

威水供排发〔2021〕3号

威海市水务局 关于印发《威海市城市公共供水 服务规范》的通知

各区市、国家级开发区、南海新区城市供水主管部门，市水务集团：

为建立健全从水源到水龙头全流程的城市公共供水服务规范体系，打造服务更优、效率更高的获得用水营商环境，市水务局在广泛征求意见的基础上，参照《城市供水条例》《山东省城市公共供水服务规范》等相关要求，结合工作实际，研究制定了《威海市城市公共供水服务规范》，现予以印发，请遵照执行。

威海市水务局

2021年7月14日

威海市城市公共供水服务规范

1 总则

1.1 编制目的及依据：为提升城市公共供水规范化服务水平，根据《城市供水条例》《城市供水水质标准》《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》《二次供水设施卫生规范》《山东省城市公共供水服务规范》等有关规定，结合本市实际，制定本办法。

1.2 术语及定义

城市公共供水：指城市自来水供水企业以公共供水管道及其附属设施向单位和居民的生活、生产和其他各项建设提供用水。

供水服务：供水企业的供水以及为用户在新装接水、营业收费、设施维护、投诉处理等过程中接触的活动。

供水设施：指专用水库、引水渠道、取水口、泵站、取水井群（井）、管网、水厂、阀门、结算水表、二次供水设施和其他附属设施。

二次供水：当生活饮用水对水压、水量的要求超过城市公共供水或自建设施供水管网能力时，通过储存、加压或深度处理和消毒等设施经管道进行供水的方式。

贸易结算水表：供水企业与用水单位、个人之间直接用于水费结算，并列入《中华人民共和国强制检定的工作计量器具明细目录》的计量器具。

用户供水设施：指由供水用户投资建设、未移交给供水企业统一管理的，与城市公共供水管网相连的供水管道、储水池（箱）、加压设备及其它附属设施。

1.3 适用范围：本规范适用于威海市城市公共供水企业为用户提供服务时应达到的服务要求。供水企业除遵守本规范外，还应遵守相关法律、法规、办法、标准和规范等，遵守相关社会服务承诺及契约要求。

2 供水质量

2.1 供水水量与保障

2.1.1 供水企业宜不少于两个水源；只有一个供水水源的，应有计划地开发设备用水源，备用水源取水量应达到总取水量的30 %以上。

2.1.2 供水企业原水输水管道不宜少于两条，当一条管道检修或发生故障时，其余管道的输水能力之和应不小于水厂设计规模的70 %。只有一条输水管道的，应有计划建设设备用输水管道。

2.1.3 城市各水厂综合生产能力应当满足供水区域内最高日用水量需求，且宜具有10 %~15 %的后备能力。新建或改扩建净水厂时宜将后备能力纳入净水厂设计和建设过程。

2.1.4 供水企业在确保城市居民生活用水的前提下，应保障其他社会公共利益的供水。遇到突发事件不能正常供水时，供水企业应采取送水车送水等应急供水措施，为居民生活提供基本用水。

2.2 供水水质与监测

2.2.1 供水水质应符合《生活饮用水卫生标准》GB 5749 的规定。

2.2.2 选用地表水作为供水水源时，水源水质应符合《地表水环境质量标准》GB 3838 III类标准及以上要求；选用地下水作为供

水水源时，水源水质应符合《地下水质量标准》GB/T 14848 III类标准及以上要求。

2.2.3 城市公共供水水质检测的采样点选择、检验项目、检验方法和频率及水质检验项目合格率应按《城市供水水质标准》CJ/T 206 要求执行。其中，水质综合合格率不应低于 98 %，出厂水水质 9 项各单项合格率不应低于 98 %，管网水水质 7 项各单项合格率不应低于 98 %。

2.2.4 供水企业应设立水质化验室，供水能力 ≥ 10 万吨/日的供水企业，应具备 42 项水质常规指标的检测能力和本地区存在风险的非常规指标的检测能力；供水能力 < 10 万吨/日的供水企业，应至少具备 9 项水质常规指标的检测能力。水源水质、处理工艺等有特殊检测要求的供水企业，可根据实际需要和条件相应提高水质检测能力。

2.2.5 供水企业应建立完善的水质监测制度，配备合格的检测人员和仪器设备，对水质实施严格有效的监管。

2.2.6 供水企业应建立水质检测结果的日报、月报、年报及水质异常应急报告制度。水质检测报表应按有关规定报送当地卫生健康主管部门和城市供水行政主管部门。

2.2.7 供水企业应在水厂及供水管网中建立水质在线监测系统。在线监测点设置、监测指标及频率应符合《城镇供水水质在线监测技术标准》CJJ/T 271 中的相关要求。

2.2.8 供水企业应加强应急检测能力建设，宜配备便携式浊度计、便携式余氯（二氧化氯）分析仪、便携式分光光度计、便携式

多参数测定仪、便携式毒性光度计等现场便携式检测仪器。

2.3 供水水压与监测

2.3.1 供水企业应保障持续不间断供水，除水源短缺或不可抗力引起的爆管事故外，供水管网末梢压力不应低于 0.14MPa，管网压力合格率不得低于 98 %。

2.3.2 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监测点。每 10 平方公里不应少于一个测压点，管网系统测压点总数不应少于 3 个，设置应均匀，能够代表主要管网的压力。

2.3.3 管网压力监测应采用在线监测设备和实时数据传输技术，应连续监测并保存监测数据，传至供水企业调度系统。

3 二次供水

3.1 水质与水压

3.1.1 二次供水水质应符合《生活饮用水卫生标准》GB5749 的规定。

3.1.2 二次供水水压应符合《二次供水工程技术规程》CJJ140 规定，并符合供用水合同（协议）的约定。

3.1.3 采用蓄水池（箱）的二次供水应满足以下要求：

a) 定期公示水质情况，建立卫生管理档案，包括设备基本性能、清洗消毒记录、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；

b) 采用蓄水池（箱）的二次供水水质检测取水点宜设在水池

(箱)取水口,水质检测记录应存档备案。每年至少进行两次水质检测,其中一次的检测项目应包括《二次供水设施卫生规范》GB17051中规定的必测项目,钴、砷、六价铬、铁锰氧化物、挥发酚等选测项目和氨氮、亚硝酸盐、耗氧量等增测项目;

c) 二次供水设施应有防倒流污染措施及其他安全供水措施;

d) 应每半年对储水设施进行一次清洗消毒;水质异常时,应随时清洗消毒;清洗消毒后,经有资质的单位对水质检验合格后,方可继续使用;

e) 二次供水水质受到污染或者出现异常时,管理单位应根据预案,立即停止供水,组织清洗、消毒、换水;仍不能消除污染的,应保存水样,立即向城市供水、卫生健康主管部门报告,并协助主管部门调查处理。

3.2 维护

3.2.1 二次供水设施管理单位应建立健全操作运行、维护保养、巡视检查制度及安全责任制、水质定期化验制等各项规章制度。

3.2.2 运行管理人员必须严格按照操作规范进行操作,对设备的运行情况及相关仪表、阀门应按制度规定进行经常性检查,并做好运行和维修记录。

3.2.3 二次供水设施运行应满足城市供水调度要求,避开高峰期蓄水。影响城市供水管网正常供水的,应按照城市供水行政主管部门的要求限期整改。

3.2.4 泵房应保持清洁、通风,确保设备运行环境处于符合规定的湿度和温度范围。严禁存放易燃、易爆、易腐蚀及可能造成环

境污染的物品。

3.2.5 泵房内集水坑、排水沟应定期消毒。

3.2.6 二次供水管理与操作人员应每年进行 1 次健康检查，并取得健康合格证。

4 服务要求

4.1 经营服务

4.1.1 网点服务

4.1.1.1 供水企业应每 5 万户或每 20 平方公里设置一个服务网点（可采取营业厅、客户服务中心等多种形式），且交通方便，标志统一明显。

4.1.1.2 服务网点应按对外公布的营业时间准时营业，其营业时间上午不得晚于 8:30，下午不得早于 17:00。向用户提供“一站式”服务，用户等待办理时间不宜超过 20 分钟。

4.1.1.3 网点大厅内醒目位置公开收费标准、服务承诺、业务指南等办事内容，相关资料应定期更新、及时增补。

4.1.1.4 有条件的服务网点应配有专门的引导员，为用户提供业务办理引导服务。宜设置可供用户自助查询的电子触摸屏，设有业务受理区、收费区和用户休息区等功能区。

4.1.1.5 网点人员应统一服装、举止文明、语言规范、态度热情，熟悉相关业务，遵守职业道德。

4.1.2 热线服务

4.1.2.1 供水企业应设置用户服务热线电话，24 小时受理用户故障报修、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。

4.1.2.2 供水企业应建立统一、完善的用户服务系统，并与当地的 12345 服务热线建立联动机制。

4.1.2.3 供水企业应设立足够的接听坐席，保证客服系统、计算机、电话等设备正常运转，并具备设备故障时受理报修、信息传递的备用手段。

4.1.2.4 热线服务应建立首问负责制、限时办结制、AB 角制等规章制度。对超出供水服务范围，供水企业无法受理的业务，应明确告知用户原因。

4.1.3 网络服务

4.1.3.1 供水企业应设置网站、微信公众号、微博等多种网络服务形式。

4.1.3.2 供水企业网站应设置办事公开专栏，公开单位介绍、政策法规、网上受理项目、服务规范、业务流程、收费标准、公告信息、投诉方式等内容，并定期维护及时更新。

4.1.3.3 供水企业应积极采用现代化服务手段和新型服务方式，加快实现一网通办、异地可办、掌上可办。

4.1.3.4 网络在线客服应 24 小时受理答复用户咨询，及时处理用户后台留言，汇总处理意见、建议。

4.1.4 报装服务

4.1.4.1 供水企业应当公开用户供水报装服务工作流程、所需材料、承诺时间，积极推行帮办代办、一站式、一次办好服务，履行一次性告知义务。

4.1.4.2 供水企业应实现报装业务系统与工程建设项目审批管理系统、大数据信息交换平台等系统之间的互联互通，对可通过信息共享渠道提前获知供水接入需求或项目图纸的项目，应主动提供前置服务，无需用户提供申请表及图纸材料。对无法通过信息共享获知用水需求和项目图纸的项目，供水企业在接到用户用水需求后，应于 1 小时内与用户取得联系，只需用户提供项目图纸 1 项材料，无法提供报装服务的，应向用户告知不予办理的理由。报装受理窗口应全面施行容缺受理，推行上门服务。

4.1.4.3 不含设计、施工的供水报装办理时间原则上控制在 3 个工作日以内，扩容改装业务原则上控制在 2 个工作日以内，无外线工程的（不含用户内部施工）原则上在 1 个工作日内完成。

4.1.4.4 供水报装应逐步实现一网通办，通过网络、电话、人工等形式，实现线上线下同步办理。

4.1.5 抄表收费服务

4.1.5.1 供水企业应严格执行当地物价部门批准的收费项目和收费标准。

4.1.5.2 供水企业应以供用水合同（协议）约定的贸易结算水表显示的用水量计价收费。

4.1.5.3 共用一块贸易结算水表的不同用户应分别安装水表计量，不同用水性质的用户应分表计量。

4.1.5.4 供水企业应采用投递、发送短信、微信公众号或支付宝查询等多种方式告知用户用水量。

4.1.5.5 抄表准确率应达到 99 %以上。抄表时发现用户用水量

发生异常变化的，抄表人员应及时提醒用户核对用水量。

4.1.5.6 供水企业应至少提供服务网点人工收费、银行代收和手机 APP 网络支付等三种水费收取方式。

4.1.5.7 供水企业宜为用户提供提醒缴纳水费服务。对逾期不缴纳水费的，供水企业可派发催缴水费通知。

4.1.5.8 逾期缴纳水费的，从逾期之日起，由供水企业按照供水合同（协议）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。逾期缴费超过合同（协议）约定时限，供水企业应按照规定进行处理。

4.1.5.9 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。

4.1.6 变更报停服务

4.1.6.1 房屋通过正常买卖发生产权变更时，供水企业应为用户办理过户更名手续，并重新签订供用水合同（协议）。

4.1.6.2 供水企业为用户提供报停服务业务。在注册用户提出申请且证件齐全的情况下，工作人员抄录水表止度水量，并在结清用户应交水费、污水处理费、违约金等相关费用后拆除水表。

4.1.7 上门服务

4.1.7.1 供水企业上门服务前，应当联系用户预约具体上门时间。由于特殊原因或者紧急情况无法按时上门服务的，供水企业应当提前联系用户并约定下次上门服务时间。

4.1.7.2 服务人员上门服务时应当统一着装，向用户出示有效工作证件，并说明目的、所需时间等情况。

4.2 服务人员要求

4.2.1 供水企业应加强服务文化建设，创建服务品牌，确立服务理念。服务人员应定期接受服务理念、服务礼仪、服务规范、服务投诉处理等业务技能培训，经培训合格后上岗。

4.2.2 供水企业服务人员应具有良好的职业道德意识、熟练的业务技能，有较好的沟通能力及服务技巧，接待用户时，应主动、礼貌、热情，不推诿、搪塞。

4.2.3 服务人员应着职业装，衣着整洁，佩带胸卡，仪表端庄，举止文明，使用文明服务用语。

4.2.4 在为用户服务过程中，应秉公办事，不得吃、拿、卡、要，不得刁难。

4.3 费用支付

4.3.1 对抄表到户的用户，供水企业与产权人、房屋业主签订供用水合同或银行代收合同，结算应交水费。

4.3.2 水费和污水处理费缴费通知单、催缴水费通知单、停水通知单、水费发票等投递费由供水企业承担。

4.3.3 用户主动申请暂停、终止供水或者恢复供水的费用由用户承担。

4.3.4 由用户提出注册水表检测的，经法定检定机构鉴定，计量误差超过国家规定值的，水表及附属设施拆装、运送等费用由供水企业承担；计量误差在国家规定值内的，水表及附属设施拆装、运送等费用由用户承担。由供水企业提出注册水表检测的，水表及附属设施拆装、运送等费用由供水企业承担。

4.3.5 注册水表正常使用到规定期限的更新费用由供水企业承担。

4.3.6 注册水表损坏或者计量不准确需要更换水表时，水表是用户损坏的，由用户承担水表更换发生的费用。

4.3.7 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。

4.3.8 用户与供水企业对交纳水费有异议的，异议期间，用户需按时缴费，供水企业不得停止供水。异议结果确认后，供水企业应当依照异议确认结果向用户退减或补收水费。

4.3.9 对享受最低生活保障待遇的居民家庭，供水企业根据国家有关规定减收水费。

5 节约用水

5.1 供水企业应当履行节约用水的义务，采取不同形式定期开展节约用水宣传，落实居民生活用水阶梯式计量水价制度。

5.2 非居民用户用水实行计划用水与定额用水相结合，超计划、超定额用水分级累进加价制度，执行城市供水行政主管部门核定的用水计划指标。

5.3 供水企业应当定期向城市供水行政主管部门提供非居民用户用水量数据，配合做好非居民用户的计划用水管理工作。

6 信息公开

6.1 供水企业应向用户提供供水服务信息，信息内容和提供方式如表 1 所示。

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、城市供水行政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；
	电话查询、微博、微信、短信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。

6.2 二次供水应向用户公开水箱或水池清洗及清洗后的水质情况、降压或停水信息、服务和投诉电话、处理期限和流程等相关服务信息。

6.3 服务信息内容变化时，应及时更新。

6.4 供水企业应保护用户相关信息。

7 供用水设施维护

7.1 城市公共供水设施维护

7.1.1 供水企业应对所辖范围内城市公共供水设施的运行、维护、管理制定相应的制度及操作标准。供水企业负责对城市公共供水设施定期检查维修，确保安全运行。

7.1.2 城市公共供水设施发生损坏的，供水企业应当在发现或接到报告 1 个小时内到达现场核查情况。阀门井、水表池、公共消防栓等城市公共供水设施的井盖或设备丢失、损坏的，应于发现或接到报告 4 小时内进行补配、修复，不能及时补配和修复的，应采

取必要的安全防范措施。

7.1.3 用于城市供水的新设备、新管网或者经改造的原有设备、管网，应严格进行清洗消毒，经有资质的检测机构检测水质合格后，方可投入使用。

7.1.4 供水企业应对管网末梢、消火栓进行定期冲洗，排放存水，保证管网末梢水质达标。

7.1.5 供水企业应根据国家相关规定设置相应的供水管网管理维护站点，配置适当数量的供水管网管理人员，负责本区域的管线巡查、维护和检修工作。

7.2 用户供水设施维护

7.2.1 用户供水设施由其产权人负责管理维护维修。

7.2.2 用户供水设施出现故障并向供水企业要求协助关闭阀门时，供水企业不得以供水设施权属划分为由，拒绝为用户提供服务。

7.2.3 供水企业可建立有偿服务制度，在用户供水设施出现故障并向供水企业请求提供维修服务时，提供有偿服务。

7.3 注册贸易结算水表的维修与更换

7.3.1 供水企业应建立水表台账，制定水表检定及更换制度，按照国家相关规定进行检定或更换。

7.3.2 用户贸易结算水表报修的，供水企业应在 24 小时内到场维修。需多个部门配合停水维修的，修复时间不得超过 48 小时。

7.3.3 供水企业应备有周转用水表，以备维修贸易结算水表时临时更换使用。

7.3.4 水表强制检定应符合国家标准及规范。强检前应提前告

知用户。水表检定合格应在表体显著位置粘贴合格标志。

7.4 计划停水、降压与爆管抢修

7.4.1 供水企业因工程施工管道维修或检修等计划性原因需停止供水或降低水压时，应与重点用水户协商停供时段、时长，并提前 48 小时将停水原因、时间和范围通知受影响的用户；因发生灾害、意外或者紧急事故等不可预见原因不能提前通知的，应当在抢修的同时通知用户。

7.4.2 如遇意外或紧急情况无法预计恢复供水时间或需延长恢复供水时间的，应将现场情况及预计延长时间提前通知用户，并做好解释工作。停止供水超过 24 小时的，应当采取临时供水措施，保障居民基本生活用水。

7.4.3 供水企业应建立抢修机构，配置 24 小时报漏抢修电话和抢修人员，制定爆管等突发事件抢修应急预案。接到漏水或爆管报告后，供水企业应在 1 小时内到达现场做止水处理。

7.4.4 抢修工作开始后， $DN \leq 500 \text{ mm}$ 的管道应 24 小时内修复， $DN > 500 \text{ mm}$ 的管道应 48 小时内修复。水泥管道需打口养护的，可适当延长时间。 $DN > 500 \text{ mm}$ 的管道修复期间，应启动应急供水方案，保障居民生活用水。

7.5 文明施工

7.5.1 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，减少对城市交通的影响。

7.5.2 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。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。

7.5.3 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。

7.5.4 施工现场在穿越交叉路口或单位、居民区单元门主要出入口路口处时，应架设固定可靠并带有护栏的便桥，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。

7.5.5 城市公共供水设施建设、维修、抢修完毕后，应清理现场，并在 24 小时内通知其他相关部门处理现场。冬季施工须做好漏水现场的清冰防滑工作。

7.6 智慧供水

7.6.1 供水企业应推动智慧供水建设，供水服务工作由被动向主动、静态向动态、粗放向精细、无序向规范转变，提高供水智慧管理的精细化、信息化、现代化水平。

7.6.2 供水企业要加快建设完善具有业务线上流转、时限监控预警、数据统计、现场作业 APP 等功能的报装业务系统。应加强 SCADA、GIS、管网测漏、营业收费、服务热线、设备管理、办公自动化、安防等系统之间的联系，最大限度地实现数据共享，逐步建立涵盖报装服务、工程建设、运行调度、参数监测、自动控制、客户服务等业务板块的综合性智慧管理平台。

7.6.3 供水企业应通过射频识别技术、物联网技术、云计算技术等新一代信息技术，将水源地取水、水厂制水、管网输水、用户

用水等各个环节连接起来，形成城市供水物联网。

7.6.4 供水企业应建设以数字供水、应急指挥、网上办事、决策辅助等为主要功能的智慧供水管理公共服务平台，实现供水服务系统标准化、调度智能化、管理精细化。

8 投诉与诉求处理

8.1 供水企业应制定投诉处理流程及办法，并予以公布。供水企业应建立专门的来电、来信和来访等多种投诉受理渠道。

8.2 供水企业受理用户或主管部门转办的投诉，应在 2 小时内做出响应，一般投诉件 2 日内办结，复杂投诉件 5 日内办结。投诉处理及时率不低于 99%，投诉办结率应达到 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。对属于非职责分工服务范围的，应向用户说明，宜转有关部门处理。

8.3 供水企业应建立投诉处理台帐，台帐规范，处理资料齐全，字迹工整。

8.4 供水企业应建立用户服务监督约束机制，聘任行风监督员。

8.5 供水企业应建立用户服务工作及投诉处理考核机制，并进行实施。

8.6 供水企业应建立用户回访制度，按规定对所受理的业务及时进行回访，听取用户对服务态度、工作质量、处理时限及处理结果等意见和建议。

9 应急处置

9.1 供水企业应建立突发事件应急指挥机构，建立完善突发事件应急处理预案并定期组织演练，并按照规定上报主管部门。

9.2 供水企业应按《国家供水应急救援能力配套设施建设要求》（建办城函〔2017〕720号）配备必要的救援装备和物资。

9.3 供水企业应建立应急救援队伍，按照国家有关规定对应急救援人员进行培训。应急救援人员经培训合格后，方可参加应急救援工作。

9.4 供水水质不能达标时，应迅速按规定程序告知用户，并启动应急预案，尽快恢复正常供水。

9.5 供水企业应设立应急抢修队伍，配备工程车和抢修设备及材料，24小时值班，提供紧急抢修抢险服务，及时解决各种供水突发事件。

9.6 抢修供水设施确需拆除地上合法建（构）筑物的，应当及时通知所有权人或者使用人。抢修结束后，应当依法予以修复或者相应补偿。

10 服务质量评价

10.1 供水企业应主动接受主管部门和社会各界监督，制定和完善义务监督员制度，公开征集义务监督员，定期电询、发放调查问卷、召开座谈会征求意见和建议。

10.2 供水企业应制定供水服务奖惩管理制度，建立内部服务质量评价体系。

10.3 供水企业应主动深入用户小区、企业，及时发现和解决供水服务中出现的有关问题，不能及时解决的须向用户说明原因，

并创造条件解决。

10.4 有条件的供水企业，应建立第三方服务评价体系，对供水服务进行评价。