**SZDB/Z**

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z XX-2019

|  |
| --- |
|  |

供水行业服务规范

Service Code for Water Supply Industry

|  |
| --- |
|  |
|  |

2019- XX - XX发布

2019- XX- XX实施

深圳市市场质量监督局   发布

前言

本指导性技术文件由深圳市水务局提出并归口。

本指导性技术文件由深圳市水务局负责解释。

本指导性技术文件由深圳市水务局起草。

本指导性技术文件由深圳市水务局、深圳市水务（集团）有限公司修订。

本指导性技术文件主要修订人：赖举伟、戴少艾、张莉、于静、黄壮鹏、杨群、罗伟、戴剑明、李立丽、王纯洁、钟艳萍、赵红艳、姜世博、符明月。

本指导性技术文件于2009年6月22日首次发布，于2019年X月XX日修订。

# 供水行业服务规范

（SZDB/Z 21-2009）

（深圳市质量技术监督局2009年6月22日发布，2009年10月1日实施）

* 1. 范围

本指导性技术文件规定了深圳市供水行业关于饮用水服务、业务办理、抄表及收费、供用水设施维护、常见投诉及故障处理和费用支付方式等的服务规范。

本指导性技术文件适用于深圳市自来水供水行业。

* 1. 规范性引用文件

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，其最新版本适用于本标准。

GB\_T32063城镇供水服务

深圳经济特区城市供水用水条例

SJG16深圳市优质饮用水技术规程

深水务﹝2016﹞12号 深圳市居民小区供水抄表到户实施意见

SZDB/Z XX-2019 饮用水管网运行管理规程

JJG\_162 冷水水表

* 1. 3术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 供水服务

城镇供水企业提供生活用水以及与客户在新装服务、抄表收费、售后服务、投诉处理等过程中接触的活动。

* + 1. 二次供水

通过储存、加压等设施经管道供给居民和公共建筑生活用水的供水方式。

* + 1. 客户

与供水单位有供用水关系、接受供水服务的单位或个人。

* + 1. 饮用水

原水经水厂常规及深度处理工艺净化、消毒处理后，通过输配水管网供给用户，水质符合《饮用水卫生规范》SZDB/Z XX的要求，可以直接饮用的自来水。

* 1. 业务办理
     1. 基本要求
        1. 服务渠道设置

供水企业应设立服务热线、营业厅、网上营业厅、微信公众号、电子邮箱等服务渠道及自助服务方式。

* + - * 1. 热线服务：应提供24小时人工服务，总来电接通率不低于90%。
        2. 营业厅服务：要求标识统一、环境整洁、设施齐备，客户办理业务等待时间不宜超过20分钟。
        3. 网上营业厅、微信公众号等在线服务：应做到指引清晰，操作简便。对于客户反映的问题或提交的业务应在2小时内做出响应（非工作时间除外）。
      1. 人员要求
         1. 供水企业直接与客户接触的窗口人员、客服人员、抄表人员、维修人员应经培训后上岗。
         2. 服务态度热情，用语文明礼貌。应熟悉所从事业务相关的专业知识和技能，能向客户正确解释有关问题。
      2. 信息服务
         1. 供水企业应向客户提供水质、水压、停水、业务办理流程、收费标准、交费方式、服务渠道、服务承诺及履行情况等服务信息。
         2. 提供信息的方式包括：网站、微信公众号、实体营业厅公布，宣传资料发放，热线查询等。
    1. 办事时限
       1. 客户办理各类用水业务，在资料齐全情况下，用水报装业务，供水企业受理申请、现场勘查、设计审查、竣工验收、挂表通水各环节时限（不含施工环节）不超过8个工作日；资料修改业务，现场办结；其他业务，10个工作日内办结。
       2. 经审查能够办理的，应及时为客户办理；经审查不能办理的，应及时答复客户，不得延误。
       3. 客户办理用水业务提供资料不齐全时，供水企业应一次告知客户应补充的资料，不得第二次通知客户增补新的资料，客户提供的补充资料不正确的除外。
    2. 上门服务
       1. 供水企业上门核实用水情况、办理供水业务和维护客户供水设施，应联系客户预约具体上门时间。
       2. 供水企业工作人员应遵守与客户约定的上门服务时间，无特殊情况不得迟到，更不得无故更改或取消上门服务。确需更改上门时间的，供水企业应提前通知客户，并约定新的上门时间。
       3. 一般情况下，供水企业不得第二次更改上门服务时间。
    3. 供用水合同
       1. 供水企业应与客户签订供用水合同或银行托收合同。
       2. 供用水合同应包括以下内容：

水价标准；供、用水双方的权利和义务；违约责任等。

* + 1. 用水性质界定

客户办理正式供水手续时或使用城市供水过程中，供水企业应根据有关文件规定并核实客户实际情况确定用水性质。

* + - 1. 居民用水性质应根据规划主管部门核定的建筑物用途和实际用途综合界定。
      2. 行政事业用水的依据为市编委对行政事业单位的批复文件。行政事业单位的出租物业按承租客户的实际用途核定用水性质。
      3. 市政绿化用水及道路洒水确认为行政事业用水性质，物业管理范围内绿化用水及道路洒水确认为商业用水。
      4. 特种行业用水性质应根据客户实际用途或工商营业执照行业类别确定。
    1. 用水指标核定
       1. 房屋用途为居民住宅的，供水企业应严格按照市物价主管部门文件核定居民用水指标。
       2. 房屋用途为单身公寓的建筑物、以及一房一厅居民住宅，按集体户标准核定居民用水指标，通常情况下按每套房屋不超过4人核定。
       3. 以居民户为主的小区入住率未达100%的，按空置率核减其居民用水量指标，但不得变更其用水性质。
       4. 工业、商业、行政和特种用水客户，执行市、区节约用水主管部门核定的用水计划。
       5. 城中村范围内属历史遗留问题私房，未实行“一户一表”的可向供水企业申请执行合表价格，或按该房产的业主户数核定居民用水指标。但若该房产在当地房屋租赁主管部门办理了合法出租手续并依法纳税，可按实际租住户数核定居民用水指标。
    2. 抄表到户
       1. 居民小区抄表到户工作按照“提交申请—现场踏勘—签订合同—结清水费—抄表收费”的步骤办理。
       2. 实施饮用水入户工程和社区管网改造的居民小区，经供水企业参与验收合格后应移交给供水企业抄表到户。
          1. 小区给水系统的设计、施工、验收须符合国家相关标准规范及《深圳市优质饮用水技术规程》SJG16。供水企业作为供水设施的接管单位，小区给水系统的设计方案应当征求供水企业意见，其竣工验收应有供水企业参加。
          2. 实施抄表到户的居民小区，其生活和消防给水系统应分开布局。
          3. 新建居民小区水表应选用远传水表，相关费用由开发建设单位承担。
          4. 建设单位应根据供水企业审图意见修改完善图纸，对于未采纳的意见应有充分依据，并及时回复供水企业予以确认。建设单位应尽快将修改后的图纸送至供水企业复审，审核通过后方可施工。新建小区给水系统验收合格后应当直接移交供水企业抄表到户，不得以总表方式申请正式用水。
       3. 抄表到户后，居民小区内客户水表及水表之前的供水管道及其附属设施依法移交给供水企业统一管理、维修和更新改造，消防设施不移交。
       4. 抄表到户后，供水企业负责做好具备生活给水功能的水池水箱的浮球阀维护和“三孔”防护，每半年至少组织一次水池（箱）清洗消毒。
       5. 抄表到户后，总表之后的所有用水项目（含消防）必须装表计量。
       6. 抄表到户后，采用二次加压供水（含直供、二次加压混合供水）的小区，在条件允许的情况下，加压供水设施前、后均应安装计量设施。
    3. 低收入及优抚家庭水费减免
       1. 对享受我市最低生活保障和优抚人员待遇的居民家庭，根据市物价部门规定的标准减免水费。
       2. 确认最低生活保障待遇的依据为深圳市以及各区民政部门核发的《广东省城乡居（村）民最低生活保障金领取证》。确认优抚人员待遇的依据为深圳市民政部门核发的《深圳市优抚对象优待证》。
    4. 用水报停
       1. 供水企业为客户办理用水报停时，工作人员应核对申请人身份，抄录水表尾数水量，并在结清客户应交水费、污水处理费后拆除水表。
       2. 当房屋用水人对报停提出异议时，供水企业不得提供报停服务，已办结的报停业务应予以撤消。
       3. 客户长期（一年）不用水且未办理暂停用水手续的，供水企业可临时报停拆表，客户需恢复用水时到供水企业申请恢复用水，半年以内恢复可装回旧表，超过半年安装新表，费用由供水企业承担。
  1. 抄表及收费
     1. 抄表
        1. 抄表周期

供水企业应定期抄录客户水表。一般情况下对同一块水表前后两次的抄表日期相差应不超过3天。

* + - 1. 抄表要求

抄表人员需进客户家中抄表的，应主动出示工作证或工作号牌。抄表人员应自带鞋套，抄表后应恢复抄表环境并礼貌道别。

* + - 1. 合理确定水表口径

供水企业每年应对DN40（含DN40）以上水表的计量负荷进行复核，根据客户实际用水量和用水习惯核算水表口径是否偏小或偏大，发现有水表口径明显不合理的，供水企业应为客户更换合理口径的新水表并向客户解释原因。

* + - 1. 水量明显波动

抄表时发现客户用水量发生明显变化的，供水企业应及时向客户派发水量波动通知，提醒客户核对用水量。居民客户月用水量超过上个抄表周期用水量1倍以上、且用水量超过50吨/月的，视为水量明显波动。

* + - 1. 抄表准确率和及时率复查

供水企业应建立抄表复查制度，每月对抄表准确率和及时率进行抽样复查，复查率不低于0.5%。

* + 1. 用水信息通知
       1. 用水信息
          1. 用水信息主要有：水费（含违约金）通知、催交水费通知、水量异常波动通知、水费发票（含电子发票）、停水通知等。
          2. 用水信息应包括以下内容：应通知客户的信息、客户响应时间、超过时间未响应的补救措施、不响应的后果、供水企业联系咨询电话。
          3. 因用水信息通知未明确注明客户响应时间而导致客户超期未响应的，供水企业不得执行“不响应的后果”。
          4. 银行托收水费之后，供水企业应对托收不成功的客户发送催交水费通知。
       2. 信息通知
          1. 信息通知指通过公众认可且较常使用的方式将用水信息通知客户，包括投递、拨打客户指定电话通知、向客户指定手机发送短信、发送微信消息、发送电子邮件等。
    2. 收费
       1. 收费水量

供水企业应按水表实际计量水量向客户收取水费，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。

* + - 1. 收费方式
         1. 供水企业应至少提供银行托收和营业厅人工收费两种水费收费方式。
         2. 鼓励供水企业开通网上交费、自助终端交费等多种方式方便客户。
      2. 托收银行
         1. 日供水量在30万吨及以上供水企业应至少提供两个可选的托收银行。
         2. 日供水量在30万吨以下的应至少提供一个可选托收银行。
      3. 水费查询
         1. 为方便客户，供水企业应为客户提供电话查询水费服务。有条件的企业可开通电话语音自动查询系统，未开通电话语音自动查询系统的单位，应为客户提供人工查询水费服务。
         2. 鼓励供水企业开通网上查询、手机短信查询水费服务。
    1. 水费追缴
       1. 提醒义务

供水企业有提醒客户按时交纳水费的义务。对银行托收不成功的客户，供水企业应发送催交水费通知。

* + - 1. 欠费违约金
         1. 对一笔应收水费，供水企业在抄表计费后，应给予客户15日的交费期。客户逾期交费，供水企业可按有关规定或双方约定的标准向客户收取欠费违约金。
         2. 欠费违约金的总额一般不超过水费本金。
      2. 继续提醒义务

对欠费客户，供水企业应继续履行提醒义务至采取停止供水措施。

* + - 1. 欠费停水

从开始计收欠费违约金之日起确定客户欠费。客户欠费达60日的，供水企业可停止供水（特殊客户除外）；采取停止供水的，供水企业应提前10日通知客户。

* + - * 1. 若供水企业未采取停水措施（特殊客户除外），导致客户继续用水和欠费的，供水企业只能收取相应的水费和应采取停水措施前所发生的水费的欠费违约金；对之后发生的水费和欠费时间，供水企业不得向客户收取欠费违约金。
      1. 恢复供水

客户交清所欠水费和欠费违约金后，供水企业应在24小时内恢复供水。

* 1. 供用水设施维护
     1. 市政供水设施维护
        1. 供水企业应遵循“网格划片、分级管理、责任明晰”的原则，对供水管网及其附属设施进行巡检。
        2. 消火栓的排放频次每季度不得少于1次，水质状况不好的，应加大排放频率并优化管网布置。
        3. 居民生活用途的二次供水水池（箱）每年清洗消毒不少于2次。
        4. 供水企业应对阀门进行一、二级分级保养。
           1. 一级保养。完成对阀门传动系统零配件检查，对阀门进行启闭操作，清理阀门井内积水及淤泥，使阀门能够正常启闭，阀门井清洁无淤积。
           2. 二级保养。除一级保养外，还应清理阀门传动系统、填装黄油等，保障阀门传动系统清洁、润滑，校核阀门指针位置，保障指示正确。
        5. 供水企业每年应制定产销差控制目标，组织供水管网探漏测漏，降低管网漏耗，节约水资源。
        6. 供水企业应有计划组织供水管网的更新和改造，市政管网更新改造率每年不应低于2%。
        7. 供水管道及其附属设施的选用应符合深圳市《优质饮用水工程技术规程》SJG16以及《优质饮用水管网建设标准》Q/SZWG 04的有关要求。
        8. 供水企业应根据阀门重要性和阀门状况等级，制定阀门年度保养、维修和更换计划。
           1. 遵循“先维修、后更换”的原则，及时做好故障阀门的维修工作。
           2. 应尽可能结合同区域内其他计划停水作业同步实施。
     2. 客户供水设施维护
        1. 供水企业应加强客户水表的日常巡检，对于不能正常运行或表针缺失的水表（包括消防表），应及时进行处理。
        2. 客户供水设施移交供水企业后，供水企业在保障原客户正常用水的前提下，可对同一片区的客户供水设施进行整合。
        3. 客户供水设施移交供水企业后，供水企业应保证最不利用水点的水压满足供水服务承诺的要求。
        4. 对抄表到户的客户，客户分表后的管道和用水设施发生故障请求供水企业协助解决时，供水企业可提供有偿服务。
     3. 维修时限
        1. 客户反映市政管道漏水、供水井盖丢失的，供水企业应在接到相关信息后1个小时之内派员到现场核实情况，并在24小时之内修复。
        2. 一般情况下，DN600（含DN600）以下管道抢修在12小时完成并通水；DN600以下，且小于或等于DN1200的管道抢修在24小时成并通水，DN1200以上管道抢修在36小时完成并通水。
     4. 水表首次检定和周期更换
        1. 水表首次使用时应强制检定。
        2. 供水企业应建立水表台帐、制定水表的年度更换计划并组织实施。
        3. 水表检定周期应符合JJG162的有关规定。
        4. 消防表不纳入周期更换，在每年进行通水检测发现故障时更换。
        5. 供水企业未按期更换水表的，客户因水表计量问题提出异议时，若经检定水表计量偏快，则计算退费时间可追溯到水表应更换时间；若经检定水表计量偏慢，供水企业不得要求客户补交水费。
     5. 计划停水及应急停水
        1. 影响消防用水的计划停水及应急停水，均应向消防支队备案。
        2. 实施较大范围计划停水的，供水企业应提前24小时将停水的原因、停水的时间、停水范围及恢复供水的时间通过大众传播媒介或其他方式通知客户。对受影响的主要工、商业客户要派发停水通知书，对住宅小区要派发到物业管理处并在小区显著位置张贴。计划停水时间超过12小时的应报市水务主管部门批准。
        3. 小范围计划停水应提前24小时以公告或电话方式通知客户。
        4. 因发生事故造成非计划性停水的，供水企业要在抢修的同时向受影响的主要工、商业客户和住宅小区主管理处派发停水通知书。停水影响人口超两万人或停水时间可能超过12小时的，还应在大众传播媒体上及时播出停水通知，并应报告水务主管部门。
        5. 如应急停水抢修工作无法在预计时间内完成，应及时将抢修情况及预计延长时间通知客户，并做好解释说明工作。
     6. 应急供水
        1. 计划停水时间超过24小时、事故情况下临时停水时间超过12小时、或临时停水发生在居民用水高峰期的，供水企业应采取临时供水措施，向受影响范围内的居民集中居住区采取水车送水等临时供水措施。
        2. 市、区级供水企业应配备送水车；街道办供水企业没有配备送水车的，应与所在地消防部门或市、区级供水企业签订事故情况下委托送水协议。
  2. 客户服务
     1. 机构设置

各供水企业应设置统一的客户服务中心，统一接待处理供水范围内的客服工作。并应建立统一、完善的客户服务电话系统，受理客户咨询与投诉，为客户提供各项查询服务。电话系统应保证24小时有人接听。

* + 1. 客户接待
       1. 客户接待人员应使用规范的服务用语，对客户的问题应详细解答，切忌浮躁和缺乏耐心。
       2. 接听客服电话的工作人员必须在电话铃响3声内接听来电，电话交流完毕应礼貌道“再见”。通常情况下，接听电话的工作人员不得中途挂断客户电话。
       3. 对上门来访的客户，接待人员应及时接待，当天的客户当天接待。
    2. 客户投诉处理
       1. 对客户投诉的问题应及时解答，对不能立即答复的问题应记录下来查实处理，供水企业应在24小时内上门查实，并在3个工作日内处理完毕并回复客户。
       2. 需要较长时间实施整改措施的，供水企业应在3个工作日内提出处理方案和处理时限答复客户，并在承诺的时限内完成整改措施。
    3. 客户投诉处理督察
       1. 供水企业应建立服务质量督察制度，就客户对投诉处理的满意度进行回访，有效投诉回访率不得低于90%，回访结果应记录在案。
       2. 对回访中客户表示不满意的，督察部门应核查处理方法是否符合有关规定。对不符合规定的，督察部门应纠正责任部门处理意见；对符合规定的，督察部门应向客户解释说明。
       3. 凡客户投诉工作人员服务态度问题一经查实，工作人员、直接领导要共同上门向客户致歉。
       4. 对责任部门答复客户稍后进行整改的，督察部门应负责督办，敦促相关部门在承诺时限内落实整改措施。严禁只承诺不落实的敷衍客户的行为。
    4. 客户满意度调查
       1. 供水企业应定期或不定期开展客户座谈和客户回访工作。
       2. 对于客户座谈和客户回访过程中收集的意见或建议，供水企业必须认真记录在案，对合理的要求应逐条加以落实。
       3. 供水企业应定期对客户进行水质、水压满意度调查，调查样本数量和样本分布应科学合理。
       4. 对于满意度调查结果应进行统计分析，制定并实施改进措施，优先解决客户反映集中片区的水质、水压问题。
  1. 常见投诉及故障处理
     1. 供水服务责任
        1. 责任点划分

客户供水设施移交供水企业管理前，供水企业责任点到总水表；抄表到户后，供水企业的责任点到客户水表，但属于建筑物本体的供水立管及连接管或另有规定的除外。

* + - 1. 供水水质的保障责任

供水企业对水质保障到其责任点。责任点以后共用供水设施水质的保障责任属于全体业主，可通过设施移交转移给供水企业，或通过《物业管理合同》委托给物业管理公司；责任点以后客户专用供水设施水质的保障责任属于产权人。

* + - 1. 水压的保障责任

客户供水设施移交供水企业管理的，供水企业应保障最不利客户的正常用水水压要求；客户供水设施未移交供水企业管理的，供水企业应保障小区总表处的服务水压满足深圳市相关规定，并保证客户用水需求。

* + 1. 水质投诉
       1. 对客户反映的水质问题，供水企业应在2小时内做出响应。
       2. 属供水企业管理的供水设施损坏造成的污染，供水企业应及时修复，属客户表后供水设施造成的污染，供水企业应协助客户修复。
    2. 水压投诉
       1. 对客户反映的水压问题，供水企业应在2小时（非工作时间应在24小时）内做出响应。
       2. 客户与供水企业结算水表前出现水压低于规定的情况时，供水企业应尽快解决。
    3. 争议水表的送检
       1. 对水表计量有疑问的，无论是客户、还是供水企业均应通知对方共同检定，不得单方拆表。
       2. 送检水表必须由供水企业派员拆卸，安装临时代用水表。将需检定水表及代用水表的表码、表径、水表行度、日期等内容如实整洁填写清楚，双方签字确认。
       3. 供水企业工作人员应将送检水表贴好封条，和客户共同送当地人民政府计量行政部门指定的计量检定机构检定，当地不能检定的应送上一级人民政府计量行政部门指定的计量检定机构检定。若客户不愿参与送表过程，供水企业可取得客户书面同意后单方面送表。
       4. 对于客户要求检定的水表，经检定合格的，由供水企业将临时代用表拆回，装回原送检水表。经检定不合格的，不合格水表作报废处理，并及时为客户换上新表，转入正常抄表收费。
       5. 若客户不愿使用供水企业提供的水表的，可由客户自行购买供水企业认可品牌的水表，经计量检定机构检定合格后，由供水企业负责安装，检定费由客户承担。
    4. 故障水表的处理
       1. 客户水表发生损坏、不正常运行、停行、表针松动或脱落、玻璃盖破损等情况，并明显影响准确计量时，称故障水表。
       2. 供水企业发现故障水表应及时通知客户对水表进行确认，不得单方拆表（客户不到现场或拒绝确认的除外）。
       3. 故障水表由供水企业派员拆卸，并为客户安装临时代用水表。拆表人员需将故障水表及代用水表的表码、表径、水表行度、日期等内容如实整洁填写清楚，双方签字确认（客户不到现场或拒绝签字的除外）。
       4. 水表故障情况下，客户用水量可以按前三个月平均用水量、去年同期用水量或新装水表计量水量推算合理确定。
       5. 发现水表有人为损坏计量的情况，供水企业应做好取证工作。
       6. 对人为损坏水表计量的情况，水表损坏时间由供水企业举证，供水企业不能明确举证的，向客户追收水费的用水时间不超过6个月。
    5. 不合格水表的退补费处理
       1. 经计量检定机构检定，水表示值误差超过国家规定时，供水企业根据水表计量检定结果进行退减水费或补收水费处理。
       2. 退、补水费的水量按检定结果计算，计算公式见式（1）：

Q=m/(1±x%)-m……………………………………………（1）

式中：Q——应退或补的水量；

m——水表计量水量；

X%——快、慢百分比。

* + - 1. 水表快慢百分比可取检定部门出具的《检定结果通知书》中列出的被检水表常用流量示值误差来计算。
      2. 一般情况下，退、补水费的用水时间不超过6个月。
    1. 异议期间供水
       1. 客户与供水企业对交纳水费有异议的，异议期间供水企业不得停止供水。
       2. 客户欠费超过两个月，供水企业已经采取了停止供水措施后，客户才对水费、水量产生异议的，客户先补交水费和欠费违约金，供水企业恢复供水。待异议确认结果出来后，供水企业依照异议确认结果向客户退减、补收水费。
  1. 费用支付方
     1. 投递费用

水费通知单、催交水费通知单、停水通知单、水费发票投递费由供水企业承担。

* + 1. 停水和恢复供水费用

客户申请短期报停和恢复供水的费用，以及客户欠费超过60天供水企业采取停水措施、客户补交水费后供水企业恢复供水的费用由供水企业承担。

* + 1. 水表检定费用

由客户提出水表检定的，经检定结果合格的，水表检定费由客户承担；检定结果为不合格的，水表检定费用由供水企业承担。

由供水企业提出对客户水表进行检定的，检定费用由供水企业承担。

* + 1. 水表定期更换费用

由供水企业抄表收费的水表，水表正常使用到规定期限后的更新费用由供水企业承担。

* + 1. 水表非正常更新费用

凡供水企业抄表到户的水表，因水表损坏或水表计量不准确需要更换水表的，若经证实水表是由客户人为损坏的，则由客户承担新水表及水表更换费用；若水表非客户人为损坏的，则由供水企业承担水表及水表更换费用。

* 1. 饮用水服务
     1. 快速响应

接报水质投诉1小时内赶赴现场处理，24小时内反馈处理结果。现场处置过程中如确认水质不符合直接饮用要求，立即采取有效措施通知受影响客户。

* + 1. 投诉管理
       1. 对每单饮用水投诉实行全流程跟踪，确保及时有效处理。
       2. 通过投诉分析服务中存在的薄弱环节，制定纠正预防措施。
    2. 信息传递
       1. 通过线上线下相结合的形式向客户传递水质信息、饮用水科普知识等。
       2. 发生突发事件，水质不能直接饮用时，通过微信公众号、手机短信等方式向市民发布提醒信息，保障饮用水安全。
       3. 开设饮用水专线、饮用水在线答疑等专门渠道，广泛收集公众对饮用水的意见和建议，并提交相关部门跟进。
    3. 认知普及

通过印制并派发宣传手册、开展公众参与活动、张贴宣传海报、在线平台软文推送、视频传播等方式进一步提升市民对饮用水的认识，传递日常用水健康知识、市民家中影响用水安全的因素等内容，增强市民对饮用水的认知和信心。