

贵州省住房和城乡建设厅

关于发布贵州省工程建设地方标准 《贵州省供水服务评价标准》的通知

各市（州）住房和城乡建设局、贵安新区城乡建设局，各县（市、区）住房和城乡建设局，各有关单位：

由贵阳水务集团有限公司主编的《贵州省供水服务评价标准》已编制完成，经过专家审查、公开征求意见、修改完善后，由贵州省住房和城乡建设厅批准为工程建设地方标准，现予发布。

《贵州省供水服务评价标准》编号为 DBJ52/T112-2022，自2023年4月1日起实施。

该标准由贵州省住房和城乡建设厅负责管理，由贵阳水务集团有限公司负责具体技术内容的解释。在执行过程中如有意见和建议，请及时反馈给省住房城乡建设厅建筑节能与科技处。

该标准在贵州省住房和城乡建设厅门户网站（<http://zfcxjst.guizhou.gov.cn/>）公开。



贵州省住房和城乡建设厅

2022年12月28日

中华人民共和国工程建设地方标准

DBJ

DBJ52/T112-2022

备案号:

贵州省供水服务评价标准

Evaluation Standard of water supply
in Guizhou province

2022—12—28发布

2023—04—01实施

贵州省住房和城乡建设厅

发布

中华人民共和国工程建设地方标准

贵州省供水服务评价标准

Evaluation Standard of water supply
in Guizhou province

DBJ52/T112-2022

主编单位： 贵阳水务集团有限公司

批准部门： 贵州省住房和城乡建设厅

施行日期： 2023年04月01日

2022 贵阳

前 言

根据贵州省住房和城乡建设厅《关于下达贵州省工程建设地方标准〈贵州省供水服务评价标准〉编制任务的通知》要求，标准编制组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考国家和贵州省现行相关标准，并在广泛征求意见的基础上，制订了本评价标准。

本标准的主要技术内容是：1 总则；2 术语；3 基本规定；4 评价内容及计算方法；5 评价等级。

本标准由贵州省住房和城乡建设厅负责管理，由贵阳水务集团有限公司负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送至贵阳水务集团有限公司（地址：贵阳市观山湖区兴义路1号；邮政编码：550081），以供今后修编时参考。

本标准主编单位：贵阳水务集团有限公司
本标准参编单位：贵州省城镇供水排水协会
贵州水投水务集团有限公司
凯里北控清源水务有限公司
兴义市水务有限责任公司
铜仁市水务投资有限责任公司

本标准主要起草人：黄洪海、陈兵、文明、罗小勇、饶筋渝、李雪鹏、余美琴、鄢亚琳、方劲怡、高梦梅、罗小刚、刘天佑、杨洋、宁佳、王钦华、龙崇燕、张嘉玮、杨雪

主要审查人员：曾静、饶正凯、陈洪松、张超、黄秋波、罗应东

目次

1 总则	5
2 术语	6
3 基本规定	7
4 评价内容及计算方法	8
4.1 评价内容	8
4.2 计算方法	13
5 等级评价	15
5.1 供水服务综合评价	15
5.2 综合评分汇算和评价等级	28
附录：供水服务问卷调查表	29
本标准用词说明	31
引用标准名录	32
条文说明	33

Contents

1 General provisions	5
2 Terms	6
3 Basic requirements	7
4 Contents of evaluation and calculation methods	8
4.1 Contents of evaluation	8
4.2 Calculation methods	13
5 Grade evaluation	15
5.1 Comprehensive evaluation of water supply service.....	15
5.2 Comprehensive score calculation and evaluation grade	28
Appendix: Water supply service questionnaire.....	29
Explanation of wording in this standard	31
List of Quoted Standards	32
Explanation of Provisions	33

1 总 则

1.0.1 为推动贵州省供水行业健康发展，提高供水服务水平和服务质量，助力我省市场化、法制化一流营商环境营造，特制定本评价标准。

1.0.2 本标准适用于贵州省供水企业的服务质量评价。

1.0.3 本次标准编写，以现行国家、行业相关标准为基础，以客户“获得用水”为服务起点，向供水水质、供水管网、二次供水、抄表收费、业务办理及客户服务等方面延伸，通过提升客户满意度，让客户获得良好的用水体验。

1.0.4 供水企业的服务质量评价除执行本标准的规定外，尚应符合国家和贵州省现行相关标准的规定。

贵州省住房和城乡建设厅信息公开
浏览专用

2 术语

2.0.1 供水服务 water supply service

提供生活、生产和其他各项用水以及客户在新装服务、抄表收费、售后服务、投诉处理等过程中接触的活动。

2.0.2 供水企业 urban water supply enterprise

依法从事供水生产经营、承担供水的法人单位。

2.0.3 二次供水 secondary water supply

对超过供水管网正常服务压力要求的建筑物，在入户前再次通过储存、加压等设施向客户提供用水的方式。

2.0.4 客户 customer

接受供水服务的组织或个人。

2.0.5 供水管网 water supply network

供水厂至客户进水管之间的公共供水管道及其附属设施和设备。

3 基本规定

- 3.0.1 供水服务评价以贵州省供水企业为评价对象，对供水企业的供水厂、供水管网、二次供水、抄表收费、客户服务等方面进行综合评价。
- 3.0.2 乡镇供水企业及自建供水设施企业可参照本标准进行评价。
- 3.0.3 本评价标准由评价内容、计算方法和等级评价组成。
- 3.0.4 供水服务评价内容中的供水水质、水压等指标，以不少于1年的连续监测数据为基础，其它的结合现场检查、资料查阅、问询等方式进行综合评价。
- 3.0.5 供水服务评价等级分为优秀、良好、合格、不合格4个等级。

贵州省住房和城乡建设厅信息公开
贵州省住房和城乡建设厅
浏览专用

4 评价内容及计算方法

4.1 评价内容

I 供水厂

4.1.1 供水厂水质

1 出厂水水质检验项目和频率应符合表4.1.1的规定；

表4.1.1 出厂水水质检验项目和检测频率

水样	检验项目	检测频率
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（耐热大肠菌群）、高锰酸盐指数（以O ₂ 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

注：《生活饮用水卫生标准》GB5749-2022实施前，检测耐热大肠菌群，实施后检测大肠埃希氏菌。

2 出厂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。

4.1.2 设备维护

1 供水厂应建立设施设备管理台账；

2 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；

3 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；

4 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。

II 供水管网

4.1.3 管网水水质

1 管网水水质检验项目和频率应符合表4.1.3的规定；

表4.1.3 管网水水质检验项目和检测频率

水样	检验项目	检测频率
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（耐热大肠菌群）、高锰酸盐指数（以O ₂ 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
注：《生活饮用水卫生标准》GB5749-2022实施前，检测耐热大肠菌群，实施后检测大肠埃希氏菌。		

2 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；

3 水质检验采样点应设置在居民经常用水点及管网末梢，采样点数应按供水人口每两万人设一个，供水人口在二十万以下、一百万以上的，可酌情增减。

4.1.4 管网压力

1 管网压力应符合国家和行业规定；

2 管网压力合格率应符合国家和行业规定；

3 管网压力监测点每10km²不少于一个，总数不少于3个，管网最不利点应设置监测点。

4.1.5 降压停水

1 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，供水企业应报上级单位审批后实施降压停水，提前24小时通知受影响区域的客户，按时恢复供水；

2 降压停水通知渠道宜包含但不限于张贴通知书、报纸、网络、广播、电视媒体等；

3 降压停水通知内容应包含但不限于原因、范围、开始时间、预计恢复正常供水时间等。

4.1.6 管网抢修

1 供水管道发生漏水、突发性爆管、折断等事故，供水企业应在接报之时起按时限止水，并立即组织抢修，修复时限从止水完成开始计算。止水时限及修复时限应符合表4.1.6的规定；

表4.1.6止水时限及修复时限

管道口径	止水时限	修复时限
DN300（含DN300）以下	1h	8h
DN300~DN600（含DN600）	1.5h	16h
DN600~DN1200（含DN1200）	2h	24h
DN1200以上	2.5h	32h

2 DN500（含DN500）以上、影响人口数量超过1000人、停水对客户有重大影响的管道突发事件进行抢修时，应立即通知影响区域客户；

3 通知渠道宜包含但不限于网站、广播、电视媒体、短信、微信公众号等；

4 通知内容应包括抢修原因、影响范围、预计时长、预计恢复正常供水时间。

4.1.7 施工现场

1 设置分隔设施，必要时应设置施工铭牌；

2 影响车辆和行人通行的应设置临时通道；

3 夜间设置警示灯或照明灯；

4 保护相邻地下设施。

4.1.8 施工环境

1 采取有效的临时排水、抑制扬尘、减少噪声、清冰防滑等措施；

2 施工材料及土方堆放、机具停放整齐；

3 施工完毕回填沟槽，清理现场，并通知有关部门恢复路面。

4.1.9 管网巡检

- 1 建立管网信息台账，管网信息台账应包括管道的建设年限、材质、口径以及附属设施（阀门、市政消防栓等）的相关信息；
- 2 健全管网巡检制度，做好巡视记录，对爆管频率较高管段应缩短巡检周期；
- 3 对爆管频率较高的管段应采取处置措施。

4.1.10 管网更新改造

供水企业应根据管网信息台账及使用的情况，结合规划建设需要，制定管网更新改造计划，并有序组织实施。

4.1.11 供水企业应采取合理有效的技术和管理措施，减少漏损水量，节约水资源。

III 二次供水

4.1.12 二次供水管理制度

二次供水设施设备运行管理单位应加强供水泵房、水箱（池）等设施设备的管理，制定管理制度和突发事件应急预案。

4.1.13 二次供水水质检验及保障

- 1 二次供水水质检验项目和频率应符合表4.1.13的规定；

表4.1.13二次供水水质检验项目和检测频率

水样	检验项目	检测频率
二次供水	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	每半年不少于1次

- 2 应当委托有资质的水质检测机构进行检测；
- 3 宜开展水质自检，检验项目应包括：臭和味、肉眼可见物、消毒剂余量、浑浊度；
- 4 水质检验取水点宜设在水箱（池）出水口，水质自检记录应存档备案；
- 5 二次供水水箱（池）应定期清洗消毒，每半年不少于一次。

4.1.14 二次供水对外服务

二次供水设施设备运行管理单位应向客户公开水箱（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、处理期限和流程等服务信息。

IV 抄表收费

4.1.15 抄表到户

实施“一户一表”新建和改造的居民小区，项目竣工验收合格后移交供水企业管理的，供水企业应抄表到户。

4.1.16 抄表周期

供水企业应按照规定周期抄表计量。居民注册水表抄表周期不超过两个月，非居民注册水表抄表周期不超过一个月，水表抄见率应不低于98%。

4.1.17 表径核查

供水企业宜按年度计划对DN40（含DN40）以上注册水表的计量负荷进行复核，查看实际用水量曲线是否与注册水表规格的负荷相匹配，对不匹配的水表，应为客户免费更换合理口径的新水表，并向客户解释原因。

4.1.18 用水量异常

1 水量核查：居民客户月用水量超过或低于前三个月平均水量1倍的，且月用水量高于平均值10吨的，非居民客户月用水量超过或低于前三个月平均水量50%的，视为用水量明显异常；

2 供水企业发现水量明显异常的注册水表，应主动联系客户告知水量出现异常情况，必要时配合客户关闭阀门或检查内部管线。

4.1.19 计量收费

供水企业应按注册水表实际计量收取水费，不得设置水表底度或其他附加水量，法律法规另有规定的除外。

4.1.20 供水企业应设置多渠道交费方式，包含但不限于以下方式：

- 1 现场营业厅；
- 2 线上营业厅；
- 3 便民服务点代收；
- 4 银行代收；
- 5 手机app等第三方网络平台代收。

4.1.21 收费凭证

供水企业收费后应向客户提供收费凭证（含电子凭证），如客户需开具发票的应按要求提供（含电子发票）。

4.1.22 交费通知

1 供水企业应向客户发送水费账单，提醒客户按时交纳水费，对未按时交纳水费的客户，应发送催交水费通知。

2 水费账单内容应包含账单日期、上次抄见码、本次抄见码、本次用水量、本次水费、交费期限6项；

3 交费提醒形式宜包含但不限于张贴交费通知单、发送交费提醒短信、手机app推送、电话通知等。

4.1.23 交费期限

供水企业在抄表计费后，应给予客户不少于15天的交费期。客户逾期交费的，供水企业可按照供用水合同约定条款向客户计算违约金，收取所欠水费和违约金。

V 客户服务

4.1.24 业务办理

1 供水企业用水报装业务办理实行“一次性告知、一窗受理”，一次性告知书内容应包含申请资料、办理时限、办理渠道、监督电话，按承诺时限完成业务办理；

2 供水企业为客户办理更名过户、用水性质变更、注册水表迁移、口径变更、注销等业务时，在资料齐全的情况下办结时限应不超过5个工作日，不符合办理条件或非供水企业原因导致未能按时办结的，应及时回复客户并说明原因；

3 供水企业与客户应签订供用水合同明确双方权利和义务，保障双方的合法权益；

4 供水企业宜在业务办理场所设置绿色通道，对70岁以上老人、残障人士及现役军人提供优先办理服务；

5 供水企业应充分考虑低收入家庭经济承受能力，对持有效《贵州省最低生活保障证》的居民家庭，按相关价格标准执行优惠用水价格。

4.1.25 服务渠道

1 供水企业应设置现场营业厅和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 供水企业应对外公开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。

4.1.26 服务投诉

1 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。

2 受理客户投诉后应在2小时内响应，响应及时率应为100%；

3 受理客户投诉后应在5个工作日内处置完毕，投诉处理及时率应不低于99%，非供水企业原因导致处置时限延迟，应向投诉客户说明原因；

4 供水企业应做好投诉处理回访工作，投诉处理回访率应为100%。

4.1.27 服务形象

1 营业厅入口处应设置明显标识牌、设置信息公开和客户评价等服务设施，有足够的等候空间，设置无障碍通道、保持环境整洁；

2 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；

3 电话及营业厅接待人员应熟悉相关业务，有较好的沟通能力及服务技巧。

4.1.28 服务信息公开

1 供水企业应向客户公开供水服务信息，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、抄表计划信息、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等；

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、其他宣传形式等。

4.1.29 应急服务

1 供水企业应制定应急预案，并按预案定期组织演练；

2 供水企业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；

3 需停水的应及时告知客户，停水超过24小时的应向客户提供临时供水。

4.1.30 服务调查及监督

1 供水企业应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；

3 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。

4.1.31 客户满意度

1 供水企业应建立服务回访制度，对处置完毕工单进行100%回访，回访满意率达到95%；

2 供水企业可委托第三方开展满意度评价；

3 应向社会公开满意度评价结果。

4.1.32 智慧供水

1 供水企业宜建立和完善智慧供水系统，不断提升服务能力。

2 智慧供水系统宜包括但不限于供水水质、水压、水量等实时监测信息系统，供水营销管理系统，热线呼叫系统。

4.2 计算方法

I 供水厂

4.2.1 出厂水水质检验各单项合格率应按下式计算：

$$\text{各单项合格率} = \frac{\text{单项检验合格次数}}{\text{单项检验总次数}} \times 100\%$$

4.2.2 出厂水水质检验综合合格率应按下式计算：

$$\text{综合合格率} = \frac{\text{出厂水各单项合格率之和} + \text{表1、表2项扣除必检项后的综合合格率}}{\text{必检项目} + 1} \times 100\%$$

II 供水管网

4.2.3 管网水水质检验各单项合格率应按下式计算：

$$\text{各单项合格率} = \frac{\text{单项合格检验次数}}{\text{单项检验总次数}} \times 100\%$$

4.2.4 管网水水质检验综合合格率应按下式计算：

$$\text{综合合格率} = \frac{\text{管网水各单项合格率之和} + \text{表1、表2项扣除必检项后的综合合格率}}{\text{必检项} + 1} \times 100\%$$

4.2.5 管网压力合格率应按下式计算：

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

III 抄表收费

4.2.6 水表抄见率应按下式计算：

$$\text{水表抄见率} = \frac{\text{实际抄见水表户数}}{\text{应抄水表总户数}} \times 100\%$$

IV 客户服务

4.2.7 服务热线电话接通率按下式计算：

$$\text{服务热线电话接通率} = \frac{\text{在20s内接起的电话量}}{\text{来电总量}} \times 100\%$$

4.2.8 投诉响应及时率按下式计算：

$$\text{投诉响应及时率} = \frac{\text{按时响应件数}}{\text{投诉总件数}} \times 100\%$$

4.2.9 投诉处理及时率按下式计算：

$$\text{投诉处理及时率} = \frac{\text{按时处理完毕件数}}{\text{投诉总件数}} \times 100\%$$

4.2.10 投诉处理回访率按下式计算：

$$\text{投诉处理回访率} = \frac{\text{回访件数}}{\text{投诉总件数}} \times 100\%$$

4.2.11 回访满意率按下列公式进行计算：

$$\text{回访满意率} = \frac{\text{回访满意件数}}{\text{回访总件数}} \times 100\%$$

5 等级评价

5.1 供水服务评分标准

5.1.1 供水厂评分标准应符合表 5.1.1 的规定。

表 5.1.1 供水厂评分标准

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
供水厂	出厂水质	1	检验项目及检测频率	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（耐热大肠菌群）、高锰酸盐指数（以O ₂ 计）、pH等10项；检验频率每日不少于1次	资料核查	每日1次	-	-	-	-	B ₁	0.015
		2	检验项目及检测频率	《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	资料核查	每月1次	-	-	-	-	B ₂	0.01
		3	检验项目及检测频率	《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的每半年不少于1次；以地下水为水源的每一年不少于1次	资料核查	地表水源每半年1次；地下水水源一年1次	-	-	-	-	B ₃	0.01
		4	水质合格率	水质检验10项各单项合格率符合国家和行业规定	资料核查	99%及以上	98%-98.99%	97%-97.99%	96%-96.99%	95%-95.99%	B ₄	0.02
		5	水质合格率	水质检验综合合格率符合国家和行业规定	资料核查	99%及以上	98%-98.99%	97%-97.99%	96%-96.99%	95%-95.99%	B ₅	0.02

续表 5.1.1

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
供水厂	设备维护	6	建立台账	建立供水设施设备维护管理台账	资料核查	台账完善	-	台账存在漏项	-	-	B ₆	0.01
		7	日常保养	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	资料核查	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	B ₇	0.005
		8	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	资料核查	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	B ₈	0.005
		9	大修理（恢复性修理）	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。	资料核查	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	B ₉	0.005

备注：B=B₁×0.015+B₂×0.01+B₃×0.01+B₄×0.02+B₅×0.02+B₆×0.01+B₇×0.005+B₈×0.005+B₉×0.005

5.1.2 供水管网评分标准应符合表 5.1.2 的规定。

表 5.1.2 供水管网评分标准

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
供水管网	管网水质	1	检验项目及检测频率	浑浊度、色度、臭和味、消毒剂余量、菌落总数、大肠埃希氏菌（耐热大肠菌群）、高锰酸盐指数（以O ₂ 计）、（管网末梢点）等7项；每月检测频率不少于2次	资料核查	每月2次	-	每月1次	-	两月1次	C ₁	0.01
		2	检验项目及检测频率	《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；检验频率每月不少于1次	资料核查	每月1次	-	两月1次	-	三月1次	C ₂	0.01
		3	水质合格率	水质检验7项各单项合格率符合国家和行业规定	资料核查	99%及以上	98%-98.99%	97%-97.99%	96%-96.99%	95%-95.99%	C ₃	0.01
		4	水质合格率	水质综合合格率符合国家和行业规定	资料核查	99%及以上	98%-98.99%	97%-97.99%	96%-96.99%	95%-95.99%	C ₄	0.01
		5	检验采样点	应按供水人口每两万人设一个，供水人口在二十万以下、一百万以上的，可酌情增减	资料核查 现场查看 (检验采样点)	采样点设置数量完全符合要求	采样点设置数量占应设置数量的比率大于等于95%且小于100%	采样点设置数量占应设置数量的比率大于等于90%且小于85%	采样点设置数量占应设置数量的比率大于等于75%且小于85%	采样点设置数量占应设置数量的比率大于等于60%且小于75%	C ₅	0.005
	管网压力	6	管网压力	供水管网压力最不利点符合国家和行业规定	资料核查	大于或等于0.18Mpa	大于或等于0.16Mpa且小于0.18Mpa	大于或等于0.14Mpa且小于0.16Mpa	大于或等于0.12Mpa且小于0.14Mpa	大于或等于0.10Mpa且小于0.12Mpa	C ₆	0.01

续表5.1.2

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
供水管网	管网压力	7	压力合格率	管网压力合格率符合国家和行业规定	资料核查	98%以上	97% - 97.99%	96% - 96.99%	95% - 95.99%	94% - 94.99%	C ₇	0.01
		8	压力点设置	管网压力监测点每10km ² 不少于一个，总数不少于3个，管网最不利点处适当增加监测点	资料核查 现场查看	每6km ² 设置1个、且总数不少于3个	每8km ² 设置1个、且总数不少于3个	每10km ² 设置1个、且总数不少于3个	每12km ² 设置1个、且总数不少于3个	每14km ² 设置1个、且总数不少于3个	C ₈	0.005
	停水降压	9	上报审批	报上级单位审批后实施降压停水	资料核查	每次均上报	1次未上报	2次未上报	3次未上报	4次未上报	C ₉	0.01
		10	提前通知	提前24小时通知受影响区域客户	资料核查	每次均通知	1次未通知	2次未通知	3次未通知	4次未通知	C ₁₀	0.01
		11	恢复时限	按通知时限恢复供水	资料核查	100%按时恢复	90%按时恢复	80%按时恢复	70%按时恢复	60%按时恢复	C ₁₁	0.01
		12	通知渠道	包含但不限于张贴通知书、报纸、网络、广播、电视媒体等	资料核查	5个渠道	4个渠道	3个渠道	2个渠道	1个渠道	C ₁₂	0.01
		13	通知内容	停水或降压原因、范围、开始时间、预计恢复正常供水时间等	资料核查	4项内容	3项内容	2项内容	1项内容	-	C ₁₃	0.01

续表5.1.2

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
供水管网	停水降压	14	止水时限	DN300（含DN300）以下1h DN300~DN600（含DN600）1.5h DN600~DN1200（含DN1200）2h DN1200以上2.5h	资料核查	100%按时完成	90%按时完成	80%按时完成	70%按时完成	60%按时完成	C ₁₄	0.01
		15	修复时限	DN300（含DN300）以下8h DN300~DN600（含DN600）16h DN600~DN1200（含DN1200）24h DN1200以上32h	资料核查	100%按时完成	90%按时完成	80%按时完成	70%按时完成	60%按时完成	C ₁₅	0.01
		16	抢修通知	DN500（含DN500）以上管道或影响人口数量超过1000人的突发事件立即通知受影响区域客户	资料核查	发生次数100%通知	发生次数90%通知	发生次数80%通知	发生次数70%通知	发生次数60%通知	C ₁₆	0.01
		17	通知渠道	包含但不限于网站、广播、电视媒体、短信、微信公众号等	资料核查	5个渠道	4个渠道	3个渠道	2个渠道	1个渠道	C ₁₇	0.005
		18	通知内容	抢修原因、影响范围、预计时长、预计恢复正常供水时间	资料核查	4项内容	3项内容	2项内容	1项内容	-	C ₁₈	0.005
	施工现场	19	施工现场	设置分隔设施，必要时设置施工铭牌；影响车辆及行人的应设置临时通道；夜间设置警示灯或照明灯；保护相邻地下设施	资料核查 现场查看	全部均设置	1次未设置	2次未设置	3次未设置	4次未设置	C ₁₉	0.005
	施工环境	20	施工环境	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	资料核查 现场查看	全部均设置	1次未设置	2次未设置	3次未设置	4次未设置	C ₂₀	0.005

续表5.1.2

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
供水管网	管网巡检	21	台账建立	建立管网信息台账，管网信息台账应包括管道的建设年限、材质、口径以及附属设施（阀门、市政消防栓等）的相关信息	资料核查	台账信息完善		台账存在漏项	-	-	C ₂₁	0.005
		22	巡检记录	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	资料核查	巡检制度健全，巡检记录完整，对爆管频率较高管段缩短巡检周期		巡检制度健全，巡检记录存在漏项，对爆管频率较高管段缩短巡检周期		巡检制度不健全，巡检记录存在漏项，未对爆管频率较高管段缩短巡检周期	C ₂₂	0.005
		23	处置措施	管网巡检中爆管频率较高的管段应采取处置措施	资料核查	处置达100%	处置达90%	处置达80%	处置达70%	处置达60%	C ₂₃	0.005
	管网更新改造	24	改造计划	制定供水管网更新改造计划	资料核查	台账信息完善，巡检制度健全	-	台账存在漏项，巡检制度健全	-	台账存在漏项，巡检制度不健全	C ₂₄	0.005
		25	改造实施	按供水管网更新改造计划组织实施	资料核查	100%按时恢复	90%按时恢复	80%按时恢复	70%按时恢复	60%按时恢复	C ₂₅	0.005
	管网漏损控制	26	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	资料核查	漏损率8%以下	漏损率8%-9.99%	漏损率10%-11.99%	漏损率12%-13.99%	漏损率14%-15.99%	C ₂₆	0.005

注： $C=C_1 \times 0.01 + C_2 \times 0.01 + C_3 \times 0.01 + C_4 \times 0.01 + C_5 \times 0.005 + C_6 \times 0.01 + C_7 \times 0.01 + C_8 \times 0.005 + C_9 \times 0.01 + C_{10} \times 0.01 + C_{11} \times 0.01 + C_{12} \times 0.01 + C_{13} \times 0.01 + C_{14} \times 0.01 + C_{15} \times 0.01 + C_{16} \times 0.01 + C_{17} \times 0.005 + C_{18} \times 0.005 + C_{19} \times 0.005 + C_{20} \times 0.005 + C_{21} \times 0.005 + C_{22} \times 0.005 + C_{23} \times 0.005 + C_{24} \times 0.005 + C_{25} \times 0.005 + C_{26} \times 0.005$

5.1.3 二次供水评分标准应符合表 5.1.3 的规定。

表 5.1.3 二次供水评分标准

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					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	资料核查	建立制度	-	-	-	-	D ₁	0.005
		2	制定预案	制定突发事件应急预案，并定期组织演练	资料核查	制定应急预案并定期组织演练	-	-	制定应急预案未定期组织演练	-	D ₂	0.005
	水质检验及保障	3	检验项目及检测频率	色度、臭和味、浑浊度、肉眼可见物、pH、菌落总数、总大肠菌群、消毒剂余量等8项检验频率每半年不少于1次	资料核查	半年1次	一年1次	一年半1次	两年1次	-	D ₃	0.01
		4	检验机构	委托有资质的水质检测机构进行检验	资料核查	全部委托	-	委托1次	-	-	D ₄	0.01
		5	自检项目	臭和味、肉眼可见物、消毒剂余量、浑浊度	资料核查	自检4项	自检3项	自检2项	自检1项	-	D ₅	0.01
		6	记录存档	水质自检记录存档	资料核查	记录完善	-	记录存在漏项	-	-	D ₆	0.05

续表 5.1.3

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
二次供水	水质检测及保障	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	资料核查	半年1次	一年1次	一年半1次	两年1次	-	D ₇	0.01
	对外服务	8	信息公开	清洗后水质情况；降压或停水信息；服务和投诉电话；处理期限和流程	资料核查	公开4项	公开3项	公开2项	公开1项	-	D ₈	0.05

注：D=D₁×0.005+D₂×0.005+D₃×0.01+D₄×0.01+D₅×0.01+D₆×0.005+D₇×0.01+D₈×0.005

5.1.4 抄表收费评分标准应符合表5.1.4的规定。

表5.1.4抄表收费评分标准

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
抄表收费	抄表到户	1	抄表到户	实施“一户一表”新建和改造的居民小区，项目竣工验收合格后移交供水企业管理的，供水企业应抄表到户	资料核查	100%开展	90%开展	80%开展	-	-	E ₁	0.01
	抄表周期	2	抄表周期	按周期抄录客户水表，居民注册水表不超过两个月，非居民注册水表不超过一个月	资料核查	符合抄表周期	-	-	-	-	E ₂	0.02
		3	抄见率	水表抄见率不低于98%	资料核查	98.00%及以上	95.00%—97.99%	90.00%—94.99%	85.00%—89.99%	-	E ₃	0.02

续表5.1.4

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
抄表收费	抄表复核	4	抄表复核	以年为单位开展DN40（含DN40）以上水表的计量负荷复核	资料核查	以年为单位全部复核	以年为单位复核率达90%	以年为单位复核率达80%	以年为单位复核率达60%	-	E ₄	0.02
		5	表径核查	对不匹配的水表，应为客户免费更换合理口径的新水表，并向客户解释原因	资料核查	复核不匹配水表全部更换	复核不匹配水表更换达90%	复核不匹配水表更换达80%	复核不匹配水表更换达60%	-	E ₅	0.01
	水量异常服务	6	水量核查	客户用水量明显异常核查	资料核查 现场查看	每月根据抄录情况核查	每季度根据抄录情况核查	半年内根据抄录情况核查	一年以内根据抄录情况核查	从未核查	E ₆	0.02
		7	客户服务	主动联系客户告知水量出现异常情况，必要时配合客户关闭阀门或检查内部管线	资料核查 现场查看	100%告知，配合检查	100%告知，未配合检查	80%告知，配合检查	80%告知，未配合检查	80%告知以下告知	E ₇	0.01
	计量收费	8	计量收费	按注册水表实际计量收取水费	资料核查	100%按计量	-	80%按计量收取	-	未按计量收取	E ₈	0.02
	交费渠道	9	交费渠道	现场营业厅、线上营业厅、便民服务点代收、银行代收、手机app等	资料核查	4个以上交费渠道	3个交费渠道	2个交费渠道	1个交费渠道	-	E ₉	0.02
	缴费凭证	10	缴费凭证	向客户提供收费凭证（含电子凭证），如客户需开具发票的应按要求提供（含电子发票）	资料核查	100%提供	90%提供	80%提供	-	-	E ₁₀	0.02

续表5.1.4

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
抄表收费	收费提醒	11	通知内容	账单日期、上次抄见码、本次抄见码、本次用水量、本次水费、交费期限	资料核查	6项内容	5项内容	4项内容	3项内容	2项内容	E ₁₁	0.02
		12	通知形式	包含但不限于张贴交费通知、发送交费提醒短信、手机app推送、电话通知等	资料核查	4种通知	3种通知	2种通知	1种通知	-	E ₁₂	0.02
	交费设定	13	交费期限	抄表计费后，应给予客户不少于15天的交费期	资料核查	15天及以上	12天—14天	9天-11	-	-	E ₁₃	0.02
		14	逾期交费	客户逾期交费的，供水企业可按照供用水合同约定条款向客户计算违约金，收取所欠水费和违约金	资料核查	100%符合约定条款	90%符合约定条款	80%符合约定条款	70%符合约定条款	60%符合约定条款	E ₁₄	0.02

注：E=E₁×0.1+E₂×0.02+E₃×0.2+E₄×0.2+E₅×0.1+E₆×0.2+E₇×0.1+E₈×0.2+E₉×0.2+E₁₀×0.2+E₁₁×0.2+E₁₂×0.2+E₁₃×0.2+E₁₄×0.2

5.1.5 客户服务评分标准应符合表5.1.5的规定。

表5.1.5客户服务评分标准

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
客户服务	业务办理	1	报装业务信息公开	一次性告书内容应包含申请资料、办理时限、办理渠道、监督电话	资料核查 现场查看	说明4项	说明3项	说明2项	说明1项	-	F ₁	0.03
		2	报装业务办理时限	按承诺时限完成业务办理	资料核查	100%按时限办理	-	95%按时限办理	-	-	F ₂	0.03

续表5.1.5

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
客户服务	业务办理	3	其他业务办理时限	客户办理更名过户、用水性质变更、注册水表迁移、口径变更、注销等业务时，在资料齐全的情况下，办结时限不超过5个工作日	资料核查	100%按时限办理	90%按时限办理	80%按时限办理	-	-	F ₃	0.02
		4	供用水合同签订	与客户签订供用水合同，明确双方权利和义务，保障双方的合法权益	资料核查	100%签订	90%签订	80%签订	70%签订	-	F ₄	0.02
		5	绿色通道	在业务办理场所设置绿色通道，对70岁以上老人、残障人士及现役军人提供优先办理服务	资料核查	设置绿色通道和优先办理	-	设置绿色通道或优先办理	-	-	F ₅	0.01
		6	用水优惠	对持有有效《贵州省最低生活保障证》的居民家庭，按相关价格标准执行优惠用水价格	资料核查	100%办理	90%办理	80%办理	70%办理	60%办理	F ₆	0.01
	服务渠道	7	渠道设置	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、公众号等网络服务渠道	资料核查	四个及以上服务渠道	三个服务渠道	两个服务渠道	一个服务渠道	-	F ₇	0.02
		8	热线接通率	服务热线电话接通率符合国家和行业规定	资料核查	97%及以上	96%-96.99%	95%-95.99%或三声以内响铃接听	94%-94.99%	93%-93.99%或三声以上响铃接听	F ₈	0.02
	服务投诉	9	投诉响应及时率	投诉响应及时率为100%	资料核查	100%	99%-99.99%	98%-98.99%	97%-97.99%	96%-96.99%	F ₉	0.02
		10	投诉处理及时率	投诉处理及时率不低于99%	资料核查	99%及以上	98%-98.99%	97%-97.99%	96%-96.99%	95%-95.99%	F ₁₀	0.02
		11	投诉处理回访率	投诉处理回访率应为100%	资料核查	100%	99%-99.99%	98%-98.99%	97%-97.99%	96%-96.99%	F ₁₁	0.02

续表5.1.5

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		
客户服务	服务形象	12	营业厅设置	入口处应设置明显标识牌；设置无障碍通道并保持畅通；设置信息公开和客户评价等服务设施，有足够的等候空间；室内保持环境整洁	现场查看	四项符合	三项符合	两项符合	一项符合	-	F ₁₂	0.01
		13	服务人员形象	统一服装、衣着整洁、佩戴胸卡、举止文明、用语规范、态度热情	现场查看	六项符合	五项符合	四项符合	三项符合	两项符合	F ₁₃	0.02
		14	接待人员素质	电话及营业厅接待人员应熟悉相关业务，有较好的沟通能力及服务技巧	现场查看	业务能力、沟通能力和服务技能较好	-	业务能力、沟通能力和服务技能一般	-	业务能力、沟通能力和服务技能较差	F ₁₄	0.02
	服务公开	15	公开服务信息	水质信息；水压信息；降压及停水信息；业务办理流程；收费标准及结算方式；抄表计划信息；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	资料核查 现场查看	公开10项	公开8项-9项	公开6项-7项	公开4项-5项	-	F ₁₅	0.01
		16	公开渠道	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、其他宣传形式等	资料核查	9个渠道	7个-8个渠道	5个-6个渠道	3个-4个渠道	-	F ₁₆	0.01
	应急服务	17	应急预案	供水企业应制定应急预案，并按预案定期组织演练	资料核查	制定预案并定期组织演练	-	-	制定预案未定期组织演练	-	F ₁₇	0.01

续表5.1.5

评价项目	评价类型	序号	评价内容		评价方法	评分标准					评价分值	权重
						10分	9分	8分	7分	6分		

客户服务	应急服务	18	应急机制	遇影响正常供水的突发性事件，立即上报有关部门，按供水应急预案要求采取相应措施进行处置	资料核查	立即上报、立即处置	立即上报、未立即处置	未立即上报、立即处置	未立即上报、未立即处置	-	F ₁₈	0.005
		19	客户告知	需临时停水的应及时告知客户	资料核查	每次均告知	1次未告知	2次未告知	3次未告知	4次未告知	F ₁₉	0.005
		20	应急处置	停水超过24小时的应向客户提供临时供水	资料核查	每次均提供	1次未提供	2次未提供	3次未提供	4次未提供	F ₂₀	0.01
	服务调查及监督	21	服务调查	以调查问卷形式收集和分析客户意见，每年应不少于1次	资料核查	一年1次以上	一年1次	一年半1次	两年一次	-	F ₂₁	0.01
		22	社会监督	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	资料核查	一年1次以上	一年1次	一年半1次	两年一次	-	F ₂₂	0.01
	客户满意度	23	服务回访	处置完毕工单进行100%回访	资料核查	100%	95.00—99.99%	90.00%—94.99%	85.00%—89.99%	-	F ₂₃	0.01
		24	回访满意度	回访满意率应达到回访客户样本总量的95%	资料核查	95.00%及以上	90.00%—94.99%	85.00%—89.99%	80.00%—84.99%	-	F ₂₄	0.02
		25	第三方评价	委托第三方开展满意度评价，向社会公开满意度评价结果	资料核查	委托并公开评价结果	-	委托未公开评价结果	-	-	F ₂₅	0.01
	智慧供水	26	智慧供水	供水企业宜建立和完善智慧供水系统，智慧供水系统宜包括供水水质、水压、水量等实时监测信息系统，供水营销管理系统，热线呼叫系统。	资料核查	4项及以上采用	3项采用	2项采用	1项采用	-	F ₂₆	0.01

注：F=F₁×0.3+F₂×0.3+F₃×0.2+F₄×0.2+F₅×0.1+F₆×0.1+F₇×0.2+F₈×0.2+F₉×0.2+F₁₀×0.2+F₁₁×0.2+F₁₂×0.1+F₁₃×0.2+F₁₄×0.2+F₁₅×0.1+F₁₆×0.1+F₁₇×0.1+F₁₈×0.05+F₁₉×0.05+F₂₀×0.1+F₂₁×0.1+F₂₂×0.1+F₂₃×0.1+F₂₄×0.2+F₂₅×0.1+F₂₆×0.1

5.2 综合评分汇算和评价等级

5.2.1 综合评分汇算和评价等级

1 供水服务评价综合评分汇算和评价等级按表5.2.1执行。

表5.2.1供水服务评价综合评分汇算和评价等级

综合评分汇算						
评价项目	供水厂 (权重10%)	供水管网 (权重20%)	二次供水 (权重6%)	抄表收费 (权重25%)	客户服务 (权重39%)	综合得分
评价分值	B	C	D	E	F	M
评价等级	评价分值			得分项		
优秀	90分~100分					
良好	80分~89.99分					
合格	65分~79.99分					
不合格	65分以下					

注：M=B+C+D+E+F, 评价等级为综合得分对应等级。

2 根据综合得分的分值，评价等级为：优秀90分~100分、良好80分~89.99分、合格65分~79.99分、不合格65分以下。

5.2.2 出厂水水质检测频次和检验合格率不符合要求的，不能评为合格及以上等级。

附录：供水服务问卷调查表

您所属的客户类型：党政机关 <input type="checkbox"/> 事业单位 <input type="checkbox"/> 国有企业 <input type="checkbox"/> 民营企业 <input type="checkbox"/> 股份制企业 <input type="checkbox"/> 涉外企业 <input type="checkbox"/> 个体 <input type="checkbox"/> 城镇居民 <input type="checkbox"/> 非城镇居民 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>				
调查项目	内 容	评 价		
水质水压	您认为城镇供水水质	好 ()	还可以 ()	不好 ()
	您所居住的房屋为	平房 ()	多层 ()	高层 ()
	您所在地的水压状况	满意 ()	水压低 ()	高峰时低 ()
	您对我公司水质和水压的具体意见和建议			
管道维修	您所在地的供水管道经常需要维修吗	是 ()	偶尔 ()	没有 ()
	您对我公司供水管道维修人员的服务态度	满意 ()	一般 ()	不满意 ()
	您对我公司供水管道维修的质量	满意 ()	一般 ()	不满意 ()
	您是否知道我公司的热线服务电话	知道 ()	不知道 ()	
	您对我公司服务工作的具体意见和建议			

抄表收费	您对我公司抄表员的服务	满意 ()	一般 ()	不了解 ()
	您认为我公司执行水价	规范 ()	不规范 ()	不了解 ()
	您是否清楚自己的水费交费日期和交费方式	清楚 ()	不清楚 ()	
	目前的收费网点及交费方式是否能满足您的交费需求	可以 ()	不可以 ()	不清楚 ()
	您是否选择了水费代扣业务	是 ()	否 ()	考虑中 ()
	您对我公司抄表收费的具体意见和建议			

如您认为需要将有关情况向您反馈，请将您的姓名、通信地址、联系电话填入下表，我们将根据实际处理落实情况向您回复反馈。

单 位	
姓 名	
联系电话	
电子邮箱	

本标准用词说明

1 为便于在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，非这样做不可的用词：

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用词：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。

用词：

正面词采用“宜”或“可”，反面词采用“不宜”。

2 条文中指定应按其他有关标准、规范执行的，写法为“应符合……的要求（或规定）”或“应按……执行”。

引用标准名录

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不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《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

《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

《生活饮用水卫生标准》GB 5749

《生活饮用水标准检验法》GB/T 5750

《地表水环境质量标准》GB 3838

《城镇供水服务》GB/T 32063

《地下水质量标准》GB/T 14848

《城市供水水质标准》CJ/T 206

《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》CJJ 58

《供水管网运行、维护及安全技术规程》CJJ 207

《冷水水表计量检定规程》JJG 162

《二次供水工程技术规程》CJJ 140

《供水管网漏损控制及评定标准》CJJ 92

《电子远传水表》CJ/T 224

中华人民共和国工程建设地方标准

贵州省供水服务评价标准

DBJ52/T112-2022

条文说明

贵州省住房和城乡建设厅信息公开
贵州省住房和城乡建设厅
浏览专用

1 总 则

1.0.1 制定本评价标准的目的是为了规范贵州省供水经营服务行为，提高服务水平，维护消费者的合法权益。根据最新的国家技术标准、行业规范，结合当前贵州省供水主管部门及社会各界对供水服务质量的要求，对供水服务进行评价。

1.0.2 明确了本评价标准的适用主体为贵州省提供生活饮用水的供水企业。

1.0.3 明确了本评价标准的服务对象是贵州省行政区域内使用供水企业提供的生活饮用水的企业和个人。

1.0.4 明确了供水企业的供水服务质量应符合本评价标准和国家现行有关法律、法规、标准、规范的要求。

2 术 语

本次《贵州省供水服务评价标准》编制过程中，术语部分大部分词条沿用了供水服务、供水用水规程等相关标准规范，个别词条根据专家意见及建议进行了调整，同时对常用的企业、客户等术语进行统一。

4 评价内容及计算方法

4.1 评价内容

I 供水厂

4.1.1 供水厂水质

【评价依据】

《城市供水水质标准》CJ /T 206第6.7条明确供水厂出厂水必检项目为浑浊度、色度、臭和味、肉眼可见物、余氯（二氧化氯）、细菌总数、总大肠菌群、耐热大肠菌群、COD_{mn}等9项，检验频率每日不少于一次，第6.8条明确出厂水水质检测项目合格率为95%。

【评价解读】

《生活饮用水卫生标准》BG 5749在2023年4月1日正式实施之前，检测耐热大肠菌群，正式实施之后检测大肠埃希氏菌。

本次评价标准在编制过程中在严格执行国家标准、行业标准，必检项目增加pH。结合贵州省各地情况，部分地区水源水质pH值偏低，明显影响制水工艺，对混凝剂投

配量及投配效果影响较大，增加该项检测确保制水工艺中pH值稳定性，避免在pH值调节过程中，出现配比把握不精确导致的出厂水pH值超标。

4.1.2 供水设施维护

【评价依据】

《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》CJJ 58第6.1条明确供水设施维护检修，应建立日常保养、定期维护和大修理三级维护检修制度，并对三级维护检修提出相应要求。

II 供水管网

4.1.3 管网水水质

【评价依据】

《城市供水水质标准》CJ/T 206第6.7条明确管网水必检项目为浑浊度、色度、臭和味、余氯（二氧化氯）、细菌总数、总大肠菌群、COD_{mn}（管网末梢点）等7项，检验频率每月不少于两次，第6.8条明确管网水质检测项目合格率为95%。

《城市供水水质标准》CJ/T 206第6.6条明确，采样点的设置要有代表性，管网的水质检验采样点数，一般应按供水人口每两万人设置一个采样点计算。供水人口在20万以下，100万以上的，可酌量增减。

【评价解读】

结合贵州省实际情况，100万以上服务人口管网水质采样点数量适当减少，计算方法为采样点数量=50+（服务人口数量-100）÷3，20万以下服务人口管网水质采样点数量按下列表格确定。

服务人口 数量N（万）	N<10	10≤N<12	12≤N<14	14≤N<16	16≤N<18	18≤N<20
管网水质 采样点数量（个）	5	6	7	8	9	10

4.1.4 管网压力

【评价依据】

《城镇供水服务》GB/T 32063第5.2.1条明确供水管网服务压力及合格率按国家和行业等规定执行；《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》CJJ 207第5.1.3条明确管网压力监测点应根据管网供水服务面积设置，每10km²不应少于一个测压点，管网

系统测压点总数不应少于3个，在管网末梢位置上应适当增加设置点数。压力监测点应根据管网供水服务面积设置。

【评价解读】

《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》CJJ58第3.1.3条明确制水生产工艺应保证连续地向城市供水管网供水，符合当地政府制定的相关规定，保证管网末梢压力不应低于0.14Mpa，各地自来水厂还应服从城市规划对供水压力的要求。结合贵州省大部分区域地形起伏、管道位置落差大等实际情况，以管网最不利点压力0.14Mpa为评分中值标准，以管网压力合格率96%为评分中值标准。

4.1.5 降压停水

【评价依据】

《城镇供水服务》GB/T 32063第5.2.2条明确供水单位由于工程施工、设备维修等原因需计划性停水或降低水压时，应报主管单位审批后实施，应在停水前24h通知停水受影响的客户，并按时恢复供水；第5.2.3条明确停水或降压通知应包括原因和范围、开始时间、预计恢复正常供水时间等。

【评价解读】

因工程施工、管道维修或水厂设施设备检修等原因需计划性停水或降低水压的，应报上级单位审批后实施，应在停水前24h通知停水区域的客户做好储水工作，停水宜在用水低峰时进行。应按时恢复供水，停水或降压超过时限应再次通知客户。通知渠道宜选择通知书、报纸、网络、广播、电视媒体等使用人群多、宣传范围广的渠道。向客户发送通知内容应包含原因、范围、开始时间和预计恢复正常供水时间等。

4.1.6 管道抢修

【评价依据】

《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》CJJ 207第7.4.2条明确了发生爆管事故后的止水时间及修复时间。

【评价解读】

鉴于发生爆管抢修导致临时性停水对城市生产生活影响较大，缩短抢修时间将有效降低供水服务负面影响，本次评价在行业标准基础上，对止水时限和抢修时限提出了更高要求。

4.1.7 施工现场

4.1.8 施工环境

【评价依据】

本次标准增加施工现场和施工环评价，目的在于供水管道维修及安装施工现场设施布置及所采取措施将影响到城市交通和群众生活，直接体现供水服务对外形象。

4.1.9 管网巡检

【评价依据】

《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》CJJ 207第7.1.3条、7.1.4条明确的管网维护有关规定。

4.1.10 管网更新改造

【评价依据】

《城镇供水管网运行、维护及安全技术规程》CJJ 207第7.6.1条明确供水单位应建立管网及附属设施的运行维护记录，对管网运行参数进行检测与分析，对爆管频率高、漏损严重、管网水质差等运行情况不良的管道应及时提出更新改造计划。

《城镇供水管网漏损控制及评定标准》CJJ 92第3.0.12条明确供水管网的年度更新率不宜小于2%。供水单位应根据管网漏失评估、水质及供水安全保障等情况，制定管网更新改造的中长期规划和年度计划。

【评价解读】

考虑到管网更新改造对于提高供水安全性和稳定性、降低管网漏损具有重要作用，以更新改造率2%作为评分中值标准。

4.1.11 管网漏损控制

【评价依据】

《城市供水管网漏损控制及评定标准》CJJ 92第4.1.1条明确供水单位应进行漏损控制，采取合理有效的技术和管理措施，减少漏损水量，第5.3.1条明确城镇供水管网基本漏损率分为两级，一级为10%，二级为12%。

【评价解读】

综合考虑该评价标准的适用范围和贵州省供水企业漏损控制实际情况，以漏损率指标控制在12%以内作为评价中值标准。

III 二次供水

4.1.12 二次供水设施

【评价依据】

《二次供水工程技术规程》CJJ 140第11.1.1条明确二次供水设施的运行、维护与管理应有专门的机构和人员，第11.1.2条明确管理机构应制定二次供水的管理制度和应急预案。

4.1.13 二次供水水质检测及保障

【评价依据】

《二次供水工程技术规程》CJJ 140第11.3.6条明确水池（箱）必须定期清洗消毒，每半年不得少于一次，并应同时对水质进行检测，第11.3.7条明确水质检测项目至少应包括：色度、浊度、嗅味、肉眼可见物、pH 值、大肠杆菌、细菌总数、余氯，水质检测取水点宜设在水池（箱）出水口，水质检测记录应存档备案。

《二次供水工程技术规程》CJJ 140第11.3.7条文说明明确水质检测应委托有资质的检测机构，检测报告应存档备案。

4.1.14 二次供水对外服务

【评价依据】

《城镇供水服务》GB/T 32063第5.10.5条明确二次供水企业应向客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、处理期限及流程等服务信息。

IV 抄表收费

4.1.15 抄表到户

【评价依据】

国家发改委、住房和城乡建设部联合下发，于2021年10月1日施行的《城镇供水价格管理办法》第二十条明确城镇供水应当装表到户、计量到户、抄表到户、收费到户、服务到户。

4.1.16 抄表周期

【评价依据】

《城镇供水服务》GB/T 32063第5.4.3条明确供水企业应按照规定周期抄表结算，抄表周期有变动时应事先告知客户。

【评价解读】

抄表周期与供水企业人员配置、水费回收、水表安装型式（传统机械或智能远传水表）、客户接受度等存在直接联系，综合考虑目前贵州省各供水企业抄表周期实际

情况，本次评价标准明确居民注册水表抄表周期不超过两个月，非居民注册水表抄表周期不超过一个月。同时为提升抄表管理，明确要求水表抄见率不低于98%。

4.1.17 表径核查

【评价解读】

为确保DN40及以上口径的大流量水表计量的准确性和供用水双方的公允性，本次评价明确供水企业宜开展水表计量负荷核查工作，并根据核查结果对水量和口径不匹配的水表进行免费更换，有效提升各口径水表的合理利用率。

4.1.18 用水量异常

【评价解读】

鉴于在抄收管理过程中多次出现因客户内部供水设施漏水或水表故障引起的供用水纠纷，为提升供水服务水平，本次评价明确供水企业应提醒客户水量存在异常的情况，供水企业有配合客户进行异常原因排查的义务，包括但不限于用水设备使用不当、用水设备故障、内部管线漏水等，避免客户因对水量产生的不理解引发的投诉事件。

4.1.20 交费渠道

【评价依据】

《城镇供水服务》GB/T 32063第8.6条明确供水单位应提供方便客户的多种交费方式。

【评价解读】

根据调查目前全省各供水企业已开通的线下、线上交费方式情况，本次评价明确供水企业宜通过设置现场或线下营业厅、开通便民服务点代收、银行代收（代扣）、微信、支付宝或多彩宝网络第三方平台代收等，丰富交费渠道，提升水费交纳便利度。

4.1.21 收费凭证

【评价解读】

水费凭证、水费发票是供水企业和客户在自来水使用、水费结算中所开具和收取的业务凭证，是会计核算的原始依据，也是审计机关、税务机关执法检查的重要依据。供水企业有义务向客户提供水费凭证和水费发票，对于注册水表客户名与客户开票信息不符的，应配合客户做好发票开具工作。

4.1.22 交费通知

【评价解读】

供水企业应在注册水表查抄后及时地向客户发送水费账单，提醒客户按时交纳水费，水费账单信息应包含账单日期、上次抄见码、本次抄见码、本次用水量、本次水费、交费期限6项，以便客户清晰知晓当期用水情况。优化交费账单发送渠道，提升客户用水信息接收率。对未按时交纳水费的客户，供水企业应发送催交通知，再次提醒客户交费。

4.1.23 交费期限

【评价依据】

本次评价标准对供水企业设置的交费周期提出了评价要求，供水企业在抄表计费后，应给予客户充足的交费期（至少不低于15天）。超过供水企业设置交费期后仍未交费的，供水企业可根据供水合同约定条款向客户收取水费违约金。

V 客户服务

4.1.24 业务办理

【评价依据】

《城镇供水服务》GB/T 32063第5.5.4条表1第5点明确其他服务处置期限不超过5个工作日，“其他服务”一般指用水、水费等服务。

4.1.25 服务渠道

【评价依据】

《城镇供水服务》GB T32063中第5.5.2明确供水企业应建立24h热线服务及营业厅、信函等服务渠道，宜建立传真、网站、电子邮件、短信等多种媒体服务渠道及自助服务方式。

【评价解读】

建立营业厅及24h服务电话，有条件的企业还应建立线上营业厅、微信公众号等服务渠道，多维度提升客户服务便利度；应对外公开24h服务电话号码，采用人工接听的服务电话应做到三声有答应，采用热线系统接听的电话接通率应不低于95%。

4.1.26 服务投诉

【评价依据】

《城镇供水服务》GB/T 32063第5.8条明确有关投诉处理的规定。

4.1.27 服务形象

【评价依据】

《城镇供水服务》GB/T 32063第5.7.1和5.7.2条明确了设施和人员的系列规定。

4.1.28 服务公开

【评价依据】

《城镇供水服务》GB/T 32063第5.6.1条明确供水企业应向客户公开供水信息，第5.6.2条明确服务信息公开渠道。

【评价解读】

结合营商环境考核要求，增加了供水管网、水表巡检记录及制度。同时，根据《供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法》第八条第二项有关规定增加了抄表计划信息公开。

4.1.29 应急服务

【评价依据】

《城镇供水服务》GB/T 32063第5.9条明确突发爆管等事故造成停水时，供水企业应在组织抢修的同时告知客户，停水超过24小时的应采取临时措施向居民供水。遇到自然灾害、重大水质污染、恐怖袭击、重大生产事故等严重影响正常供水服务的突发性事件，供水企业应按供水应急预案要求采取响应措施提供服务。

【评价解读】

本次评价标准明确了突发性事件，应立即上报有关部门，并按照供水应急预案要求采取响应措施。

4.1.30 服务调查及监督

【评价依据】

《城镇供水服务》GB/T 32063第6.1条明确供水单位应建立服务质量评价制度，并进行自我服务质量评价。

【评价解读】

通过对供水企业目前采取的服务质量评价体系调查，结合贵州省供水企业实际情况，确定了以调查问卷、座谈会形式开展服务监督和评价。

4.1.31 客户满意度

【评价依据】

《城镇供水服务》GB/T 32063第6.3条明确可委托开展第三方客户满意度测评。

4.1.32 智慧供水

【评价解读】

智慧供水是贯彻落实国家和行业有关智慧城市、智慧水务建设要求的重要抓手，也是供水企业提升精细化管理水平和服务能力、推动高质量发展的现实需求，实现水务系统的控制智能化、数据资源化、管理精准化、决策智慧化，保障供水企业设施安全运行，使供水业务运营更高效、更科学，为客户提供更优质的服务。

贵州省住房和城乡建设厅信息公开
浏览专用