

中华人民共和国工程建设地方标准

DB

DBJ****

备案号:

贵州省供水服务评价标准

Evaluation Standard of water supply
in Guizhou province

202*—**—**发布

202*—**—**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

DB***/***—20**

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： 2 0 2 * 年 * * 月 * * 日

20xx 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，参考有关国际标准和国外现行标准，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 术语和定义；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。

本规程的主编单位：贵阳水务集团有限公司

本规程的参编单位：

主要起草人：

主要审查人：

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	10
5 等级评价	15
附录：供水服务问卷调查表	34
本标准用词说明	36
条文说明	38

Contents

1 General Provisions	5
2 Term	6
3 Basic Requirements	7
4 Content of Evaluation and Calculation Method.....	8
4.1 Content of evaluation	8
4.2 Calculation Methods	13
5 Grade evaluation	15
Appendix: Water Supply Services Questionnaire.....	32
Explanantion Wording in This Standard.....	34
Lists of Quoted Standards.....	36

1 总 则

1.0.1 为推动我省供水行业健康发展，提高服务水平和服务质量，规范供水经营服务评价，营造市场化、法制化一流营商环境，特制定本评价标准。

1.0.2 本评价标准适用于贵州省供水企业服务质量的的评价。

1.0.3 供水服务评价应遵循提升供水服务质量宗旨，对供水厂、供水管网、二次供水、抄表收费、客户服务等内容进行综合评价。

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

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 服务标准 service standard

指规定服务应满足要求以确保其适用性的标准。

2.0.4 二次供水 secondary water supply

单位或个人将城市公共供水或自建设施供水经储存、加压，通过管道再供用户或自用形式。

2.0.5 供水水质 water supply quality

公共供水、自建设施供水及二次供水的水质。

2.0.6 客户 customer

接受服务的组织或个人。

2.0.7 供水管网 water supply network

配水管网中起主要输水作用的干管

3 基本规定

3.0.1 供水服务的评价应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评价。

3.0.2 供水服务评价应以供水企业生产、输配、销售、售后、优化提升等业务开展顺序综合评价为结果，乡镇供水部门及自建供水设施企业可参照本标准要求进行供水服务评价。

3.0.3 供水服务的评价内容由评价内容及计算方法和评价等级组成，供水部门及企业应满足所有考核内容的要求。

3.0.4 供水服务评价项目（或内容）应包括供水水质、水压等，以不少于1年的连续监测数据为基础，结合现场检查、资料查阅、问询和现场模拟等方式进行综合评价。

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 城镇公共供水厂出厂水水质检测项目和频率应按表4.1.1进行评价：

表4.1.1 出厂水水质检测项目和频率

水样	检测项目	检验频率
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、大肠埃希氏菌或耐热大肠菌群、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

2 城镇公共供水厂出厂水水质检验各单项检验合格率和综合合格率检验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 管网水水质检测项目和频率应按表4.1.3进行评价：

表4.1.3 管网水水质检测项目和频率

水样	检测项目	检验频率
管网水	浑浊度、色度、臭和味、消毒剂余量、菌落总数、大肠埃希氏菌或耐热大肠菌群、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

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，采样点数一般应按供水人口每两万人设一个，供水人口在二十万以下，一百万以上时可酌量增减。

4.1.4 管网压力

供水管网压力评价应包含下列内容：

1 供水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，管网最不利点处适当增加监测点。

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应报上级单位审批后实施降压停水；提前24h通知受影响区域的客户；按时恢复供水等内容。

2 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；

3 通知内容应包含停水或降压原因；停水或降压范围；停水或降压开始时间；恢复正常供水时间等内容。

4.1.6 管网抢修

1 供水管道漏水、突发性爆管、折断等事故，应在接报之时起按时限止水，并立即组织抢修，抢修时限从止水完成开始计算，根据管道口径不同，对止水时限及抢修时限应按表4.1.6进行评价；

表4.1.6止水时限及抢修时限

管道口径	止水时限	抢修时限
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）以上管道或影响人口数量超过1000人的突发事故进行抢修时，应立即通知影响区域客户。

3 通知渠道宜包含但不限于网络、广播、电视媒体、短信、微信公众号等。

4 通知内容包括抢修原因、影响范围、预计时长、预计恢复正常供水时间等。

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 采取临时排水、控制扬尘、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 施工完毕应回填沟槽，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，健全管网巡检制度；

2 做好巡视记录，对爆管频率较高管段缩短巡检周期；

3 管网巡检中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

- 1 根据管道材质及使用情况，结合规划建设需要，制定管网更新改造计划；
- 2 按供水管网更新改造计划组织实施。

4.1.11 采取有效措施降低管网降漏损，节约水资源。

III 二次供水

4.1.12 二次供水管理制度

加强供水泵房、水箱（池）等重要设施设备的管理，二次供水设施设备评价应包含建立管理制度和制定突发事件应急预案。

4.1.13 二次供水水质检测及保障

- 1 二次供水水质检测项目和频率应符合表4.1.12的规定；

表4.1.12二次供水水质检验项目和频率

水样	检测项目	检验频率
二次供水	色度、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 应当委托有资质认定的水质检测机构进行检测；
- 3 宜开展水质自检，检测项目应包括：臭和味、肉眼可见物、消毒剂余量、浑浊度指标；
- 4 水质检测取水点宜设在水池（箱）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

二次供水设施设备管理运行单位应向客户公开服务信息水质情况、降压或停水信息、服务和投诉电话、处理期限和流程。

IV 抄表收费

4.1.15 抄表到户

实施“一户一表”改造的居民小区、新建居民小区，设施经项目竣工验收合格后移交供水企业管理，实施抄表到户。

4.1.16 抄表周期

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

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。

4.1.18 用水量异常

1 水量核查：居民客户月用水量突变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，视为水量明显变化；

2 发现水量明显变化的注册水表，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

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。评价内容应包含按注册水表实际发生水量计量收取水费。

4.1.20 交费渠道

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

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

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。

1 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；

2 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，供水企业可按照供水合同约定条款向客户计算违约金，对不存在客观减免条件的收取欠费违约金。违约金评价应包含给予合理交费期和按约定条款收取违约金。

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”，评价应包含一次性告知书内容完善（含申请资料、办理时限、办理渠道、监督电话）和按承诺时限办理；

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、注销等其他业务时，在资料齐全的情况下办结时限应不超过5个工作日。非供水企业原因导致未能按时办结或不符合办理条件的，应及时回复客户并说明原因。评价内容应包含按时限办理业务；

3 供水企业与客户签订供用水合同评价应包含明确双方权利和义务保障客户的合法权益；

4 现场设置绿色通道，对70岁以上老人、残障人士及现役军人优先办理业务；

5 供水企业应充分考虑低收入家庭经济承受能力，评价应包含对持有效《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 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 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

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：

1 受理客户投诉后应在2小时内响应，响应及时率应为100%；

2 在5个工作日内处置完毕，非供水企业原因或其他因素导致处置时限延迟，应向投诉人说明原因，投诉处理及时率应不低于99%；

3 投诉处理回访率应为100%。

4.1.27 服务形象

1 营业厅设置入口处应设置明显标识牌；有足够的等候空间；设置信息公示和客户评价等服务设施；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、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。

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、报纸；电视等。

4.1.29 应急服务

1 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；

2 需停水的应及时告知客户，停水超过24h的，应向客户提供临时供水。

4.1.30 服务调查及监督

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。

1 以调查问卷形式收集和分析客户意见，每年应不少于1次；

2 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 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 可委托第三方开展满意度评价，向社会公开满意度评价结果。

4.1.32 智慧供水

1 建立供水水质、水压、水量等实时监测信息系统；

2 建立供水营销管理系统，实现业务流程信息化管理；

3 建立热线呼叫系统，实现对来电的自动处理；

4 建立其他信息管理系统，提升供水服务能力。

4.2 计算方法

I 供水厂

4.2.1 出厂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：

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

来电总量

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 供水服务评价内容的要求、范围及时效

5.1.1 城镇公共供水厂评价内容的评价时效为实施自然年内适时评价，要求、范围应符合表5.1.1的规定。

表5.1.1 供水厂评价内容的要求、范围及时效

中类	序号	评价类型	评价项	评价要求	评价范围	评价方法
供水厂	1	水质	项目频率	出厂水水质必检项目为：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、大肠埃希氏菌或耐热大肠菌群、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	城镇公共供水厂	资料核查
	2		项目频率	《生活饮用水卫生标准》GB 5749表1全、表2中全部项目检验频率每月不少于1次	城镇公共供水厂	资料核查
	3		项目频率	《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：每半年不少于1次；以地下水为水源：每一年不少于1次	城镇公共供水厂	资料核查
	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	城镇公共供水厂	资料核查
	5		水质合格率	水质检验综合合格率符合国家和行业规定	城镇公共供水厂	资料核查
	6	设备维护	建立台账	建立供水设施维护管理台账	城镇公共供水厂	资料核查
	7		检查维护	日常保养：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	城镇公共供水厂	资料核查
	8		检查维护	定期维护：设施检查（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，列入年度计划	城镇公共供水厂	资料核查
	9		检查维护	大修理（恢复性修理）：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	城镇公共供水厂	资料核查

5.1.2 供水管网评价内容的评价时效为实施自然年内适时评价，要求、范围及时效应符合表 5.1.2 的规定。

表 5.1.2 供水管网评价内容的要求、范围及时效

中类	序号	评价类型	评价项	评价要求	评价范围	评价方法
供水管网	1	管网水质	项目频率	浑浊度、色度、臭和味、消毒剂余量、菌落总数、大肠埃希氏菌或耐热大肠菌群、高锰酸盐指数（以O ₂ 计）、（管网末梢点）等7项检验频率每月不少于2次	城镇供水管网	资料核查
	2		项目频率	《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	城镇供水管网	资料核查
	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	城镇供水管网	资料核查
	4		水质合格率	水质检验综合合格率符合国家和行业规定	城镇供水管网	资料核查
	5		检验采样点	采样点数一般应按供水人口每两万人设一个，供水人口在二十万以下，一百万以上时可酌量增减	城镇供水管网	资料核查 现场查看 （检验采样点）
	6	管网压力	管网压力	供水管网压力最不利点符合国家和行业规定	城镇供水管网	资料核查
	7		压力合格率	管网压力合格率符合国家和行业规定	城镇供水管网	资料核查
	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	城镇供水管网	资料核查 现场查看
	9	降压停水	上报审批	报上级单位审批后实施降压停水	城镇供水管网	资料核查
	10		提前通知	提前24h通知受影响区域客户	城镇供水管网	资料核查
	11		恢复时限	按通知时限恢复供水	城镇供水管网	资料核查
	12		通知渠道	包括但不限于张贴通知书、报纸、网络、广播、电视媒体等	城镇供水管网	资料核查
	13		通知内容	停水或降压原因、停水或降压范围、停水或降压开始时间、恢复正常供水时间	城镇供水管网	资料核查

续表 5.1.2

中类	序号	评价类型	评价项	评价要求	评价范围	评价方法
供水管网	14	降压 停水	止水 时限	DN300（含DN300）以下1h； DN300-DN600（含DN600）1.5h； DN600-DN1200（含1200）2h； DN1200以上2.5h	城镇供水 管网	资料核查
	15		抢修 时限	DN300（含DN300）以下 8h； DN300-DN600（含DN600）16h； DN600-DN1200（含1200）24h； DN1200以上32h	城镇供水 管网	资料核查
	16		通知 范围	N500（含DN500）以上管道或影响人口数量超 过1000人的突发事故立即通知受影响区域客户	城镇供水 管网	资料核查
	17		通知 渠道	包含但不限于网络、广播、电视媒体、短信、 微信公众号等	城镇供水 管网	资料核查
	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	城镇供水 管网	资料核查
	19	施工 现场	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	城镇供水 管网	现场查看
	20	施工 环境	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； 施工完毕回填沟槽，清理现场，并通知有关部 门恢复路面	城镇供水 管网	现场查看
	21	管网 巡检	台账 建立	建立管网信息台账，健全管网巡检制度	城镇供水 管网	资料核查
	22		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	城镇供水 管网	资料核查
	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	城镇供水 管网	资料核查
	24	管网 更新 改造	改造 计划	制定供水管网更新改造计划	城镇供水 管网	资料核查
	25		改造 实施	按供水管网更新改造计划组织实施	城镇供水 管网	资料核查
	26	管网漏 损控制	管网漏 损控制	采取有效措施降低管网漏损	城镇供水 管网	资料核查

5.1.3 二次供水评价内容的评价时效为实施自然年内适时评价的要求、范围及时效应符合表 5.1.3 的规定。

表 5.1.3 二次供水评价内容的要求、范围及时效

中类	序号	评价类型	评价项	评价要求	评价范围	评价方法
二次供水	1	制度及预案	建立制度	建立二次供水管理制度	二次供水管理运行单位	资料核查
	2		制定预案	制定突发事件应急预案	二次供水管理运行单位	资料核查
	3	水质检测及保障	检测项目及频率	色度、浊度、嗅味、肉眼可见物、pH、总大肠菌群、菌落总数、消毒剂余量等指标检测频率每半年不少于1次	二次供水管理运行单位	资料核查
	4		检测机构	应当委托有资质认定的水质检测机构进行检测	二次供水管理运行单位	资料核查
	5		自检项目	臭和味、肉眼可见物、消毒剂余量、浑浊度指标	二次供水管理运行单位	资料核查
	6		记录存档	水质自检记录存档备案	二次供水管理运行单位	资料核查
	7		清洗消毒	水箱（池）清洗消毒应不少于每半年1次	二次供水管理运行单位	资料核查
	8	对外服务	信息公开	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	二次供水管理运行单位	资料核查

5.1.4 抄表收费评价内容时效为实施自然年内适时评价的要求、范围及时效应符合表 5.1.4 的规定。

表 5.1.4 抄表收费评价内容的要求、范围及时效

中类	序号	评价类型	评价项	评价要求	评价范围	评价方法
抄表收费	1	抄表到户	抄表到户	对“一户一表”改造小区、新建居民小区，经验收合格移交供水企业管理的实施抄表到户	城镇公共供水企业	资料核查
	2	抄表周期	抄表周期	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	城镇公共供水企业	资料核查
	3		抄见率	水表抄见率不低于98%	城镇公共供水企业	资料核查
	4	抄表复核	抄表复核	按年度计划对DN40（含DN40）以上水表的计量负荷复核	城镇公共供水企业	资料核查

续表5.1.4

中类	序号	评价类型	评价项	评价要求	评价范围	评价方法
抄表收费	5	抄表复核	抄表复核	对不匹配的水表，供水企业应为客户免费更换合理口径新水表	城镇公共供水企业	资料核查
	6	水量异常服务	水量核查	客户水量明显变化核查	城镇公共供水企业	资料核查 现场查看
	7		客户告知	主动联系客户告知，必要时配合客户关闭阀门或检查内部管线	城镇公共供水企业	资料核查 现场查看
	8	计量收费	计量收费	按注册水表实际发生水量计量收取水费	城镇公共供水企业	资料核查
	9	缴费渠道	缴费渠道	宜包含但不限于现场营业厅或线上营业厅、便民服务点代收、银行代收、手机app等第三方平台代收	城镇公共供水企业	资料核查
	10	缴费凭证	缴费凭证	提供收费凭证（含电子凭证）或客户需开具发票的应按要求提供（含电子发票）	城镇公共供水企业	资料核查
	11	收费提醒	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	城镇公共供水企业	资料核查
	12		通知形式	通包含但不限于张贴交费通知、发送交费提醒短信、网络服务app推送、电话通知	城镇公共供水企业	资料核查
	13	交费设定	交费期限	抄表计费后，给予客户不少于15天的交费期	城镇公共供水企业	资料核查
	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，对不存在客观减免条件的收取欠费违约金	城镇公共供水企业	资料核查

5.1.5 客户服务评价内容的要求、范围及时效应符合表 5.1.5 的规定。

表 5.1.5 客户服务评价内容的要求、范围及时效

中类	序号	评价类型	评价项	评价要求	评价范围	评价方法
客户服务	1	业务办理	报装业务信息公开	一次性告知书内容明确申请资料、办理时限、办理渠道、监督电话	城镇公共供水企业	资料核查 现场查看
	2		报装业务办理时限	按承诺时限办理	城镇公共供水企业	资料核查
	3		其他业务办理时限	客户申请办理其他业务，在资料齐全的情况下，办结时限不超过5个工作日	城镇公共供水企业	资料核查

续表5.1.5

中类	序号	评价类型	评价项	评价要求	评价范围	评价方法
客户服务	4	业务办理	供用水合同签订	与客户签订供用水合同	城镇公共供水企业	资料核查
	5		绿色通道	现场设置绿色通道，对70岁以上老人、残障人士及现役军人优先办理业务	城镇公共供水企业	现场查看
	6		用水优惠	对持有效《贵州省最低生活保障证》的居民家庭，按相关价格政策执行优惠用水价格	城镇公共供水企业	资料核查
	7	服务渠道	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、微信公众号等网络服务渠道	城镇公共供水企业	资料核查
	8		热线接通率	服务热线电话接通率符合国家和行业规定	城镇公共供水企业	资料核查
	9	服务投诉	响应及时率	响应及时率应为100%	城镇公共供水企业	资料核查
	10		投诉及时率	处理及时率不低于99%	城镇公共供水企业	资料核查
	11		投诉回访率	回访率应为100%	城镇公共供水企业	资料核查
	12	服务形象	营业厅设置	设置明显标识牌； 有足够的等候空间； 设置信息公示和客户评价等服务设施； 设置无障碍通道； 保持环境整洁	城镇公共供水企业	现场查看 现场查看
	13		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	城镇公共供水企业	现场查看 现场模拟
	14		人员素质	电话及营业厅接待人员熟悉相关业务，有良好的沟通能力及服务技巧	城镇公共供水企业	现场查看 现场查看
	15	服务公开	公开信息	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； 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	城镇公共供水企业	资料核查 现场查看

续表 5.1.5

中类	序号	评价类型	评价项	评价要求	评价范围	评价方法
客户服务	16	服务公开	公开渠道	营业厅、微信公众号、网站、热线电话、宣传手册和服务指南、报纸、电视、其他宣传形式	城镇公共供水企业	资料核查
	17	应急服务	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	城镇公共供水企业	资料核查
	18		客户告知	需停水的应及时告知客户	城镇公共供水企业	资料核查
	19		应急处置	停水超过24h的，应向客户提供临时供水	城镇公共供水企业	资料核查
	20	服务调查及监督	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	城镇公共供水企业	资料核查
	21		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	城镇公共供水企业	资料核查
	22	客户满意度	服务回访	处置完毕工单进行100%回访	城镇公共供水企业	资料核查
	23		回访满意度	回访满意率达95%	城镇公共供水企业	资料核查
	24		第三方评价	委托第三方开展满意度评价，向社会公开供水服务评价结果	城镇公共供水企业	资料核查
	25	智慧供水	智慧供水	建立供水水质、水压、水量等实时监测信息系统； 建立供水营销管理系统，实现业务流程信息化管理； 建立热线呼叫系统，实现对来电的自动处理； 建立其他信息管理系统，提升供水服务能力	城镇公共供水企业	资料核查

5.2 供水服务综合评价

5.2.1 城镇公共供水厂和自建设施水厂评价分值要求应符合表 5.2.1 的规定

表 5.2.1 供水厂评价分值得分要求

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					评价分值	权重
					10分	9分	8分	7分	6分		
供水厂	水质	1	项目频率	出厂水水质必检项目为：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、大肠埃希氏菌或耐热大肠菌群、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	每日1次	两日1次	三日1次	四日1次	五日1次	B ₁	0.015
		2	项目频率	《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	每月1次	两月1次	三月1次	四月1次	五月1次	B ₂	0.01
		3	项目频率	《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：每半年不少于1次；以地下水为水源：每一年不少于1次	地表水源每半年1次；地下水源一年1次	地表水源一年1次；地下水源一年半1次	地表水源一年半1次；地下水源两年1次	地表水源两年1次；地下水源两年半1次	地表水源两年半1次；地下水源三年1次	B ₃	0.01
		4	水质合格率	水质检测10项各单项合格符合国家和行业规定	97%及以上	96%-96.99%	95%-95.99%	94%-94.99%	93%-93.99%	B ₄	0.02
		5	水质合格率	水质检测综合合格率符合国家和行业规定	97%及以上	96%-96.99%	95%-95.99%	94%-94.99%	93%-93.99%	B ₅	0.02
	设备维护	6	建立台账	建立供水设施维护管理台账	台账完善	-	台账存在漏项	-	未建立台账	B ₆	0.01
		7	检查维护	日常保养：检查供水设施运行状况，设备、环境、环境卫生清洁、传动部件按照规定润滑	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

续表 5.2.1

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					评价分值	权重
					10分	9分	8分	7分	6分		
供水厂	设备维护	8	检查维护	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	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	检查维护	大修理：全面检修、重要部件修复或更换，使设施恢复到良好技术状态	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

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					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	项目频率	管网水水质必检项目为：浑浊度、色度、臭和味、消毒剂余量、菌落总数、大肠埃希氏菌或耐热大肠菌群、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	每月2次	每月1次	两月1次	三月1次	四月1次	C ₁	0.01
		2	项目频率	《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	每月1次	两月1次	三月1次	四月1次	五月1次	C ₁	0.01
		3	水质合格率	水质检测7项各单项合格率符合国家和行业规定	97%及以上	96%-96.99%	95%-95.99%	94%-94.99%	93%-93.99%	C ₂	0.01
		4	水质合格率	水质综合合格率符合国家和行业规定	97%及以上	96%-96.99%	95%-95.99%	94%-94.99%	93%-93.99%	C ₃	0.01

续表5.2.2

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					评价分值	权重
					10分	9分	8分	7分	6分		
供水管网	管网水质	5	检验采样点	采样点数一般应按供水人口每两万人设一个，供水人口在二十万以下，一百万以上时可酌量增减	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90%且小于100%	采样点设置数量占应设置数量的比率大于等于80%且小于90%	采样点设置数量占应设置数量的比率大于等于70%且小于80%	采样点设置数量占应设置数量的比率大于等于60%且小于70%	C ₄	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	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 ₅	0.01
		7	压力合格率	管网压力合格率合国家和行业规定	98%以上	97%-97.99%	96%-96.99%	95%-95.99%	94%-94.99%	C ₆	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	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 ₇	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	每次都上报	1次未上报	2次未上报	3次未上报	4次未上报	C ₈	0.01
		10	提前通知	提前24h通知受影响区域客户	每次都通知	1次未通知	2次未通知	3次未通知	4次未通知	C ₉	0.01
		11	恢复时限	按通知时限恢复供水	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 ₁₀	0.01
		12	通知渠道	张贴通知书、报纸、网络、广播、电视媒体等	5个渠道	4个渠道	3个渠道	2个渠道	1个渠道	C ₁₁	0.01

续表5.2.2

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					评价分值	权重
					10分	9分	8分	7分	6分		
供水管网	停水降压	13	通知内容	停水或降压原因、停水或降压范围、停水或降压开始时间、恢复正常供水时间	4项内容	3项内容	2项内容	1项内容	-	C ₁₂	0.01
		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	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 ₁₃	0.01
		15	抢修时限	DN300（含DN300）以下8h DN300~DN600（含DN600）16h DN600~DN1200（含DN1200）24h DN1200以上32h	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
		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	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 ₁₅	0.01
		17	通知渠道	包含但不限于网络、广播、电视媒体、短信、微信公众号等	5个渠道	4个渠道	3个渠道	2个渠道	1个渠道	C ₁₆	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	4项内容	3项内容	2项内容	1项内容	-	C ₁₇	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 必要时设置车辆及行人通行的临时通道，通道应牢固、可靠 夜间设置警示灯或照明灯 保护相邻地下设施	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 ₁₈	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	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

续表5.2.2

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					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，健全管网巡检制度	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 ₂₀	0.005
		22	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	巡检记录完整，对爆管频率较高管段缩短巡检周期		巡检记录存在漏项，对爆管频率较高管段缩短巡检周期		巡检记录存在漏项，未对爆管频率较高管段缩短巡检周期	C ₂₁	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	处置达100%	处置达80%	处置达70%	处置达60%	处置达50%	C ₂₂	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	年度更新率3%及以上	年度更新率2.5%-2.99%	年度更新率2%-2.49%	年度更新率1.5%-1.99%	年度更新率1.5%以下	C ₂₃	0.005
		25	改造实施	按供水管网更新改造计划组织实施	完成率100%	完成率90%	完成率80%	完成率70%	完成率60%	C ₂₄	0.005
	管网漏损控制	26	管网漏损控制	城镇供水管网基本漏损	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 ₂₄	0.005

注：C=C₁×0.01+C₂×0.01+C₃×0.01+C₄×0.005+C₅×0.005+C₆×0.01+C₇×0.01+C₈×0.005+C₉×0.01+C₁₀×0.01+C₁₁×0.01+C₁₂×0.01+C₁₃×0.01+C₁₄×0.01+C₁₅×0.005+C₁₆×0.005+C₁₇×0.005+C₁₈×0.005+C₁₉×0.005+C₂₀×0.005+C₂₁×0.005+C₂₂×0.005+C₂₃×0.005+C₂₄×0.005+C₂₅×0.015+C₂₆×0.05

5.2.3 二次供水评价分值要求应符合表 5.2.3 的规定

表 5.2.3 二次供水评价分值得分要求

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					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	建立制度	-	-	-	-	D ₁	0.005
		2	制定预案	制定突发事件应急预案	制定应急预案	-	-	-	-	D ₂	0.005
	水质检测及保障	3	项目频率	色度、臭和味、浑浊度、肉眼可见物、菌落总数、总大肠菌群、消毒剂余量等7项检测频率每半年不少于1次	半年1次	一年1次	一年半1次	两年1次	-	D ₃	0.01
		4	检测机构	委托有资质认定的水质检测机构进行检测	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、浑浊度指标	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	水质自检记录存档备案	记录完善	-	记录存在漏项	-	-	D ₆	0.05
		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	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	二次供水水箱（池）清洗消毒记录； 清洗后水质情况； 降压或停水； 服务投诉电话； 处理期限和流程	公开5项	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+D₃×0.00+D₄×0.01+D₅×0.01+D₆×0.005+D₇×0.01+D₈×0.005

5.2.4 抄表收费评价分值要求应符合表5.2.4的规定

表5.2.4抄表收费评价分值得分要求

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					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	对“一户一表”改造的老旧小区和新建居民小区，开展抄表到户工作	100%开展	90%开展	80%开展	70%开展	60%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	符合抄表周期	-	-	-	不符合抄表周期	E ₂	0.02
		3	抄见率	水表抄见率不应低于98%	98.00%及以上	95.00%—97.99%	90.00%—94.99%	80.00%—89.99%	80.00%以下	E ₃	0.02
	抄表复核	4	抄表复核	以年未单位开展DN40（含DN40）以上水表的计量负荷复核	以年未单位全部复核	以年未单位复核率达80%	以年未单位复核率达60%	以年未单位复核率达40%	以年未单位复核率40%以下	E ₄	0.02
		5	抄表复核	对不匹配水量复核口径的水表更换合理口径的新水表	复核不匹配水表全部更换	复核不匹配水表更换达80%	复核不匹配水表更换达60%	复核不匹配水表更换达40%	复核不匹配水表更换40%以下		0.01
	水量异常服务	6	水量核查	客户水量明显变化核查	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 ₅	0.02
		7	客户服务	主动联系客户告知，必要时配合客户关闭阀门或检查内部管线	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 ₆	0.01
	计量收费	8	计量收费	按注册水表实际计量收取水费	100%按计量	-	80%按计量收取	-	未按计量收取	E ₇	0.02

续表5.2.4

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					评价分值	权重
					10分	9分	8分	7分	6分		
抄表收费	缴费渠道	9	缴费渠道	现场营业厅、线上营业厅、便民服务点代收、银行代收、微信支付支付宝等平台代收	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	无营业厅外其他交费渠道	E ₈	0.02
	缴费凭证	10	缴费凭证	提供收费凭证（含电子凭证）或按客户需开具发票的应按要求提供（含电子发票）	100%提供	90%提供	80%提供	70%提供	60%提供	E ₉	0.02
	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	6项内容	5项内容	4项内容	3项内容	2项内容	E ₁₀	0.02
		12	通知形式	张贴交费通知、发送交费提醒短信、网络服务app推送、电话通知	4种通知	3种通知	2种通知	1种通知	-	E ₁₁	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	15天及以上	12天—14天	9天-11	9天以下	未给予交费期	E ₁₂	0.02
		14	逾期交费	客户逾期交费的，供水企业可按照有关规定或双方约定标准计算违约金，在不存在客观减免条件的收取欠费违约金	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 ₁₃	0.02

注：E=E₁×0.01+E₂×0.02+E₃×0.02+E₄×0.02+E₅×0.01+E₆×0.02+E₇×0.01+E₈×0.02+E₉×0.02+E₁₀×0.02+E₁₁×0.02+E₁₂×0.02+E₁₃×0.02+E₁₄×0.02

5.2.5 客户服务评价分值要求应符合表5.2.5的规定

表5.2.5客户服务评价分值得分要求

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					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	一次性告知书内容明确申请资料、办理时限、办理渠道、监督电话	说明4项	说明3项	说明2项	说明1项	-	F ₁	0.03

续表5.2.5

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					评价分值	权重
					10分	9分	8分	7分	6分		
客户服务	业务办理	2	报装业务办理时限	按承诺时限办理	100%按时限办理	90%按时限办理	80%按时限办理	70%按时限办理	60%按时限办理	F ₂	0.03
		3	其他业务办理时限	客户申请办理其他业务，在资料齐全的情况下，办结时限不超过5个工作日	100%按时限办理	90%按时限办理	80%按时限办理	70%按时限办理	60%按时限办理	F ₃	0.02
		3	其他业务办理时限	客户申请办理其他业务，在资料齐全的情况下，办结时限不超过5个工作日	100%按时限办理	90%按时限办理	80%按时限办理	70%按时限办理	60%按时限办理	F ₃	0.02
		4	合同签订	与客户签订供用水合同，明确双方权利和义务，保障客户的合法权益	100%签订	90%签订	80%签订	70%签订	60%签订	F ₄	0.02
		5	绿色通道	70岁以上老人、残障人士及现役军人现场办理时，应开通绿色通道	设置绿色通道均优先办理	-	设置绿色通道	-	未设置	F ₅	0.01
		6	优惠用水	对持有效《贵州省最低生活保障证》的居民家庭，按相关价格政策实施水费减免	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	设置立24小时服务热线和现场营业厅，有条件的企业宜设置线上营业厅、公众号等网络服务渠道	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	未设置	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	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	响应及时率	响应及时率为100%	100%	99%-99.99%	98%-98.99%	97%-97.99%	96%-96.99%	F ₉	0.02
		10	投诉及时率	投诉处理及时率不低于99%	99%及以上	98%-98.99%	97%-97.99%	96%-96.99%	95%-95.99%	F ₁₀	0.02

续表5.2.5

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					评价分值	权重
					10分	9分	8分	7分	6分		
客户服务	服务投诉	11	服务投诉	投诉处理回访率应为100%	100%	99%-99.99%	98%-98.99%	97%-97.99%	96%-96.99%	F ₁₁	0.02
	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； 服务设施齐全完好； 室内保持整洁	四项符合	三项符合	两项符合	一项符合	均不符合	F ₁₂	0.01
		13	人员要求	着装整洁、举止文明、用语规范、态度热情	四项符合	三项符合	两项符合	一项符合	均不符合	F ₁₃	0.02
		14	人员要求	电话及营业厅接待人员有较好的沟通能力及服务技巧	沟通能力和 服务技能较好	-	沟通能力和 服务技能一般	-	沟通能力和 服务技能较差	F ₁₄	0.02
	服务公开	15	公开信息	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； 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	公开 10项	公开8项- 9项	公开6项- 7项	公开4项- 5项	公开4项 以下	F ₁₆	0.01
		16	公开渠道	营业厅、公众号、网站公布、 热线电话询问、发放宣传手册 火服务指南、报纸、电视、其他 宣传形式	9个渠道	7个-8个 渠道	5个-6个 渠道	3个-4个 渠道	3个以下 渠道	F ₁₇	0.01
	应急服务	17	应急机制	遇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	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	未上报、 未处置	F ₁₈	0.01

续表5.2.5

评价项目	中类	序号	评价内容		评价取分标准					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	客户告知	需停水的应及时告知客户	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	0.01
		19	应急处置	停水超过24h的,应向客户提供临时供水	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	20	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	一年1次以上	一年1次	一年半1次	两年一次	-	F ₂₁	0.01
	服务监督	21	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	一年1次以上	一年1次	一年半1次	两年一次	-	F ₂₂	0.01
	服务满意度	22	服务回访	处置完毕工单进行100%回访	100%	95.00—99.99%	90.00%-94.99%	85.00%-89.99%	85.00%以下	F ₂₃	0.01
		23	回访满意度	回访满意率应达到回访客户样本总量的95%	95.00%及以上	90.00%-94.99%	85.00%-89.99%	80.00%-84.99%	80.00%以下	F ₂₄	0.02
		24	第三方评价	委托开展第三方满意度评价	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	25	智慧供水	建立供水水质、水压、水量等实时监测信息系统; 建立供水营销管理系统,实现业务流程信息化管理; 建立热线呼叫系统,实现对来电的自动处理; 建立其他信息管理系统,提升供水服务能力	5项及以上采用	4项采用	3项采用	2项采用	1项采用	F ₂₆	0.01

注: $F = F_1 \times 0.03 + F_2 \times 0.03 + F_3 \times 0.02 + F_4 \times 0.02 + F_5 \times 0.005 + F_6 \times 0.01 + F_7 \times 0.02 + F_8 \times 0.02 + F_9 \times 0.02 + F_{10} \times 0.02 + F_{11} \times 0.02 + F_{12} \times 0.01 + F_{13} \times 0.02 + F_{14} \times 0.02 + F_{15} \times 0.01 + F_{16} \times 0.01 + F_{17} \times 0.01 + F_{18} \times 0.01 + F_{19} \times 0.01 + F_{20} \times 0.01 + F_{21} \times 0.01 + F_{22} \times 0.01 + F_{23} \times 0.02 + F_{24} \times 0.01 + F_{25}$

5.3 综合评分汇算和评价等级

5.3.1 供水服务评价综合评汇算和评价等级按表5.3.1进行计算

表5.3.1供水服务评价综合评汇算和评价等级

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						
优秀.90分-100分						
良好.80分-89分						
中等.65分-79分						
差.64分及以下						

注：M=B+C+D+E+F+G, 评价等级为综合得分对应等级。

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	您认为城镇自来水水质	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工的服务态度	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 ()
	您是否知道自来水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 ()
	您对我公司执行水价	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

《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

《居民住宅二次供水工程技术规程》DG J32J161

《供水管网漏损控制及评定标准》CJJ 92

《城镇供水服务》CJ/T 316

《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

DBXX-XX-2022

条文说明

1 总 则

1.0.1 制定本评价标准的目的是为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，也是服务的主体，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，术语部分沿用了供水服务、供水用水规程等相关规范的大部分词条，个别词条根据专家意见及建议进行修改，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】

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。结合贵州省各地州情况，部分水源水质pH值偏低，对制水工艺影响较为明显，增加该项检测确保制水工艺中pH值稳定性，避免絮凝效果不显著或反应时间过长的的问题。

《生活饮用水卫生标准》GB5749-2022正式实施后，检测指标按该标准严格执行。

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，应报主管单位审批后实施，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、宣传力度大的渠道。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。

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适当更高要求。

4.1.7 施工现场

4.1.8 施工环境

【评价依据】

鉴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，施工现场和施工环境评价参照原《城镇供水服务》CJ/T 316中第8条明确的相关规定。

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。

4.1.10 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

4.1.11 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。

4.1.12 二次供水水质检测及保障

《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、臭味、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进行，检测报告应存档备案。

4.1.13 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。

4.1.13 二次供水水池（箱）定期清洗消毒

【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。

4.1.12 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、臭味、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进行，检测报告应存档备案。

4.1.13 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、住建部联合下发，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）、用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注册民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用户家中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用户水量存在异常的情况，供水企业有配合用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，避免用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上次抄见量、本次抄见量、本次用水量、本次水费等4项没用，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。

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】

按营商环境考核要求，增加了供水管网、水表巡检查记录及制度。

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】

智慧供水即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，结合国内及全省供水企业已开展或正在开展的信息化管理系统情况设定本评价指标，侧重于在提升服务能力方面进行评价。