江苏省地方标准 DB32

J 11033—2024 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

江苏省住房和城乡建设厅
江苏省市场监督管理局 联合发布

前　言

根据《省住房城乡建设厅关于下达2020年度江苏省建设系统科技项目（指导类）和工程建设标准编制修订项目（一般类）的通知》（苏建科〔2020〕155号）的要求，编制组在广泛征求意见的基础上，结合客户对更优质、更高效、更便捷供水服务的需求，经过多次讨论，修订了本标准。

本标准于2024年5月20日经主管部门批准发布，自2024年12月1日起实施，并替代《江苏省城市供水服务质量标准》DGJ32/TC 03-2015。

本标准共8章，主要技术内容包括：1 总则；2 术语；3 供水质量；4 维护与抢修；5 应急能力建设；6 经营与服务；7 信息化建设；8 节约用水；附录A～附录D。

本标准的主要修订内容：将原规范中第4章“设施维护与管理”调整为新标准第4章“维护与抢修”；在第3章“供水质量”中增加检测能力建设、采样点设置、水质水压在线监测、高品质饮用水内容；第4章“维护与抢修”增加安全文明施工内容；第6章“经营与服务”增加服务网点、用水报装、服务质量评价内容；新增第5章“应急能力建设”、第8章“节约用水”；按照新的考核要求和标准，相应修改服务质量要求。

本标准由江苏省住房和城乡建设厅负责管理，由南京市供水节水指导中心（地址：南京市虎踞南路58号-1六楼；邮政编码：210004）负责具体技术内容解释。各单位在执行过程中若有修改意见或建议，请反馈至江苏省工程建设标准站（地址：南京市鼓楼区草场门大街88号江苏建设大厦8楼；邮政编码：210036）。

本标准主编单位、参编单位、主要起草人和主要审查人：

主编单位：南京市供水节水指导中心

参编单位：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

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

主要审查人：骆颖 郭杨 笪跃武 吴柳林 张雪

目　次

1　总 则 1

2　术 语 2

3　供水质量 4

3.1 水质标准 4

3.2 检测能力建设 4

3.3 检测要求 4

3.4 采样点设置 5

3.5 水质信息公开 6

3.6 供水压力 6

3.7 水质、水压在线监测 7

3.8 高品质饮用水 8

4　维护与抢修 9

4.1 抢修、停水与降压 9

4.2 供水设施维护与改造 10

4.3 二次供水设施建设与管理 11

4.4 安全文明施工 12

5　应急能力建设 14

5.1 人员与物资 14

5.2 应急保障 14

5.3 应急信息发布 15

6　经营与服务 16

6.1 服务网点 16
6.2 用水报装 16
6.3 计量与收费 17
6.4 从业人员 19
6.5 客户服务 19
6.6 投诉处理 21
6.7 服务质量评价 22
7 信息化建设 23
7.1 管理信息化 23
7.2 服务信息化 23
8 节约用水 25
附录A 水质信息公开要求 26
附录B 在线监测仪表配置要求 27
附录C 供水服务信息内容和信息提供方式 28
附录D 供水服务处理期限 29
本标准用词说明 30
引用标准名录 31
条 文 说 明 32

1 总 则

1.0.1 为保障城镇供水安全、卫生和社会公众利益，提供安全可靠、优质稳定、服务规范、适度超前的供水安全保障服务，维护消费者合法权益，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于江苏省行政区域内提供供水服务的供水企业及二次供水设施管理单位。

1.0.3 供水服务应遵循安全、及时、便利和公开的原则。供用水设施维护管理责任以最终客户贸易结算水表、表井、表盖等设施为分界点，维护管理责任分界点水源侧的管道和水表、表井、表盖等设施由供水企业负责维护与管理，另一侧的管道及设施由客户负责维护和管理，或者有偿委托供水企业及其他企业实施维护、管理。

1.0.4 城镇供水服务质量除执行本标准外，尚应执行国家及江苏省现行相关标准的规定。

2 术 语

2.0.1 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城他用水。

2.0.2 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。

2.0.3 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。

2.0.4 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。

2.0.5 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。

2.0.6 转供水企业 water resale enterprise

负责将自来水趸售转供至客户的企业。

2.0.7 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。

2.0.8 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。

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

包括自行管理的二次供水设施产权所有人、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。

2.0.10 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。

2.0.11 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。

2.0.12 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。

2.0.13 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。

2.0.14 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。

2.0.15 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。

2.0.16 超定额累进加价　over-quota 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，随着用水量增加分级递增的计价方式。

3　供水质量

3.1 水质标准

3.1.1 城镇地表水供水水源地一级保护区水质不得劣于《地表水环境质量标准》GB 3838 中的Ⅱ类标准，并应符合《生活饮用水水源水质标准》CJ 3020 标准。

3.1.2 城镇地下水供水水源水质不得劣于《地下水质量标准》GB/T 14848 中的Ⅲ类标准。

3.1.3 当城镇供水水源水质不能满足 3.1.1 及 3.1.2 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。

3.1.4 供水企业的供水水质除应符合《生活饮用水卫生标准》GB 5749、《江苏省城市自来水厂关键水质指标控制标准》DB32/T 3701 外，尚应符合国家和江苏省现行相关标准规定。

3.2 检测能力建设

3.2.1 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。

3.2.2 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。

3.2.3 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。

3.2.4 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。

3.3 检测要求

3.3.1 供水企业应严格按照《地表水环境质量标准》GB 3838、《地

下水质量标准》GB/T 14848 及《生活饮用水卫生标准》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。

3.3.2 水源水的关键水质指标及检测频次，应符合《城市供水厂运行、维护及安全技术规程》CJJ 58 限值和要求。

3.3.3 工艺过程水、出厂水的关键水质指标及检测频次，应符合《江苏省城市自来水厂关键水质指标控制标准》DB32/T 3701 中的限值要求。

3.3.4 供水企业应依据《江苏省城市自来水厂关键水质指标控制标准》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。

3.3.5 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。

3.3.6 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。

3.3.7 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标准进行抽检；未经检验或检验不合格的，不得投入使用。

3.3.8 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。

3.4 采样点设置

3.4.1 采样点的设置应符合《城市供水水质标准》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。

3.4.2 管网的水质检验采样点数量应依据《城市供水水质标准》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、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%。

3.4.3 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。

3.5 水质信息公开

3.5.1 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。公开项目及频次应符合本规程附录 A 的要求。

3.5.2 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。

3.6 供水压力

3.6.1 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。

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

3.6.3 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。

3.6.4 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，不得自行停止或降压供水。

3.6.5 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。

3.7 水质、水压在线监测

3.7.1 水质在线监测指标的选择应综合考虑本地水质特征。

3.7.2 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。

3.7.3 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、余氯或总氯等水质在线监测仪表。

3.7.4 水质在线监测仪表的管理维护应按照《城镇供水水质在线监测技术标准》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。

3.7.5 供水企业水质在线监测仪表的配置应符合本规程附录 B 的要求。

3.7.6 管网水质在线监测点布设数量应满足《城镇供水水质在线监测技术标准》CJJ/T 271 要求。

3.7.7 供水企业应当按照《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》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 平方公里至少设置 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。

3.7.8 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。

3.8 高品质饮用水

3.8.1 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。

3.8.2 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。

3.8.3 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。

3.8.4 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。

4　维护与抢修

4.1 抢修、停水与降压

4.1.1 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。

4.1.2 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。

4.1.3 供水企业应设置多种报修渠道，包括但不限于电话、网站、手机通信软件等平台，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。

4.1.4 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，4h 内止水，24h 内修复，节假日不能顺延。

4.1.5 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。

4.1.6 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：

1 停水时长超过 12h 时，应提前 48h 通知客户；

2 停水时长不超过 12h 时，应提前 24h 通知客户。

4.1.7 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《生活饮用水卫生标准》GB 5749 后方可供水。

4.1.8 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。

4.1.9 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。

4.2 供水设施维护与改造

4.2.1 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。

4.2.2 若发现供水阀门井、井盖等缺损情况，供水企业应在接报后2h内设置好防护标志，8h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。

4.2.3 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。

4.2.4 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。

4.2.5 供水企业应根据《城镇供水管网漏损控制及评定标准》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。

4.2.6 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。

4.2.7 供水规模大于等于5万m^3/d的供水企业宜绘制等压曲线图。

4.2.8 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。

4.2.9 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。

4.2.10 二次供水设施应按照《二次供水工程技术规程》CJJ 140、《居民住宅二次供水工程技术规程》DB32/T 4284 要求配备反恐怖安全防范设施。

4.3 二次供水设施建设与管理

4.3.1 市政供水管网的供水压力无法满足客户需求时，必须建设二次供水设施。

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

4.3.3 二次供水水质、水压应符合《生活饮用水卫生标准》GB 5749、《二次供水工程技术规程》CJJ 140 及《居民住宅二次供水工程技术规程》DB32/T 4284 规定，并符合供用水合同的约定：

1 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；

2 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；

3 二次供水设施管理单位应设立 24h 服务电话，受理客户报修后应在 4h 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 2h 内到达现场处理；

4 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）水箱水池必须定期清洗消毒，每半年不得少于一次；

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《二次供水设施卫生规范》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。

5 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。

4.3.4 对老旧二次供水设施进行改造提升应符合《居民住宅二次供水工程技术规程》DB32/T 4284，改造后由供水企业统一接收管理，提高服务水平。

4.4 安全文明施工

4.4.1 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。

4.4.2 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。

4.4.3 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。

4.4.4 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。

4.4.5 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。

5　应急能力建设

5.1 人员与物资

5.1.1 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。

5.1.2 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。

5.2 应急保障

5.2.1 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。

5.2.2 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。

5.2.3 供水企业突发事件应急预案应涵盖以下两种情况：

1 地震、水源枯竭、极端天气等气象地质突发事件；

2 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。

5.2.4 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。

5.2.5 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。

5.2.6 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。

5.2.7 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。

5.2.8 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。

5.2.9 供水企业综合生产能力应当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。

5.2.10 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。

5.3 应急信息发布

5.3.1 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。

5.3.2 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。

5.3.3 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。

5.3.4 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，不得迟报、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。

5.3.5 供水企业预判极寒、暴雨等极端天气将对供水设施产生影响时，应及时通过新闻、广播、短信、手机通信软件等平台向客户加强提醒。

6 经营与服务

6.1 服务网点

6.1.1 城区供水企业应每 5 万户或每 20 平方公里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。

6.1.2 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：

1 设置明显标识牌；

2 配备大厅咨询人员；

3 配备足够的等候空间；

4 设置信息公示和客户评价等服务设施；

5 设置无障碍通道；

6 保持环境整洁。

6.1.3 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。

6.1.4 服务网点应按对外公布的营业时间准时营业，营业时间上午不得晚于 8:30，下午不得早于 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 20min。

6.2 用水报装

6.2.1 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。

6.2.2 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%。

6.2.3 供水企业应当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。

6.2.4 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。

6.2.5 城镇供水管网覆盖范围内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：

1 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 100m 的，15 个工作日内完成装表接入；超过 100m 的，25 个工作日内完成装表接入；

2 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 100m 的，25 个工作日内完成装表接入；超过 100m 的，35 个工作日内完成装表接入；

3 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；

4 应急、紧急突发情况下，应开启报装接水绿色通道。

6.3 计量与收费

6.3.1 供水企业收费应满足以下要求：

1 严格按照价格主管部门批准的收费项目和标准收费；

2 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；

3 水费账单宜包括用水量、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、手机通信软件等平台送至客户预留手机；

4 使用法定票据，并按实际收费账单出具票据；

5 供水延伸服务应按省相关标准执行。

6.3.2 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。

6.3.3 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。

6.3.4 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。

6.3.5 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。

6.3.6 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，违约金总额不得超过水费本金。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。

6.3.7 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《饮用冷水水表》JJG 162、《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 778.1 及《饮用水冷水水表安全规则》CJ 266 的规定。水表安装应按《饮用冷水水表和热水水表第 5 部分：安装要求》GB/T 778.5 及江苏省相关标准要求执行。

6.3.8 供水企业应对水表定期进行更换和检定，周期应符合《饮用冷水水表》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。

6.3.9 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《饮用冷水水表》JJG 162 的规定。水表检定期间，不得影响客户正常用水。

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

6.4 从业人员

6.4.1 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。

6.4.2 供水企业及二次供水设施管理单位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%。

6.4.3 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。

6.4.4 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。

6.4.5 服务人员应主动接待，热情服务，不得推诿，不得说服务忌语。

6.4.6 服务人员应遵守廉政纪律要求。

6.5 客户服务

6.5.1 供水企业应制定社会服务承诺，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本规程附录 C 的要求。

6.5.2 供水企业应设置并公布客户服务热线电话，24h 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。

6.5.3 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。

6.5.4 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：

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

2 信函等其他服务：应有专人及时处置。

6.5.5 供水企业接受客户反映的供水服务问题后，应在 2h 内做出响应，供水服务处理期限应符合本规程附录 D 的要求。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。

6.5.6 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。

6.5.7 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网络平台，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。

6.5.8 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。

6.5.9 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。

6.5.10 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、独居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。

6.5.11 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。

6.5.12 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。

6.6 投诉处理

6.6.1 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，特殊情况不得超过 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。

6.6.2 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。

6.6.3 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。

6.6.4 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，座谈会每年不得少于两次。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，每年不得少于一次，客户服务综合满意率应大于等于 90%。

6.6.5 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。

6.6.6 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。

6.7 服务质量评价

6.7.1 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。

6.7.2 评价指标及计算方法应符合《城镇供水服务》GB/T 32063 的规定。

1 管网服务压力合格率不应小于 96%，应按下式计算：

$$\text{管网服务压力合格率} = \frac{\text{检验合格次数}}{\text{检验总次数}} \times 100\% \quad (6.7.2\text{-}1)$$

2 呼叫中心接通率不应小于 85%，应按下式计算：

$$\text{呼叫中心接通率} = \frac{\text{在 20 秒内接起的电话量}}{\text{来电总量}} \times 100\% \quad (6.7.2\text{-}2)$$

3 供水服务处理及时率不应小于 97%，应按下式计算：

$$\text{供水服务处理及时率} = \frac{\text{在规定处理期限内供水服务处理件数}}{\text{供水服务总件数}} \times 100\% \quad (6.7.2\text{-}3)$$

4 投诉处理及时率不应小于 98%，应按下式计算：

$$\text{投诉处理及时率} = \frac{\text{在规定处理期限内投诉处理件数}}{\text{投诉总件数}} \times 100\% \quad (6.7.2\text{-}4)$$

5 服务总体满意率不应小于 90%，应按下式计算：

$$\text{服务总体满意率} = （\text{很满意比例} \times 1 + \text{满意比例} \times 0.8 + \text{基本满意比例} \times 0.6 + \text{不太满意比例} \times 0.3 + \text{不满意比例} \times 0）\times 100\% \quad (6.7.2\text{-}5)$$

7　信息化建设

7.1 管理信息化

7.1.1 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。

7.1.2 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。

7.1.3 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。

7.1.4 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。

7.1.5 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。

7.1.6 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。

7.2 服务信息化

7.2.1 客户报装、表务管理等营销管理工作流程应实现网络流转。

7.2.2 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。

7.2.3 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设备，增强服务能力，提高服务效率。

8　节约用水

8.0.1 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。

8.0.2 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。

8.0.3 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 水质信息公开要求

表A 水质信息公开要求

<table>
<tr><th>公开
时间</th><th>公开频次
（次/年）</th><th>水样类型</th><th>水样范围与数量</th><th>公开指标</th><th>公开内容</th></tr>
<tr><td>每周</td><td>52</td><td>上周自来水厂出厂水</td><td>所有自来水厂，每厂1个</td><td>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”</td><td rowspan="6">采样地点、采样时间、指标名称、合格情况</td></tr>
<tr><td>每半个月</td><td>24</td><td>半月度管网水</td><td>至少公开管网水检测水样总数的10%且不少于2个</td><td>色度、浑浊度、臭和味、消毒剂余量、菌落总数、总大肠菌群“6项”</td></tr>
<tr><td rowspan="2">每月上旬</td><td rowspan="2">12</td><td>上月自来水厂出厂水</td><td>所有自来水厂，每厂1个</td><td>常规“43项”及消毒副产物</td></tr>
<tr><td>上月末梢水</td><td>不少于1个</td><td>常规“43项”及消毒副产物</td></tr>
<tr><td rowspan="2">当年6月底前、12月底前</td><td rowspan="2">2</td><td>半年度自来水厂出厂水</td><td>所有自来水厂，每厂1个</td><td>“97项”全指标</td></tr>
<tr><td>半年度
二次供水</td><td>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%。</td><td>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”</td></tr>
</table>

附录 B 在线监测仪表配置要求

表B 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 供水服务信息内容和信息提供方式

表C 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、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、报纸及其它媒体宣传。

附录 D 供水服务处理期限

表D 供水服务处理期限

序号	供水服务项目	处理期限
1	临时停水	不超过 24h
2	水质问题	不超过 24h
3	管道漏水	漏水不超过 24h；爆管立即组织关水，4h 内止水并抢修
4	井盖缺失	2h 内设置防护标志，8h 内完成修复和补配
5	管道冻裂	不超过 24h
6	其他服务	不超过 5 个工作日

本标准用词说明

1 为便于执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1）表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2）表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3）表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4）表示允许有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的，写法为“应按……执行”或“应符合……的规定（或要求）”。

引用标准名录

1 《室外给水设计标准》GB 50013

2 《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 778.1

3 《饮用冷水水表和热水水表第5部分：安装要求》GB/T 778.5

4 《地表水环境质量标准》GB 3838

5 《生活饮用水卫生标准》GB 5749

6 《地下水质量标准》GB/T 14848

7 《二次供水设施卫生规范》GB 17051

8 《饮用水化学处理剂卫生安全性评价》GB/T 17218

9 《生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价标准》GB/T 17219

10 《城镇供水服务》GB/T 32063

11 《城市供水厂运行、维护及安全技术规程》CJJ 58

12 《城镇供水管网漏损控制及评定标准》CJJ 92

13 《二次供水工程技术规程》CJJ 140

14 《城市供水管网运行、维护及安全技术规程》CJJ 207

15 《城镇供水水质在线监测技术标准》CJJ/T 271

16 《城市供水水质标准》CJ/T 206

17 《饮用水冷水水表安全规则》CJ 266

18 《生活饮用水水源水质标准》CJ 3020

19 《饮用冷水水表》JJG 162

20 《生活饮用水管道分质直饮水卫生规范》DB32/T 761

21 《江苏省城市自来水厂关键水质指标控制标准》DB32/T 3701

22 《居民住宅二次供水工程技术规程》DB32/T 4284

江苏省地方标准

城镇供水服务质量标准

DB32/T 4786—2024

条 文 说 明

修订说明

本标准是在《江苏省城市供水服务质量标准》DGJ32/TC 03-2015 的基础上修订而成的，上一版的主编单位是江苏省住房和城乡建设厅城市建设处、南京市供水节水管理处。主要起草人是陈浩东、林国锋、金勇军、吴星辉、韩冲、郭杨、熊正龙、孙军益。本次修订的主要技术内容是：1.新增了“应急能力建设”、“节约用水”章节；2.完善了“供水质量”“维护与抢修”“经营与服务”等章节内容；3.修改了“维护与抢修”相关条款。

本标准在修订过程中，编制组进行了广泛，深入的调查研究，总结了江苏省城镇供水服务的运行、行业管理和考核经验，同时参照了国内外先进法规和标准，并在广泛征求意见的基础上，对主要问题进行了反复讨论、协调，最终确定各项技术要求。

为便于广大供水企业及二次供水设施管理单位等有关人员在使用本标准时能正确理解和执行条文规定，《城镇供水服务质量标准》编制组按章、节、条顺序编制了本标准的条文说明。对条文规定的目的、依据以及执行中需注意的有关事项进行了说明。但是，本条文说明不具备与标准正文同等的法律效力，仅供使用者作为理解和把握标准规定的参考。此外，苏邑设计集团有限公司参加了本标准的修订。

目　次

1　总 则 36
3　供水质量 37
3.1　水质标准 37
3.2　检测能力建设 37
3.3　检测要求 38
3.4　采样点设置 39
3.5　水质信息公开 39
3.6　供水压力 39
3.7　水质、水压在线监测 40
3.8　高品质饮用水 40
4　维护与抢修 41
4.1　抢修、停水与降压 41
4.2　供水设施维护与改造 41
4.3　二次供水设施建设与管理 42
4.4　安全文明施工 42
5　应急能力建设 43
5.2　应急保障 43
5.3　应急信息发布 44
6　经营与服务 45
6.1　服务网点 45
6.2　用水报装 45
6.3　计量与收费 46
6.4　从业人员 46
6.5　供水服务 46
6.6　投诉处理 47
6.7　服务质量评价 47

7　信息化建设 48
7.1　管理信息化 48
7.2　服务信息化 48
8　节约用水 50

1 总 则

1.0.3 明确供水服务的安全性、及时性、便利性、公开性 4 个基本原则。

1 安全性：供水企业应保障不间断的供水，满足客户对水量、水质、水压等用水需求；

2 及时性：供水企业应在承诺的服务期限内提供服务；

3 便利性：供水企业应提供便于客户进行用水申请、报修和缴费的办理方式及相关服务流程、联系渠道等；

4 公开性：供水企业应公开水质、水压、水价、业务办理、服务事项和投诉方式等信息。

3 供水质量

3.1 水质标准

3.1.1 规定了城镇地表水供水水源水质标准。水源水质是确保水质达标的基础条件。

3.1.2 规定了城镇地下水供水水源水质标准。

3.1.3 随着经济的发展，不少城镇供水水源受到不同程度的污染，水源水质已不能满足 3.1.1 及 3.1.2 的要求，但受条件限制，无法更换水源时，要求城镇供水经营企业在水处理工艺中增加必要的净化处理或特殊处理工艺，保证供水水质达到规定标准。

3.1.4 规定了城镇供水水质标准。

3.2 检测能力建设

3.2.1 根据《城乡统筹区域供水企业水质检测能力建设技术规范》T/JSWA 002 的要求，规定了供水企业化验室检测能力的建设标准。

3.2.2 化验室是体现供水企业检测能力的基本要素，其检测能力需与供水企业的供水能力和水质检验项目相匹配。中心化验室检测能力应参考《城乡统筹区域供水企业水质检测能力建设技术规范》T/JSWA 002 要求，保证《江苏省城市自来水厂关键水质指标控制标准》DB32/T 3701、《生活饮用水卫生标准》GB 5749、《地表水环境质量标准》GB 3838 及《地下水质量标准》GB/T 14848 等规定的检测指标能够有效检测。

3.2.3 能力验证是中心化验室质量控制的重要手段，能力验证需要制定能力验证工作计划并组织实施。中心化验室是为社会公众提供水质数据的检验机构，取得 CMA 资质认定或 CNAS 实验室认可，能够保证中心化验室为社会提供服务的公正性、科学性和权威性。

3.2.4 明确了应急检测中，便携式仪器的配备建议。

3.3 检测要求

3.3.1 规定了城镇供水企业对水源水、工艺过程水、出厂水、管网水、末梢水、二次供水水质进行检测的水质标准。

3.3.2～3.3.3 规定了水质检测的指标及频次，需要注意的是针对不同消毒剂，所检测的指标不同，例如：①采用液氯、次氯酸钠、次氯酸钙消毒方式时，应测定游离氯；②采用氯胺消毒方式时，应测定总氯；③采用臭氧消毒方式时，应测定臭氧；④采用二氧化氯消毒方式时应测定二氧化氯，采用二氧化氯与氯混合消毒剂发生器消毒方式时，应测定二氧化氯和游离氯，两项指标均应满足限值要求，至少一项指标应满足余量要求。

3.3.4 新增了供水企业对不同水源水质特征污染因子的筛选要求。

1 以长江水为水源的供水企业宜重点关注石油类、挥发酚、电导率、氯化物、臭和味、苯系物、锑等指标；

2 以湖库水为水源的供水企业宜重点关注藻类、溶解氧、总磷、总氮、臭和味、致臭味物质、pH、高锰酸盐指数等指标；

3 以内河为水源的供水企业宜重点关注高锰酸盐指数、溶解氧、氨氮、石油类、铁、锰、氟化物、色度、臭和味、致臭味物质、苯系物、锑等指标；

4 以地下水为水源的供水企业宜重点关注 pH、浑浊度、色度、臭和味、总大肠菌群、粪大肠菌群、铁、锰、砷、氟化物、硝酸盐及其他特征指标。

3.3.5 当水源水中含有较高浓度的溴化物时，臭氧氧化会产生致癌性物质，同时可能会导致后续加氯消毒中产生更高浓度的溴代消毒副产物，因此要求采用臭氧－生物活性炭深度处理工艺的自来水厂开展原水溴化物指标监测。

3.3.6 在汛期来水、夏季高温等特殊时期，水源水中存在的致病微生物、有机物等可能会导致消毒剂用量增加，自来水中的消毒副产

物也可能会增加，故需特别关注消毒副产物指标，同时增加微生物及高锰酸盐指数的检测频次，检测结果应符合《生活饮用水卫生标准》GB 5749 限值。

3.3.7 为保证应急使用或深度处理工艺所使用的水处理剂及涉水产品的可靠性和有效性，应按照《室外给水设计标准》GB 50013、《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》CJJ 58、《城乡统筹区域供水企业水质检测能力建设技术规范》T/JSWA 002、《饮用水化学处理剂卫生安全性评价》GB/T 17218、《生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价标准》GB/T 17219 及相关产品行业质量要求对使用的产品质量进行抽检，抽检周期应低于产品储存周期。

3.3.8 明确了二次供水设施管理者也应按规定开展水质检验。

3.4 采样点设置

3.4.1 对水质采样点在自来水生产、输配各个环节的设置做了规定。

3.4.2 根据《城市供水水质标准》CJ/T 206 的规定，结合供水人口规模，对管网末梢水质采样点的比例做了规定。

3.4.3 规定了实施城乡统筹区域供水的供水企业对供水乡镇的水质采样点设置要求。

3.5 水质信息公开

3.5.1 为满足公众知情权，城镇公共供水企业及二次供水设施管理单位应制定和完善水质信息公开制度，定期向社会公示供水水质检测结果，接受社会监督。

3.5.2 规定了水质公开的一般告知方式。

3.6 供水压力

3.6.1 对于部分老旧小区水压不能满足 3.6.1 的要求，影响居民日常生活的，应结合城市更新、老旧小区改造等工作，统筹推进市政管道与庭院管道老化更新改造，逐步满足水压要求。

3.6.3 供水压力是供水质量的重要组成部分，客户端的供水压力是客户关注服务要点，为体现高水平服务的要求，提出本条。对于小高层、高层、高地建筑、边远地区及其他对水量水压有特殊要求的建筑应由建设单位与供水企业商定增压方式及管网埋设方案。

3.7 水质、水压在线监测

3.7.1 对供水企业水质在线监测设施在生产、输配各个环节的设置做了规定。

3.7.4 对供水企业的水质在线仪表配置作出规定。

3.7.4 供水服务人口 50 万以下的，不少于 3 个；50 万人～100 万人，不少于 5 个；100 万人～500 万人，不少于 20 个；500 万人以上不少于 30 个。区域供水的乡镇，应至少设置 1 处管网水质在线监测点。

3.8 高品质饮用水

3.8.1 随着国民经济的发展，物质文化生活水平的提高，人们对饮水质量及服务提出了更高的要求，供水企业宜根据客户需求，建设高品质饮用水工程。

3.8.3 高品质饮用供水工程系统具有处理水量少、水质要求高的特点，为适应这一特殊需求，一般采用膜处理等成熟适用技术。

3.8.4 供水企业在做好高品质饮用水设施市场化建设同时，还应做好设备维护工作。

4　维护与抢修

4.1 抢修、停水与降压

4.1.4 《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》CJJ 207 中规定：供水管道发生漏水，应及时维修，宜在 24h 之内修复；发生爆管事故，维修人员应在 4h 内止水并开始抢修，有条件时应采用不停水的维修方式。结合全省供水企业实际情况，明确了供水管道抢修的时间要求。

4.2 供水设施维护与改造

4.2.2 城镇供水阀门井、井盖的完好，事关行人、车辆的安全，本条规定了此类问题的处理时限。

4.2.4 随着经济、社会的发展，广大自来水客户对“水表出户、一户一表、抄表到户”的呼声越来越高，考虑到全省各市抄表到户改造起步时间不同，规定了新居民用户抄表到户率及老旧小区居民小区改造的抄表到户率达到 100%的要求。

4.2.6 对材质不佳、超过使用寿命的管材、频繁发生爆管、损漏的管道会对供水管网造成安全隐患，规定了供水企业应有计划地进行更换或改造。

4.2.9 规定了管网末梢放水点的设置原则，末梢放水点可通过理论分析及实际运行情况筛选确定，并应根据分析结果动态调整末梢放水点位置，末梢放水点数量设置详见下列要求：

1 供水能力在 40 万 m³/d（含）以上的城镇应设置不少于 5 个管网末梢放水点；

2 供水能力在 40 万 m³/d 以下、10 万 m³/d（含）以上的城镇应设置不少于 3 个管网末梢放水点；

3 供水能力在 10 万 m³/d 以下的城镇应设置不少于 1 个管网末

梢放水点。

4.3 二次供水设施建设与管理

4.3.2～4.3.3 为解决二次供水设施管理及水质问题，根据《城镇供水服务》GB/T 32063、《二次供水设施卫生规范》GB 17051、《居民住宅二次供水工程技术规程》DB32/T 4284、《二次供水工程技术规程》CJJ 140，结合全省实际，规定了二次供水设施管理单位对于二次供水设施的清洗、消毒及水质检测的管理责任。

4.3.4 明确了对存量老旧二次供水设施进行改造后由供水企业统一接收管理，提高服务水平的建议。

4.4 安全文明施工

4.4.1～4.4.2 明确了各类抢修、维修施工现场的规范，提升施工现场安全保障能力，保障周边居民生命财产安全。

4.4.3～4.4.4 明确夜间施工、小区施工安全文明措施，减少对居民日常生活的影响。

4.4.5 明确施工完毕后应及时清理现场，并及时通知受到施工影响的部门处理现场。

5　应急能力建设

5.2 应急保障

5.2.1～5.2.2 城镇供水企业应当依据所在地城镇供水突发事件应急预案，制定相应的突发事件应急预案，报所在地人民政府供水主管部门备案并定期组织演练和修订。具体详见2007年中华人民共和国主席令第六十九号《中华人民共和国突发事件应对法》、《突发事件应急预案管理办法》（国办发〔2013〕101号）、《江苏省城乡供水管理条例》规定。

5.2.3 对供水企业突发事件应急预案的涵盖范围做了规定，突发事件会对供水企业正常运营和供水管网运行安全造成影响，需要制定有针对性的预案。

5.2.4 规定了应急演练计划及应急预案演练周期，根据《生产安全事故应急预案管理办法》，供水企业应建立生产运行总体上的综合应急预案，包括应急方针、政策，应急组织结构及相关应急职责，应急行动、措施和保障等基本要求和程序，是应对各类事故的综合性文件。其次建立针对具体事故类别（如水质污染、管网泄漏等事故）的专项应急预案及针对具体的装置、场所或设施、岗位所制定的现场处置方案。

5.2.5 根据《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》规定要求，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，做好城镇供水风险管理。当发生突发事件时，建立突发事件预警系统能够在第一时间获得预警信息。

5.2.9 明确水厂供水后备能力建设要求。

5.3 应急信息发布

5.3.1 《江苏省城市供水安全保障考核评价指标体系考核细则》（江苏省城乡供水管理条例）要求县级以上地方人民政府应建立和明确水源水质监测预警部门联动机制，供水企业宜积极参与落实，实现与生态环境、水利、海事等部门间的信息资源共享。

5.3.3 规定了供水企业应急抢修时的报告部门和告知对象。根据《江苏省城乡供水管理条例》规定为满足客户知情权，因发生灾害或者紧急事故不能提前通知的应急抢修，应通过新闻、广播、短信、手机通信软件等平台向客户告知降压、停水等信息，必要时应在小区或客户明显位置张贴告知。供水企业应当在抢修的同时通过网络媒体等形式通知停水范围内的客户，尽快恢复正常供水，并向供水主管部门报告。影响消防灭火的，应当告知应急救援管理机构。

5.3.4 规定了突发事件信息报告的要点。

5.3.5 为满足社会公众的知情权，地方供水主管部门应做好供水突发事件信息的公开发布和新闻报道，同时有助于客户根据公布的信息做好准备工作。

6 经营与服务

6.1 服务网点

6.1.1 对供水办事处或营业办事网点的设置要求进行了说明。

6.1.2 为了提高客户的服务体验，对营业厅的各项服务功能设置作出详细规定。

6.1.3 结合营商环境的相关要求，对工程业务的服务办理流程及内容单独说明。

6.1.4 为了提高客户的服务体验，对营业厅的营业时间提出明确要求。

6.2 用水报装

6.2.1 为进一步牢固树立积极主动、全面服务的发展理念，简化环节、精简材料，促进供水报装服务全面升级。

6.2.2 供用水合同是城镇供水经营企业和客户之间建立供用水关系的重要凭证，也是处理纠纷的重要依据。应与客户签订规范的供用水合同，明确双方的责任、权利和义务，新客户签订率应达到100%。

6.2.4 为深入贯彻落实省委、省政府优化营商环境的决策部署，提升企业获得感和满意度，新增服务要求。

6.2.5 优化供水接入流程，从受理至通水时限有了明确的规定，并对工程建设项目施工临时用水的办理放宽了受理条件，对于下列情况应增加特事特办的绿色通道：

1 重点投资项目及政府重要工程；

2 重要社会服务工程，如医院、学校、重点单位等；

3 其他非居民客户紧急用水情况；

4 独居老人、军烈属等特殊群体用水。

6.3 计量与收费

6.3.1 如有代收垃圾费应在水费账单中说明。

6.3.2～6.3.5 社会公共服务应遵循便民、公开的原则，在抄表规范、水量信息、抄表周期变动等方面要主动告知，多渠道信息公开，同时规范票据使用，采用网点代缴、电子渠道支付等多种方式方便客户缴费。

6.3.7～6.3.10 明确了贸易结算水表计量检定、到期更换、故障维修、计量误差处理等内容。

6.4 从业人员

6.4.2 窗口人员的服务行为直接决定了供水企业服务形象的优劣，必须体现窗口人员服务的规范化、专业性，要求窗口人员年轮训率100%。

6.4.4～6.4.6 供水企业应提升全员服务意识，明确了提升对外现场服务人员的综合素质，遵守廉政纪律要求。

6.5 客户服务

6.5.1 随着“互联网+服务”模式的建立，可以为客户提供个性化服务体验，供水企业应设立企业网站或建立移动互联网的信息发布、自助查询、业务办理平台，通过多种方式向客户推送服务信息。

6.5.2～6.5.3 为确保服务渠道畅通，对热线、营业厅的业务办理时限进行了规定。

6.5.4～6.5.5 结合供水企业对外服务承诺机制，规定了供水服务问题的处理期限。

6.5.7 明确了供水企业多渠道设置网络服务的要求。

6.5.8 明确了网络在线应急处理、汇总意见。

6.5.9 城镇供水企业应提供居民水价超阶梯提醒等多元化服务，进一步满足客户需求。

6.5.10、6.5.11 开展特色服务是城镇供水企业优化服务、提升企业形象的一种有效方式。供水企业承担着一定的社会责任，为更好地提升企业形象，应充分利用自身优势加强分级服务，提高客户满意度。

6.6 投诉处理

6.6.1、6.6.2 对城镇供水企业投诉处理的机构、制度、处理时限、台账进行了详细规定。

6.6.3 建立首问负责制防止遇事推诿，确保责任到人。

6.6.4 建立服务回访制是实施服务闭环管理的重要步骤，为加强服务质量的管理，规定投诉处理回访率应为 100%。

6.7 服务质量评价

6.7.2 明确了服务评价体系的标准，对管网压力合格率、呼叫中心接通率、供水服务处理及时率、投诉处理及时率都提出了具体的计算方法和标准。

7　信息化建设

7.1 管理信息化

7.1.1 城镇供水企业应进行智慧管网、营业收费系统、调度系统、分区计量系统等智能管理平台的建设，为逐步实现智能决策和科学管理、优化资源配置提供技术支撑。

7.1.2 智慧水务作为智慧城镇的重要组成部分，对城镇的健康发展、安全运行非常重要，城镇供水企业建立内部计算机网络、OA 系统等，实现办公自动化管理，能够提升城镇水务运行、管理和服务水平。

7.1.3 城镇供水管网是维系城镇生产、生活和各种社会活动的生命线，建立科学、准确、完整、动态的城镇供水管网信息系统，以实现地下管线、阀门、消火栓等信息的采集、查询、分析、辅助决策全过程管理，保障供水安全。供水管网地理信息系统的地形图上应标注供水管线、阀门、消火栓、检测设备和加压泵站等供水设施的位置、标高等地理数据，并标注材质、建设年限、维护单位等属性数据。

7.1.4 明确了供水调度系统的建设需求，以实现对供水流量、压力等管网运行情况的实时监控及合理调控。

7.1.5 城镇供水企业应根据《中华人民共和国网络安全法》相关要求，建立并健全相关网络安全管理制度，采取技术措施和其他必要措施，维护网络安全和信息安全，保护客户隐私。

7.2 服务信息化

7.2.1 规定了营收系统、表务系统、报装系统、客户呼叫系统的日常管理功能要求及应急状态下服务提升机制，促进管理和业务流程优化，提升服务水平，为客户提供灵活、全方位的服务体验。

7.2.2 利用信息化手段，开展远传抄表、异常提醒、网上业务办理等协同业务系统建设及应用，进一步优化提升服务水平。

8　节约用水

8.0.1、8.0.2 落实“节水优先、空间均衡、系统治理、两手发力”的国家节水方针，明确供水企业有义务配合主管部门做好各项节水宣传和管理工作。

8.0.3 供水企业应按照《城镇供水管网漏损控制及评定标准》CJJ 92 的规定开展供水管网漏损控制及评定，制定检漏计划及管网更新计划，管网漏损率达到《水污染防治行动计划》及《城镇节水工作指南》等文件要求的控制目标要求。供水企业应严格落实各项漏损控制措施，确保漏损控制有序推进，减少漏损水量，达到节约用水的目的。