5.5.2 供水单位应建立 24 h 热线服务及营业厅、信函等服务渠道，宜设立传真、网站、电子邮件、短信等多种媒体服务渠道及自助服务方式。

5.5.3 服务渠道应保持通畅，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：客户等待时间不宜超过 20 min；

c) 信函等其他服务：应有专人及时处置。

5.5.4 受理客户反映的售后服务问题后应在 2 h 内做出响应，售后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，应向客户说明原因，并承诺解决的时间。

表 1 售后服务处理期限

序号	售后服务项目	处理期限
1	临时停水	不超过 24 h
2	水质问题	不超过 24 h
3	管道漏水	漏水不超过 24 h；爆管 4 h 内止水并抢修
4	井盖缺损	不超过 24 h
5	其他服务	不超过 5 个工作日
注：处理期限也可根据客户要求进行约期，并在约期内处理。		

5.6 信息

5.6.1 供水单位应向客户公开下列供水服务信息：

a) 水质信息；

b) 水压信息；

c) 降压及停水信息；

d) 服务办理流程；

e) 收费标准及结算方式；

f) 服务联系方式；

g) 服务标准及服务承诺；

h) 供水服务规章制度；

i) 用水常识及节约用水知识等。

5.6.2 服务信息公开渠道应主要包括下列内容：

a) 营业厅查询；

b) 热线电话询问；

c) 网站公布；

d) 发放宣传手册或服务指南；

e) 其他宣传形式。

5.6.3 供水单位应保护客户的相关信息。

5.7 设施和人员

5.7.1 营业厅应符合下列规定：

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) 宜设置无障碍通道；

e) 保持环境整洁。

5.7.2 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，熟悉相关业务，遵守职业道德。

5.7.3 入户服务人员应主动出示证件。

5.8 投诉处理

5.8.1 投诉是指客户反映的供水服务态度和服务质量等方面的问题。

5.8.2 供水单位应建立专门的来电、来信和来访等多种投诉受理渠道。

5.8.3 供水单位应制定投诉处理流程及办法，并予以公布。

5.8.4 受理客户投诉后应在 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。

5.9 应急

5.9.1 突发爆管等事故造成停水时，供水单位应在组织抢修的同时告知客户。停水超过 24 h 时，宜采取临时措施向居民供水。

5.9.2 遇到自然灾害、重大水质污染、恐怖袭击、重大生产事故等严重影响正常供水服务的突发性事件，供水单位应按供水应急预案要求采取相应措施提供服务。

5.10 二次供水

5.10.1 二次供水水质应符合 GB 5749 的规定。

5.10.2 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。

5.10.3 二次供水单位应设立 24 h 服务电话。

5.10.4 受理客户报修后应在 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。

5.10.5 二次供水单位应向客户公开下列相关服务信息：

a) 水箱或水池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 服务质量评价

6.1 供水单位应建立服务质量评价制度，并进行自我服务质量评价。

6.2 政府主管部门应开展服务质量监管评价。

6.3 可委托开展第三方客户满意度测评。

6.4 供水服务质量评价结果宜向社会发布。

6.5 评价指标及计算方法应符合下列规定：

a) 管网服务压力合格率不应小于96%,按式(1)计算:

$$\text{管网服务压力合格率}=\frac{\text{检验合格次数}}{\text{检验总次数}}\times 100\% \quad \cdots\cdots(1)$$

b) 呼叫中心接通率不应小于85%,按式(2)计算:

$$\text{呼叫中心接通率}=\frac{\text{在 20 s 内接起的电话量}}{\text{来电总量}}\times 100\% \quad \cdots\cdots(2)$$

c) 售后服务处理及时率不应小于97%,按式(3)计算:

$$\text{售后服务处理及时率}=\frac{\text{在规定处理期限内售后服务处理件数}}{\text{售后服务总件数}}\times 100\% \quad \cdots\cdots(3)$$

d) 投诉处理及时率不应小于98%,按式(4)计算:

$$\text{投诉处理及时率}=\frac{\text{在规定处理期限内投诉处理件数}}{\text{投诉总件数}}\times 100\% \quad \cdots\cdots(4)$$

参 考 文 献

[1] GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
城 镇 供 水 服 务
GB/T 32063—2015
*
中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100029)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)
网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销
*
开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 16 千字
2015 年 10 月第一版 2015 年 10 月第一次印刷
*
书号:155066·1-52985 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107

GB/T 32063-2015