

中华人民共和国城镇建设行业标准

CJ/T 316—2009

城镇供水服务

Customer service for public of city water supply

2009-10-19 发布

2010-06-01 实施

中华人民共和国住房和城乡建设部 发布

目 次

前言 I

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总则..... 2

4.1 安全性 2

4.2 及时性 2

4.3 便利性 2

4.4 准确性 2

4.5 透明性 2

5 水质..... 2

6 水压..... 2

7 新装服务..... 3

8 管道施工..... 3

9 抄表收费..... 3

10 售后服务..... 3

11 信息服务..... 4

12 服务形象..... 4

13 投诉处理..... 4

14 应急服务..... 5

15 服务质量评价方式..... 5

15.1 企业内部评价体系 5

15.2 社会评价体系 5

15.3 指标评价 5

附录 A（规范性附录） 指标计算方式详解 6

A.1.1 出厂水检验项目合格率..... 6

A.1.2 管网水检验项目合格率..... 6

A.1.3 管网压力合格率 6

A.1.4 电话接通率 6

A.1.5 售后服务及时率 6

A.1.6 投诉处理及时率 6

条文说明.....7

前 言

本标准由住房和城乡建设部标准定额研究所提出。

本标准由住房和城乡建设部给水排水产品标准技术委员会归口。

本标准主要起草单位:上海市自来水市北有限公司、上海市供水行业协会、上海市供水管理处、天津市供水管理处、天津市自来水集团公司、杭州市水业集团公司、桂林市自来水公司。

本标准主要起草人:陈明吉、周亚宁、胡碧君、袁志蓉、殷荣强、张迎五、石宁漪、郑加祥、邹建国、安丽蓉、徐梅、马福康。

本标准为首次发布。

城镇供水服务

1 范围

本标准规定了供水水质、水压、新装服务、管道施工、抄表收费、售后服务、信息服务、服务形象、投诉处理、应急服务的服务规范及服务质量评价方式。

本标准适用于城镇供水单位向城镇单位或居民提供的供水服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

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 778.1-2007，idt ISO 4064-1:2005）

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/T 778.2-2007，idt ISO 4064-1:2005）

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB/T 15624.1-2003 服务标准化工作指南

GB/T 19000-2000 质量管理体系 基础和术语（GB/T 19000-2000，idt ISO 9000:2000）

GB/T 19001 质量管理体系 要求（GB/T 19001-2000，idt ISO 9001:2000）

GB/T 20000.1-2002 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用词汇

CJJ 58-2007 城镇供水厂运行、维护及安全技术规程

CJ/T 206 城市供水水质标准

CJ/T 224 电子远传水表

CJ 266 饮用水冷水水表安全规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

供水 water supply

指公共供水和自建设施供水。

公共供水指城镇自来水供水企事业单位以公共供水管道及其附属设施向单位或居民的生活、生产和其他各项建设提供用水。

自建设施供水指城镇有关企业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活、生产或其他各项建设提供用水。

3.2

二次供水 secondary water supply

将来自城市公共供水和自建设施的供水，经贮存、加压或经深度处理和消毒后，由供水管道或专用管道向用户供水。

[CJ/T 206-2005，定义 3.5]

3.3

供水服务 water supply service

指为满足客户用水的需要，供水单位与客户接触的活动以及供水单位内部活动所产生的结果。

注：改写自 GB/T 15624.1-2003 3.1

3.4

供水单位 service organization

指提供供水服务的城镇供水企事业及二次供水单位等。

3.5

服务标准 service standard

指规定服务应满足的要求以确保其适用性的标准。

[GB/T 20000.1-2002, 定义 2.5.6]

3.6

客户 customer

接受服务的组织或个人。

注：改写自 GB/T 19000-2000 的定义 3.3.5。

4 总则

4.1 安全性

供水服务应符合安全性原则：

- 不得因水质、水压和停水等问题对客户身体健康及生产、生活等构成影响及危害
- 为社会公共危机处理提供供水方面的安全保障。

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的用水申请、收费、报修等办理方式以及相关服务流程、服务联系渠道等。

4.4 准确性

供水单位应准确计量、抄表及收费。

4.5 透明性

供水单位应提供水质、水压等供水信息，公开新装自来水、投诉等服务办事制度。

5 水质

5.1 供水水质应符合 GB 5749 规定，饮用安全。

5.2 水质监测的采样点选择、水质检验项目和频率以及水质检验项目合格率应按 CJ/T 206 要求执行，其中，出厂水水质 9 项各单项合格率不应低于 95%，管网水水质 7 项各单项合格率不应低于 95%。

5.3 二次供水设施的卫生和处理要求应按 GB 17051 要求执行。

6 水压

6.1 供水单位应保障持续不间断供水。

6.2 供水水压应符合 CJJ 58-2007 中第 3.1.3 条的要求，供水管网末梢压力不应低于 0.14Mpa，管网压力合格率不应小于 97%。

6.3 由于工程施工、管道维修或检修等原因需计划性停水或降低水压，应提前 24h 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。通知内容包括：

- 停水或降压原因；
- 停水或降压范围；

- 停水或降压开始时间;
- 恢复正常供水时间。

6.4 若停水时间超过 24h 以及计划性停水超时, 宜向居民客户提供临时供水。

7 新装服务

7.1 供水单位应设置受理客户申请新装自来水的接待场所, 宜与售后服务的营业厅整合。

7.2 供水单位应制定新装自来水业务办理流程, 流程可主要包括:

- 前期咨询、申请受理、现场查勘、内部给水方案审核、接水方案设计、工程费用收取、供用水合同签订、管道和水表安装、通水验收等业务环节;
- 各业务环节的接待时间、负责部门、办事准则和办理期限。

8 管道施工

供水管道维修、安装工程的施工现场应符合以下规定:

a) 施工现场:

- 设置分隔设施, 必要时应设置施工铭牌;
- 必要时设置供车辆及行人通行的临时通道, 通道应牢固、可靠;
- 夜间设置示警灯或照明灯;
- 保护相邻地下设施。

b) 施工环境:

- 采取临时排水、控制扬尘、减少噪声、清冰防滑等措施;
- 施工材料及土方堆放、机具停放整齐;
- 施工完毕应回填沟槽, 清理现场, 并通知有关部门恢复路面。

9 抄表收费

9.1 选用的水表应符合 GB/T 778.1 及 CJ 266 的要求; 选用的远传水表应符合 CJ/T 224 的要求。水表安装应按 GB/T 778.2 的要求执行。

9.2 供水单位应对水表执行强制检定, 调换水表前应事先告知客户。

9.3 供水单位应按照规定周期准确抄表计量, 可通过账单提示等方式告知客户下次抄表时间。若需要变更抄表周期, 应事先通知客户。

9.4 水费结算水量应以水表计量为依据, 并根据水费单价计算水费后开票。水费单价应按照物价管理部门制定的水价执行。

9.5 抄表收费信息应正确、清晰地告知客户。

9.6 供水单位宜提供方便客户缴费的收费方式。

10 售后服务

10.1 供水单位应建立 24h 服务电话, 以及营业厅、信函等服务渠道, 宜建立传真、网站、电子邮件、短信等多媒体售后服务渠道及自助服务方式。

10.2 售后服务渠道应保持通畅, 其中:

- 电话服务: 应做到铃响三声有应答, 电话接通率应达到 95%;
- 营业厅服务: 客户最长等待时间不宜超过 15min;
- 信函及其他多媒体服务: 宜在收函后 5 个工作日内回应客户。

10.3 受理客户售后服务问题后应在 2 小时内做出响应, 并在售后服务处理期限内 (参见表 1) 处理, 售后服务及时率不应低于 97%:

- 对处理期限内不能解决的, 应向客户说明原因, 并确定解决时间;

——对非分工服务范围的，应向客户说明，宜转有关部门处理。

表 1 售后服务处理期限表

序号	售后服务项目	处理期限
1	无水	不超过 24h
2	水质问题	不超过 24h
3	管道漏水	一般漏水不超过 24h；爆管 4h 内止水并抢修
4	井盖缺损	不超过 24h
5	其他服务	不超过 5 个工作日
注1：“其它服务”指一般的用水、水费及客户信息变更等服务。		
注2：可根据客户要求约期，并在约期内处理。		

11 信息服务

11.1 供水单位宜向客户提供供水服务信息，可包括：

- 水质信息；
- 水压信息；
- 降压及停水信息；
- 业务办理流程；
- 收费标准；
- 服务联系方式；
- 服务标准、对外服务承诺以及执行情况；
- 用水常识；
- 节约用水知识。

11.2 信息提供方式可包括：

- 营业厅查阅；
- 电话查询；
- 传真、短信等多媒体平台公布或查询；
- 水费账单宣传；
- 网站公布或查询；
- 发放宣传手册或卡片；
- 电视、报纸及其他媒体宣传。

12 服务形象

12.1 营业厅应符合以下要求：

- 入口处应设置明显标识牌；
- 宜设置无障碍通道，并保持畅通；
- 服务设施齐全、完好；
- 室内保持整洁。

12.2 服务人员应着装整洁，举止文明、用语规范、态度热情，熟悉相关业务，遵守职业道德，其中：

- 电话及营业厅接待人员应有较好的沟通能力及服务技巧；
- 需进入客户室内服务的人员应主动表明身份并说明来由。

13 投诉处理

13.1 供水单位应建立电话、信访等多种投诉受理渠道，可与售后服务渠道整合。

13.2 供水单位应制定投诉处理流程。

- 13.3 受理客户投诉后应在 2 小时内做出响应,并在 5 个工作日内处理,投诉处理及时率不应低于 99%:
 ——对处理期限内不能解决的投诉,应向客户说明原因,并确定解决时间;
 ——被投诉当事人不应处理投诉。

14 应急服务

供水单位遇到可能发生的自然灾害、重大水质污染、社会治安、生产事故等严重影响正常供水服务的突发性事件,应启动应急服务预案。

15 服务质量评价方式

15.1 企业内部评价体系

供水单位应以本标准为基础,结合实际情况制定企业服务标准,并宜建立自我评价体系以及内部质量管理体系,可按GB/T 19001有关要求执行。

15.2 社会评价体系

在实施供水服务标准的基础上,宜开展对供水服务质量、效果的社会评价。社会评价可包括:
 ——开展客户满意度测评;
 ——政府主管部门以及消费者组织开展对供水服务质量的监管评价;
 ——利用广播、电视以及刊物公布供水服务质量评价结果。

15.3 指标评价

表2给出了本标准中服务指标的计算方式(详细解释见附录B)。

表 2 服务指标计算方式

序号	条款	服务指标	计算方法	目标值 %
1	5.2	出厂水水质 9 项各单项合格率	$\frac{\text{单项 检验合格次数}}{\text{单项 检验总次数}} \times 100\%$	95
2	5.2	管网水水质 7 项各单项合格率	$\frac{\text{单项 检验合格次数}}{\text{单项 检验总次数}} \times 100\%$	95
3	6.2	管网压力合格率	$\frac{\text{检验合格次数}}{\text{检验总次数}} \times 100\%$	97
4	10.2	电话接通率	$\frac{\text{被接起的电话}}{\text{总来电量}} \times 100\%$	95
5	10.3	售后服务及时率	$\frac{\text{及时处理售后服务次数}}{\text{售后服务总次数}} \times 100\%$	97
6	13.3	投诉处理及时率	$\frac{\text{及时处理投诉次数}}{\text{投诉总次数}} \times 100\%$	99

附录 A (规范性附录)

指标计算方式详解

A. 1.1 出厂水水质9项各单项合格率

反映出厂的自来水达到国家生活饮用水卫生标准的合格程度，是客户饮用自来水卫生健康的基础。指浑浊度、色度、臭和味、肉眼可见物、余氯、细菌总数、总大肠菌群、耐热大肠菌群、COD_{Mn}共9项单项指标的合格率计算。其计算公式为：

$$\text{出厂水水质 9 项各单项合格率} = \frac{\text{单项 检验合格次数}}{\text{单项 检验总次数}} \times 100\%$$

A. 1.2 管网水水质7项各单项合格率

反映供水管网内的自来水达到国家生活饮用水卫生标准的合格程度，关系到客户饮用到的自来水的卫生健康。指浑浊度、色度、臭和味、余氯、细菌总数、总大肠菌群、COD_{Mn}(管网末梢点)共7项单项指标的合格率计算。其计算公式为：

$$\text{管网水水质 7 项各单项合格率} = \frac{\text{单项 检验合格次数}}{\text{单项 检验总次数}} \times 100\%$$

A. 1.3 管网压力合格率

用来衡量供水管网服务压力的合格程度，关系到客户用水量的大小。通常按每10km²设置一个测压站，使用自动压力记录仪，按每小时的15min、30min、45min、60min 4个时点所记录的压力值，根据供水管网服务压力标准，综合计算出每天的检验合格次数及合格率。其计算公式为：

$$\text{管网压力合格率} = \frac{\text{检验合格次数}}{\text{检验总次数}} \times 100\%$$

A. 1.4 电话接通率

用于衡量来电的接通程度，指被接听的电话占全部来电的比率。其计算公式为：

$$\text{电话接通率} = \frac{\text{被接起的电话}}{\text{总来电量}} \times 100\%$$

A. 1.5 售后服务及时率

指客户通过各种联系渠道向供水单位反映的售后服务问题的及时处理程度，关系到客户权益的保护。它以客户反映售后问题之日起，在相应的服务处理期限内处理或修复为及时。其中管道漏水的服务及时率指供水管道损坏后及时修理的程度，关系到客户能在较短时间内恢复用水以及节约用水。对于供水管道的明漏和暗漏，自发现或客户反映之时起，一般的以24h内修复为及时；突发性的管道爆裂、折断等事故，则应于4h内及时止水并抢修为及时。其计算公式为：

$$\text{售后服务及时率} = \frac{\text{及时处理售后服务次数}}{\text{售后服务总次数}} \times 100\%$$

A. 1.6 投诉处理及时率

指客户投诉后的及时处理程度，关系到对于客户不满的服务补救。它以客户投诉之日起5天内处理为及时。其计算公式为：

$$\text{投诉处理及时率} = \frac{\text{及时处理投诉次数}}{\text{投诉总次数}} \times 100\%$$

《城镇供水服务》条文说明

1 范围

本条规定的适用范围为向城镇单位和居民提供供水服务的供水单位,包括公共供水和自建设施供水的企事业单位,以及二次供水单位等。供水单位应根据各自管理职责执行本标准。

4 总则

根据供水服务质量的主要特性,提出了安全性、及时性、便利性、准确性、透明性五大原则,作为供水服务的总体要求。

5 水质

5.1 自来水质量直接关系到人们的生活和健康,是供水服务的核心质量。本条引用国家水质标准,要求供水水质的各项指标必须符合标准。

5.2 自来水属于流程性产品,根据其质量管理特点,对平时直接关系广大客户的供水管网的水质合格程度,主要通过管网水检验项目合格率来衡量。但客户要能饮用到符合国家标准的生活饮用水,出厂水质符合标准是前提,而且管网水检验项目比出厂水少的多,因此管网水合格不一定能说明问题。为此,本条通过引用相关标准,对出厂水和管网水检验项目合格率及相应的水质监测和检验都提出要求。

5.3 二次供水的管道及相关设备的卫生状况直接影响客户端最终水质的好坏,为避免水质二次污染,国家制定了二次供水设施卫生规范,本条通过引用国家标准对二次供水设施的卫生和处理提出了要求。

6 水压

6.1 根据供水服务安全性原则,供水单位应不间断地向客户供水,使各用水点均能持续地放出水。

6.2 本标准考虑到目前我国的实际情况,一时还难以在客户端作出有关水压或水量的规定,因此仍以现行法规为依据,本条引用 CJJ 58-2007《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》中第 3.1.3 条款“制水生产工艺应保证连续地向城市供水管网供水,符合当地政府制定的相关规定,保证管网末梢压力不应低于 0.14Mpa。各地自来水厂还应服从城市规划对供水压力的要求”的规定,当供水管网末梢压力不能达到住宅层高用水要求时,应合理设置二次供水设施,以确保客户正常用水。

6.3 供水单位应保持不间断供水,尽量减少计划性停水,如确需计划性停水,应提前通知客户,使客户能有所准备,减少因停水可能带来的影响。停水通知要周全,尽量避免漏通知。

6.4 为缓解客户停水后的用水困难,根据各地实践,特提出在停水一天后宜向居民采取临时供水措施的推荐性要求。

7 新装服务

7.1 客户申请新装用水是供水单位的重要服务项目,有必要建立专门的客户接待场所,可与售后服务接待营业厅整合,有利于一个窗口对外服务。新装用水服务包括办理新接水、放大或增加水表以及临时用水等业务。

7.2 目前,客户从申请新装用水到接水装表通水的整个过程,供水单位各有不同的做法,一时难以具体统一。因此,本条提出应制定新装业务办理流程,明确业务环节以及相应的办事准则、办理期限等,以便向社会和客户公开,接受监督。

8 管道施工

供水管道在维修及安装施工过程中,容易影响客户生活、交通安全、环境卫生等,以及供水单位的对外形象,为此引用了文明施工的有关规定。

9 抄表收费

9.1 水表是供水单位向客户售水计量收费的依据，水表的选用及安装直接关系到买卖公平，因此，引用了国家有关标准。

9.2 根据国家技术监督局发[1991]397号“关于颁发《强制检定的工作计量器具实施检定的有关规定》(试行)的通知”的要求，水表属于强制检定的计量器具，供水单位为确保水表计量准确性，应按规定对水表实施首次检定和定期调换。

9.3 在抄表时如遇水表故障、水表占压、表箱损坏和门闭等客观原因，经努力无法抄见水表的，应合理估算客户用水量，可按上月用水量、去年同期用水量或近三个月平均用水量等办法估计本次用水量，并向客户说明。改变抄表周期(如原1个月抄表一次改为2个月抄表一次)和抄表日期会涉及计量收费及客户配合等问题，不宜随意更改。如因需要调整，应通过水费账单、发书面通知等形式事先告知客户。

9.4 本条规定了供水单位与客户结算水费的主要计算方法。本条中的水表指供水单位管理的贸易结算用水表。

9.5 供水单位在抄表计费后，可通过水费账单等形式，按各自规定期限及时将抄表收费信息正确、清晰地告知客户，使客户尽早知晓，以便及时付费、减少反映。

9.6 为方便客户缴纳水费，供水单位可根据各地具体情况，采用各种有效的收费方式，如委托银行、邮局、超市、社区等代收；委托银行自动转账；委托网上及手机代收；以及自行设点或上门收费。

10 售后服务

10.1 供水单位为确保客户不间断用水，必须建立全天候开通的售后服务联系渠道，及时处理客户反映的水质、用水、漏水及水费等问题。据了解，目前供水单位主要的客户联系渠道是电话，电话具有普及性、方便性和可靠性等特点。因此，本条要求供水单位应建立24小时开通的服务电话，便于客户和社会能随时与供水单位取得联系。

同时，本条还要求供水单位建立营业厅，这里所指的营业厅是一个广义的概念，即指专门接待客户来访联系或办理业务的营业厅、柜台或区域。

随着信息化技术的发展和普及，本条建议供水单位可根据实际情况推行多种形式的联系渠道以及自助服务方式，以利于方便各类客户，提高管理效率。

10.2 多年来，各地方政府对公共服务领域的电话服务，一直有“铃响三声有应答”的要求，但实际上很难统计，现在以IT技术支持的呼叫中心则能自动记录电话的接通情况。本条提出的“电话接通率”指标主要参照国际公用事业呼叫中心“电话接通率”平均水平为94.7%，并结合供水单位的实践，确定“电话接通率”指标为95%。

10.3 本条对服务响应速度及售后服务处理期限和及时率提出了基本要求，各供水单位可根据各自情况制定更快速及细化的响应速度和处理期限。

服务响应主要指供水单位接到客户反映售后服务问题后，对一时不能处理解决的，应在2小时内通过电话联系、抵达现场等方式告知客户处理期限或约期。

对于客户反映无水和水质问题要求24小时内到场处理，主要考虑解决此类问题进行调查分析原因需要时间。

客户报修水管漏水是供水服务中经常碰到的问题，建设部对修漏有专门的规范要求。本标准从服务角度出发，将客户报修作为售后服务中的一项重要内容，参照对客户反映无水、水质问题的处理期限，要求24h内处理，并纳入售后服务处理及时率统计。至于对修漏及时率的具体要求，应按行业标准CJJ 92-2002《城市供水管网漏损控制及评定标准》执行，即除了本企业的障碍外，90%以上的漏水次数应在24h内修复(节假日不能顺延)；突发性爆管、折断事故应在4小时内止水并开始抢修。

在各地供水服务的实践中，因水表及阀门井等井盖缺损而引起行人伤亡事故屡有发生，为确保社会交通安全，对客户反映井盖缺损，要求24小时内处理。

关于一般的用水、水费及客户信息变更等“其他服务”，主要指客户反映水小、抄表收费问题及分户、并户、迁址、销户、暂停、更名或过户、更改用水性质、暂拆和移表、水费调整等业务，处理期限

定为5天，并按各供水单位规定的流程实施。

供水单位在售后服务处理时，如遇不是本单位分管的问题，应本着“首问负责制”的精神，在向客户作好解释的同时，提倡及时转有关负责单位处理。

11 信息服务

当客户的水量、水质等基本需求满足后，客户期望会向更高层次发展，想了解用水知识，希望掌握供水服务的知情权等。供水单位应提供供水服务方面的多种信息服务，以不断满足客户日益增长的需求，并通过公开办事制度接受社会公众的监督。

12 服务形象

服务形象是供水单位服务质量不可或缺的组成部分，直接影响客户的感受。本章节主要对与客户直接接触的服务界面，包括营业厅环境设施、服务人员的行为举止等服务形象提出了基本要求。

12.1 本条中的“应设置明显标识牌”包括注明服务单位名称和服务时间等。

13 投诉处理

本章节根据GB/T 17242-1998《投诉处理指南》，结合供水服务实际，对投诉处理中与客户接触的过程提出了规范性要求。本章节将投诉定义为，客户对供水服务质量向供水单位提出不满意（或经沟通后仍不满意）的表示。

13.1-13.2 供水单位应建立接待客户投诉的专门渠道，在条件许可的情况下，可与售后服务渠道整合，但应按各供水单位制定的投诉处理流程执行，以确保投诉处理质量。

13.3 客户反映售后服务问题后，供水单位应在2小时内通过电话联系、抵达现场等方式告知客户处理期限或约期。

投诉处理是服务补救的机会，发生投诉应迅速安排处理，因此，要求投诉处理及时率高于售后服务及时率。为确保投诉处理的圆满解决，被投诉者不应参加处理投诉，否则将不利于投诉处理的顺利进行，容易引起客户反感。

14 应急服务

近年来，因水源受蓝藻或有毒化学品污染以及地震等引发的区域性灾难时有发生，危及供水服务，给居民日常生活及整个社会的正常秩序带来严重影响。因此，供水单位应制定应急服务预案，一旦发生严重影响供水服务的紧急情况，及时采取应急措施，尽力将可能产生的危害减少到最小限度。

15 服务质量评价方式

15.1-15.2 本条参照 GB/T15624《服务标准化工作指南》中的“服务标准的实施与评价”章节，提出建立供水单位内部服务质量评价体系和服务质量社会评价体系的基本要求，以确保标准的顺利实施。

15.3 本条对本标准中的量化供水服务指标的计算方式作出了规定，以便对定义的指标进行计算。