



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

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

本标准规定了城镇供水服务的术语和定义、总则、水质、水压、新装服务、抄表收费、售后服务、信息服务、服务形象、投诉处理、应急服务及服务质量评价等。

本标准适用于城镇供水单位向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, ISO 4064-1:2005, IDT)

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, ISO 4064-1:2005, IDT)

GB 5749 生活饮用水卫生标准

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 (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

CJ/T 206 城市供水水质标准

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

供水分为公共供水和自建设施供水。

3.1.1

公共供水 public water supply

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。

3.1.2

自建设施供水 self-support water supply

城镇有关单位以其自行建设的供水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

供水服务 water supply service

为满足客户用水的需要,供水单位的供水以及与客户在新装、抄表收费、售后服务、投诉处理等过程中接触的活动。

注:改写自 GB/T 15624.1—2003 3.1。

3.3

供水单位 water supply enterprise

提供供水服务的城镇供水企事业单位等。

3.4

服务标准 service standard

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]

3.5

客户 customer

接受供水服务的组织或个人。

注：改写自 GB/T 19000—2000 的定义 3.3.5。

4 总则

4.1 安全性

供水单位应保证安全、优质供水,应为社会公共危机处理提供供水方面的安全保障,不应因水质、水压和停水等问题对客户身体健康及生产、生活等产生不良影响和危害。

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用水申请、缴费、报修等的办理方式以及相关服务流程、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、水压及水价等信息,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 的规定。

5.2 水质监测采样点选择、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。

6 水压

6.1 供水单位应保持不间断供水。

6.2 供水水压及合格率应符合所在城镇根据国家相关标准及当地的规划要求规定的城镇供水管网末梢压力及管网压力合格率。

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 24 h 通知受影响的客户,并按时恢复供水。停水或降压超时应向居民提供临时供水,并再次通知客户。通知内容应包括:

- a) 停水或降压原因;
- b) 停水或降压范围;
- c) 停水或降压开始时间;
- d) 预计恢复正常供水时间。

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:

- a) 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、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；
- b) 新装服务的接待时间、负责部门、办事准则和办理期限。

8 抄表收费

- 8.1 选用的水表应符合 GB/T 778.1 及 CJ 266 的要求。水表安装应按 GB/T 778.2 要求执行。
- 8.2 对水表应实施定期检定,调换水表应事先告知客户。
- 8.3 供水单位应按照规定周期准确抄表计量。需要变更抄表周期时,应事先通知客户。
- 8.4 水费结算水量应以水表计量为依据,并根据水费单价计算后开票。水费单价应按照物价管理部门制定的水价执行。
- 8.5 抄表收费信息应正确、清晰地告知客户。
- 8.6 供水单位宜提供方便客户缴费的结算方式。

9 售后服务

- 9.1 供水单位应设立 24 h 服务电话,以及营业厅、信函等服务渠道,宜设立传真、网站、电子邮件、短信等多媒体服务渠道及自助服务方式。
- 9.2 服务渠道应保持通畅,其中:
 - a) 电话服务: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。
- 9.3 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 的要求。对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	无水	不超过 24 h
2	水质问题	不超过 24 h
3	管道漏水	一般漏水不超过 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 1:“其他服务”指一般的用水、水费等服务。		
注 2:可根据客户要求约定约期,并在约期内处理。		

10 信息服务

- 10.1 供水单位宜向客户提供供水服务信息,可包括:

- a) 水质信息;
- b) 水压信息;
- c) 降压及停水信息;
- d) 业务办理流程;
- e) 收费标准及结算方式;
- f) 服务联系方式;
- g) 服务标准、服务承诺及执行情况;
- h) 供水服务规章制度;

- i) 用水常识;
- j) 节约用水知识。

10.2 提供信息方式可包括:

- a) 营业厅查询;
- b) 电话查询;
- c) 水费账单宣传;
- d) 网站公布或查询;
- e) 发放宣传手册或卡片;
- f) 电视、报纸及其他媒体宣传。

11 服务形象

11.1 营业厅应符合下列要求:

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

11.2 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,持证上岗。需进入客户室内服务的人员应主动出示身份证明并说明来由。

12 投诉处理

12.1 供水单位应设立电话、信访等多种投诉受理渠道。

12.2 供水单位应制定投诉处理流程及办法。

12.3 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,并承诺解决的时间。

13 应急服务

供水单位遇到自然灾害、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,应按供水应急预案的服务要求采取相应措施。

14 服务质量评价

14.1 供水单位内部评价体系

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

14.2 社会评价体系

在实施本标准的基础上,宜开展对供水服务质量的社会评价。社会评价可包括:

- 按有关标准的要求每年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、电视以及报刊公布供水服务质量评价结果。

14.3 评价指标及计算方法

14.3.1 管网压力合格率应符合 6.2 的规定,计算方法按式(1):

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

14.3.2 电话接通率应大于或等于 95%,计算方法按式(2):

$$\text{电话接通率} = \frac{\text{被接起的电话量}}{\text{电话总量}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (2)$$

14.3.3 售后服务处理及时率应大于或等于 97%，计算方法按式(3)：

$$\text{售后服务处理及时率} = \frac{\text{在规定时间内售后服务处理次数}}{\text{售后服务总次数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3)$$

14.3.4 投诉处理及时率应大于或等于 99%，计算方法按式(4)：

$$\text{投诉处理及时率} = \frac{\text{在规定时间内处理投诉次数}}{\text{投诉总次数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (4)$$

www.docin.com
中华人民共和国城镇建设
行 业 标 准
城 镇 供 水 服 务
CJ/T 316—2009

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

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 10 千字
2009 年 12 月第一版 2009 年 12 月第一次印刷

*

书号:155066·2-20086 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)68533533



CJ/T 316-2009