

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 61—2020
代替 SZDB/Z 21—2009

供水行业服务规范

Service standards for water supply industry

2020-04-21 发布

2020-05-01 实施

深圳市市场监督管理局

发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 业务办理	1
4.1 基本要求	2
4.2 业务办理	2
4.3 用水报装	2
4.4 上门服务	2
4.5 供用水合同	3
4.6 用水性质界定	3
4.7 用水定额核定	3
4.8 抄表到户	3
4.9 低收入及优抚家庭水费减免	3
4.10 用水报停	4
5 抄表及收费	4
5.1 抄表	4
5.2 收费	4
5.3 水费追缴	5
5.4 信息通知	5
6 供水设施维护	5
6.1 市政供水设施维护	6
6.2 客户供水设施维护	6
6.3 维修时限	6
6.4 水表首次检定和周期更换	6
6.5 计划停水及应急停水	6
6.6 应急供水	7
7 客户服务与投诉处理	7
7.1 机构设置	7
7.2 客服业务受理	7
7.3 客服业务处理	7
7.4 客户投诉处理督察	7
7.5 客户满意度调查	7
8 供水保障及争议处理	8
8.1 供水保障责任	8
8.2 争议水表的送检	8
8.3 故障水表的处理	8
8.4 不合格水表的退补费处理	9
8.5 异议期间供水	9
9 费用承担方	9

9.1 投递费用.....	9
9.2 水表检定费用.....	9
9.3 水表定期更换费用.....	9
9.4 水表非正常更新费用.....	9

前 言

本规范按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本规范代替SZDB/Z 21-2009《深圳市供水行业服务规范》，与SZDB/Z 21-2009相比主要变化如下：

- 修改了“范围”（见第1章，2009年版的第1章）；
- 修改了“规范性引用文件”（见第2章，2009年版的第2章）；
- 增加了“术语和定义”（见第3章）；
- 增加了“服务渠道”（见4.1.1）；
- 增加了“用水报装”（见4.3）；
- 增加了“合表政策内容”（见4.7.4）；
- 增加了“抄表到户”（见4.8）；
- 增加了“优抚对象水费减免”（见4.9）；
- 修改了“用水信息通知方式”（见5.2.2，2009年版的5.2.2）；
- 修改了“欠费违约金”的收取（见5.4.2，2009年版的5.4.2）；
- 增加了“消防栓排放频次”（见6.1.2）；
- 修改了“客服人员要求”（见7.2.3，2009年版的7.2.3）；
- 修改了“投诉处理回复时限”（见7.3.1，2009年版的7.3.1）；
- 修改了“水质、水压投诉响应时限要求”（见第7章，2009年版的第8章）。

本规范由深圳市水务局提出并归口。

本规范主要起草单位：深圳市水务局、深圳市水务（集团）有限公司。

本规范主要起草人员：符明月、罗伟、戴少艾、张莉、于静、赖举伟、黄壮鹏、杨群、张炳坤、付斌、戴剑明、李立丽、王纯洁、钟艳萍、赵红艳、姜世博。

本标准于2009年6月首次发布，2020年4月第一次修订。

供水行业服务规范

1 范围

本标准规定了深圳市供水行业关于供水服务、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承担方等方面的服务规范。

本标准适用于深圳市自来水供水行业。

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/T 32063 城镇供水服务

JJG 162 冷水水表

SJG 16 深圳市优质饮用水工程技术规程

SZDB/Z 64 城市供水服务水压技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

供水服务 water supply service

供水企业提供生活、生产和其他各项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。

3.2

客户 customer

与供水企业有供用水关系、接受供水服务的单位或个人（居民）。

3.3

供水企业 water supply enterprise

依法从事城市供水生产经营，承担城市供水的法人。

3.4

注册水表 registered water meter

由供水企业抄读和管理，用于客户与供水企业贸易结算的计量器具。

4 业务办理

4.1 基本要求

4.1.1 服务渠道设置

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

4.1.1.2 服务热线应提供每天 24 小时服务。

4.1.1.3 营业厅服务：要求标识统一、环境整洁、设施齐备，提倡设置综合业务窗口一站式受理各类客户业务，客户办理业务平均等待时间不宜超过 20 分钟。

4.1.1.4 网上营业厅、公众号等在线服务：应做到指引清晰，操作简便。

4.1.2 人员要求

4.1.2.1 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。

4.1.2.2 服务人员应衣着整洁、举止文明、语言规范、态度热情，熟悉相关业务，遵守职业道德。

4.1.3 信息公开

4.1.3.1 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。

4.1.3.2 提供信息的方式包括：网站、公众号、实体营业厅公布，宣传资料发放，热线查询等。

4.1.4 客户信息保密

供水企业不得违规向未经授权的第三方泄露客户信息，但依法向政府部门提供的除外。

4.1.5 认知普及

供水企业应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、视频传播等方式传递日常用水健康科普知识。

4.2 业务办理

4.2.1 客户办理更名过户、迁移、口径变更等各类用水业务，在资料齐全情况下，供水企业应在规定的时限内办结。对资料修改业务，供水企业应当场办结；对其他业务，应在 9 个工作日内办结。非供水企业原因导致未能按时办结的，需告知客户。

4.2.2 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。

4.2.3 经审核能够办理的，供水企业应及时为客户办理；经审核不能办理的，供水企业应及时答复客户。

4.3 用水报装

4.3.1 客户办理用水报装业务，用水接入水表口径 DN50 以下的，供水企业受理申请、验收通水应在 4 个工作日内办结（不包含施工时间，下同）；水表口径 DN50 及以上的，供水企业受理申请、验收通水应在 7 个工作日内办结。

4.3.2 非居民客户办理正式用水报装，供水企业应告知客户及时向水务主管部门申请办理正式用水计划。

4.4 上门服务

4.4.1 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。

4.4.2 供水企业工作人员应遵守与客户约定的上门服务时间，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。

4.4.3 一般情况下，供水企业不得第二次更改上门服务时间。

4.5 供用水合同

4.5.1 供水企业应与客户签订供用水合同，可同时签订银行托收合同。

4.5.2 供用水合同应包括以下内容：

- a) 水价标准、用水性质；
- b) 供、用水双方的权利和义务；
- c) 违约责任等。

4.6 用水性质界定

4.6.1 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。用水性质一经核定，供水企业与客户不得擅自变更。

4.6.2 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。

4.6.3 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。

4.7 用水定额核定

4.7.1 房屋用途为居民住宅且实际用于居家生活的，供水企业应严格按照市物价主管部门文件核定居民用水定额。

4.7.2 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定额，但不得变更其用水性质。

4.7.3 非居民客户用水，执行市、区节约用水主管部门核定的用水计划。

4.7.4 城中村范围内属历史遗留问题建筑，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定额。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，可按实际租住户数或按实际租住面积计算户数予以核定居民用水定额。

4.8 抄表到户

4.8.1 实施优质饮用水入户工程和社区供水管网改造工程的居民小区、以及新建居民小区，经供水企业参与验收合格后应移交给供水企业抄表到户。新建居民小区宜使用远传水表。

4.8.2 居民小区抄表到户工作按照“提交申请—现场勘验—签订合同—结清水费—抄表收费”的步骤办理。

4.8.3 抄表到户后，供水企业应按照政府有关文件规定，对相关生活供水设施进行管养维护。消防设施按消防条例有关规定由相关责任人管养维护。

4.8.4 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。

4.9 低收入及优抚家庭水费减免

4.9.1 对享受我市最低生活保障和优抚人员待遇的居民家庭，按相关政策规定的标准减免水费。

4.9.2 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局核发的《深圳市优抚对象优待证》。

4.10 用水报停

4.10.1 供水企业为客户办理用水报停业务时，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。

4.10.2 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。

5 抄表及收费

5.1 抄表

5.1.1 抄表周期

供水企业应定期抄录客户水表。一般情况下居民水表的抄表周期不超过两个月，非居民水表的抄表周期不超过1个月。

5.1.2 抄表要求

供水企业应做到定期准确抄表。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。

5.1.3 水表口径复核

供水企业每年应对DN40（含DN40）以上水表的计量负荷进行复核，查看客户实际用水量曲线是否与水表规格相匹配，如不匹配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。如果因客户虚报用水计划导致水表口径不合理，更换新水表的费用由客户承担。

5.1.4 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。非居民客户月用水量大于1000立方米（含1000立方米）且日均用水量较上月日均用水量增长30%以上的视为水量明显波动。

5.1.5 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，现场复查率不低于0.5%。

5.2 收费

5.2.1 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。

5.2.2 收费方式

供水企业为方便客户应提供银行托收、营业厅人工收费、线上支付等多种水费收费方式。

5.2.3 水费查询

供水企业应为客户提供网上营业厅、服务热线及公众号查询等方式的水费查询服务。

5.2.4 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），客户要求开具发票的应按要求提供（含电子发票）。

5.3 水费追缴

5.3.1 提醒义务

供水企业有向客户发送水费账单提醒客户按时交纳水费的义务。对未按时交费的客户，供水企业应发送催交水费通知。

5.3.2 欠费违约金

5.3.2.1 对一笔应收水费，供水企业在抄表计费后，应给予客户 15 天的交费期。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。

5.3.2.2 欠费违约金的总额一般不超过水费本金。

5.3.3 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。

5.3.4 欠费停水

5.3.4.1 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 天的，供水企业可停止供水；采取停止供水的，供水企业应提前 10 天通知客户。

5.3.4.2 若供水企业未采取停水措施（医院、福利院、学校等特殊客户除外），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。

5.3.5 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。

5.4 信息通知

5.4.1 用水信息

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。因用水信息通知未明确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”。

5.4.2 信息通知方式

信息通知指通过较常使用的通讯方式将用水信息通知客户，包括但不限于向客户指定通讯地址投递通知、拨打客户指定电话通知、向客户指定手机发送短信、通过媒体或供水企业公众号以及官网发布通知或公告等。

6 供水设施维护

6.1 市政供水设施维护

6.1.1 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。

6.1.2 供水企业应落实市政消火栓供水和维护保养职责。消火栓的排放频次每季度不得少于1次，管网水质明显下降的，应加大排放频率。

6.1.3 供水企业每年应制定产销差控制目标，采取措施降低管网漏耗，节约水资源。

6.1.4 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%。

6.1.5 供水管道及其附属设施的选用应符合SJG 16的有关要求。

6.1.6 供水企业应制定阀门年度保养、维修和更换计划，根据阀门重要性和阀门状况等级进行一、二级分级保养。

6.2 客户供水设施维护

6.2.1 供水企业应加强客户注册水表的日常巡检，对于不能正常运行或表针缺失的水表（包括消防表），一经发现应立刻处理。

6.2.2 抄表到户后，注册水表后供水设施由客户自行管养维护，注册水表前供水（不含消防）设施由供水企业统一管养维护，另有政策规定的除外。供水企业应保证客户水压满足供水服务承诺的要求。

6.2.3 生活用途的二次供水水池（箱）每半年清洗消毒不少于1次。

6.3 维修时限

6.3.1 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4小时之内做出处理响应。

6.3.2 一般情况下，直径小于或等于600mm的管道，应于12小时以内修复；直径大于600mm，且小于或等于1200mm的管道，宜于24小时以内修复；直径大于1200mm的管道，宜于36小时以内修复。

6.4 水表首次检定和周期更换

6.4.1 水表首次使用时应强制检定。

6.4.2 供水企业应建立注册水表台帐或数据库、制定水表的年度更换计划并组织实施。

6.4.3 水表检定周期应符合JJG 162的有关规定。

6.4.4 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。

6.4.5 供水企业未按期更换或校验水表的，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。

6.5 计划停水及应急停水

6.5.1 影响消防用水水压的计划停水及应急停水，供水企业应向消防支队备案。

6.5.2 影响客户数量超过2万户的较大范围计划停水，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小时的应提前报告市水务主管部门。

6.5.3 影响客户数量少于2万户及以下的小范围计划停水，供水企业应提前24小时以公告、电话或其他方式通知客户。

6.5.4 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管理处发送停水信息。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。

6.5.5 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通知客户，并做好解释说明工作。

6.6 应急供水

6.6.1 停水区域内有不能停水的特殊客户（如医院等），供水企业应安排水车送水。

6.6.2 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。

6.6.3 供水企业应配备送水车，没有或配备送水车数量不足的，应与所在地消防部门或其他供水企业签订事故情况下委托送水协议。

7 客户服务与投诉处理

7.1 机构设置

供水企业应设置客户服务中心，受理客户咨询、报修与投诉，并为客户提供各项查询服务。

7.2 客服业务受理

7.2.1 工作人员应及时受理客户咨询、报修与投诉。

7.2.2 当客户用语及行为不文明，且在三次提醒后仍未改善的，工作人员可中止服务。

7.3 客服业务处理

7.3.1 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小时内查实，并在3个工作日内处理完毕并回复客户。

7.3.2 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。

7.3.3 对客户投诉的水质、水压问题，供水企业原则上应在2小时内做出响应。

7.4 客户投诉处理督察

7.4.1 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98%，回访结果应记录在案。

7.4.2 对回访中客户表示不满意的，供水企业内部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，供水企业内部督察部门应纠正责任部门处理意见；对符合规定的，供水企业内部督察部门应向客户解释说明。

7.4.3 凡客户投诉工作人员服务态度问题的，一经查实，工作人员、直接领导要共同向客户致歉。

7.4.4 对责任部门答复客户稍后进行整改的，供水企业内部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。

7.5 客户满意度调查

- 7.5.1 供水企业应主动开展客户拜访和客户回访工作，不定期组织客户座谈。
- 7.5.2 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，对合理的意见或建议应逐条加以落实和改进。
- 7.5.3 供水企业应委托第三方对客户进行水质、水压满意度调查。
- 7.5.4 供水企业对于满意度调查结果应进行统计分析，根据各项结果进行风险评估及预防，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。

8 供水保障及争议处理

8.1 供水保障责任

8.1.1 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，责任点到供水企业维护管理设施止，另有政策规定的除外。

8.1.2 供水水质的安全保障责任

供水企业对水质安全保障到其责任点。责任点以后公用供水设施水质的安全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安全保障责任属于产权人。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。

8.1.3 供水水压的保障责任

供水企业抄表到户的，应保证客户水压满足供水服务承诺的要求；供水企业未抄表到户的，应保障小区总表处的服务水压满足深圳市相关规定。注册水表前水压低于规定情况时，供水企业应尽快解决。

8.2 争议水表的送检

- 8.2.1 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。
- 8.2.2 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。
- 8.2.3 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。
- 8.2.4 对于客户要求检定的水表，经检定合格的，由供水企业拆除临时代用水表，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。
- 8.2.5 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。客户购买的水表（含通信装置）应符合供水企业指定的型号及参数等要求，通信装置的数据传输应符合供水企业标准，经计量检定机构检定合格后，由供水企业负责安装，检定费用由客户承担。

8.3 故障水表的处理

- 8.3.1 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。

- 8.3.2 供水企业发现故障水表应及时通知客户到场对水表进行确认，原则上不得单方拆表。客户拒不到现场或拒绝确认、供水企业确需单方拆表的，应留证备查。
- 8.3.3 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。
- 8.3.4 水表故障情况下，客户用水量可以按前3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。
- 8.3.5 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。
- 8.3.6 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。

8.4 不合格水表的退补费处理

8.4.1 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。

8.4.2 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。

8.4.3 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。

8.4.4 一般情况下，退、补水费的用水时间不超过6个月。

8.5 异议期间供水

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；客户欠费超过2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。

9 费用承担方

9.1 投递费用

用水信息发送、水费发票投递相关费用由供水企业承担。

9.2 水表检定费用

9.2.1 由客户提出水表检定的，经检定结果合格的，水表检定费用（包含前往市外检定而产生的交通费等其他费用）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。

9.2.2 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。

9.3 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。

9.4 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。
