江苏省工程建设标准 DGJ

J 11033—2015 DGJ32/TC 03—2015

江苏省城市供水服务质量标准

Standard for service quality of urban water supply in Jiangsu province

2015-10-08 发布 2015-12-01 实施

江苏省住房和城乡建设厅 审定 发布

统一书号：155345·524

定　　价：　15.00 元

江苏省工程建设标准

江苏省城市供水服务质量标准

Standard for service quality of urban water supply in Jiangsu province

DGJ32/TC 03—2015

主编单位：江苏省住房和城乡建设厅城市建设处
南京市供水节水管理处
批准部门：江苏省住房和城乡建设厅
实施日期：2015 年 12 月 1 日

江苏凤凰科学技术出版社

2015　南京

江苏省工程建设标准

江苏省城市供水服务质量标准

Standard for service quality of urban water supply in Jiangsu province

DGJ32/TC 03—2015

主　　编	江苏省住房和城乡建设厅城市建设处 南京市供水节水管理处
责任编辑	刘屹立　宋　平
出版发行	凤凰出版传媒股份有限公司 江苏凤凰科学技术出版社
出版社地址	南京市湖南路1号A楼，邮编：210009
出版社网址	http：//www.pspress.cn
照　　排	南京紫藤制版印务中心
印　　刷	江苏凤凰数码印务有限公司
开　　本	850 mm×1168 mm　1/32
印　　张	1.375
字　　数	23000
版　　次	2015年12月第1版
印　　次	2015年12月第1次印刷
统一书号	155345·524
定　　价	15.00元

图书如有印装质量问题，可随时寄印刷厂调换。

江苏省住房和城乡建设厅

公　告

第 35 号

省住房和城乡建设厅关于发布江苏省工程建设标准《江苏省城市供水服务质量标准》的公告

现批准《江苏省城市供水服务质量标准》为江苏省工程建设标准，编号为 DGJ32/TC 03—2015，自 2015 年 12 月 1 日起实施。原《江苏省城市供水服务质量标准》DGJ32/C 03—2007 同时废止。

该标准由江苏省工程建设标准站组织出版、发行。

江苏省住房和城乡建设厅

2015 年 10 月 8 日

前　言

随着社会经济的发展及居民对城市供水服务要求的进一步提高，以及国家《生活饮用水卫生标准》GB 5749—2006 的颁布实施，《江苏省城市供水服务质量标准》DGJ32/C 03—2007 已难以满足需求，亟待修订。根据江苏省住房和城乡建设厅《关于印发〈2014 年度江苏省工程建设标准和标准设计编制、修订计划〉的通知》（苏建科［2014］256 号）的要求，在广泛征求意见的基础上，对《江苏省城市供水服务质量标准》DGJ32/C 03—2007 进行修订。本次修订重点对供水行业供水质量、设施维护与管理、经营与服务方面的服务质量标准进行进一步规范，满足百姓对供水服务质量的新需求。

通过本次供水服务质量标准修订，将进一步规范江苏省供水企业的服务行为，提高供水企业服务水平，满足城市居民对城市供水质量、设施维护与管理、经营与服务等方面日益增加的需求，维护消费者权益，使居民能够享受到更加优质的供水服务。

本标准共 5 章，主要内容包括：1 总则；2 术语；3 供水质量；4 设施维护与管理；5 经营与服务；6 信息化建设；附录 A、附录 B。

本标准由江苏省住房和城乡建设厅负责管理，江苏省住房和城乡建设厅城市建设处负责具体技术内容的解释。各单位在执行过程中若有修改意见或建议，请反馈至江苏省工程建设标准站（地址：南京市江东北路 287 号银城广场 B 座 4 楼；邮政编码：210036），以供今后修编时参考。

本标准主编单位、参编单位、主要起草人和主要审查人：

主 编 单 位：江苏省住房和城乡建设厅城市建设处

南京市供水节水管理处

参 编 单 位：江苏省城镇供水安全保障中心

主要起草人：宋如亚　陈浩东　林国峰　金勇军　吴星辉

韩　冲　郭　杨　熊正龙　孙军益

主要审查人：华建良　吴耀东　刘　弘　孙美华　滕秀芹

目　次

1　总则 …… 1
2　术语 …… 2
3　供水质量 …… 3
3.1　供水水质 …… 3
3.2　水质检测 …… 3
3.3　水质数据公示、上报 …… 6
3.4　供水压力、压力检测 …… 7
4　设施维护与管理 …… 8
4.1　漏水抢修 …… 8
4.2　设施维护与管理 …… 8
4.3　降压与停水 …… 9
4.4　二次供水设施管理 …… 10
5　经营与服务 …… 11
5.1　业务处理 …… 11
5.2　业务收费 …… 12
5.3　投诉处理 …… 12
5.4　服务公开 …… 13
5.5　岗位人员要求与文明行为 …… 14
6　信息化建设 …… 15
6.1　内部管理信息化 …… 15
6.2　对外服务信息化 …… 15
附录A　××企业出厂水（管网水）水质检测数据公示 …… 16
附录B　××企业出厂水水质全分析检测数据公示 …… 18
本标准用词说明 …… 23
引用标准名录 …… 24
条文说明 …… 25

1 总 则

1.0.1 为规范城市供水经营服务行为，提高服务水平，维护消费者的合法权益，特制定本标准。

1.0.2 本标准适用于江苏省行政区域内提供生活饮用水的城市供水单位及二次供水设施管理者。城市供水单位包括城市公共供水企业和自建设施供水企业。

1.0.3 本标准的服务对象是江苏省行政区域内使用城市供水单位提供生活饮用水的单位和个人。

1.0.4 城市供水单位的供水服务质量除执行本标准外，尚应执行国家和江苏省现行相关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 城市 urban

国家按行政建制设立的省辖市、市（县级市）、镇。

2.0.2 城市供水 urban water supply

城市公共供水企业和自建设施供水企业向城市居民提供的生活饮用水和城市其他用途的水。

2.0.3 城市公共供水 urban public water supply

城市自来水供水企业以公共供水管道及其附属设施向单位或居民的生活、生产和其他活动提供用水。

2.0.4 自建设施供水 self built facilities water supply

城市的用水单位以其自行建设的供水管道及其附属设施主要向本单位的生产、生活和其他活动提供用水。

2.0.5 二次供水 secondary water supply

对超过城市供水管网正常服务压力要求的建筑物，在入户前再次通过储存、加压等设施向用户提供用水的方式。

2.0.6 用户受水点 user water points

供水范围内用户的用水点，即龙头水。

2.0.7 供水水质 water supply quality

城市公共供水、自建设施供水及二次供水的水质。

3　供水质量

3.1　供水水质

3.1.1　城市地表水供水水源地一级保护区水质不得低于《地表水环境质量标准》GB 3838Ⅱ类标准，并应符合《生活饮用水水源水质标准》CJ 3020 的规定。

3.1.2　城市地下水供水水源水质不得低于《地下水质量标准》GB/T 14848 Ⅲ类标准。

3.1.3　城市供水水源水质不能满足本标准第 3.1.1、3.1.2 条的要求，限于条件，需要利用时，应在水处理工艺中增加必要的净化处理或特殊处理，使供水水质达到规定标准。

3.1.4　城市供水水质必须符合国家或行业现行相关标准的规定。

3.2　水质检测

3.2.1　城市供水单位应严格按《地表水环境质量标准》GB 3838 及《生活饮用水标准检验方法》GB/T 5750 对水源水、净化工序水、出厂水、管网水（含龙头水）、管网末梢水水质进行检测。未列入国家标准检验法的项目检验，可采用国际分析方法或等效的分析方法，且应进行适用性确认。

3.2.2　城市供水单位应做好水源水质特征污染因子的筛选工作，并进行有效监测。

3.2.3　地表水水源水质监测应按《地表水环境质量标准》GB 3838 的相关规定执行。

3.2.4　地下水水源水质监测应按《地下水质量标准》GB/T

14848 的相关规定执行。

3.2.5 城市供水单位应建立满足检测项目要求的检测实验室，配备与供水规模和水质检验项目相适应的检验人员和仪器设备，并负责检验水源水、净化工序水、出厂水和管网水水质（含末稍水）。

3.2.6 城市供水单位应开展水质检测实验室等级能力建设评定工作，建立满足检测项目要求的检测实验室。检测实验室应符合下列规定：

1 省辖市城市供水单位和供水能力在 40 万立方米/日（含 40 万立方米/日）以上的城市供水单位按照Ⅰ级实验室标准建设，应具备《生活饮用水卫生标准》GB 5749 表 1、表 2 的常规 42 项，表 3 的非常规项不少于 50 项指标检测能力；同时应具备《地表水环境质量标准》GB 3838 表 1、表 2 的常规 29 项，表 3 的非常规项不少于 50 项指标检测能力。

2 供水能力在 40 万立方米/日以下、10 万立方米/日（含 10 万立方米/日）以上的城市供水单位按照Ⅱ级实验室标准建设，应具备《生活饮用水卫生标准》GB 5749 表 1、表 2 的常规 42 项，表 3 的非常规项不少于 30 项指标检测能力；同时应具备《地表水环境质量标准》GB 3838 表 1、表 2 的常规 29 项，表 3 的非常规项不少于 30 项指标检测能力。

3 供水能力在 10 万立方米/日以下的城市供水单位按照Ⅲ级实验室标准建设，应具备《生活饮用水卫生标准》GB 5749 表 1、表 2 的常规 42 项指标检测能力；同时应具备《地表水环境质量标准》GB 3838 表 1、表 2 的常规 29 项检测能力。

4 使用地下水为水源的城市供水单位，检测要求参照Ⅲ级实验室要求执行。

3.2.7 城市供水单位检测实验室应满足工艺检测能力要求。滤料（砂）质量检测按《水处理用滤料》CJ/T 43 进行全项目检

测；对使用的净水剂按照国家规定的标准，对铝、铁、盐基度等主要成分指标和重金属铅、砷等毒理学指标进行检测，并开展矾耗量试验。

3.2.8 二次供水设施管理者应按规定开展水质检验。若限于条件，可将不具备检测能力的项目按频次要求委托具备相应资质的检测单位检验。无制水工艺的城市供水单位，可委托具备相应资质的检测单位开展水质检验。

3.2.9 采样点应分别设置在水源取水口、净化工序点、水厂出水口、水箱（池）出水口和用户经常用水点及管网末梢。

3.2.10 管网水质检验采样点应按每2万人口设置1个。供水人口在20万以下、100万以上时，可酌量增减。城市供水单位的管网水质检验采样点不得少于3个。

3.2.11 城市供水单位供水水质检测项目及频次应符合下列要求：

1 水源水的浑浊度、色度、臭和味、肉眼可见物、COD_{Mn}、氨氮、溶解氧、pH值、菌落总数、总大肠菌群、耐热大肠菌群应每日检测。其中臭和味、色度、溶解氧、pH值每1h检测1次，COD_{Mn}每2h检测1次，必要时可加密检测。当供水水源发生突发性污染时，城市供水单位应留水样溯源备查。

2 净化工序水的臭和味、浑浊度、游离余氯、色度应每1h检测1次，必要时可加密检测。

3 出厂水的浑浊度、色度、臭和味、肉眼可见物、COD_{Mn}、游离余氯、菌落总数、总大肠菌群、耐热大肠菌群应每日检测。其中臭和味、浑浊度、游离余氯、色度每1h检测1次，COD_{Mn}每2h检测1次，必要时可加密检测。

4 管网水的浑浊度、色度、臭和味、游离余氯、菌落总数、总大肠菌群每月不得少于2次检测。

5 管网末梢水的浑浊度、色度、臭和味、游离余氯、菌落

总数、总大肠菌群、COD_{Mn}每月不得少于2次检测。《生活饮用水卫生标准》GB 5749表1全部项目、表2中可能含有的有害物质指标每月不得少于1次检测。

6 采用地表水为水源的城市供水单位，出厂水“106项”全分析应每半年检测1次（《生活饮用水卫生标准》GB 5749表1、表2、表3中相关指标）；采用地下水为水源的城市供水单位，供水水质“106项”全分析应每年检测1次（《生活饮用水卫生标准》GB 5749表1、表2、表3中相关指标）。

3.2.12 城市供水单位使用的各类净水剂及供水相关材料应符合国家或行业标准和国家卫生规范。每批净水剂及供水相关材料在进厂时、投入使用前，应按国家或行业标准进行抽检；未经检验或检验不合格的，不得投入使用。

3.3 水质数据公示、上报

3.3.1 城市供水单位及二次供水设施管理者应制定完善水质信息公示制度，定期向社会公示供水水质检测结果（水质检测数据公示表见本标准附录A、附录B），接受社会监督。水质信息可通过企业门户网站、新闻媒体等公众易于知晓的方式进行公示。

3.3.2 水质检测项目公示应符合下列要求：

1 出厂水：浑浊度、色度、臭和味、肉眼可见物、游离余氯、菌落总数、总大肠菌群、耐热大肠菌群、COD_{Mn}常规“9项”，每月至少公示1次；《生活饮用水卫生标准》GB 5749表1、表2的常规“42项”，每季度至少公示1次；《生活饮用水卫生标准》GB 5749表1、表2 、表3全部的“106项”指标全分析，每年至少公示1次。

2 管网水（含末稍水）：管网水的浑浊度、色度、臭和味、余氯、菌落总数、总大肠菌群、COD_{Mn}（管网末梢点）常规“7

项”，每月至少公示 1 次；《生活饮用水卫生标准》GB 5749 表 1、表 2 的常规“42 项”，每季度至少公示 1 次。

3 二次供水：《二次供水设施卫生规范》GB 17051 水质指标中的必测项目色度、浊度、臭和味、肉眼可见物、pH 值、大肠菌群、菌落总数、游离余氯，每半年公示 1 次。

3.4 供水压力、压力检测

3.4.1 城市供水配水管网压力应满足多层普通住宅的用水需求，配水压力不能满足时，城市供水单位应集中建设增压设施。7 层以上（含 7 层）小高层、高层、高地建筑、边远地区及其他对水压、水量有特殊要求的建筑，建设单位应按有关规定与城市供水单位商定增压方式及管网埋设方案，并由建设单位承担按标准建设增压设施和管网工程的责任。

3.4.2 城市供水单位应确保城市供水不间断供应，不得随意停止供水。

3.4.3 在确保城市居民生活用水的前提下，城市供水单位应保障城市消防、市政用水，并保障其他社会公共利益的供水任务。

3.4.4 供水管网应按供水面积不低于每 $10km^2$ 设置 1 处测压点，最低不得少于 3 处。设置应分布均匀。各检测点应实行自动、连续记录压力值，并传至单位调度系统和服务热线。

4　设施维护与管理

4.1　漏水抢修

4.1.1　城市供水单位应设立管道抢修机构，配备必要的抢修器械、交通工具及安全设施等。

4.1.2　供水管道突发性爆管、折断等事故及一般的明漏，应在接到报漏电话之时起 4h 内止水，并立即组织抢修。具体规定如下：

1　抢修工作开始后，DN500mm 及以下的管道 24h 内修复，DN500mm 以上的管道 48h 内修复（节假日不能顺延）。

2　管道修复期间，若连续超过 24h 不能正常供水，对用户影响较大的，应采取应急供水措施，保障居民基本生活用水。

4.2　设施维护与管理

4.2.1　城市供水单位应定期对水厂取水口、净（配）水厂、泵站、井群等进行检查维修，确保安全运行。

4.2.2　城市供水单位应建立供水管线巡查制度，定期对输（配）水管线、公共用水站、消防栓、闸门等设施进行巡查、维护。

4.2.3　若出现供水阀门、井盖缺损等情况，城市供水单位应在接报后 2h 内设置好防护标志，8h 内重新配好。不能及时补配或修复的，应采取必要的安全防范措施。

4.2.4　城市供水单位应对用于贸易结算的水表定期进行更换和检定，周期应符合《冷水水表计量检定规程》JJG 162 的要求。

4.2.5　城市供水单位应建立分区域计量系统。在管网的适当位

置应安装流量计，对区域供水量进行综合监测和水量平衡管理，流量监测点应根据管网供水区域内分区计量需要而设置。

4.2.6 根据管道材质及使用情况，城市供水单位应结合规划建设需要，对供水管网制定计划进行更新改造。

4.2.7 供水规模不小于5万立方米/日的城市供水单位宜绘制等压曲线图。

4.2.8 城市供水单位应制定并适时修订突发事件应急保供专项预案，并定期组织演练。

4.2.9 城市供水单位遇到重大事故和突发案件，应立即上报有关部门并按突发事件应急处理程序进行处置。

4.2.10 在实施城市道路建设、改造等工程项目时，规划建设单位应会同城市供水单位统筹考虑保护、建设、改造或迁移自来水管道等供水设施。

4.3 降压与停水

4.3.1 遇有特殊情况必须停水或降压供水时，城市供水单位应及时通知用户，并符合下列要求：

1 DN 500mm以上管道计划停水施工，应提前48h通知用户；DN 500mm及以下管道计划停水施工（不含爆管），应提前24小时通知用户。通知可选用书面直接送达、张贴通知书、广播、电视、报纸、网络媒体等一种或多种形式发布。

2 发生紧急事故，不能提前通知的，城市供水单位应在抢修的同时，通过网络媒体等形式通知停水范围内的用户，对于医院、消防等特殊单位应电话通知。

4.3.3 除紧急抢修外，因工程施工、设备维修等确需停水或者降压供水时，应根据相关规定，经批准或备案后方可实施。

4.3.4 停水或降压供水宜错开用水高峰，时间一般不超过24h。

停水或降压供水对用户影响较大的，城市供水单位应启动应急供水方案，保障居民基本生活用水。

4.4　二次供水设施管理

4.4.1　二次供水设施管理者应按照二次供水相关法规、规范等要求，制定二次供水管理制度和突发事件应急预案，加强供水泵房、水箱（池）等重要部位的管理，定期对水池（箱）进行清洗、消毒并进行水质检测。

4.4.2　二次供水设施管理者对水箱（池）的清洗消毒应符合下列规定：

1　水箱（池）必须定期清洗消毒，每半年不得少于1次。

2　水箱（池）清洗消毒后的水质检测项目至少应包括《二次供水设施卫生规范》GB 17051水质指标的必测项目：色度、浑浊度、臭和味、肉眼可见物、pH值、大肠菌群、细菌总数、消毒剂指标。

4.4.3　水质检测取水点宜设在水箱（池）出水口，水质检测记录应存档备案。

5 经营与服务

5.1 业务处理

5.1.1 根据供水面积大小，城市建成区每 50～70km^2 应建立一个供水办事处或营业服务办事网点，网点设置宜均匀合理，对用户的服务功能齐备。其他实施城乡一体化供水的城市公共供水企业，应根据实际情况设置乡镇和农村供水办事处或营业办事网点。

5.1.2 用户提出接水、抄表到户改造等业务申请，各项手续齐全的，应立即登记，并及时转办勘察设计；完成查勘后，符合条件的，15 个工作日内完成设计；具备施工条件的，居民用户缴费后 15 个工作日内完成施工。

5.1.3 应实施“一户一表，水表出户，抄表到户”，居民用户新户抄表到户率应达到 100%，实施老旧居民住宅户表改造（含二次供水设施改造）时应同步实施抄表到户改造。

5.1.4 施工企业应做好安全管理工作，严格执行施工规范，履行施工合同，施工现场应按规定围栏作业，摆放告示牌，夜间悬挂警示灯。

5.1.5 施工结束后，一般工程应在 3 个工作日内、较大工程应在 7 个工作日内做到工完、场清、料净，并及时联系相关单位修复路面。冬季施工时，应做好施工现场的防冻、防滑工作。

5.1.6 城市供水单位应与用户签定规范的供用水合同，明确双方的责任、权利和义务，新用户签定率应达到 100%。

5.1.7 城市供水单位应按规定时间抄表，并准确抄表。抄表人员对出户水表见表率不应低于 98%，抄表准确率不应低于 99%。

5.2 业务收费

5.2.1 城市供水单位收费应满足下列要求：

1 严格按照有关部门批准的收费项目和标准收费。

2 以贸易结算计量器具显示的用水量计价收费。

3 使用规范票据，并按实际收费额出具票据。

5.2.2 城市供水贸易结算计量器具，应经认定或授权的计量检定机构检定合格方可使用。安装使用前，应按有关规定进行首检。

5.2.3 城市供水单位应采用网点代缴、电子渠道支付等多种方式方便用户缴费，并将缴费方式告知用户；用户在规定时间内未缴纳费用的，应及时提醒用户缴费；对用户抄表数有明显异常的，应及时通知用户。

5.2.4 城市供水单位应建立用户查询用水量、抄表时间等信息的渠道，方便用户查询。

5.3 投诉处理

5.3.1 城市供水单位应建立用户投诉处理工作机构，制定工作流程，明确办理时限，实行闭环处理等相关处理要求。应建立投诉处理台账，并保证台账规范。

5.3.2 城市供水单位应建立首问负责制。属于责任人本职范围内工作的，应认真办理、答复；不能当场办理、答复的，应告知办理时限；不属于责任人本职范围内工作的，应告知经办部门和联系电话。

5.3.3 城市供水单位对单位或群众的咨询、投诉、新闻媒体曝光等应负责到底。一般情况城市供水单位应在 3 个工作日内将处

理结果答复咨询（投诉）人，特殊情况不得超过 15 个工作日。非本单位原因，无法在规定的时间内处理完毕的，应向投诉者作出解释。

5.3.4 城市供水单位应建立用户服务监督约束机制，聘任行风监督员，应定期召开行风监督员、用户代表座谈会，听取群众意见，每年不得少于 2 次；应建立服务回访制，投诉处理回访率应达到 100％；应进行用户满意率调查，每年不得少于 1 次，用户服务综合满意率（满意和基本满意）不应低于 80％。

5.3.5 城市供水单位应建立用户服务工作及投诉处理考核机制，对违反规定的责任人员按规定进行处理。

5.4 服务公开

5.4.1 城市供水单位应制定社会服务承诺制度并向社会公示。

5.4.2 社会服务承诺的要求应符合国家法律、法规及行业规范的要求，不得低于本标准的要求。

5.4.3 城市供水单位应在对外服务窗口公示所有收费项目（含延伸服务）、标准及批准文件文号。

5.4.4 城市供水单位应在对外服务窗口公示业务受理范围、办事地点、办事流程、受理时限及收费标准、供用水格式合同等。

5.4.5 城市供水单位应设立并对外公开用户 24 小时服务热线电话及投诉处理监督电话。

5.4.6 城市供水单位应设立企业网站或开通微博、微信等系统，方便为用户提供及时、有效的信息服务。

5.4.7 用户咨询或申请延伸服务时，城市供水单位应主动告知延伸服务的项目、收费依据、价格及投诉监督电话。

5.5 岗位人员要求与文明行为

5.5.1 供水主要岗位人员（水泵运行工、净水工、水质检验工、电工等）应经过专业培训后，持证上岗。一线生产人员中持证上岗的技工，人员结构比例应为：高级工以上不低于10%，中级工不低于60%。直接从事制水人员、二次供水设施维护管理及清洗消毒人员，应经过体检合格，并持有效的健康证。

5.5.2 城市供水单位应对职工职业道德及规范化服务进行培训，职工年轮训率不代于60%，窗口人员年轮训率应达到100%。

5.5.3 对外服务人员应着装整齐，挂牌上岗（含上门服务时）。应主动接待，热情服务，不得推诿，用语文明礼貌，不得说服务忌语。

5.5.4 服务过程中，不得吃、拿、卡、要，不得谋取私利、刁难用户。

5.5.5 对外服务人员上门服务时，应主动出示相关证件，并向用户说明来由。入户维修人员维修完毕后应做好现场清理。

5.5.6 城市供水单位每年开展服务进社区、上门服务、延伸服务等特色服务不宜少于2次。

6　信息化建设

6.1　内部管理信息化

6.1.1　城市供水单位应建立内部计算机网络，为各类应用系统提供安全、可靠、稳定的工作环境，满足各种数据传输的要求。主要技术参数应稳定实现系统设计功能，有系统操作权限控制机制。应建立内部办公 OA 系统，实现办公自动化管理。

6.1.2　城市供水单位应建立符合国家现行有关标准的供水管网地理信息系统，实现供水管网数字化管理。供水管网地理信息系统应包括管网所在地区的地形地貌、地下管线、阀门、消火栓、检测设备和泵站等的位置、标高等属性数据。

6.1.3　城市供水单位应建立供水调度系统，实现对管网运行的实时监控。

6.2　对外服务信息化

6.2.1　城市供水单位应建立计算机营业收费管理系统，具备营销数据、流程控制、指标分析、业绩考核等管理功能。用户报装、表务管理等营销管理工作流程应实现网络流转。

6.2.2　城市供水单位应建立用户服务呼叫系统，实现对用户来电的自动处理，包括话务分析、业务分析、热线大屏、电话录音、语音导航等。

6.2.3　城市供水单位应根据本单位实际，积极探索应用自动抄表、新型计量器具等新技术、新设备，构建管网水力模型，配置相关智能检漏仪，集成化专用抢修车和多功能阀门启闭设备等先进的技术设备，增强服务能力，提高服务效率。

附录 A　××企业出厂水（管网水）水质检测数据公示

采样日期					
采样地点					
样品性质					
合格率（%）（合格项次/总项次）					
序号	检测项目	单位	《生活饮用水卫生标准》GB 5749	检测结果	
1	浑浊度（散射浊度单位）	NTU	1，水源与净水技术条件限制时为 3		
2	二氧化氯（ClO_2）	mg/L	出厂水：0.1～0.8；管网末梢水：≥0.02		
3	总大肠菌群	CFU/100mL	不得检出		
4	耐热大肠菌群	CFU/100mL	不得检出		
5	大肠埃希氏菌	MPN/100mL	不得检出		
6	菌落总数	CFU/mL	100		
7	砷	mg/L	0.01		
8	镉	mg/L	0.005		
9	铬（六价）	mg/L	0.05		
10	铅	mg/L	0.01		
11	汞	mg/L	0.001		
12	硒	mg/L	0.01		
13	氰化物	mg/L	0.05		
14	氟化物	mg/L	1.0		
15	硝酸盐（以 N 计）	mg/L	10，地下水源限制时为 20		
16	三氯甲烷	mg/L	0.06		

续表

序号	检测项目	单位	《生活饮用水卫生标准》GB 5749	检测结果	
17	四氯化碳	mg/L	0.002		
18	亚氯酸盐	mg/L	0.7		
19	氯酸盐	mg/L	0.7		
20	色度（铂钴色度单位）	—	15		
21	臭和味	—	无异臭、异味		
22	肉眼可见物	—	无		
23	pH 值	—	不小于 6.5 且不大于 8.5		
24	铝	mg/L	0.2		
25	铁	mg/L	0.3		
26	锰	mg/L	0.1		
27	铜	mg/L	1.0		
28	锌	mg/L	1.0		
29	氯化物	mg/L	250		
30	硫酸盐	mg/L	250		
31	溶解性总固体	mg/L	1000		
32	总硬度（以 $CaCO_3$ 计）	mg/L	450		
33	耗氧量（COD_{Mn} 法，以 O_2 计）	mg/L	3，水源限制，原水耗氧量大于 6mg/L 时为 5		
34	挥发酚类（以苯酚计）	mg/L	0.002		
35	阴离子合成洗涤剂	mg/L	0.3		
36	总 α 放射性	Bq/L	0.5		
37	总 β 放射性	Bq/L	1		

注：各供水单位可根据公示的水样性质、公示的项目及不同的消毒方式（二氧化氯消毒或液氯消毒）等情况进行调整。

附录 B　××企业出厂水水质全分析检测数据公示

采样日期					
采样地点					
样品性质					
合格率（%）（合格项次/总项次）					
序号	检测项目	单位	《生活饮用水卫生标准》GB 5749	检测结果	
1	总大肠菌群	CFU/100mL	不得检出		
2	耐热大肠菌群	CFU/100mL	不得检出		
3	大肠埃希氏菌	MPN/100mL	不得检出		
4	菌落总数	CFU/mL	100		
5	砷	mg/L	0.01		
6	镉	mg/L	0.005		
7	铬（六价）	mg/L	0.05		
8	铅	mg/L	0.01		
9	汞	mg/L	0.001		
10	硒	mg/L	0.01		
11	氰化物	mg/L	0.05		
12	氟化物	mg/L	1.0		
13	硝酸盐（以 N 计）	mg/L	10，地下水源限制时为 20		
14	三氯甲烷	mg/L	0.06		
15	四氯化碳	mg/L	0.002		
16	亚氯酸盐	mg/L	0.7		
17	氯酸盐	mg/L	0.7		

续表

序号	检测项目	单位	《生活饮用水卫生标准》GB 5749	检测结果	
18	色度（铂钴色度单位）	—	15		
19	浑浊度（散射浊度单位）	NTU	1，水源与净水技术条件限制时为 3		
20	臭和味	—	无异臭、异味		
21	肉眼可见物	—	无		
22	pH	—	不小于 6.5 且不大于 8.5		
23	铝	mg/L	0.2		
24	铁	mg/L	0.3		
25	锰	mg/L	0.1		
26	铜	mg/L	1.0		
27	锌	mg/L	1.0		
28	氯化物	mg/L	250		
29	硫酸盐	mg/L	250		
30	溶解性总固体	mg/L	1000		
31	总硬度（以 $CaCO_3$ 计）	mg/L	450		
32	耗氧量（COD_{Mn} 法，以 O_2 计）	mg/L	3，水源限制，原水耗氧量大于 6mg/L 时为 5		
33	挥发酚类（以苯酚计）	mg/L	0.002		
34	阴离子合成洗涤剂	mg/L	0.3		
35	总 α 放射性	Bq/L	0.5		
36	总 β 放射性	Bq/L	1		
37	二氧化氯（ClO_2）	mg/L	出厂水：0.1～0.8；管网末梢水：≥0.02		

续表

序号	检测项目	单位	《生活饮用水卫生标准》GB 5749	检测结果	
38	贾第鞭毛虫	个/10L	＜1		
39	隐孢子虫	个/10L	＜1		
40	锑	mg/L	0.005		
41	钡	mg/L	0.7		
42	铍	mg/L	0.002		
43	硼	mg/L	0.5		
44	钼	mg/L	0.07		
45	镍	mg/L	0.02		
46	银	mg/L	0.05		
47	铊	mg/L	0.0001		
48	氯化氰（以 CN^- 计）	mg/L	0.07		
49	一氯二溴甲烷	mg/L	0.1		
50	二氯一溴甲烷	mg/L	0.06		
51	二氯乙酸	mg/L	0.05		
52	1，2-二氯乙烷	mg/L	0.03		
53	二氯甲烷	mg/L	0.02		
54	三卤甲烷（三氯甲烷、一氯二溴甲烷、二氯一溴甲烷、三溴甲烷的总和）	mg/L	该类化合物中各种化合物的实测浓度与其各自限值的比值之和不超过 1		
55	1，1，1-三氯乙烷	mg/L	2		
56	三氯乙酸	mg/L	0.1		
57	三氯乙醛	mg/L	0.01		
58	2，4，6-三氯酚	mg/L	0.2		

续表

序号	检测项目	单位	《生活饮用水卫生标准》GB 5749	检测结果	
59	三溴甲烷	mg/L	0.1		
60	七氯	mg/L	0.0004		
61	马拉硫磷	mg/L	0.25		
62	五氯酚	mg/L	0.009		
63	六六六（总量）	mg/L	0.005		
64	六氯苯	mg/L	0.001		
65	乐果	mg/L	0.08		
66	对硫磷	mg/L	0.003		
67	灭草松	mg/L	0.3		
68	甲基对硫磷	mg/L	0.02		
69	百菌清	mg/L	0.01		
70	呋喃丹	mg/L	0.007		
71	林丹	mg/L	0.002		
72	毒死蜱	mg/L	0.03		
73	草甘膦	mg/L	0.7		
74	敌敌畏	mg/L	0.001		
75	莠去津	mg/L	0.002		
76	溴氰菊酯	mg/L	0.02		
77	2，4-滴	mg/L	0.03		
78	滴滴涕	mg/L	0.001		
79	乙苯	mg/L	0.3		
80	二甲苯	mg/L	0.5		
81	1，1-二氯乙烯	mg/L	0.03		
82	1，2-二氯乙烯	mg/L	0.05		
83	1，2-二氯苯	mg/L	1		

续表

序号	检测项目	单位	《生活饮用水卫生标准》GB 5749	检测结果	
84	1，4-二氯苯	mg/L	0.3		
85	三氯乙烯	mg/L	0.07		
86	三氯苯（总量）	mg/L	0.02		
87	六氯丁二烯	mg/L	0.0006		
88	丙烯酰胺	mg/L	0.0005		
89	四氯乙烯	mg/L	0.04		
90	甲苯	mg/L	0.7		
91	邻苯二甲酸二（2-乙基己基）酯	mg/L	0.008		
92	环氧氯丙烷	mg/L	0.0004		
93	苯	mg/L	0.01		
94	苯乙烯	mg/L	0.02		
95	苯并（a）芘	mg/L	0.00001		
96	氯乙烯	mg/L	0.005		
97	氯苯	mg/L	0.3		
98	微囊藻毒素-LR	mg/L	0.001		
99	氨氮（以 N 计）	mg/L	0.5		
100	硫化物	mg/L	0.02		
101	钠	mg/L	200		

注：各供水单位可根据公示的水样性质、公示的项目及不同的消毒方式（二氧化氯消毒或液氯消毒）等情况进行调整。

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1）表示很严格，非这样做不可的用词：

正面词采用“必须”，

反面词采用“严禁”；

2）表示严格，在正常情况下均应这样做的用词：

正面词采用“应”，

反面词采用“不应”或“不得”；

3）表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的用词：

正面词采用“宜”或“可”，

反面词采用“不宜”。

2 条文中指定应按其他有关标准、规范执行的，写法为“应符合……的要求（或规定）”或“应按……执行”。

引用标准名录

《生活饮用水卫生标准》GB 5749
《生活饮用水标准检验法》GB/T 5750
《地表水环境质量标准》GB 3838
《二次供水设施卫生规范》GB 17051
《地下水质量标准》GB/T 14848
《城市供水水质标准》CJ/T 206
《生活饮用水水源水质标准》CJ 3020
《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》CJJ 58
《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》CJJ 207
《冷水水表计量检定规程》JJG 162
《二次供水工程技术规程》CJJ 140
《居民住宅二次供水工程技术规程》DGJ32/J 161
《城市供水管网漏损控制及评定标准》CJJ 92
《城镇供水服务》CJ/T 316

江苏省工程建设标准

江苏省城市供水服务质量标准

DGJ32/TC 03—2015

条　文　说　明

目　次

1　总则 …… 29
3　供水质量 …… 30
3.1　供水水质 …… 30
3.2　水质检测 …… 30
3.3　水质数据公示、上报 …… 31
3.4　供水压力、压力检测 …… 31
4　设施维护与管理 …… 32
4.1　漏水抢修 …… 32
4.2　设施维护与管理 …… 32
4.3　降压与停水 …… 32
4.4　二次供水设施管理 …… 32
5　经营与服务 …… 33
5.1　业务处理 …… 33
5.2　业务收费 …… 33
5.3　投诉处理 …… 33
5.4　服务公开 …… 34
5.5　岗位人员要求与文明行为 …… 34
6　信息化建设 …… 35
6.1　内部管理信息化 …… 35

1 总 则

1.0.1 制定本标准的目的是规范城市供水经营服务行为，提高服务水平，维护消费者的合法权益。根据最新的国家技术标准、行业规范，结合当前形势下江苏省城市供水主管部门及社会各界对城市供水服务质量的要求，对原标准进行修订。

1.0.2 明确了本标准的适用主体，也就是服务的主体，是江苏省行政区域内提供生活饮用水的城市供水单位及二次供水设施管理者，其中城市供水单位包括城市公共供水企业和自建设施供水企业。

1.0.3 明确了本标准的服务对象是江苏省行政区域内使用城市供水单位提供的生活饮用水的单位和个人。

1.0.4 明确了城市供水单位的供水服务质量应符合本标准和国家现行有关法律法规、标准、规范的要求。

3　供水质量

3.1　供水水质

3.1.1　规定了城市地表水供水水源水质标准。水源水质是确保水质达标的基础条件。

3.1.2　规定了城市地下水供水水源水质标准。

3.1.3　随着经济的发展，不少城市供水水源受到不同程度的污染，水源水质已不能满足本标准第3.1.1、3.1.2条的要求，但限于条件，无法更换水源时，要求城市供水经营企业在水处理工艺中增加必要的净化处理或特殊处理，使供水水质达到规定标准。

3.1.4　规定了城市供水水质必须符合国家或行业现行有关供水标准的规定。

3.2　水质检测

3.2.1　规定了城市供水单位对水源水、净化工序水、出厂水、管网水（含龙头水）、管网末梢水水质进行检测的要求。对未列入国家标准检验法的项目检验，可采用国际先进的分析方法或等效的分析方法，但应进行适用性确认。

3.2.2　新增了城市供水单位对水源水质特征污染因子的筛选及监测要求。

3.2.6、3.2.7　实验室检测能力执行《关于开展江苏省城市供水企业水质检测实验室等级能力建设评定工作的通知》（苏建城［2010］60号）的要求。

3.2.11、3.2.12 主要依据《生活饮用水卫生标准》GB 5749、《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》CJJ 58，同时按照《关于进一步加强城市供水水质检测确保城市安全供水的通知》（苏建函城［2009］139号）的要求增加检测项目，对水质检测项目、频次做了明确规定。

3.3 水质数据公示、上报

3.3.1 为满足公众知情权，城市供水单位应制定完善水质信息公示制度，定期向社会公示供水水质检测结果，接受社会监督。数据公示参考格式见本标准附录A、附录B。

3.4 供水压力、压力检测

3.4.1 供水压力是供水质量的重要组成部分，本条参照《城市供水行业2010年技术进步发展规划及2020年远景目标》（建城［2005］179号）有关要求，结合江苏省实际情况确定。城市供水配水管网压力应满足多层普通住宅的用水需求，配水压力不能满足时，城市供水企业应集中建设增压设施。对于7层以上（含7层）小高层、高层、高地建筑、边远地区及其他对水压、水量有特殊要求的建筑，建设单位应与城市供水企业商定增压方式及管网埋设方案，并由建设单位承担按标准建设增压设施和管网工程的责任。

4 设施维护与管理

4.1 漏水抢修

4.1.2 根据《城市供水管网漏损控制及评定标准》CJJ 92 的要求，结合江苏省供水企业实际情况制定。

4.2 设施维护与管理

4.2.3 城市供水阀门井盖的完好，事关行人、车辆的安全。若缺少、损坏，应按要求及时进行处理。

4.2.8 突发事件应急保供专项预案包括漏氯事故，水质事故、供水管网事故、制水厂供配电线路事故、机电设备事故等事故预案，夏季高峰供水、防汛、抗旱、冬季保供等保供预案。

4.3 降压与停水

本节主要对特殊情况和一般情况下降压与停水应该做的相关工作进行了规定。

4.4 二次供水设施管理

4.4.1～4.4.3 为解决二次供水设施管理及水质问题，根据《二次供水设施卫生规范》GB 17051、《居民住宅二次供水工程技术规程》DGJ32/J 161，结合江苏省实际，规定了二次供水设施管理者对于二次供水设施的清洗、消毒及水质检测的管理责任。

5　经营与服务

5.1　业务处理

5.1.1　对供水办事处或营业服务办事网点的设置、服务功能进行了规定。

5.1.3　随着经济、社会的发展，广大自来水用户对“水表出户，一户一表，抄表到户”的呼声越来越高，江苏全省供水行业都在开展这项工作。考虑到全省各市抄表到户改造起步时间不同，提出居民用户新户抄表到户率应达到100%。

5.1.6　供用水合同是城市供水经营企业和用户之间建立供用水关系的重要凭证，也是处理纠纷的重要依据。应与用户签定规范的供用水合同，明确双方的责任、权利和义务，新用户签定率应达到100%。

5.2　业务收费

5.2.4　城市供水单位可通过电话、网络等形式建立用户查询用水量、抄表时间等信息的渠道，方便用户查询。

5.3　投诉处理

5.3.1～5.3.3　对城市供水单位投诉处理的机构、制度、处理时限、台账方面进行了详细规定。

5.3.4　建立服务回访制是实施服务闭环管理的重要步骤，为加强服务质量的管理，规定投诉处理回访率应为100%。

5.4 服务公开

5.4.1 社会服务承诺内容应包括用户接水、抄表到户等业务办理、突发性爆管抢修、停水预告、投诉处理等工作的时限要求，抄表及时、准确的要求等，并向社会公示社会服务承诺内容。

5.5 岗位人员要求与文明行为

5.5.1 根据国务院《城市供水条例》及建设部、劳动和社会保障部《关于建设行业生产操作人员实行职业资格证书制度有关问题的通知》（建人教［2002］73号）精神，结合江苏省、部分省辖市供水行业主管部门的要求，确定了供水主要岗位人员职业资格的结构比例要求。供水主要岗位人员包括水泵运行工、净水工、水质检验工、电工等。

5.5.6 开展特色服务是城市供水单位优化服务、提升企业形象的一种有效方式。本条所指特色服务是企业根据用户的需求，结合企业实际，创新开展的服务进社区、上门服务、延伸服务等。

6 信息化建设

6.1 内部管理信息化

6.1.3 有条件的城市供水单位，宜逐步建立以供水管网 GIS 为核心的信息系统集成分析平台，实现供水管网 GIS 与已建成的营业管理系统、调度系统、呼叫系统、管网巡检系统、管网水力建模系统等相关系统的数据共享与交换。