# 六枝特区住房和城乡建设局关于印发《六

# 枝特区供水服务规范化管理质量监管

# 检测标准》的通知（征求意见稿）

各科（室）、中心站、各企业：

为规范城镇供水经营服务行为，建立城镇供水规范化管理体系，保障社会公众权益，提高城镇供水经营服务水平，结合我区实际情况，特制定标准如下，请严格按照文件要求，抓好贯彻落实。

六枝特区住房和城乡建设局

2024年7月9日

六枝特区供水服务规范化管理

质量监管检测标准

各供水企业：

为规范城镇供水经营服务行为，保障社会公众权益，提高城镇供水经营服务水平，结合我区实际情况，特制定标准如下：

一、内容及适用范围

本标准规定了供水水质、水压、新装服务、抄表收费、售后服务、应急服务、信息服务、服务形象、投诉处理及服务质量评价等内容。适用于六枝特区城镇供水单位向城镇单位和居民提供的供水服务。

城镇供水服务除应符合本标准规定以外,尚应符合国家现行有关标准的规定。

二、监管检测标准项目

**（一）水质管理**

1.城镇供水出厂水、管网水水质须符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749)要求，水质信息应通过适当渠道定期向用户公告。

出厂水水质检测项目和频率

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 水 样 | 检 测 项 目 | 检 验 频 率 |
| 出厂水 | 浑浊度、色度、臭和味、肉眼可见物、消 毒剂余量、菌落总数、总大肠菌群、大肠 埃希氏菌或耐热大肠菌群、高锰酸盐指数  （以O2计）、pH | 每日不少于1次 |
| 《生活饮用水卫生标准》GB 5749表1、表2 全部项目 | 每月不少于1次 |
| 《生活饮用水卫生标准》GB 5749表3全部 项目 | 以地表水为水源：每半  年不少于1次； 以地下水为水源：每一 年不少于1次 |

2.原水、出厂水、管网水水质监测采样点选择、检验项目、检验频率、合格率及计算方法应按《城市供水水质标准》(CJ/T206)要求执行。

3.水厂取水口或原水泵房可根据水质情况配置水质在线仪表。

4.二次供水设施管理单位应保证二次供水设施完好，定期对水质进行检测，每季度至少对供水设施清洗消毒1次，保证二次供水水质符合国家规定标准符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051)有关规定。

**（二）水厂运行与管理**

**1.运行质量控制。**按照《城镇供水水质在线监测技术标准》（CJJ/T271）等标准规范要求定期对仪器设备进行维护、清洗、校准，并做好相应记录；按规定对净水药剂、消毒剂进行计量投加，按规定对净水材料和药剂进行抽检。

**2.供水设施设备养护与维修。**供水厂应建立设施设备管理台账，日常保养应检查供水设施运行状况，设备、环境卫生清洁，传动部件按照规定润滑，定期维护应对设施进行检查（包括巡检），对异常情况及时检修或安排计划检修，对设施需进行全面强制性检修的，宜列入年度计划；大修理（恢复性修理）应有计划地对设施进行全面检修及对重要部件进行修复或更换，使设施恢 复到良好的技术状态。

**3.安全生产。**按照《城镇供水厂运行维护及安全技术规程》（CJJ58）要求，制定巡查制度和交接班制度，并上墙。

**4.安防监控。**按照相关要求建立完善安防监控系统。

**5.岗前培训与持证上岗。**直接从事供、管水人员须取得体检合格证方可上岗，每年进行1次健康检查:未经卫生知识培训不得上岗，符合《生活饮用水卫生监督管理办法》。

**（三）管网运行与管理**

**1.管理与调度。**建立供水水质、水压、水量等实时监测信息系统，管网水水质检测项目和频率应按下表进行评价。

管网水水质检测项目和频率

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 水 样 | 检 测 项 目 | 检 验 频 率 |
| 管网水 | 浑浊度、色度、臭和味、消毒剂余量、菌  落总数、大肠埃希氏菌或耐热大肠菌群、 高锰酸盐指数（以O2计）（管网末梢点） | 每月不少于2次 |
| 管网末梢水 | 《生活饮用水卫生标准》GB 5749表1全部 项目，表2、表3中可能含有的有害物质 | 每月不少于1次 |

**2.水质采样。**管网水水质检验各单项合格率和综合合格率应符合国家和行业规定,水质检验采样点应设置在居民经常用水点及管网末梢，采样点数一般应按供水人口每两万人设一个。

**3.管网漏损。**按照《城市供水管网漏损控制及评定标准》（CJJ92）的要求定期对管网漏损进行分析总结，并做好记录采取有效措施降低管网降漏损，节约水资源。

**4.管网维护与巡检。**建立管网信息台账，健全管网巡检制度，做好巡视记录，对爆管频率较高管段缩短巡检周期；管网巡检中爆管频率较高的管段应采取处置措施。

**5.管网更新改造。**根据管道材质及使用情况，结合规划建设需要，制定管网更新改造计划；按供水管网更新改造计划组织实施。

**（四）水压**

1.供水单位应保持不间断供水。

2.供水管网末梢压力应不低于0.14MPa.压力合格率应不低于97%，应符合《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》(ClJ58)规定要求。

3.供水管网测压点宜设置在供水干管末梢、供水管网的重要节点、敏感区域的供水管节点等位置，检测应连续测定井记录压力值;供水面积每10平方公里宜设置1处，供水面积不足10平方公里的至少设置3处，应符合《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》(CJJ58)规定要求。

4.供水单位可建立计算机辅助调度系统，宜建立供水管网动态模型，适时监测管网压力运行状况。

**（五）新装服务**

1.供水单位须公开业务受理范围、办事程序、办结时限、服务承诺、投诉电话及收费标准等服务内容，可采用网站、宣传单页、新闻媒介等方式公开。

2.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。

3.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:一是前期咨询、申请受理、现场勘查、内部给水方案审核、接水方案设计、施工合同签订、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；二是新装服务的接待时间、负责部门、办事准则、办理期限。

4.供水工程施工应按合同约定供水完工，做好场地清洁和安全保障工作，尽量减少对用户影响，符合《给水排水管道工程施工及验收(规范》(GB50268)规定。

**（六）供水服务**

**1.服务窗口**

（1）按照《城镇供水服务》（GB/T32063）要求对投诉处理流程进行公开，并建立投诉台账规范建档管理。

（2）营业厅设置入口处应设置明显标识牌；有足够的等候空间；设置信息公示和客户评价等服务设 施；设置无障碍通道；保持环境整洁。

（3）服务人员应统一服装、衣着整洁、佩戴胸卡、举止文明、用语规范、态度热情。

（4）电话及营业厅接待人员熟悉相关业务，有较好的沟通能力及服务技巧。

**2.抄表计量**

（1）水表的选用及安装应符合《封闭满管道中水流量饮用冷水表和热水水表》（GBT778）及《饮用水冷水水表安全规则》（CJ266）要求。

（2）水表首次使用时必须强制检定，应符合《冷水水表检定规程》（JJG162）规定要求。

（3）更换水表前应事先告知用户，不得单方拆换，无法与用户取得联系、用户不到场或拒绝确认除外。

（4）供水单位应按照合同约定为用户安装结算水表。供水单位应定期抄表至结算水表，通过合适渠道告知用户，抄表准确率应不低于99%，抄表周期一般不宜超过出3个月。

（5）因水表故障或其他原因不能按时抄表的，按前3个抄表周期平均用水量估算用水量。抄表时发现用户用水量明显超出正常水量时，抄表人员应及时告知用户，提醒用户核对用水量。

（6）供水单位可采取投递、电话、短信、张贴等形式通知用户用水信息，包水费通知、催缴水费通知及欠费停水通知等。欠费催缴及停水通知应以单据形式告知，明确欠费金额、时间及违约责任等信息。

（7）供水单位应以供用水合同约定的贸易结算水表显示的用水量向用户计量收费。

（8）供水单位应提供营业厅人工收费方式，可采用网上交费、银行代扣费、预存水费等线上线下方便用户缴费的结算方式。

（9）供水单位应为用户提供电话查询水费服务，宜开通自动查询、网上查询、手机短信等查询服务。

（10）对于逾期缴纳水费的，供水单位可按照供用水合同约定的方式及比例收取违约金或采取停止供水措施。

（11）欠费交清后，用户通知供水单位，供水单位应在12小时内恢复供水。

（12）经第三方法定检定机构检测，水表误差超过国家规定时，供水单位应根据水表常用计量检定结果退减或补收水费。

**3.抢修与停水**

（1）降压停水。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报上级单位审批后实施降压停 水；提前24h通知受影响区域的客户；按时恢复供水等内容。通知渠道宜包含但不限于张贴通知书、报纸、网络、广播、电视媒体；通知内容应包含停水或降压原因；停水或降压范围；停水或降压开始时间；恢复正常供水时间等内容。

（2）管网抢修。供水管道漏水、突发性爆管、折断等事故，应在接报之时起按时限止水，并立即组织抢修，2 DN500（含DN500）以上管道或影响人口数量超过1000人的突发事故进行抢修时，应立即通知影响区域客户。通知渠道宜包含但不限于网络、广播、电视媒体、短信、微信公众号等。通知内容包括抢修原因、影响范围、预计时长、预计恢复正常供水时间等。

（3）施工作业与环境。设置分隔设施，必要时应设置施工铭牌；影响车辆和行人通行的应设置临时通道；夜间设置警示灯或照明灯；保护相邻地下设施。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。

**4.投诉处理及时效服务**

（1）设置现场营业厅和24小时服务热线，有条件的企业宜设置线上营业厅、微信公众号等网络服务渠道；

（2）对外公开24小时服务热线电话，服务热线电话接通率符合国家和行业规定。

（3）供水企业应设立电话、现场等多种投诉受理渠道，制定投诉处理流程：

（4）受理客户投诉后应在2小时内响应，响应及时率应为100%；

（5）在5个工作日内处置完毕，非供水企业原因或其他因素导致处置时限延迟，应向投诉人说明原因， 投诉处理及时率应不低于99%；

（6）投诉处理回访率应为100%。

**（七）应急管理**

遇影响正常供水的突发性事件，应立即上报有关部门，并按供水应急预案要求采取相应措 施进行处置；需停水的应及时告知客户，停水超过24h的，应向客户提供临时供水。做好应急物资储备并进行台账管理。

**（八）供水企业管理与考核**

**1.服务信息公开**

（1）供水企业应向客户公开供水信息，应包含水质信息、水压信息、降压及停水信息、业务办理流 程、收费依据、收费标准及结算方式、服务标准及服务承诺、供水服务规章制度（包括供水管网、水表巡检记录及制度）、服务热线（包括咨询电话、报修电话、监督投诉电话）、用水常识及节约用水知识。

（2）服务信息公开渠道包括营业厅、微信公众号、网站、热线电话、发放宣传手册或服务指南、报纸、电视等。

**2.服务调查及监督**

（1）供水企业要建立企业服务监督机制，通过多种形式收集信息，提高供水企业的服务水平。

（2）以调查问卷形式收集和分析客户意见，每年应不少于1次；以座谈会形式对供水服务情况进行监督和评价，每年应不少于1次。

**3.客户满意度**

建立服务回访制度，对处置完毕工单进行100%回访，回访满意率达到95%；可委托第三方开展满意度评价，向社会公开满意度评价结果。

三、适用期限

1.本标准自发布之日起生效，各供水企业严格执行。

2.行业（地方）标准（类别）

3.编制人：朱天波（六枝特区住房和城乡建设局）

附件:1.六枝特区供水安全检查表（水厂）

2.六枝特区供水安全检查表（二次供水）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价 项目 | 中类 | 序号 | 评价内容 | | 评价取分标准 | | | | | 评价 分值 | 权重 |
| 10分 | 9分 | 8分 | 7分 | 6分 |
| 供 水 厂 | 水质 | 1 | 项目 频率 | 出厂水水质必检项目为：浑浊度、色度、臭和味、肉眼可见  物、消毒剂余量、菌落总数、总大肠菌群、大肠埃希氏菌或 耐热大肠菌群、高锰酸盐指数（以O2计）、pH等10项检验频 率每日不少于1次 | 每日 1次 | 两日 1次 | 三日 1次 | 四日 1次 | 五日 1次 | B1 | 0.015 |
| 2 | 项目 频率 | 《生活饮用水卫生标准》GB 5749表1、表2全部项目检验频 率每月不少于1次 | 每月 1次 | 两月 1次 | 三月 1次 | 四月 1次 | 五月 1次 | B2 | 0.01 |
| 3 | 项目 频率 | 《生活饮用水卫生标准》GB 5749表3中全部项目检验频率， 以地表水为水源：每半年不少于1次；以地下水为水源：每 一年不少于1次 | 地表水源 每半年1次  ；地下水 源一年1次 | 地表水源 一年1次  ；地下水 源一年半 1次 | 地表水源 一年半1 次；地下 水源两年 1次 | 地表水源 两年1次  ；地下水 源两年半 1次 | 地表水源 两年半1 次；地下 水源三年 1次 | B3 | 0.01 |
| 4 | 水质 合格率 | 水质检测10项各单项合格符合国家和行业规定 | 97%及  以上 | 96%-  96.99% | 95%-  95.99% | 94%-  94.99% | 93%-  93.99% | B4 | 0.02 |
| 5 | 水质 合格率 | 水质检测综合合格率符合国家和行业规定 | 97%及  以上 | 96%-  96.99% | 95%-  95.99% | 94%-  94.99% | 93%-  93.99% | B5 | 0.02 |
| 设备 维护 | 6 | 建立 台账 | 建立供水设施维护管理台账 | 台账 完善 | - | 台账  存在 漏项 | - | 未建立台 账 | B6 | 0.01 |
| 7 | 检查 维护 | 日常保养：检查供水设施运行状况，设备、环境、环境卫生 清洁、传动部件按照规定润滑 | 符合日常 保养流程 记录详细 | - | 日常保养 存在漏项 有记录 | - | 日常保养 存在漏项 记录不完 善 | B7 | 0.005 |

附件1： **六枝特区供水安全检查表（水厂）**

附件1：  **六枝特区供水安全检查表（水厂）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价 项目 | 中类 | 序号 | 评价内容 | | 评价取分标准 | | | | | 评价 分值 | 权重 |
| 10分 | 9分 | 8分 | 7分 | 6分 |
| 供 水 厂 | 设备 维护 | 8 | 检查 维护 | 定期维护：设施检查（包括巡检），异常情况及时检修或安 排计划检修，对设施需进行全面强制性检修的，列入年度计 划 | 符合定期 维护流程 记录详细 | - | 定期维护 存在漏项 有记录 | - | 定期维护  存在漏项 记录不完 善 | B8 | 0.005 |
| 9 | 检查 维护 | 大修理：全面检修、重要部件修复或更换,使设施恢复到良 好技术状态 | 符合大修  理流程记 录详细 | - | 大修理存  在漏项有 记录 | - | 大修理存  在漏项记 录不完善 | B9 | 0.005 |
| 存在问题及处理结果: | | | | | | | | | | | |
| 检查人员 | | | |  | 时间 | | |  | | | |

附件2： **六枝特区供水安全检查表（二次供水）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价 项目 | 中类 | 序号 | 评价内容 | | 评价取分标准 | | | | | 评价 分值 | 权重 |
| 10分 | 9分 | 8分 | 7分 | 6分 |
| 二次 供水 | 制度 及预 案 | 1 | 建立 制度 | 制定二次供水管理制度 | 建立 制度 | - | - | - | - | D1 | 0.005 |
| 2 | 制定 预案 | 制定突发事件应急预案 | 制定 应急  预案 | - | - | - | - | D2 | 0.005 |
| 水质 检测 及保 障 | 3 | 项目 频率 | 色度、臭和味、浑浊度、肉眼可见物、菌落总数、总大肠菌 群、消毒剂余量等7项检测频率每半年不少于1次 | 半年 1次 | 一年 1次 | 一年半 1次 | 两年 1次 | - | D3 | 0.01 |
| 4 | 检测 机构 | 委托有资质认定的水质检测机构进行检测 | 全部 委托 | - | 委托1次 | - | - | D4 | 0.01 |
| 5 | 自检 项目 | 臭和味、肉眼可见物、消毒剂余量、浑浊度指标 | 自检4项 | 自检3项 | 自检2项 | 自检1项 | - | D5 | 0.01 |
| 6 | 记录 存档 | 水质自检记录存档备案 | 记录 完善 | - | 记录存在 漏项 | - | - | D6 | 0.05 |
| 7 | 水箱（ 池）清 洗消毒 | 二次供水水箱（池）清洗消毒应不少于每半年1次 | 半年 1次 | 一年 1次 | 一年半 1次 | 两年 1次 | - | D7 | 0.01 |
| 对外 服务 | 8 | 信息 公开 | 二次供水水箱（池）清洗消毒记录； 清洗后水质情况；  降压或停水； 服务投诉电话； 处理期限和流程 | 公开 5项 | 公开 4项 | 公开 3项 | 公开 2项 | 公开 1项 | D8 | 0.05 |

**附件2 六枝特区供水安全检查表（二次供水）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 存在问题及处理结果: | | | |
| 检查人员 |  | 时间 |  |