

DB 31

上海市地方标准化指导性技术文件

DB31 SW/Z xxx—202x

上海市供水服务规范

Specification for Shanghai Water Supply Service

征求意见稿

202x - xx 发布

202x -xx 实施

上海市水务局 发布

目 次

前 言.....	1
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 一般规定.....	2
5 供水质量.....	2
5.1 水质标准.....	2
5.2 水压标准.....	2
6 供水接入.....	3
7 供水变更.....	3
8 抄表收费.....	3
8.1 水表.....	3
8.2 抄表要求.....	3
8.3 缴费.....	4
8.4 纠纷处理.....	4
9 用户服务.....	4
10 信息公开.....	5
11 设施和人员.....	5
12 投诉处理.....	6
13 应急保障.....	6
14 供水设施维护与管理.....	6
14.1 市政供水设施.....	6
14.2 居民住宅二次供水设施.....	7
15 质量评价.....	7
参 考 文 献.....	8

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。

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。

本文件由上海市水务局提出并组织实施。

本文件由上海市水务局归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

上海市供水服务规范

1 范围

本文件规定了上海市供水服务的供水质量、供水接入、供水变更、抄表收费、用户服务、信息公开、设施和人员、投诉处理、应急保障、供水设施维护与管理及质量评价。

本文件适用于上海市行政区域内提供供水服务的供水企业，二次供水运营单位参照执行。

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/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 5749 生活饮用水卫生标准
GB 17051 二次供水设施卫生规范
GB 50015 建筑给水排水设计标准
GB 55026 城市给水工程项目规范
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
JJG 162 饮用冷水水表检定规程
DB31/T 1091 生活饮用水水质标准
DB31/T 1148 水量计量差错的退补水量核算方法
DB31 SW/Z 026 上海市居民住宅二次加压与调蓄供水设施改造工程技术导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

供水企业 water utility

以公共供水输配管网及其附属设施，向单位和个人的生活、生产和其他建设提供供水的企业。

3.2

二次供水运营单位 Secondary water supply operation unit

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。

3.3

用户 customer

与供水企业有供用水关系，接受供水服务的单位或个人。

3.4

供水服务 water supply service

供水企业提供生活饮用水以及与用户在供水接入、抄表收费、用户服务、投诉处理等过程中接触的活动或结果。

3.5

投诉 complaint

用户对供水服务态度和服务质量不满意等导致的诉求。

3.6

供水可靠性 reliability of water supply

供水企业为用户不间断地提供符合水质、水压标准的生活饮用水的能力。

4 一般规定

4.1 供水企业应依据供水相关法律法规、规章、规范性文件及供用水合同向用户供水。

4.2 供水企业应采取有效的安全措施，规范运营，确保饮用水水质和水压达标，不因供水问题影响用户生产和生活。

4.3 供水企业应提供方便用户的服务渠道、服务流程和办理方式。

4.4 供水企业应公开水质、水压、水价、用户服务与投诉的办理流程及指南等信息。

4.5 供水企业应充分利用信息化、智能化等先进技术，推动供水服务升级，提高用户满意度。

5 供水质量

5.1 水质标准

5.1.1 供水水质应符合 GB 5749、DB31/T 1091 的规定，水质监测及评定应按 GB 55026、GB 17051、CJ/T 206 的规定执行，水质综合合格率不应低于 97%。

5.1.2 管网人工采样点设置应符合 DB31/T 1091 的要求。设置数量宜按供水服务人口每 2 万人设置 1 个。供水服务人口低于 20 万人时，可酌量增加；供水服务人口高于 100 万人时，可酌量减少。其中管网末梢水的采样点比例不宜少于 10%。

5.1.3 管网水质在线监测点设置应符合 DB31/T 1091 的要求。应覆盖供水系统干管、不同水厂供水交汇区域、管网末梢等重要区域或节点位置，每 10 万供水服务人口应设置一个管网水质在线监测点。

5.1.4 二次加压与调蓄设施人工采样点设置应符合 DB31/T 1091 的要求，每个小区宜设置一个二次加压与调蓄设施人工采样点，规模小于 2000 人的小区可合并进行设置。

5.2 水压标准

5.2.1 供水水压应符合 GB 50015、DB31 SW/Z 026 的规定，供水管网末梢压力不应低于 0.16 MPa，管网压力合格率不应低于 97%。入户水表处的给水压力应在 0.1–0.35 MPa 之间。

5.2.2 供水企业由于工程施工、设备维修等原因需计划性停水或降压供水时，应提前 72h 通知受影响的用户，并按通知恢复供水。停水或降压超时应再次协调并通知受影响的用户。通知内容包括：

a) 原因和范围；

- b) 开始时间；
- c) 预计恢复正常供水时间等。

5.2.3 供水企业应当按照 CJ/T 206 的相关规定在水厂、泵站、管网、供水区域连通管、二次供水等设施设置在线监测点。其中管网压力在线监测点还应同时满足下列要求：

- a) 每五平方公里不少于一个；
- b) 每一个镇或街道不少于一个。

6 供水接入

6.1 供水企业应公开用户供水接入流程、所需材料，实行一次性办理,落实一次性告知义务。

6.2 供水企业宜提升信息化服务水平，依托政企平台进行线上申请，实现用水报装的一站式办理。供水企业应引导用户通过一网通办等政务平台、供水企业营业厅、热线电话等多种服务渠道进行咨询和申请接入服务。申请资料清单及办理流程等相关信息应在各服务渠道上予以公开。

6.3 供水企业应与用户签署规范的供用水合同，明确界定双方的责任、权利和义务，新用户合同签订率达到 100%。

6.4 供水企业应当受理来自“上海市建设联审共享平台”的供水接入申请。在获得掘占路许可后，供水企业应与报装用户协商确定接入日期，并自接入工作启动之日起 6 个自然日内完成接入服务。

6.5 供水企业应严格遵循本市供水接入政策，对于从用户建筑区划红线连接至市政供水管网所产生的入网工程建设费用，凡属供水企业承担的部分，均应纳入企业经营成本。

7 供水变更

7.1 供水企业应提供更名、过户、用水分类变更等变更业务，以及用水报停业务，明确并公开业务办理流程及所需材料。

7.2 变更业务申请且材料齐全的，结清前期水费，过户业务应与用户签署协议。非城镇公共供水单位原因导致未能按时办结的，需及时告知用户。

7.3 水报停申请且材料齐全的，工作人员应抄录水表当前止数，结清相关费用，拆除水表。

8 抄表收费

8.1 水表

8.1.1 选用的水表应符合 GB/T 778.1、CJ 266 和 CJ/T 224 的规定，水表安装应按 GB/T 778.5 的要求执行，宜选用电子远传水表。

8.1.2 水表的检定和更换周期应符合 JJG 162 的规定。供水企业调换水表宜提前 1 个月告知用户。水表发生故障时，应及时维修或更换。供水企业应要求用户配合做好定期换表和故障换表工作。

8.1.3 电子远传水表每年不应少于一次现场抄表/巡检复核。

8.2 抄表要求

8.2.1 供水企业应定期准确抄表计量。除不可抗拒的自然灾害等突发状况外，居民水表的抄表周期不应超过 2 个月，非居民水表（含消防表）的抄表周期不应超过 1 个月。可通过账单提示等方式告知用户下次抄表时间。若需要变更抄表周期，应提前 1 个月商定用户。

8.2.2 到户抄表应核对信息，发现变更应及时修正。供水企业应结合实际情况制定水量异常判断标准，

抄表时发现用户用水量异常的,及时提醒用户。告知用户的方式,包括但不限于下列措施:

- a) 张贴告知单;
- b) 向用户通讯地址投递通知;
- c) 拨打用户电话通知;
- d) 向用户手机发送短信;
- e) 口头告知。

8.2.3 电子远传水表夜间用水量异常时或连续 3 天检测到用户水量波动幅度达到上期平均日用水量 3 倍以上时,供水企业应及时告知用户;机械水表抄表时显示当期水量超过上期用水量 2 倍时,供水企业应及时告知用户,并协助其核查水表。

8.2.4 供水企业应要求用户配合做好抄表工作。因用户或其他客观原因不能如期抄录水表读数时,抄表人员可估抄水表、估计水量,并通过账单告知用户。地下水表连续 2 次估抄、套室表连续 3 次估抄后,应采取有效措施见表抄表,准确出账。

8.3 缴费

8.3.1 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出具缴费通知单。水费单价应按照价格管理部门制定的水价执行。

8.3.2 供水企业应提供方便用户的多种水费缴费、查询方式。

8.3.3 供水企业应在水费缴费通知中明确用水量、应缴水费金额、水费构成、缴费期。用户逾期未足额缴纳水费,供水企业可采取包括但不限于下列措施:

- a) 发送水费催缴通知书(核对单);
- b) 按双方约定的标准向用户收取欠费违约金;

8.3.4 抄表收费信息应正确、清晰地告知用户。缴费通知单应自开账后 3 个工作日内寄发。供水企业应绿色低碳,倡导使用电子账单。

8.4 纠纷处理

8.4.1 用户逾期未缴纳水费的,从逾期之日起,由供水企业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。

8.4.2 用户对计量有异议的,经第三方水表检定机构检定,检定不合格的,检定费用由供水企业承担;检定合格的,由用户承担。水表检定期间,不应影响用户正常用水。根据检定不合格的结果,供水企业应按 DB31/T 1148 等相关规定做好退补工作。

9 用户服务

9.1 供水企业应提供 24 小时电话服务,建立单位网站、营业厅(线上/线下)、微信公众号、信函等服务渠道。宜建立 APP/小程序、电子邮件、短信、传真等服务渠道和配备自助服务设备。

9.2 供水企业应及时处置市民服务热线(12345)等各渠道服务工单及相关事项。

9.3 服务渠道应保持畅通,遵守以下规定:

- a) 传统电话应做到铃响三声有应答,呼叫中心转入人工坐席的电话做到 20 秒内接起;
- b) 营业厅服务一般等待时间不超过 20 分钟;
- c) 线上服务应保证 24 小时进行受理;
- d) 信函及其他渠道服务应在收函后 3 个工作日内回应用户。

9.4 供水企业宜合理安排线上客服,解答用户的在线咨询,按服务要求及时回复、受理,确保网络运营通畅。

9.5 线上业务审批及时率应达到 100%。

9.6 受理用户反映的服务问题后应在 2 h 内做出响应。用户服务处理期限应符合表 1 的规定。对在规定的处理期限内不能解决的问题，应向用户说明原因，并承诺解决的时间；对非供水企业服务范围的，应向用户说明，并给予用户适当引导。

表 1 用户服务处理期限

序号	用户诉求	处理期限 ^a
1	无水（临时停水）	原则上不超过24h
2	水质异常	原则上不超过24h
3	水压异常	原则上不超过24h
4	管道漏水	原则上漏水不超过24小时；爆管2小时内止水并抢修
5	井盖缺损	原则上不超过24h
6	其他 ^b	原则上不超过3个工作日或约期
^a 处理期限也可根据用户要求进行约期，并在约期内处理。 ^b 其他包括：抄表收费、咨询等。 ^c 申请掘路执照和占路证时长不计入。		

9.7 供水企业应建立用户回访制度，按规定对所受理的业务进行抽样回访，听取用户对服务态度、工作质量、处理时限及处理结果等的意见和建议。

10 信息公开

10.1 供水企业应设置信息公开目录。网站首页显著位置应设置专栏，主动公开企业概况信息、服务信息和与供水服务有关的规定、标准等内容。

10.2 供水企业应通过单位网站、营业厅等多种线上线下渠道，向用户提供供水服务信息，重点公开下列信息：

- a) 供水服务范围；
- b) 供水价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；
- c) 供水接入流程；
- d) 供水缴费、维修及相关服务办理程序、时限、网点设置、服务标准、服务承诺和便民措施；
- e) 计划类施工停水及恢复供水等供水可靠性信息；
- f) 抄表计划信息；
- g) 供水水质信息；
- h) 供水设施安全使用常识和安全提示；
- i) 咨询服务电话、报修和监督投诉电话等。

相关服务包括居民总表分装申请、居民接水申请、单位接水申请、阶梯用水一户多人口申请、单位过户、居民过户等事项。

10.3 供水企业应保护用户的隐私信息安全。

10.4 供水企业应自信息形成或者变更之日起 10 个工作日内予以公开，并根据实际情况动态调整。

11 设施和人员

11.1 营业厅（窗口）应符合下列规定：

- a) 入口处设置明显标识牌；
- b) 有足够的等候空间；
- c) 设置信息公示、用户评价等服务设施；
- d) 设置无障碍通道，并保持畅通；
- e) 服务承诺上墙；
- f) 保持环境整洁。

11.2 服务人员应符合下列规定：

- a) 统一服装、衣着整洁、佩戴工作相关证件；
- b) 举止文明、语言规范、态度热情；
- c) 熟悉相关业务，具有较好的沟通能力和服务技巧；
- d) 遵守职业道德。

11.3 上门服务应符合下列规定：

- a) 应按照与用户约定的时间，准时到达；
- b) 应主动出示证件，表明身份，说明来由；
- c) 应尊重用户隐私，不进入与服务内容无关的空间；
- d) 服务完成，应清理作业现场并带走作业垃圾；
- e) 服务结束应准确记录作业内容；

11.4 网上营业厅、公众号等在线服务应做到指引清晰，操作简便。

12 投诉处理

12.1 供水企业应建立电话、网络、信函等线上和营业厅、网点等线下投诉受理渠道。

12.2 供水企业应建立并完善投诉处理制度，并对办理流程、时限等信息予以公开。

12.3 受理用户投诉后应及时做出响应，并在 3 个工作日内处理，投诉处理及时率应达到 100%。对在规定的处理期限内不能解决的投诉，应向用户说明原因，并提出进一步解决的措施和时间。

13 应急保障

13.1 供水企业应制定供水突发事件应急预案，并按规定定期组织演练。发生供水突发事件时，供水单位应启动对应级别的应急预案。

13.2 供水企业的服务站点应配备应急服务人员和应急物资。

13.3 发生影响供水服务的紧急情况时，应在 2 h 内到达现场处理或抢修。突发爆管等事故造成降压或停水时，供水单位应启动应急预案，在组织抢修时及时告知用户。停水超过 12 h 时，宜采取临时措施向用户供水。

13.4 遇到自然灾害、重大水质污染、重大生产事故等严重影响正常供水服务的突发性事件，供水企业应根据应急预案采取相应措施，在处置过程中，供水企业应主动公开信息，回应用户关切。

14 供水设施维护与管理

14.1 市政供水设施

14.1.1 供水企业应遵循“网格分片、管理分级、责任分清”的原则，对供水管网及其附属设施进行巡检。

- 14.1.2 供水企业应落实市政供水管道及附属设施的维护保养职责，故障修复及时率不应小于 95%。
- 14.1.3 供水企业每年应制定管网漏损控制目标，多措并举节约水资源。
- 14.1.4 供水企业应有计划组织供水管网的更新和改造。施工应以安全供水、减少停水为原则，施工质量应符合 GB 50268 相关要求。
- 14.1.5 供水企业应制定阀门年度保养、维修和更换计划，根据阀门重要性和阀门状况等级进行分级保养。
- 14.1.6 供水管道维修、安装工程的施工现场应符合《上海市建设工程文明施工管理规定》相关规定。

14.2 居民住宅二次供水设施

- 14.2.1 供水企业应建立居民住宅二次供水设施运行维护管理机制，对已接管的居民住宅二次供水设施日常巡检、维护保养、设备维修等情况，应建立台账并保证及时、准确和完整记录。
- 14.2.2 居民住宅二次供水设施运行维护人员应身体健康，持有效期内的健康证明。
- 14.2.3 应定期对居民住宅二次供水设施运行维护人员进行岗位、技能培训和应急预案演练。
- 14.2.4 居民住宅二次供水设施运行维护人员的相关证件，应定期审核，确保其在有效期内。
- 14.2.5 居民住宅二次供水设施运行维护人员应严格遵守管理制度和操作规范。
- 14.2.6 居民住宅二次供水水箱（池）清洗消毒应至少每半年 1 次，并进行水质检测，留有检测记录。

15 质量评价

- 15.1 供水企业应建立服务质量评价制度，并定期进行服务质量自我评价。
- 15.2 评价指标及计算方法应符合表 2 的规定。

表 2 评价指标及计算方法

序号	服务指标	目标值	计算方式
1	水质综合合格率	≥97%	检验合格次数/检验总次数×100%
2	管网压力合格率	≥97%	检验合格次数/检验总次数×100%
3	故障修复及时率	≥95%	及时修复故障设备的工单数/总报修工单数×100%
4	电话接通及时率	≥98%	20 秒内被接起的电话/总来电量×100%
5	线上业务审批及时率	100%	及时完成审批的线上业务数/总线上业务数×100%。
6	服务及时率	≥99%	在规定处理期限内供水服务处理件数/供水服务总件数×100%
7	抄表及时率	≥99%	抄表日程偏差三日及以内抄表数量/总抄表数量*100%
8	故障换表及时率	≥95%	在规定处理期限内更换的故障表数/总故障表数×100%
9	投诉处理及时率	100%	在规定处理期限内投诉处理件数/投诉总件数×100%
10	供水可靠率或户年均停水时间	≥95%或 ≤1 天	按照《上海市供水可靠性管制计划(试行)》的规定计算

参 考 文 献

- [1] 上海市人民政府 上海市建设工程文明施工管理规定
- [2] 上海市水务局 上海市供水可靠性管制计划(试行)