

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 21—2009

深圳市供水行业服务规范

2009-06-22 发布

2009-10-01 实施

深圳市质量技术监督局 发布

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 业务办理	1
3.1 基本要求	1
3.2 办事时限	1
3.3 上门服务	1
3.4 供用水合同	2
3.5 用水性质界定	2
3.6 用水指标核定	2
3.7 低收入家庭减免水费	2
3.8 水表过户更名	2
3.9 水表报停	2
4 抄表及收费	3
4.1 抄表	3
4.2 用水单据的投递与派发	3
4.3 收费	4
4.4 水费追缴	4
5 供用水设施维护	5
5.1 市政供水设施维护	5
5.2 用户供水设施维护	5
5.3 维修时限	5
5.4 水表首次检定和周期更换	5
5.5 计划停水及紧急停水	6
5.6 应急供水	6
6 用户服务	6
6.1 机构设置	6
6.2 用户接待	6
6.3 用户投诉处理	6
6.4 用户投诉处理督察	6
6.5 用户满意度调查	7
7 常见投诉及故障处理	7
7.1 供水服务责任	7
7.2 水质投诉	7
7.3 水压投诉	7
7.4 争议水表的送检	7
7.5 故障水表的处理	8
7.6 不合格水表的退补费处理	8

7.7 异议期间供水	8
8 费用支付	8
8.1 投递费用	9
8.2 停水和恢复供水费用	9
8.3 水表检测费用	9
8.4 水表定期更换费用	9
8.5 水表非正常更新费用	9

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、深圳市供水学会起草。

本指导性技术文件主要起草人： 罗宜兵，卓建民，赖举伟，袁忆博，梅双纬。

本指导性技术文件为首次发布。

深圳市供水行业服务规范

1 范围

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

本指导性技术文件适用于深圳市自来水供水行业，不包括小区管道直饮水、中水回用、海水利用等。

2 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。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

JJG 162 冷水水表

3 业务办理

3.1 基本要求

3.1.1 营业网点设置

为方便用户，供水企业应保证供水辖区内每20万人、或每20平方公里建成区应拥有一个供水服务网点，且网点交通方便，标志统一、明显。

提供电话预约或网上预约上门服务的供水企业，可适当扩大单个营业网点的服务面积和服务人口数量。

3.1.2 人员要求

3.1.2.1 供水企业直接与用户接触的窗口人员、客服人员、抄表人员、维修人员应经培训后持证上岗。工作时应穿着企业制服，配戴有企业统一标志的工作牌。

3.1.2.2 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，能向用户正确解释有关问题。

3.1.3 宣传资料

3.1.3.1 供水企业应将用户办理各种用水业务所需的资料以及用户关心的水价标准和有偿服务费用标准编印成宣传页，连同所需填写的各种表格摆放在服务网点。

3.1.3.2 有条件的企业可将相关信息公示在企业网站上供用户下载。

3.2 办事时限

3.2.1 用户办理用水业务时，在资料齐全情况下，从用户申请到供水企业办结不得超过 10 个工作日。

3.2.2 经审查能够办理的应及时为用户办理；经审查不能办理的，应及时答复用户，不得延误。

3.2.3 用户办理用水业务提供资料不齐全时，供水企业应一次告知用户应补充的资料，不得第二次通知用户增补新的资料；用户提供的补充资料不正确的除外。

3.3 上门服务

3.3.1 供水企业上门核实用水情况、办理供水业务和维护用户供水设施，应联系用户预约具体上门时间。

3.3.2 供水企业工作人员应遵守与用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用户，并约定新的上门时间。

3.3.3 一般情况下，供水企业不得第二次更改上门服务时间。

3.4 供用水合同

3.4.1 供水企业应与用户签订供用水合同或银行托收合同。

3.4.2 供用水应包括以下内容：

用户用水性质；月用水量；水价标准；供、用水双方的权利和义务；违约责任等。

3.5 用水性质界定

3.5.1 用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用户实际情况确定用水性质。

3.5.2 是否享受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。

3.5.3 确定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租用户的实际用途核定用水性质。

3.5.4 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。

3.5.5 特种行业用水性质应根据用户实际用途或工商营业执照行业类别确定。

3.6 用水指标核定

3.6.1 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。

3.6.2 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。

3.6.3 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。

3.6.4 工业、商业、行政和特种用水用户，执行市、区节约用水主管部门核定的用水计划。

3.6.5 城中村范围内属历史遗留问题私房，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。

3.6.6 违章建筑一律不予供水。

3.7 低收入家庭减免水费

3.7.1 对享受我市最低生活保障待遇的居民家庭，根据市物价部门规定的标准减免水费。

3.7.2 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发放的《广东省城乡居（村）民最低生活保障金领取证》。

3.8 水表过户更名

3.8.1 通常情况下，对抄表到户的用户，供水企业只与房屋业主签订供用水合同或银行托收合同，结算应交水费。

3.8.2 房屋通过正常买卖发生产权变更时，在结清之前水表的水费、污水费和滞纳金之后，用户可到供水企业办理过户更名手续。

3.9 水表报停

- 3.9.1 供水企业应为用户提供报停服务业务，报停应由房屋业主提出申请。
- 3.9.2 工作人员应核对申请人身份，抄录水表尾数水量，并在结清用户应交水费、污水处理费后拆除水表。
- 3.9.3 当房屋业主以外的其他人对房屋的产权或使用权提出异议的情况下，供水企业不提供报停服务。

4 抄表及收费

4.1 抄表

4.1.1 抄表周期

- 4.1.1.1 供水企业应定期抄录用户水表。DN25 以上（不含 DN25）水表的抄表周期不得超过一个月，DN25 以下（含 DN25）水表的抄表周期不得超过两个月。
- 4.1.1.2 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。

4.1.2 抄表要求

抄表人员需进用户家中抄表的，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。

4.1.3 合理确定水表口径

供水企业应定期对 DN40（含 DN40）以上水表的计量负荷进行复核，根据用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，供水企业应为用户更换合理口径的新水表并向用户解释原因。

4.1.4 水量明显波动

- 4.1.4.1 抄表时发现用户用水量发生明显变化的，供水企业应及时向用户派发水量波动通知，提醒用户核对用水量。
- 4.1.4.2 居民用户月用水量超过其前 3 个月平均用水量 1 倍以上、且用水量超过 50 吨/月的，视为水量明显波动。

4.1.5 隔月抄表管理

- 4.1.5.1 DN25 以下（含 DN25）水表可采取隔月抄表，但抄表周期不得超过两个月。
- 4.1.5.2 采取隔月抄表的，居民户阶梯水量和低收入家庭户减免水量按深圳市物价局公布的双倍计算。

4.1.6 抄表准确率和及时率复查

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

4.2 用水单据的投递与派发

4.2.1 用水单据

- 4.2.1.1 用水单据主要有：水费（含滞纳金）通知、催交水费通知、水量异常波动通知、水费发票、停水通知等。
- 4.2.1.2 用水单据应清晰明了地标明应通知用户的信息、用户响应时间、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。
- 4.2.1.3 因单据未明确注明用户响应时间而导致用户超期未响应的，供水企业不得执行“不响应的后果”。
- 4.2.1.4 银行托收水费之后，供水企业应对托收不成功的用户派发催交水费通知。

4.2.1.5 欠费超过 60 天的用户，供水企业应投递书面的停水通知。

4.2.2 单据投递

4.2.2.1 单据投递指将用户相关的各项信息打印成书面单据并投送到用户约定信箱或用水地址。

4.2.2.2 水费发票、欠费停水通知必须采取投递方式送达用户，用户另有约定的除外。

4.2.2.3 水费发票当用户要求自行领取时可不投递。供水企业不得强行要求用户上门领取水费发票。

4.2.3 单据派发

4.2.3.1 单据派发指通过公众认可且较常使用的方式将用水单据的内容通知用户，包括投递、拨打用户指定电话通知、向用户指定手机发送短信等。

4.2.3.2 供水企业采取单据投递以外的其他派发方式的，应将派发方式事先告知用户。

4.2.4 复查

供水企业应建立回访制度，每季按0.05%—1%的比例随机电话回访或上门回访用户是否在正常时间内收到用水单据。

4.3 收费

4.3.1 收费水量

供水企业应按水表实际计量水量向用户收取水费，不得设置水表底度或其他附加水量。

4.3.2 收费方式

4.3.2.1 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。

4.3.2.2 鼓励供水企业开通网上交费、电话转帐交费、银行网点代收费等多种方式方便用户。

4.3.3 托收银行

4.3.3.1 日供水量在 30 万吨以上的供水企业应至少提供四个可选的托收银行。

4.3.3.2 日供水量在 30 万吨以下的供水企业应至少提供两个可选托收银行。

4.3.4 水费查询

4.3.4.1 为方便用户，供水企业应为用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，应为用户提供人工查询水费服务。

4.3.4.2 鼓励供水企业开通网上查询、手机短信查询水费服务。

4.4 水费追缴

4.4.1 提醒义务

供水企业有提醒用户按时交纳水费的义务。对银行托收不成功的用户，供水企业应派发催交水费通知。

4.4.2 欠费违约金或滞纳金

4.4.2.1 对一笔应收水费，供水企业只有完成了第二次银行托收且履行了提醒义务后，才能从次月 1 日起按双方约定的标准向用户收取欠费违约金或滞纳金。

4.4.2.2 每月进行两次银行托收的企业，从次月 1 日起开始计收用户欠费违约金或滞纳金；每月进行一次银行托收的企业，从第三个月 1 日起方可对该笔应收水费计收欠费违约金或滞纳金。

4.4.2.3 欠费违约金或滞纳金的总额一般不超过水费本金。

4.4.3 继续提醒义务

对欠费用户，供水企业应继续履行提醒义务至采取停止供水措施。

4.4.4 投递停水通知

从开始计收欠费违约金或滞纳金之日起确定用户欠费。用户欠费达 60 日的，供水企业必须向用户投递书面欠费停水通知。

4.4.5 停止供水

4.4.5.1 投递欠费停水通知 10 日后用户仍未交纳水费的，供水企业应采取措施停止供水（特殊单位除外）。

4.4.5.2 若供水企业未采取停水措施（特殊单位除外），导致用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或滞纳金；对之后发生的水费和欠费时间，供水企业不得向用户收取欠费违约金或滞纳金。

4.4.6 恢复供水

用户交清所欠水费和欠费违约金或滞纳金后，供水企业应在 24 小时内恢复供水。

5 供用水设施维护

5.1 市政供水设施维护

5.1.1 管网末梢、消火栓应至少每 6 个月排放一次，以避免管网中“死水”长期滞留，减少管网水质的二次污染。

5.1.2 对管网中水质明显降低的片区，应适当增加排放次数。

5.1.3 供水企业每年应组织市政供水管网探漏测漏，降低管网漏耗，节约水资源，减少水质污染。

5.1.4 供水企业应有计划组织市政供水管网的更新和改造，并选用优质供水管材，每年市政管网更新改造率不低于 2%。

5.2 用户供水设施维护

5.2.1 供水企业应加强用户水表的日常巡检，对于表盖破损、表盖丢失的水表应更换与添补；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。

5.2.2 用户供水设施移交供水企业后，供水企业可对同一片区的用户供水设施进行整合，整合的前提是保证原用户的正常用水。

5.2.3 用户供水设施移交供水企业后，供水企业应保证最不利用户的正常用水需求。

5.2.4 对抄表到户的用户，用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。

5.3 维修时限

5.3.1 用户反映市政管道漏水、阀门井盖丢失的，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 4 小时之内做出处理响应。

5.3.2 一般情况下，DN200（含 DN200）以下管道抢修在 12 小时完成并通水；DN600（含 DN600）以下的管道抢修在 24 小时完成并通水，DN600（不含 DN600）以上管道抢修在 36 小时完成并通水，DN1200（不含 DN1200）以上管道抢修在 48 小时完成并通水。否则为不及时。

5.4 水表首次检定和周期更换

5.4.1 水表首次使用时应强制检定

5.4.2 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。

5.4.3 水表检定周期应符合 JJG-162 的有关规定。

5.4.4 消防表不纳入周期更换，在每年进行通水检测发生故障时更换。

5.4.5 供水企业未按期更换水表的，用户因水表计量问题提出异议时，若经检测水表计量过快，则计算退费时间可追溯到水表应更换时间；若经检测水表计量过慢，供水企业不得要求用户补交水费。

5.5 计划停水及紧急停水

5.5.1 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用户。对受影响的主要工、商业用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。

5.5.2 小范围停水应提前 24 小时以公告或电话方式通知用户，以便用户贮水备用。

5.5.3 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、商业用户和住宅小区管理处派发停水通知。停水影响人口超三万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。

5.5.4 如紧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用户，并做好解释说明工作。

5.6 应急供水

5.6.1 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。

5.6.2 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。

6 用户服务

6.1 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，受理用户咨询与投诉，为用户提供各项查询服务。电话系统应保证 24 小时有人接听。

6.2 用户接待

6.2.1 用户接待人员应使用规范的服务用语，对用户的问题应详细解答，切忌浮躁和缺乏耐心。

6.2.2 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用户电话。

6.2.3 对上门来访的用户，接待人员应及时接待，当天的用户当天接待。

6.3 用户投诉处理

6.3.1 对用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 2 个工作日内查实，并在 5 个工作日内处理完毕并回复用户。

6.3.2 需要较长时间实施整改措施的，供水企业应在 5 个工作日内提出处理方案和处理时限答复用户，并在承诺的时限内完成整改措施。

6.4 用户投诉处理督察

6.4.1 供水企业应建立服务质量督察制度，就用户对投诉处理的满意度进行回访，回访率不得低于 20%，回访结果应记录在案。

6.4.2 对回访中用户表示不满意的，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，督察部门应纠正客服部门处理意见；对符合规定的，督察部门应向用户解释说明。

6.4.3 凡用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用户致歉。

6.4.4 对客服部门答复用户稍后进行整改的，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用户的行为。

6.5 用户满意度调查

6.5.1 供水企业应定期或不定期开展用户座谈和用户回访工作。

6.5.2 对于用户座谈和用户回访过程中收集的意见或建议，供水企业应记录在案，对合理的要求应逐条加以落实。

6.5.3 供水企业应定期对用户进行水质、水压满意度调查，调查样本数量和样本分布应科学合理。

6.5.4 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，优先解决用户反映集中片区的水质、水压问题。

7 常见投诉及故障处理

7.1 供水服务责任

7.1.1 责任点划分

用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；用户供水设施移交后，供水企业的责任点到用户水表。

7.1.2 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；责任点以后用户专用供水设施水质的保障责任属于产权人。

7.1.3 水压的保障责任

用户供水设施移交供水企业管理的，供水企业应保障最不利用户的正常用水水压要求；用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，并保证用户用水需求。

7.2 水质投诉

7.2.1 对用户反映的水质问题，供水企业应在 24 小时内派人上门取样，并查找水质问题的原因。

7.2.2 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，属用户表后供水设施造成的污染，供水企业应协助用户修复。

7.3 水压投诉

7.3.1 对用户反映的水压问题，供水企业应在 24 小时内派人上门测压。

7.3.2 用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。

7.4 争议水表的送检

7.4.1 对水表计量有疑问的，无论是用户、还是供水企业均应通知对方共同检测确认，不得单方拆表。

7.4.2 送检水表必须由供水企业派员拆卸，安装临时代用水表。将需检验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。

7.4.3 供水企业工作人员应将送检水表贴好封条，和用户共同送第三方法定检定机构检定。若用户不愿参与送表过程，供水企业可取得用户书面同意后单方面送表。

7.4.4 对于用户要求检测的水表，经检定误差在国家规定范围以内的，由供水企业将临时代用表拆回，装回原送检水表。如检测结果超出国家规定，不合格水表作报废处理，并及时为用户换上新表，转入正常抄表收费。

7.4.5 若用户不愿使用供水企业提供的水表的，可由用户自行购买供水企业认可品牌的、有 MC 认证的水表，经水表检测机构检测合格后，由供水企业负责安装，检测费由用户承担。

7.5 故障水表的处理

7.5.1 用户水表发生损坏、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。

7.5.2 供水企业发现故障水表应及时通知用户对水表进行确认，不得单方拆表（用户不到现场或拒绝确认的除外）。

7.5.3 故障水表由供水企业派员拆卸，并为用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（用户不到现场或拒绝确认的除外）。

7.5.4 水表故障情况下，用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合理确定。

7.5.5 发现水表有人为损坏情况的，供水企业应做好取证工作。

7.5.6 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，向用户追收水费的用水时间不超过 6 个月。

7.6 不合格水表的退补费处理

7.6.1 经第三方法定检定机构检测，水表误差超过国家规定时，供水企业根据水表计量检定结果进行退减水费或补收水费处理。

7.6.2 退、补水费的水量按检定结果计算，计算公式见式（1）：

$$Q=m/(1\pm x\%)-m \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：Q——应退或补的水量；

m——水表计量水量；

X%——快、慢百分比。

7.6.3 水表快慢百分比可取检定部门出具的《水表检定书》中列出该检测水表的额定流量检测值来计算。

7.6.4 一般情况下，退、补水费的用水时间不超过 6 个月。

7.7 异议期间供水

7.7.1 用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。

7.7.2 用户欠费超过两个月，供水企业已经采取了停止供水措施后，用户才对水费、水量产生异议的，用户先补交水费和欠费违约金或滞纳金，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用户退减、补收水费。

8 费用支付

8.1 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。

8.2 停水和恢复供水费用

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

8.3 水表检测费用

由用户提出水表检测的，经检定误差在国家规定范围以内的，水表检测费由用户承担；误差超出国家规定范围的，水表检测费由供水企业承担。

由供水企业提出对用户水表进行检测的，检测费用由供水企业承担。

8.4 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。

8.5 水表非正常更新费用

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