

ICS 91.140.60

P 40

团 体 标 准

TZ/ZJWIA 0002-2019

T/ZS 0035-2019

规范化供水营业所认证标准

Standard for certification of standardized water supply business

2019-07-15 发布

2019-09-01 实施

浙江省城市水业协会

浙江省产品与工程标准化协会

联合发布

前 言

本标准根据《关于<浙江省规范化供水营业所认证标准>团体标准的立项公告》(浙产工标协[2019]30号)的要求,编制组通过广泛调查研究,参考国内外的有关标准,制定了本标准。

本标准的主要技术内容是:1 范围;2 规范性引用文件;3 术语和定义;4 认证原则;5 认证流程;6 基本要求;7 组织架构与管理体系;8 供水服务;9 营销管理;10 运行维护;11 改进。

本标准由浙江省城市水业协会负责技术内容的解释。执行过程中,请各有关单位结合实际,不断总结经验,并将发现的问题、意见和建议函告浙江省城市水业协会(地址:杭州市滨江区官河路6号 邮编:310051),以供修订时参考。

本标准起草单位:浙江省城市水业协会县镇工作委员会

浙江省城市水业协会供水工作委员会

浙江省城市水业协会科学技术工作委员会

绍兴柯桥供水有限公司

浙江省长三角标准技术研究院

本标准主要起草人:方 强 吴绍文 王培永 周 亮 陈爱萍

邓铭庭

本标准主要审查人:卢汉清 朱鹏利 查人光 陈爱朝 郑昌育

代 荣 陈 柳

目 次

前 言.....	I
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 认证原则.....	2
5 认证流程.....	2
6 基本要求.....	2
6.1 总要求.....	2
6.2 认证流程.....	2
6.3 文件要求.....	2
7 组织架构与管理体系.....	3
7.1 机构设置.....	3
7.2 制度建设.....	3
7.3 安全标准化.....	3
8 供水服务.....	3
8.1 大厅服务.....	3
8.2 智慧化服务.....	4
8.3 服务承诺.....	4
8.4 信息公告.....	5
8.5 投诉.....	5
8.6 服务满意度.....	5
9 营销管理.....	5
9.1 抄表收费.....	5
9.2 用户接水.....	6
9.3 用户档案.....	6
9.4 计量管理.....	6
9.5 水费缴纳方式.....	7
10 运行维护.....	7
10.1 水质管理.....	7
10.2 运行维护.....	7
10.3 二次供水.....	8
10.4 管网档案.....	8
10.5 漏损控制.....	8
10.6 管网信息化.....	9

11 改进.....	10
11.1 持续改进.....	10
11.2 纠正措施.....	10

规范化供水营业所认证标准

1 范围

本标准规定了浙江省规范化供水营业所的认证原则、基本要求、组织架构与管理体系、供水服务、营销管理、运行维护等内容。

本标准适用于规范化供水营业所的运行服务体系认证。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 32063 城镇供水服务

CJJ 140 二次供水工程技术规程

CJ/T 206 城市供水水质标准

JJG 162 冷水水表检定规程

3 术语和定义

3.1

规范化供水营业所 standardized water supply business

具备一定的组织架构和管理体系，按照供水服务完善、营收管理健全、运行维护可靠等要求进行建设和管理，并持续改进且认证合格的供水营业机构。

3.2

严重不符合 serious non-conformity

某一过程严重失控、某一部门没有履行职责（区域性失控）、严重的质量事故。

3.3

一般不符合 general non-conformity

对本认证标准的不符合，但基于判断和经验，其不太可能导致供水管理体系失效，或导致降低保证过程和产品受控的能力。

3.4

管网基础数据 pipe network basic data

管网基础数据指从净水厂出厂管到用户（居民用户到单元）之间的全部管段和供水设施及相应地形图。

3.5

覆盖率 fraction of coverage

覆盖率指录入到GIS系统的数据量占全部管网信息量的百分比。

4 认证原则

规范化供水营业所认证应遵循下列原则：

- a) 以顾客为关注焦点；
- b) 全员参与；
- c) 过程方法；
- d) 管理的系统方法
- e) 持续改进；
- f) 基于事实的决策方法。

5 认证流程

规范化供水营业所认证应遵循下列流程：

- a) 符合认证总要求的供水营业所可向认证单位提出申请认证；
- b) 认证单位对供水营业所进行现场审查；
- c) 供水营业所经认证单位推荐；
- d) 经审核后颁发认证证书。

6 基本要求

6.1 总要求

6.1.1 规范化供水营业所应按本标准的要求建立运行服务体系，将其形成文件，加以实施和保持，并持续改进。

6.1.2 规范化供水营业所认证应具备下列条件：

- a) 水质符合国家标准，供水年综合合格率不低于 95%；
- b) 一年内没有发生责任性水质事故和生产安全事故。

6.1.3 供水营业所改进后仍有三项及以上一般不符合项或一项严重不符合项则不能通过认证。

6.2 文件要求

规范化供水营业所应编制和保持运行服务手册，服务手册包括：

- a) 运行服务体的范围，包括任何删减的细节和正当的理由；
- b) 为运行服务体编制的形成文件的程序或对其引用；
- c) 运行服务体过程之间的相互作用的表述。

7 组织架构与管理体系

7.1 机构设置

7.1.1 工作场所

合理配备工作场所，环境建设整洁大方、体现文明品位，且应符合下列规定：

- a) 营业所应拥有相对独立的办公、营业场所。能满足基本功能和生产经营活动的需求；
- b) 营业所入口处设立办公场所平面布置图，办公室、作业场地悬挂标识；
- c) 环境建设整洁大方。做到办事程序公开、服务指南上墙。

7.1.2 机构设置

内部机构设置应合理，职责明确，且应符合下列规定：

- a) 营业所内部机构设置满足基本功能的要求；
- b) 机构职责明确无交叉。

7.2 制度建设

行政、安全生产、水质、设备等管理制度应齐全、规范，编制合理。

7.3 安全标准化

通过安全生产标准化评定，并按标准化要求开展日常安全生产管理工作。

8 供水服务

8.1 大厅服务

8.1.1 人员要求

大厅服务人员的仪容仪表、行为规范应符合下列规定：

- a) 统一着工装；
- b) 佩戴公司统一的工号牌；
- c) 保持良好的个人卫生习惯，穿衣风格庄重；
- d) 言行举止得体，为顾客办理业务时应使用文明用语；
- e) 工作期间不得趴在工作台上休息，禁止不文明行为；
- f) 工作期间不得无故离岗。

8.1.2 工作要求

大厅服务人员的工作内容，受理要求和工作时限应符合下列规定：

- a) 执行首问责任制。用户来办理业务时，主动接待用户，应主动、热情；
- b) 用户填写业务登记表时主动指导用户填写，并认真审核；
- c) 因系统出现故障等特殊情况而影响业务办理时，如短时间可恢复，请用户稍候并致歉；如恢复时间较长且不能采取应急措施办理业务时，致歉并留下用户联系方式，另行预约办理；
- d) 用户需要查询水费付费情况时，及时为用户查询并告知结果；
- e) 受理每件用水业务的时间不宜超过 30 分钟，收取每笔水费的时间不宜超过 5 分钟，如下班时业务办理尚未结束，应办理完毕后方可下班；
- f) 用户办理用水业务资料不齐全时，一次告知用户应补充的资料，对用户的资料认真仔细检查并归档，不得泄露用户的重要信息和资料。

8.1.3 环境要求

大厅环境、外部环境和功能区应符合下列规定：

- a) 大厅内部环境舒适，保持清洁，在醒目位置设置便民服务箱、禁烟标识、服务监督电话标识，且有统一格式的供水企业标识；
- b) 营业厅内宜设有业务受理区、收费区和用户休息区等功能区；
- a) 受理区设有用户座椅，受理柜台上放置醒目的标牌，标明柜台编号和经办业务种类，柜台桌面摆放签字笔，柜台中间摆放各种业务申请办理表；
- b) 及时更新宣传窗内容，包括公司营业所简介、服务承诺、办事须知、水价表、工作人员照片、公告栏；
- c) 营业厅外设置统一格式的行业和企业标识，在显著位置有“供水企业营业大厅”的标牌和营业时间牌，并保持清洁完好；营业厅外实行“门前三包”，“三包区域”保持整洁。

8.2 智慧化服务

8.2.1 服务平台

以客户的供水申请事项为导向，利用共享数据，打通各办事环节，建立一体化的办事规范和办理流程并予以公开，推进部门间、环节间和系统间的无缝对接、集成办理，实现城镇供水服务“最多跑一次”。

8.2.2 服务方式

智慧化服务分为网上服务和现场服务两种方式。通过这两种方式，最终实现用户“最多跑一次”或“零上门”的目的，且应符合下列规定：

- a) 网上服务：在网上供水服务平台体系下，开发配套受理模块，扩大城镇供水服务“最多跑一次”事项的数量和比例；
- b) 现场服务：个人事项可凭身份证原件办理。

8.3 服务承诺

8.3.1 服务公开

建立公开服务程序，在对外服务场所应以上墙、多媒体的形式公开办事程序、工作标准、服务承诺和投诉监督电话，且应符合下列规定：

- a) 在供水服务大厅的明显位置公示办事程序、服务承诺、工作标准、服务监督电话、供水水质等办事公开内容；
- b) 宜放置可供用户查询的多媒体触摸屏，并保持设备正常运作；
- c) 在明显位置整齐摆放赠阅宣传资料，内容包括业务收费标准、水价表、营业细则、服务承诺、供水业务服务指南等，资料定期更新、及时增补。

8.3.2 客服热线

设立供水服务热线电话，建立供水服务制度，建立供水服务网络和处理用户需求的应急机制，且应符合下列规定：

- a) 建立用户咨询、服务、报修、举报、投诉、建议等服务内容闭环管理流程；
- b) 用户报修后，客服立即派单，维修人员以派单时间为起始时间，在规定的时间内到达现场，并立即进行处理。

8.3.3 服务标准执行

贯彻实施 GB/T 32063，且应符合下列规定：

- a) 制定相应的供水服务标准；
- b) 定期评审服务承诺制的承诺事项、时限（标准）的实施情况；
- c) 每年向社会聘请行风监督员，定期召开行风监督员会议，并对行风监督员提出的问题采取改进措施。

8.3.4 服务承诺履约率

服务承诺履约率应符合下列规定：

- a) 服务承诺履约率不应小于 98%；
- b) 服务职责分工明确，建立服务承诺台帐，并对服务情况进行详细登记。

8.4 信息公告

8.4.1 水质公告

实施水质公告制度，根据所在地市、县人民政府城市供水主管部门的要求做好水质信息公开相关工作。

8.4.2 停水公告

制定并实施计划性停水预告制度和临时性停水通告制度，并按照停水区域面积和影响用户的数量，在内部建立申请、审批、信息发布和变更的流程。

8.5 投诉

8.5.1 处理

建立用户投诉事件处理制度，且应符合下列规定：

- a) 建立用户投诉事件处理及追责的相关制度；
- b) 针对用户通过供水热线、网络舆情或其他相应渠道反应的问题，企业相关人员应及时进行处理，处理及时率应高于 99%；
- c) 用户投诉事件处理后，形成投诉处理记录，并将处理结果告知用户；
- d) 建立责任追究制度。用户投诉事件属于有责投诉时，应严格按照相关制度执行。

8.6 服务满意度

委托第三方机构调查本企业的供水客户满意率，供水客户服务满意率不应小于 90%。

9 营销管理

9.1 抄表收费

9.1.1 抄表稽核

定日、定期抄表，建立抄表稽核制度，抄表准确率不应小于 95%，水表抄见率不应小于 90%。抄表数应当通知用户或可供用户自助查询。

9.1.2 水量报表

建立水量报表制度，数据及时、准确，且应符合下列规定：

- a) 编制售水量统计月报、年报；
- b) 售水量统计月报和年报应保持与财务报表的一致性。

9.1.3 水费回收

建立水费回收机制，流程清晰，责任落实，水费回收率 $\geq 90\%$ 。

9.2 用户接水

9.2.1 申请条件及资料

9.2.1.1 接水受理

认真审核用户接水申请资料并建档。

9.2.2 接水流程

建立接水流程，并建立用户接水工程的业务报装系统。

9.2.3 接水承诺时间

向用户公开承诺接水时间。接水承诺时间宜符合下列规定：

- a) 新装用户申请接水，接水承诺时间应符合省市相关规定；
- b) 一户一表改造：从受理之日起，7个工作日内完成改造并通水；
- c) 新建小区或其他特别约定的接水工程完成时限应按照工程施工合同工期。

9.3 用户档案

9.3.1 供水合同

根据有关法规，制定供用水合同，合同文本经工商行政部门备案、监制。

9.3.2 合同签订率

与用户建立供用水合同关系，计算合同签订率。

9.3.3 用户档案

建立用户基本信息数据库，用户档案健全，建档率不应小于 80%。

9.4 计量管理

9.4.1 区域计量

对进出营业所管辖供水管网的水量实行计量，且宜符合下列规定：

- a) 按区域化管理要求设立区域间流量计，区域间流量计量应满足封闭要求，环状管网应实行双向计量；
- b) 按要求建立区域间流量计管理规定或流量计维护台帐；
- c) 按规定要求进行二次仪表的校验和一次仪表的比对。

9.4.2 远传监控

对月用水 $\geq 10000\text{m}^3$ 的用户，实行实时远传监测，且宜符合下列规定：

- a) 查看上年度月平均水量 $\geq 10000\text{m}^3$ 的用户清单，对月用水 $\geq 10000\text{m}^3$ 的用水大户或单位应实施远传监测抄表；
- b) 定期与机械读数进行比对，按规定周期校验二次仪表、比对一次仪表；
- c) 远传监测结果应合理利用。

9.4.3 表务处理

用户对计费水表准确性有异议时，可申请检定。对抄表过程中发现的水量异常水表应进行现场复查，且应符合下列规定：

- a) 经法定检验机构检定，计费水表计量误差超过规定标准的，在发现的当月按验表结果核收水费，以前各月份水量不作调整，水表检定、复装等费用由企业承担，计量误差在规定标准以内的，水表检定、复装等费用由用户承担；
- b) 对抄表过程中发现的水量异常水表应进行现场复查，并发放水量异常通知单。

9.5 水费缴纳方式

水费缴纳方式应符合下列规定：

- a) 水费收费方式多样，至少委托两家以上银行代收，并与用户、银行签订水费托收、代扣代缴等协议，用户有权自主选择；
- b) 用户可选择微信、支付宝等支付方式在水务网站或微信平台自主缴费。

10 运行维护

10.1 水质管理

10.1.1 水质检测管理制度

建立供水管网水水质检测管理制度，包括管网定期冲洗排放制度、管道建设竣工（修理）冲洗消毒检验制度等。

10.1.2 水质检测实施

水质检测宜人工采样检测与在线检测相结合。人工采样点选择、检验项目和频率、合格率计算应按 GB 5749 和 CJ/T 206 执行。在线检测点宜根据不少于 1 个/ 10km^2 的标准设置，检验项目应包括管网水压、浊度、余氯，且应符合下列规定：

- a) 建立并执行仪表定期清洗、校验制度；
- b) 在线检测历史数据在计算机中保存，年限不少于 3 年。

10.2 运行维护

10.2.1 供水水压

合理调整管网阀门和管网调压设施，使供水压力符合当地供水压力服务标准，且管网末端不小于 0.2MPa（或满足当地供水专项规划要求），住宅配出水点前流出水头不应小于 0.10MPa，管网水压合格率不应小于 98%。

10.2.2 管网巡检

建立管网巡查管理制度，配备专门的管网巡检队伍及必要的巡检设备。设计合理的管网巡检计划，

规范记录巡检台账。

10.2.3 管网抢修

建立管网抢修台账和管网设备台账,管网抢修及时率不应小于95%,管网设施完好率不应小于98%。

- a) 抢修时间应控制在国家有关标准以内;
- b) 加强管网巡视,发现管网设施损坏应及时修复。

10.2.4 管网改造

制定并实施禁用、淘汰管材的改造计划。

10.3 二次供水

10.3.1 二次供水水质应符合 GB 5749 的规定。

10.3.2 居民住宅和公共建筑的二次供水用水点的给水压力应符合 CJJ 140 的有关规定。

10.4 管网档案

建立供水管网资料管理制度,管网档案完整,新建工程档案规范、齐全。

10.5 漏损控制

10.5.1 管网漏损率

管网漏损率达到国家标准。当管网漏损率出现较大波动或偏差时应能溯源。

10.5.2 漏损分析

建立管网漏损率定期分析制度,开展漏损水量分析。且应符合下列规定:

- a) 对出厂水量、区域水量、独立计量区和用户水量等进行水平衡分析,量化不同区间的水量损失;
- b) 进行漏损水量分析时,明确管网边界,确保收集的水量数据时间一致、完整和准确。

10.5.3 漏水管理

建立管网漏水点检测管理制度,配备专门的管网检漏队伍,配备必要的检漏设备。且符合下列规定:

- a) 建立管网漏点检测管理制度,确定检漏方式、检测周期和考核机制;
- b) 有专门管网检漏队伍;
- c) 在应用听音法、相关分析检漏法、区域检漏法等技术进行漏水检测的基础上,宜采用新的技术和设备,提高漏点检出率;
- d) 管网检漏周期设计应合理,管网检漏计划和记录应齐全规范且应按照检漏计划开展;
- e) 检漏台账应详细记录明漏、暗漏的原始信息,包括漏水原因、破损面积、事故点运行压力等,并进行漏失水量的分析和统计。

10.5.4 分区管理

规模较大的供水管网系统,采用分区管理的方法,量化漏损水量的区域分布,有针对性地开展漏损控制。且应符合下列规定:

- a) 根据管网系统的大小和数据分析方法的不同,采用独立计量区或区域管理两种分区方式。分区管理范围应由大到小逐级划分,并形成完整的水量计量传递体系和压力调控体系;
- c) 区域管理的范围应根据水量计量、压力调控和考核的需要合理划分;

- d) 独立计量区应根据管网拓扑结构、管线长度和用户数量等进行划分。

10.5.5 压力调控

在满足供水服务压力标准的前提下,营业所根据管网特点和管理要求,通过压力调控控制管网漏失。且应符合下列规定:

- a) 压力分布差异较大的供水管网,宜采用分区调度、区域控压、独立计量区控压和局部调控等手段,使区域内管网压力达到合理水平;
- b) 供水距离较远的管网,宜通过设置管网中途增压泵站,采取逐级增压输送的方法降低出厂水入网压力;
- c) 压力控制采取逐步调减的方式,并对管网水质进行监测分析,发现问题及时采取措施,保障管网水质安全。

10.5.6 计量损失控制

10.5.6.1 水表校验

开展水表首次使用检定和周期轮换,使用的计量器具均在计量检定周期有效期内。水表首检率达到95%,在装水表抽检准确率不应小于90%,且应符合下列规定:

- a) 水表计量检测应由当地质量技术监督部门或授权机构负责;
- b) 实行水表首次强检,且水表首检率应达到100%;
- c) 水表轮换周期应符合国家要求,并制订年度、月度水表周检计划并严格执行;
- d) 在装水表误差应符合JJG 162要求,在装水表抽检准确率不应小于95%。

10.5.6.2 水表管理

建立水表管理制度,有专门水表周转库房,且应符合下列规定:

- a) 制订并实施水表管理制度;
- b) 水表的类型和口径根据计量需求和用户用水特性选配安装;
- c) 水表编号具有唯一性的编号标识,且有水表管理台账;
- d) 设立专门水表库房,做到水表上货架,整齐排放。

10.6 管网信息化

10.6.1 GIS系统

10.6.1.1 系统建立

建立供水管网地理信息系统(GIS),实现供水管网数字化管理。

10.6.1.2 数据覆盖率

不断完善供水管网数据,基础数据覆盖率不应小于50%。

10.6.1.3 管网基础数据准确率

供水管网基础数据准确率不应小于98%。

10.6.2 MIS系统

建立计算机营业收费管理系统（MIS系统），具备营销数据、流程控制、指标分析、业绩考核等管理功能，用户报装、表务管理等营销管理 workflows 实现网络流转。

10.6.3 SCADA 系统

建立供水调度系统(SCADA系统)，实现对管网运行的实时监控。

10.6.4 OA 系统

建立内部办公OA系统，实现办公自动化管理。

10.6.5 手机抄表

10.6.5.1 推广

建立手机抄表管理制度，加强对手机抄表技术的开发、应用和推广。

10.6.5.2 管理

提高抄表工作质量，确保数据准确真实，切实做好手机抄表系统的运行维护工作，确保系统运行正常。

11 改进

11.1 持续改进

供水营业所应利用方针、目标、审核结果、数据分析、纠正措施和预防措施以及管理评审，持续改进供水营业所运行服务体系的有效性。

11.2 纠正措施

供水营业所应采取措施，以避免不符合项的再发生。纠正措施应与所遇到不符合项的影响程度相适应。应编制形成文件的程序，以规定以下方面的要求：

- a) 评审不符合；
- b) 确定不符合的原因；
- c) 评价确保不符合不再发生的措施的需求；
- d) 确定和实施所需的措施；
- e) 记录所采取措施的结果；
- f) 评审所采取的纠正措施的有效性。

11.2.1 预防措施

供水营业所应确定措施，以消除潜在不符合的原因，避免问题的影响程度相适应。应编制形成文件的程序，以规定以下方面

- a) 确定潜在不符合及其原因；
- b) 评价防止不符合发生的措施的需求；
- c) 确定并实施所需的措施；
- d) 记录所采取措施的结果；
- e) 评审所采取的预防措施的有效性。

不符合项的再发生。预防措施应与潜在问题的影响程度相适应。应编制形成文件的程序，以规定以下方面的要求：