ICS 03.080.30
CCS P 40

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB32/T 4786—2024

城镇供水服务质量标准

Standard for service quality of urban water supply

2024-05-20 发布　　2024-12-01 实施

江苏省市场监督管理局
江苏省住房和城乡建设厅　发布
中国标准出版社　出版

目　　次

前言 ……Ⅲ
1　范围 ……1
2　规范性引用文件 ……1
3　术语和定义 ……1
4　供水质量 ……3
4.1　水质标准 ……3
4.2　检测能力建设 ……3
4.3　检测要求 ……3
4.4　采样点设置 ……3
4.5　水质信息公开 ……4
4.6　供水压力 ……4
4.7　水质、水压在线监测 ……4
4.8　高品质饮用水 ……4
5　维护与抢修 ……5
5.1　抢修、停水与降压 ……5
5.2　供水设施维护与改造 ……5
5.3　二次供水设施建设与管理 ……6
5.4　安全文明施工 ……6
6　应急能力建设 ……7
6.1　人员与物资 ……7
6.2　应急保障 ……7
6.3　应急信息发布 ……7
7　经营与服务 ……8
7.1　服务网点 ……8
7.2　用水报装 ……8
7.3　计量与收费 ……8
7.4　从业人员 ……9
7.5　客户服务 ……9
7.6　投诉处理 ……10
7.7　服务质量评价 ……10
8　信息化建设 ……11
8.1　管理信息化 ……11

8.2 服务信息化 ……11
9 节约用水……11
附录A(资料性) 水质信息公开要求 ……13
附录B(资料性) 在线监测仪表配置要求 ……14
附录C(规范性) 供水服务信息内容和信息提供方式 ……15
附录D(规范性) 供水服务处理期限 ……16
参考文献 ……17

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。

本文件代替DGJ32/TC 03—2015《江苏省城市供水服务质量标准》，与DGJ32/TC 03—2015相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

——完善了“供水质量”“维护与抢修”“经营与服务”等内容；

——更改了“维护与抢修”相关条款；

——增加了“应急能力建设”“节约用水”等相关要求；

——增加、更改了部分术语。

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。

本文件由江苏省住房和城乡建设厅提出并归口。

本文件起草单位：南京市供水节水指导中心、南京水务集团有限公司、常州通用自来水有限公司、淮安自来水有限公司、吴江华衍水务有限公司。

本文件主要起草人：何伶俊、冯娟、吴昊、蒋韬、许明芳、韩冲、马丁山、沈恬、邵方、王兴双、费相琴、朱坤、高姣、朱培元。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2007年首次发布为DGJ32/C 03—2007；

——2015年第一次修订为DGJ32/TC 03—2015；

——本次为第二次修订。

城镇供水服务质量标准

1 范围

本文件规定了城镇供水服务的质量标准，包括供水质量、维护与抢修、应急能力建设、经营与服务、信息化建设和节约用水。

本文件适用于江苏省行政区域内提供供水服务的供水企业和二次供水设施管理单位。

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 3838 地表水环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 14848 地下水质量标准

GB 17051 二次供水设施卫生规范

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 778.5 饮用冷水水表和热水水表 第5部分：安装要求

GB/T 32063 城镇供水服务

JJG 162 饮用冷水水表

CJ/T 206 城市供水水质标准

CJ 3020 生活饮用水水源水质标准

CJJ 58 城市供水厂运行、维护及安全技术规程

CJJ 92 城镇供水管网漏损控制及评定标准

CJJ 140 二次供水工程技术规程

CJJ 207 城市供水管网运行、维护及安全技术规程

CJ 266 饮用水冷水水表安全规则

CJJ/T 271 城镇供水水质在线监测技术标准

DB32/T 3701 江苏省城市自来水厂关键水质指标控制标准

DB32/T 4284 居民住宅二次供水工程技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城镇供水 urban water supply

城镇公共供水企业和自建设施供水企业向客户提供生活饮用水和其他用水。

3.2

供水企业 water supply enterprise

城镇公共供水企业、自建设施供水企业、趸售转供水企业以及跨区域城乡一体化供水企业。

3.3

城镇公共供水　urban public water supply

城镇公共供水企业以公共供水管道及其附属设施向客户的生活、生产和其他活动提供用水。

3.4

自建设施供水　self-built facility water supply

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

3.5

趸售转供水　wholesale and resale of water

供水企业未直接供水至客户，而是将自来水输送至转供水企业，再由转供水企业向客户转售。

3.6

转供水企业　water resale enterprise

负责将自来水趸售转供至客户的企业。

3.7

末梢水　tap water

出厂水经输配水管网输送至客户水龙头处的水。

3.8

二次供水　secondary water supply

将城镇公共供水或自建设施的供水，经储存、加压或深度处理和消毒后，向客户提供用水的方式。

3.9

二次供水设施管理单位　management unit of secondary water supply facilities

自行管理二次供水设施的产权所有人、设施所有人或者其委托的物业服务企业、供水企业和其他管理人。

3.10

客户　customer

与供水企业、二次供水设施管理单位有供水关系、接受供水服务的单位或个人。

3.11

供水服务　water supply service

供水企业、二次供水设施管理单位为客户提供的城镇供水以及新装、抄表、收费、售后、投诉处理等服务活动。

3.12

供水设施　water supply facility

专用水库、引水渠道、取水口、泵站、取水井、井群等取水设施及水厂、管网、阀门、贸易结算水表、二次供水设施和其他附属设施。

3.13

贸易结算水表　trade settlement water meter

用于客户与供水企业、二次供水设施管理单位贸易结算的计量器具。

3.14

延伸服务　extension service

由供水企业、二次供水设施管理单位向客户提供的贸易结算水表后的其他服务。

3.15

阶梯水价　tiered water price

居民生活用水水价根据用水量分级设置为不同阶梯等级，每个等级用水量采用单独的水价。

3.16

超定额累进加价　over-rated water price

非居民客户用水量超过定额用量时，对超过定额的部分，加价标准随着用水量增加分级递增的计价方式。

4　供水质量

4.1　水质标准

4.1.1　城镇地表水供水水源地一级保护区水质不应劣于 GB 3838 中的Ⅱ类标准，并应符合 CJ 3020 中的标准。

4.1.2　城镇地下水供水水源水质不应劣于 GB/T 14848 中的Ⅲ类标准。

4.1.3　当城镇供水水源水质不能满足 4.1.1 及 4.1.2 要求，但受条件限制仍然需要利用，且原有工艺无法处理时，应在取水泵站或水处理工艺中增加必要的净化处理或特殊处理。

4.1.4　供水企业的供水水质除应符合 GB 5749、DB32/T 3701 外，尚应符合国家和江苏省相关标准规定。

4.2　检测能力建设

4.2.1　供水企业应建立班组、水厂化验室和中心化验室三级检验制度。

4.2.2　供水企业应建立满足检测项目要求且与供水能力相适应的中心化验室，配备与供水规模和水质检验项目相适应的检验人员、仪器设备及运行环境。

4.2.3　中心化验室应定期开展能力验证，有条件的宜通过 CMA 资质认定或 CNAS 实验室认可。

4.2.4　供水企业应加强应急检测能力建设，配备便携式浊度计、便携式余氯（二氧化氯）分析仪、pH 计等现场检测仪器。

4.3　检测要求

4.3.1　供水企业应严格按照 GB 3838、GB/T 14848 及 GB 5749，采用国家或地方标准规定的检测方法对水源水、工艺过程水、出厂水、管网水、末梢水、二次供水的水质进行检测。

4.3.2　水源水的关键水质指标及检测频次，应符合 CJJ 58 限值和要求。

4.3.3　工艺过程水、出厂水的关键水质指标及检测频次，应符合 DB32/T 3701 中的限值要求。

4.3.4　供水企业应依据 DB32/T 3701 的规定做好水源水质特征污染因子的筛选工作，并进行有效监测。

4.3.5　采用臭氧—生物活性炭深度处理工艺的供水企业，应开展水源水溴化物指标监测。

4.3.6　汛期、夏季高温、冬季、咸潮、枯水期等特殊时期，宜增加消毒副产物、微生物、高锰酸盐指数及特征污染因子检测频次。

4.3.7　供水企业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，并取得卫生许可批件。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，不应投入使用。

4.3.8　二次供水设施管理单位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委托具备相应资质的检测单位检验。

4.4　采样点设置

4.4.1　采样点的设置应符合 CJ/T 206 要求，分别设置在水源取水口、工艺过程水、水厂出水口、水箱（池）进水口、水箱（池）出水口、客户经常用水点及管网末梢。

4.4.2　管网的水质检验采样点数量应依据 CJ/T 206 要求，根据供水服务人口确定，按每两万人 1 个设

置。当供水服务人口小于20万时，管网末梢采样点的数量应不低于管网采样点总数的20%；当供水服务人口大于等于20万且小于等于100万时，管网末梢采样点的数量应不低于管网采样点总数的15%；当供水服务人口大于100万时，管网末梢采样点的数量应不低于管网采样点总数的10%。

4.4.3 供水企业宜根据实际条件按供水服务人口在乡镇设置管网采样点，每个乡镇不宜少于2个管网采样点。

4.5 水质信息公开

4.5.1 供水企业应制定和完善水质信息公开制度，定期向社会公开主要供水水质检测结果，接受社会监督，并按照供水主管部门要求上报水质检测数据。公开项目及频次要求见附录A。

4.5.2 水质信息可通过企业门户网站、公众号、营业厅、新闻媒体等公众易于知晓的方式进行公开。

4.6 供水压力

4.6.1 供水企业应根据当地地形地貌、管网运行及漏损控制等情况，统筹出厂、各级供水管网主干、支干、配水管网及二次加压设施压力。

4.6.2 入户压力应不低于0.1 MPa，并应满足现行设计标准、规范要求。

4.6.3 供水配水管网压力应满足客户的用水需求，配水压力不能满足时，供水企业应建设集中增压设施或进行管网优化。对水量水压有特殊要求的建筑，建设单位应按有关规定与供水企业商定增压方式及管网埋设方案。

4.6.4 供水企业应确保城镇供水不间断供应，除抢修和计划内维修、改造及意外事故等情形外，不应自行停止或降压供水。

4.6.5 供水企业应保障城镇公共服务、市政公共服务等其他供应压力。

4.7 水质、水压在线监测

4.7.1 水质在线监测指标的选择应综合考虑本地水质特征。

4.7.2 供水企业应设置水质在线监测仪表，实时监测水源水、工艺过程水、出厂水、管网水、末梢水的水质。

4.7.3 居民二次供水泵房应根据运行模式配备相应的压力、流量、液位等在线监测仪表，并设置浊度、余氯（总氯）等水质在线监测仪表。

4.7.4 水质在线监测仪表的管理维护应按照CJJ/T 271执行。当在线监测仪表读数波动较大时，应增加校对次数，并加强与人工检测数据的比对。

4.7.5 供水企业水质在线监测仪表的配置要求见附录B。

4.7.6 管网水质在线监测点布设数量应满足CJJ/T 271要求。

4.7.7 供水企业应当按照CJJ 207要求设置供水管网压力在线监测点。城区供水区域内每3 km^2至少设置1处在线压力监测点，镇村供水区域内每个乡镇应至少设置1处在线压力监测点。在线压力监测点分布应均匀且能够反映实际压力情况。

4.7.8 管网水质、压力在线监测应采用在线监测设备和实时数据传输技术，应连续监测，监测数据应上传至供水企业调度系统并存档备查。供水企业应根据在线监测数据进行统计分析，发现数据异常应按规定的时限和流程处理。

4.8 高品质饮用水

4.8.1 有条件的地区宜根据客户需求建设高品质饮用水工程，并提供相关服务。

4.8.2 高品质饮用水水质指标值应执行国家和地方相关标准。鼓励制定适用于本地域的高品质饮用水

水质标准体系。

4.8.3 高品质饮用水宜采用成熟适用的处理技术，并定期做好设备维护。

4.8.4 学校、医院、政府机关和有条件的小区可优先推行高品质饮用水设施建设。

5 维护与抢修

5.1 抢修、停水与降压

5.1.1 供水企业应制定抢修、停水与降压应急预案。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，应根据相关规定上报供水主管部门后实施。

5.1.2 供水企业应设立管道等工程设施抢修机构，配备必要的抢修器械、交通工具及安全防护设施等。

5.1.3 供水企业应设置多种报修渠道，包括但不限于电话、网站、手机 APP 等网络通信平台，并保证渠道畅通。遇突发事件报修渠道拥挤时，应增设临时报修途径。

5.1.4 对于供水管道突发性爆管、折断、明漏等事故，应急抢修队伍通过电话、网络受理平台等接到报漏信息时应立即组织事故地区停水，4 h 内止水，24 h 内修复，节假日不能顺延。

5.1.5 管道抢修难度大，在规定时间内不能完成的，应及时上报供水主管部门，并应在抢修工作开展的同时对受影响区域采取应急供水措施，保障居民基本生活用水。

5.1.6 计划性停水或降压供水宜错开用水高峰、重要活动和节假日；必须停水或降压供水时，供水企业应及时上报供水主管部门并通知客户，通知可通过书面直接送达、张贴通知书、广播、电视、报纸、网络媒体等形式发布：

a） 停水时长超过 12 h时，应提前 48 h通知客户；

b） 停水时长不超过 12 h时，应提前 24 h通知客户。

5.1.7 供水管道恢复供水前，应进行管道冲洗，检测管网水的浑浊度、消毒剂余量、色度、肉眼可见物、臭和味等指标，满足 GB 5749 后方可供水。

5.1.8 原水管道恢复供水前，应进行管道冲洗，监测管道内输送原水的浑浊度、色度、肉眼可见物、臭和味等指标，符合水厂进水要求后方可输送原水。

5.1.9 长距离输水管道恢复输水时，应注意排气和平稳升压，防止出现水锤事故。

5.2 供水设施维护与改造

5.2.1 供水企业应建立供水设施巡查检查制度，定期对取水口、井群、输配水管线、净配水厂、泵站、消火栓、闸门等供水设施进行巡查维护，及时消除安全隐患，确保安全运行。

5.2.2 若发现供水阀门井、井盖等缺损情况，供水企业应在接报后 2 h 内设置好防护标志，8 h 内完成修复或补配。不能及时修复或补配的，应采取必要的安全防护措施。

5.2.3 供水企业应对已建居民住宅户外供水设施采取防冻保温措施。

5.2.4 供水企业应实施“一户一表、水表出户、抄表到户”，新居民用户抄表到户率应达到 100%，实施老旧居民住宅户表改造、二次供水设施改造时应同步实施抄表到户改造。

5.2.5 供水企业应根据 CJJ 92 要求建立分区计量系统，根据分区域计量需要，在管网的适当位置安装流量计，对区域进行水量监测和水量平衡管理。

5.2.6 管道权属单位应结合规划建设需要和当地供水管网现状情况，制定供水管网改造计划，对材质不佳、超过使用寿命的管道以及频繁发生爆管等的管道有计划地进行更换或改造。

5.2.7 供水规模大于或等于 5 万 m^3/d 的供水企业宜绘制等压曲线图。

5.2.8 在实施城镇道路建设、改造等工程项目时，供水企业应提供建设工程地下供水管线交底服务，会同建设单位统筹做好供水设施保护。

5.2.9 供水企业应根据供水管网分布、管网水龄模拟结果等理论分析并结合水质情况、投诉情况等实际运行情况，适时调整并筛选管网末梢放水点，定期放水。

5.2.10 二次供水设施应按照 CJJ 140、DB32/T 4284 要求配备反恐怖安全防范设施。

5.3 二次供水设施建设与管理

5.3.1 市政供水管网的供水压力无法满足客户需求时，应建设二次供水设施。

5.3.2 严禁二次供水管道与非饮用水管道连接，消防水箱水池、空调补水等非生活饮用水不应接自二次供水系统。

5.3.3 二次供水水质、水压应符合 GB 5749、CJJ 140 及 DB32/T 4284 规定，并符合供用水合同的约定，具体如下。

a) 二次供水设施管理单位按照安全运行、卫生管理、治安保卫等有关法规和标准规范，建立健全设施维护、清洗消毒、水质检测、持证上岗、档案管理、应急和治安防范等制度和突发事件应急预案。

b) 二次供水设施管理单位应加强供水泵房、水箱水池等重要部位的管理，定期组织巡检，定期对水箱水池进行清洗、消毒并进行水质检测。

c) 二次供水设施管理单位应设立 24 h 服务电话，受理客户报修后应在 4 h 内解决；不能及时解决的，应向客户说明原因，并承诺解决时限。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。

d) 二次供水设施管理单位对水箱水池的清洗消毒应符合下列规定。

1) 水箱水池应定期清洗消毒，每半年不应少于一次。

2) 水箱水池清洗消毒后应开展水质检测，并定期公开水质检测结果。检测项目至少应包括 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、总大肠菌群、细菌总数、消毒剂余量指标。

3) 二次供水水质受到污染或者出现异常时，二次供水设施管理单位应立即向城镇供水、卫生健康主管部门报告，并根据预案，立即停止供水，实施应急供水；同时组织清洗消毒；仍不能消除污染的，应保存水样，并协助供水主管部门调查处理。

e) 二次供水设施管理单位应建立管理档案，包括设备基本性能、清洗消毒记录、清洗人员和供水人员健康合格证明、卫生管理制度、水质检测报告、涉水产品卫生许可批件、卫生健康主管部门执法文书及整改情况等。

5.3.4 对老旧二次供水设施进行改造提升应符合 DB32/T 4284，改造后由供水企业统一接收管理，提高服务水平。

5.4 安全文明施工

5.4.1 供水抢修、维修、建设施工现场应按照规定设置围挡和公示牌，夜间设置警示灯，实行封闭管理，减少对城镇交通的影响。

5.4.2 抢修、维修、建设施工现场应采取有效措施，控制扬尘、噪声和路面污染。施工产生的渣土、泥浆等废弃物应日产日清；确需暂存的渣土，应集中堆放并以密目网覆盖。冬季施工须做好漏水现场的清冰防滑工作。回填完毕的沟槽在验收交接前，施工单位应定期进行洒水、平整，防止扬尘污染。

5.4.3 在居民区施工应使用低噪音机械设备；确需夜间施工的，应安排低噪音工序。室内施工应铺设地垫，钻孔施工应采取防尘措施。

5.4.4 施工现场在穿越交叉路口或单位、居民区单元门等主要出入路口处时，按规定办理手续，并设置必要的保通行设施，居民小区内材料及土方堆放应确保留出足够宽度、安全平整的居民通道。

5.4.5 城镇供水设施建设、维修、抢修完毕后，应及时清理并恢复现场。

6 应急能力建设

6.1 人员与物资

6.1.1 供水企业应建立突发事件应急指挥机构、处置队伍，并定期组织应急人员参加培训。供水企业应建立应急处置队伍，并定期组织应急人员参加培训。

6.1.2 供水企业应按照相关应急救援能力建设要求配备满足需要的救援装备和物资。

6.2 应急保障

6.2.1 供水企业应制定突发事件应急预案，并按相关法律法规、标准规范等适时修订。

6.2.2 供水企业遇到突发事件，应立即按突发事件应急预案的规定，上报供水主管部门并进行处置。

6.2.3 供水企业突发事件应急预案应涵盖以下两种情况：

a） 地震、水源枯竭、极端天气等气象地质突发事件；

b） 水源污染、取水受阻、制水受阻、大口径爆管、网络入侵、疾病暴发、人为破坏、施工损坏等社会突发事件。

6.2.4 供水企业应根据本单位的事故风险特点制定突发事件应急演练计划，每半年至少组织一次应急演练，根据演练情况及时完善应急预案。

6.2.5 供水企业应建立突发事件预警机制，完善应急供水设施、设备、救援及其他物资和技术的储备与调度方案，做好城镇供水风险管理。

6.2.6 供水企业应根据政府统筹规划要求，配合推进城乡供水一体化建设，构建区域供水格局，加强跨区域间管网互联互通。

6.2.7 供水企业应建立完善应急水源水质监测制度，加强应急水源保护；应急水源水质应满足水厂制水工艺要求。

6.2.8 供水企业应做好多水源切换预案，保证紧急情况下不影响应急水源的及时、安全启用。

6.2.9 供水企业综合生产能力应满足供水区域内最高日用水量需求，宜具备 10%～15% 的富余能力。供水企业新建或改扩建水厂时宜将富余能力纳入水厂设计规模。

6.2.10 供水企业应建设不同水厂输水干管间的联通管线，确保在紧急情况下通过水量调度维持管网正常运行。

6.3 应急信息发布

6.3.1 供水企业宜根据县级及以上地方人民政府发布的水源水质监测预警部门联动机制，与生态环境、水利、海事等部门实现信息资源共享。

6.3.2 供水企业接到水质安全事故或者安全隐患报告后，应当立即向供水主管部门和其他相关部门报告。

6.3.3 因发生灾害或者紧急事故不能提前通知的，供水企业应通过新闻、广播、短信、手机通信软件等多种渠道向客户告知降压、停水等信息，必要时应联合物业在小区的明显位置张贴通知，同时向供水主管部门报告，影响消防的，应告知应急救援管理机构。

6.3.4 突发事件信息报告应按照有关法律法规规定执行，做到及时、客观、真实、准确，不应迟报、谎报、瞒报、漏报，报告内容应包括：时间、地点、信息来源、事件性质、简要经过、影响范围、损害程度、现场救援情况和已采取的其他措施等，并根据事态发展，及时续报事件处置等有关情况。

6.3.5 供水企业预判极寒、暴雨等极端天气对供水设施产生影响时，应及时通过新闻、广播、短信、手机通

信软件等多种渠道向客户加强提醒。

7 经营与服务

7.1 服务网点

7.1.1 城区供水企业应每5万户或每20 km^2设置一个城区服务网点，根据实际情况可采取客户服务中心、营业厅、服务网点等多种形式；应根据实际情况设置乡镇供水办事处或营业办事网点，每个乡镇不少于1个。服务网点应具备齐全的服务功能，且交通方便。

7.1.2 有人值守客户服务中心、营业厅及服务网点应符合下列规定：

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

7.1.3 服务网点应明确公示各项服务的负责部门、服务办理流程等。

7.1.4 服务网点应按对外公布的营业时间准时营业，营业时间上午不应晚于8:30，下午不应早于17:00，中午不休息。服务网点应向客户提供“一站式”服务，客户等待办理时间不宜超过20 min。

7.2 用水报装

7.2.1 供水企业应整合优化报装流程，简化申请材料，用水报装流程为申请与受理、方案编制、施工与验收三个环节。

7.2.2 供水企业应与报装客户签订规范的供用水合同，明确双方的责任、权利和义务，新客户合同签订率应达到100%。

7.2.3 供水企业应公开客户用水报装流程、所需材料、承诺办理时限，实行一次性办理，落实一次性告知义务。

7.2.4 供水企业宜提升信息化服务水平，依托政企平台线上申请，实现用水报装线上线下双渠道办理。

7.2.5 客户提出报装接水等业务申请，各项手续齐全的，供水企业应立即登记，并予以办理；客户申请材料不全的，可采用容缺受理方式。积极推广预约上门服务，全程代办服务。受理时限应符合下列规定。

a） 需要在建筑区划外增设接入管线但无需办理行政审批事项的：接入管线长度不超过100 m的，15个工作日内完成装表接入；超过100 m的，25个工作日内完成装表接入。
b） 需要在建筑区划外增设接入管线且需要办理行政审批事项的：接入管线长度不超过100 m的，25个工作日内完成装表接入；超过100 m的，35个工作日内完成装表接入。
c） 无需在建筑区划外增设接入管线的，5个工作日内完成装表接入。
d） 应急、紧急突发情况下，应开启报装接水绿色通道。

7.3 计量与收费

7.3.1 供水企业收费应满足以下要求。

a） 严格按照价格主管部门批准的收费项目和标准收费。
b） 以贸易结算水表显示的用水量计价收费，并开具水费账单。由于贸易结算水表故障或因客户原因无法抄见水量信息时，应按合同或按规定暂估用水量并告知客户。
c） 水费账单应包括用水量、基本水价、水资源费、污水处理费及阶梯等级等信息，并按期送达客户

或通过短信、手机通信软件等方式送至客户预留手机。

d） 使用法定票据，并按实际收费账单出具票据。

e） 供水延伸服务应按省相关标准执行。

7.3.2 供水企业应按照规定周期抄表结算。抄表周期有变动时应通过短信、手机通信软件或信件等方式事先告知客户。

7.3.3 供水企业应准确抄表。出户水表见表率不应低于98%，抄表准确率不应低于99%。鼓励采用远传水表，远传水表见表每年不应少于一次。

7.3.4 供水企业应建立抄表复查制度，对抄表员的抄表准确率和及时率进行抽样复查。

7.3.5 供水企业应采用网点代缴、电子渠道支付等多种方式方便客户缴费，并将缴费方式告知客户；客户在规定时间内未缴纳费用的，应及时提醒客户缴费。

7.3.6 逾期未缴纳水费的，从逾期之日起，由供水企业按照供用水合同的约定计收逾期缴费违约金，违约金总额不应超过水费本金。逾期时间超过合同约定时限，供水企业可按照相关规定进行处理。

7.3.7 贸易结算水表应经国家认定或授权的计量检定机构检定合格方可使用。水表应符合JJG 162、GB/T 778.1及CJ 266的规定。水表安装应按GB/T 778.5及江苏省的标准要求执行。

7.3.8 供水企业应对水表定期进行更换和检定，周期应符合JJG 162的规定。水表发生故障时，应及时更换。更换水表应通过电话、短信、手机通信软件或小区物业公告栏等方式事先告知客户。水表正常使用到规定期限的更新费用由供水企业承担。

7.3.9 由客户提出水表检测的，经法定检定机构鉴定，计量误差超过规定限值的，水表及附属设施拆装、运送等费用由供水企业承担；计量误差不超过规定限值的，水表及附属设施拆装、运送等费用由客户承担。由供水企业提出水表检测的，水表及附属设施拆装、运送等费用由供水企业承担。误差限值应满足JJG 162的规定。水表检定期间，不应影响客户正常用水。

7.3.10 经第三方法定检定机构检测，水表误差超过JJG 162规定时，供水企业应根据水表计量检定结果进行退减水费或补收水费处理。

7.4 从业人员

7.4.1 供水主要岗位人员应经过专业培训后上岗。直接从事制水、二次供水设施维护管理及清洗消毒的人员，应体检合格，并持有效的健康证上岗。

7.4.2 供水企业应对职工职业道德及规范化服务进行培训，职工年轮训率不低于60%，其中窗口服务人员年轮训率应达到100%。

7.4.3 窗口服务人员应统一着装、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。

7.4.4 上门服务时，服务人员应着装整齐，挂牌上岗，主动出示相关证件，并向客户说明来由。入户维修人员维修完毕后应做好现场清理。

7.4.5 服务人员应主动接待，热情服务，不应推诿，不应说服务忌语。

7.4.6 服务人员应遵守廉政纪律要求。

7.5 客户服务

7.5.1 供水企业应制定社会服务承诺制度，向客户提供供水服务信息，并向社会公示。社会服务承诺应符合国家和行业法律、法规、规范的要求，信息内容和提供方式应符合附录C要求。

7.5.2 供水企业应设置并公布客户服务热线电话，24 h受理客户故障报修、水费查询、用水咨询、意见建议、投诉等业务。热线电话宜具备语音自助查询和人工接听两种服务功能。

7.5.3 供水企业应建立统一、完善的客户服务系统，并与当地的12345服务热线建立联动机制。

7.5.4 供水企业应设立充足的接听坐席，保证客服系统设备正常运转。客户服务应符合以下要求，确实不能满足的，应通过网络办理渠道及时处理：

a） 热线服务：呼叫中心转人工坐席端的电话应做到来电 20 s内接起；传统电话应做到响铃三声有应答；

b） 信函等其他服务：应有专人及时处置。

7.5.5 供水企业接受客户反映的供水服务问题后，应在 2 h 内做出响应，供水服务处理期限应符合附录 D 要求。对在规定的处理期限内不能解决的问题，应及时向客户说明原因，并告知解决问题所需时间。

7.5.6 客户咨询或申请延伸服务时，供水企业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。

7.5.7 供水企业应采用信息化、智能化服务方式，设立企业网站或公众号等互联网平台，提供企业介绍、政策法规、服务规范、公告信息、账单查询、业务办理及投诉处理等服务，并向客户推送个性化服务信息。

7.5.8 网络客服应及时受理答复客户咨询，处理客户后台留言，汇总处理意见、建议。

7.5.9 供水企业宜提供居民当前用水量对应阶梯价格提醒，有条件的供水企业可为客户提供用水情况分析报告。

7.5.10 供水企业应加强对远传水表数据实时查询和水量预警服务的应用，根据不同客户类型和服务要求，推行分级服务、精准服务。宜针对居家养老、空巢老人家庭提供低水量预警服务，并将相关信息及时反馈至社区。

7.5.11 供水企业宜开展服务进社区、客户水质检测、节水宣传、供水设施延伸维修等特色服务。

7.5.12 供水企业应建立客户信息安全管理制度，保护客户相关信息。

7.6 投诉处理

7.6.1 供水企业应对客户反映的投诉、建议、举报、咨询、需求及影响客户正常用水的其他问题予以及时处理。一般情况供水企业应在 3 个工作日内将处理结果答复投诉人，特殊情况不应超过 15 个工作日。由于客观原因，无法在规定的时间内处理完毕的，应向投诉人作出解释。

7.6.2 供水企业应建立客户投诉处理工作机构、制定工作流程、明确办理时限和工作要求、建立投诉处理台账、保证台账规范。

7.6.3 供水企业应落实闭环处理、首问负责制等相关工作要求。属于责任人本职范围内的工作，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的工作，应告知经办部门和联系电话，投诉处理工作须形成闭环。

7.6.4 供水企业应建立客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、客户代表座谈会，听取群众意见，座谈会每年不应少于两次。供水企业应建立服务回访制度，加强服务回访，投诉处理回访率应达到 100%；供水企业应进行客户满意率调查，每年不应少于一次，客户服务综合满意率应大于或等于 90%。

7.6.5 供水企业应建立客户服务工作及投诉处理考核机制，对违反规定的相关责任人员按规定进行处理。

7.6.6 供水企业应建立投诉处理分析机制，系统分析投诉问题类型并提出应对和改进措施。

7.7 服务质量评价

7.7.1 供水企业应建立服务质量评价制度，进行服务质量自评，并配合供水主管部门开展服务质量监管评价。供水服务质量评价结果宜向社会发布。

7.7.2 评价指标及计算方法应符合 GB/T 32063 的规定。

a） 管网服务压力合格率不应小于 96%，按式(1)计算：

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

b） 呼叫中心接通率不应小于85%，按式(2)计算：

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

c） 供水服务处理及时率不应小于97%，按式(3)计算：

$$供水服务处理及时率=\frac{在规定处理期限内供水服务处理件数}{供水服务总件数}\times 100\%\cdots\cdots(3)$$

d） 投诉处理及时率不应小于98%，按式(4)计算：

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

e） 服务总体满意率不应小于90%，按式(5)计算：

$$服务总体满意率=(很满意比例\times 1+满意比例\times 0.8+基本满意比例\times 0.6+不太满意比例\times 0.3+不满意比例\times 0)\times 100\%\cdots\cdots(5)$$

8 信息化建设

8.1 管理信息化

8.1.1 供水企业应积极引入物联网技术、智能感知等新技术，建立以供水管网地理信息系统为核心的信息系统集成平台，实现供水管网地理信息系统与营业收费管理系统、生产调度系统、呼叫系统、DMA分区计量管理系统、管网巡检系统、管网水力模型系统等之间的数据共享与交换(建立系统的主要内容)。

8.1.2 供水企业应建立内部网络信息平台，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。系统主要技术参数应满足设计功能的实现与稳定运行要求。供水企业应建立健全系统操作权限控制机制，并建立内部办公系统，实现办公自动化管理。

8.1.3 供水企业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。新建、改造供水管网及相关设施，应于工程竣工验收完成后2个月内在供水管网地理信息系统内更新相关信息。

8.1.4 供水企业应建立供水调度系统，实现对管网运行的实时监控。

8.1.5 供水企业应建立信息系统安全管理制度，落实信息安全措施，维护信息系统安全性、稳定性，防范信息安全风险。

8.1.6 供水企业应建立电子台账资料管理系统，并保存水质、水量、水压数据及应急演练台账等资料。

8.2 服务信息化

8.2.1 客户报装、表务管理等营销管理工作流程应实现网络流转。

8.2.2 供水企业应建立客户服务呼叫系统，实现对客户来电的自动处理和热线工单的移动端管理。包括语音导航、热线大屏、电话录音、话务分析、业务分析、派单到人、移动反馈等，提高工单流转率，加强工单处置重要节点及服务质量的监督管理。针对极端天气、突发事件等适时增加热线通道。

8.2.3 供水企业应积极应用自动抄表、远传水表等新型计量器具等新技术、新设备，为客户用水量分析、独居老人用水情况监测等服务提供技术支撑；应配置智能检漏仪，集成化专用抢修车和多功能阀门启闭设备等先进的设备，增强服务能力，提高服务效率。

9 节约用水

9.1 供水企业应当履行节约用水的义务，采取多种形式定期开展节约用水宣传，落实居民生活用水阶梯

水价制度。

9.2 供水企业应当定期向城镇供水主管部门提供非居民客户用水量数据，配合落实非居民客户的计划（定额）用水管理及超定额累进加价收费制度。

9.3 供水企业应按照相关规定持续开展供水管网漏损控制，采取合理有效的技术和管理措施，减少漏损水量，降低漏损率。

附 录 A
（资料性）
水质信息公开要求

水质信息公开要求见表A.1。

表 A.1 水质信息公开要求

公开时间	公开频次 次/a	水样类型	水样范围与数量	公开指标	公开内容
每周	52	上周自来水厂出厂水	所有自来水厂，每厂1个	色度、浑浊度、臭和味、肉眼可见物、高锰酸盐指数、消毒剂余量、菌落总数、总大肠菌群、大肠埃希氏菌“9项”	采样地点、采样时间、指标名称、合格情况
每半个月	24	半月度管网水	至少公开管网水检测水样总数的10%且不少于2个	色度、浑浊度、臭和味、消毒剂余量、菌落总数、总大肠菌群“6项”	
每月上旬	12	上月自来水厂出厂水	所有自来水厂，每厂1个	常规“43项”及消毒副产物	
		上月末梢水	不少于1个	常规“43项”及消毒副产物	
当年6月底前、12月底前	2	半年度自来水厂出厂水	所有自来水厂，每厂1个	“97项”全指标	
		半年度二次供水	二次供水设施总数＜500个，至少公开总数的10%且不少于10个； 二次供水设施总数≥500个，至少公开总数的8%	色度、浑浊度、臭和味、肉眼可见物、pH、总大肠菌群、菌落总数、消毒剂余量“8项”	

附 录 B
（资料性）
在线监测仪表配置要求

在线监测仪表配置要求见表B.1。

表 B.1 在线监测仪表配置要求

水样类型		必配仪表	选配仪表
水源水	湖库	水温、溶解氧、pH、浑浊度、电导率、高锰酸盐指数、氨氮	总磷、总氮、叶绿素a或藻类、紫外(UV)吸收、生物监测、氯化物、特征指标等
	江河	水温、溶解氧、pH、浑浊度、电导率、高锰酸盐指数、氨氮	紫外(UV)吸收、石油类、挥发酚、生物监测、特征指标等
	地下水	pH、浑浊度、电导率	铁、锰、砷、氟化物、硝酸盐、特征指标等
应急水源	湖库	溶解氧、pH、高锰酸盐指数、氨氮	叶绿素a、生物监测
	江河	溶解氧、pH、电导率、高锰酸盐指数、氨氮	石油类、挥发酚、生物监测、特征指标等
工艺过程水	沉淀出水	浑浊度	余氯(含前加氯)、pH等
	砂滤出水	浑浊度	余氯(含前加氯)、pH、颗粒计数等
	臭氧出水	余臭氧、浑浊度	颗粒计数等
	炭滤出水	浑浊度	颗粒计数等
	膜出水	浑浊度	颗粒计数等
出厂水		pH、余氯、浑浊度	紫外(UV)吸收、氨氮、耗氧量等
管网水(含末梢水)		余氯、浑浊度	pH、电导率、色度等
居民二次供水		—	余氯、浑浊度

附 录 C
（规范性）
供水服务信息内容和信息提供方式

供水服务信息内容和信息提供方式见表C.1。

表 C.1 供水服务信息内容和信息提供方式

类型	内容
供水服务信息	管网水、出厂水水质信息；施工信息、降压及停水信息
	服务网点营业时间、业务办理流程、收费标准及公告、服务联系方式、服务标准、对外服务承诺以及执行情况、城镇供水主管部门监督电话号码
	用水常识、节约用水知识和安全、卫生用水知识
信息提供方式	供水企业和政府网站公布或查询、服务网点公布或查询
	电话查询、短信、手机通信软件等多媒体平台公布或查询
	水费账单宣传、发放宣传手册或卡片
	电视、报纸及其他媒体宣传

附 录 D
（规范性）
供水服务处理期限

供水服务处理期限见表D.1。

表 D.1 供水服务处理期限序号

序号	供水服务项目	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;爆管立即组织关水,4 h内止水并抢修
4	井盖缺失	2 h内设置防护标志,8 h内完成修复和补配
5	管道冻裂	不超过24 h
6	其他服务	不超过5个工作日

参 考 文 献

[1] GB/T 17218 饮用水化学处理剂卫生安全性评价
[2] GB/T 17219 生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价标准
[3] GB 50013 室外给水设计标准
[4] DB32/T 761 生活饮用水管道分质直饮水卫生规范