



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T XXXXX—20XX

城镇供水服务认证要求（征求意见稿）

Requirements for service certification of water supply

20XX-XX-XX 发布

20XX- XX-XX 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

目 录

前 言.....	i
引 言.....	ii
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 管理评价要求.....	2
4.1 服务方针.....	2
4.2 管理目标.....	2
4.3 管理制度.....	2
4.4 自查.....	3
5 服务评价要求.....	3
5.1 服务人员和服务系统.....	3
5.2 新装服务.....	4
5.3 自来水的供给.....	4
5.4 抄表和收费服务.....	4
5.5 售后服务.....	5
5.6 应急服务.....	6
5.7 满意度调查和改进.....	6
6 服务认证评价方法.....	6
6.1 供水服务认证模式.....	7
6.2 服务特性评价.....	7
6.3 评价和认证结果.....	7
附录 A 城镇供水服务认证服务评价要求评价表	9
附录 B 参考文献	12

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位:中质协质量保证中心。

本标准参加起草单位:浙江省城市水业协会、中国水务集团有限公司、江安国润供水有限公司、中国石化集团中原石油勘探局有限公司供水管理处、北京城建置业有限公司。

本标准主要起草人: …。

引 言

随着我国城镇供水市场化改革不断推进，对城镇供水服务提质增效提出了新的挑战，供水单位需要向广大客户和社会传递、证实其服务优势和服务能力，同时促进供水单位服务水平的提高。

本标准对供水单位的管理和服务提出了评价要求，用于规范认证机构开展供水服务认证的评价活动，特制订本标准。

城镇供水服务认证要求

1 范围

本标准规定了供水单位提供城镇供水服务的规范性要求，包括管理评价要求、服务评价要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构开展针对供水单位（不包括制水厂）的城镇供水服务认证活动，也适用于供水单位规范其服务活动以及自评价。

2 规范性引用文件

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

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB/T 17219 生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价标准

GB/T 32063 城镇供水服务

GB/T 32168 政务服务中心网上服务规范

GB/T 32169.1 政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

GB/T 32169.3 政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

GB/T 34432 售后服务基本术语

CJ/T 206 城市供水水质标准

CJJ 140 二次供水工程技术规程

RB/T 314 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

SL 459 城市供水应急预案编制导则

3 术语和定义

3.1

生活饮用水 drinking water

供人生活的饮水和生活用水。

[GB 5749-2006，术语和定义3.1]

3.2

客户 customer

与供水单位有供水关系、接受供水服务的单位或个人。

[GB/T 32063-2015，术语和定义3.4]

3.3

供水单位 water supply enterprise

向客户提供生活饮用水服务的城镇公共供水单位、自建设施供水单位和二次供水单位。

[GB/T 32063-2015, 术语和定义3.2]

3.4

二次供水 secondary water supply

通过储存、加压等设施经管道供给居民和公共建筑生活饮用水的供水方式。

[GB/T 32063-2015, 术语和定义3.3]

3.5

供水服务 water supply service

城镇供水单位提供生活饮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。

[GB/T 32063-2015, 术语和定义3.1]

3.6

售后服务 after-sales service

商品售出后,为满足顾客的需求提供的一系列活动和措施。

[GB/T 34432-2017, 基础术语2.1]

3.7

服务方针 service policy

供水单位正式发布的服务宗旨和方向。

3.8

服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

[RB/T 314-2017, 术语和定义3.9]

4 管理评价要求

4.1 服务方针

认证机构评价供水单位的服务方针,确定其方针对服务的宗旨、理念和方向的阐述。评价其服务方针在内部沟通并可为有关相关方所获取的渠道和沟通效果。

4.2 管理目标

认证机构评价供水单位建立的供水服务管理目标,应包含客户体验特性要求的供水服务管理目标,至少涉及以下内容:

- a) 水质水压类,如水质合格率、管网压力合格率等;
- b) 服务响应类,如服务热线接通率、抄表正确率、收费准确率,服务时限等;
- c) 客户投诉类,例如投诉处理及时率等;
- d) 其他,如服务满意度等;

4.3 管理制度

- 4.3.1 认证机构评价供水单位识别的服务接触点，服务接触面，服务蓝图（或服务流程图）。
- 4.3.2 评价供水单位结合第5章的服务评价要求制订的相应管理制度，管理制度应融入供水单位业务过程中，以规范服务过程。

4.4 自查

评价供水单位对照本标准定期自查情况。

5 服务评价要求

认证机构结合服务认证模式，对下述5.1-5.7的内容实施评价。

5.1 服务人员和服务系统

5.1.1 服务人员

供水单位应配备与服务内容相适应的服务人员，并符合GB/T 32169.1中4.2条款规定要求。

服务语种应包括普通话、当地主要方言，语言水平应保证客户顺畅交流、充分理解信息，语言内容应规范、专业。

服务人员应统一服装、衣着整洁、佩戴胸卡、举止文明、语言规范、态度热情。

直接从事供、管水的人员必须每年进行一次健康检查。取得健康体检合格证后方可上岗工作。

5.1.2 营业网点

5.1.2.1 营业场所

供水单位应设置方便受理客户申请涉水服务的营业场所，服务窗口的数量应能够保证客户等待时间不超过规定要求。营业场所各功能区应实行定置管理，办公环境整洁有序，并符合GB/T 32169.1中第5章和GB/T 32063中5.7.1条款的规定要求。

5.1.2.2 网上营业厅

应按GB/T 32168中5.3条款的规定要求设置网上营业厅。网上营业厅界面应简洁易懂，有相应的申报操作指南。应利用数据资源共享交换通道，实现供水业务办理平台的数据实时互通，应具备客户办事历史信息的自动导入等功能。

5.1.3 信息系统

5.1.3.1 服务热线

服务热线电话号码唯一，24小时畅通，及时应答，等待铃音礼貌规范，通话清晰无干扰。

5.1.3.2 短信、微信服务

信息发送号码唯一、易识别。

5.1.3.3 网站服务

供水单位应建立发布供水服务相关信息的网站并及时更新，内容包括但不限于GB/T 32063中5.6.1条款的规定要求。

5.1.4 管网设施

5.1.4.1 表计及输配水设施的管理

水表、流量计和压力表的采购、登记、使用、检定或校准、维护、更换应符合相应的法律法规和

检定规程的规定要求。

用于饮用水供水系统的输配水管、设备和机械部件（如阀门、加氯设备、水处理剂加入器等）以及防护材料（如涂料、内衬等）不得污染水质，管网末梢水水质必须符合GB 5749的要求。

5.1.4.2 二次供水设施

二次供水设施应符合GB 17051中第4章“设施的卫生要求”和第7项“设施的水质卫生标准”的要求；应符合CJJ 140中第11章“设施维护与安全运行管理”的要求。

5.2 新装服务

5.2.1 接水申请

5.2.1.1 窗口申请

供水单位应实现一窗受理、按责转办和统一出件的原则，对申请材料有效齐全的，应当场受理。当申请材料不符合要求时，应当场予以指正并一次性书面告知需要更正和补充的申请材料及相关要求。

5.2.1.2 网上申请

客户登录后，应自动引用客户信息，全程引导客户完整填写其他信息，上传申请材料。网上办理的进展情况应可查询，应给予申请成功提示，并通过有效方式及时提醒。当不能在网上全流程办理或客户不愿在网上办理时应引导至窗口办理。

5.2.2 现场查勘

应在规定的时限内与客户联系预约查勘时间。当发现不符合接水业务规定的要求时应当面告知客户说明不符合情况（必要时书面告知）。

经现场查勘符合接水业务条件时，应提供书面施工预算资料（或施工接入要求）。

5.2.3 合同签订

供水单位应提供统一规范的供水合同和安装施工协议文本，文本制式和内容应符合法律法规和政策要求。

5.2.4 施工和验收

应编制相应安装施工方案，并按方案的要求实施，施工结束后应及时组织验收，验收合格后形成验收报告并签字确认。

5.3 自来水的供给

5.3.1 水质

水质应符合GB 5749的规定要求。水质检测的采样点选择、检验项目和频率应符合CJ/T 206规定要求。

5.3.2 水压

水压应符合国家和地方法规及行业标准的规定要求，应不间断供水。居民住宅和公共建筑的二次供水的给水压力应符合CJJ 140规定的要求。

5.3.3 水价及调整

水价应符合国家和地方政府定价。

5.4 抄表和收费服务

5.4.1 抄表计费

应按抄表周期的规定及时抄表，抄表周期的用水量应与水表计量一致，抄表周期有变动时应事先告知。入户抄表人员应主动出示证件。应按照计费规定准确计费。应按规定要求及时送交水费信息，送交客户的水费信息至少应包括以下内容：客户名称（编号）、客户地址、用水性质、本期用水量、应交金额、阶梯水价等。送交水费信息的方式宜包括但不限于登门、短信息等。

5.4.2 异常处理

5.4.2.1 抄表受阻

当客户门闭、障碍物阻挡等因素妨碍抄表员抄表时，应与客户协商消除妨碍因素，重新抄表。当抄表周期内无法取得水表计量数值时，应按合同约定的计算方法，估算用水量，计算出交费期的应交水费。

5.4.2.2 用水量异常

供水单位应主动关注客户用水量的变化情况，当客户用水量异常时，应进行内复（数据对比分析），必要时进行外复（现场核查）。当确定属异常情况时，应将异常情况告知客户，分清责任，并协助客户分析和消除异常原因。

5.4.2.3 用水量、水费疑议

当客户对用水量提出疑议时，供水单位应协助客户进行调查，必要时按合同约定和管理制度的要求启动水表复验等工作。

5.4.3 收款

供水单位应提供方便客户的多种交费方式。现金的传递方式应保证客户全程监督，公开透明。进入支付界面的方式应常见易用。网络支付界面账号应保证客户能准确确认支付对象身份。密码输入时间应在服务人员提醒或支付界面信息确认完成后。设备规格、类型应常见易用，应有利于署名信息保密，位置应保证不易被第三方触碰。支付成功后应提供存根。

当发现客户欠交水费时，应按规定要求向客户发送催缴信息，并有效送达。欠费催缴应符合合同约定及法律、法规和政策要求。

当水费缴付出现错误，应在规定时限内得到解决，纠错结果应及时通知客户。

5.5 售后服务

5.5.1 受理

供水单位应建立来电、来信、来访、网站、电子邮件、短信等多种受理渠道，应详细记录客户反映的信息，按规定及时传递至有关部门，并在2小时内做出响应。申请表内容应表述清晰、无歧义，应保证客户一次性完成信息提供。

5.5.2 办理

5.5.2.1 客户信息和保密

核对客户提供的变更信息，变更客户信息。

供水单位应建立客户信息的保密机制，确保客户信息不被非法利用。

5.5.2.2 用水性质变更

核对客户提供的用水性质变更资料信息，确认无欠费，现场查勘审核，重新签订供水合同。

5.5.2.3 水表暂停、复接，水表销户和过户

核对客户提供的资料信息，确认无欠费，与客户约定拆表（需要时）和复接时间，双方确认水表底数。

核对客户提供的销户资料信息，确认无欠费，与客户约定拆表（需要时）时间，双方确认水表底数。

核对客户提供的过户资料信息，确认无欠费，签订供水合同。

5.5.2.4 维修

应详细记录需要的维修内容和要求，与客户约定维修时间。维修前告知收费标准，按管理制度的规定要求实施维修，维修完毕应进行验收，并由客户签字确认。

5.5.2.5 停水通知

供水单位应明确计划停水和紧急停水通知的途径，通知应明确停水的时间和区域等内容，停水信息发布的途径和内容应可追溯。应保存重点用水客户已通知到位的客观证据。

5.5.3 投诉处理

5.5.3.1 意见和建议

应详细记录相关方提出的意见和建议，并按规定的要求及时处理并做出答复。

5.5.3.2 投诉处理

受理客户投诉应详细记录被投诉的对象、投诉事由、投诉人信息和要求，受理客户投诉后应在规定的时间内组织调查，并在规定的时间内处理完成。对在规定的时间内不能解决的投诉，应向投诉人说明原因，并提出进一步解决的措施和时间。应及时对投诉客户进行回访。

5.5.4 其他

售后服务的处理时限应符合GB/T 32063中5.5.4条款的规定要求。其他售后服务事项应按规定的要求实施。

5.6 应急服务

5.6.1 抢修

供水单位应按抢修管理制度要求实施抢修。当停水时间超过24小时，必要时应采取临时措施向居民供水。

5.6.2 突发事件

应按SL 459的要求编制应急预案，当突发自然灾害、重大水质污染、恐怖袭击、重大安全生产事故等情况时，供水单位应按应急预案的要求采取相应的措施。供水单位应对预案进行定期演练。

5.7 满意度调查和改进

5.7.1 满意度调查

供水单位应通过多种渠道收集客户满意和不满意的信息，对信息进行分析和处理，定期针对不同类别的客户进行满意度调查。

5.7.2 改进

供水单位应利用满意度调查、客户投诉、意见和建议及日常服务过程中发现的问题等信息不断改进其服务，以提高服务能力和水平。

6 服务认证评价方法

6.1 供水服务认证模式

针对城镇供水服务及其管理的特征，认证机构可选择适用于其服务特性评价和管理要求审核活动的服务认证模式：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式B；
- c) 顾客调查（功能感知），简称模式E；
- d) 服务能力确认或验证，简称模式G；
- e) 服务设计审核，简称模式H；
- f) 服务管理审核，简称模式I。

6.2 服务特性评价

6.2.1 第4章管理评价要求通常采用管理体系审核的要求和方法（模式I），第5章的内容可选用上述的认证模式及其组合。

6.2.2 表A是根据第5章给出的城镇供水服务评价要求确定的评价表，设定满分为1000分。

6.2.3 服务认证依据6.1认证模式所获取的证据，确定每项符合程度系数（体验系数） α 如下：

- a) 远低于预期（要求）： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
- b) 低于预期（要求）： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
- c) 符合预期（要求）： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
- d) 高于预期（要求）： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
- e) 远高于预期（要求）： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

表A中给定的每一项（支项或子项）评价内容的分值乘以该项确定的系数 α ，得出该项服务特性评价得分。

6.2.4 当被审查对象有不适用的条款时，根据实际情况，去除不适用部分的分值后计算最终总分，即：最终总分=评价得分÷（1000-不适用部分的分值）×1000。

6.3 评价和认证结果

6.3.1 城镇供水服务认证结果分为通过或不通过两种。

6.3.2 具有下列情况之一为不通过：

- a) 第4章的管理评价要求未达到基本要求；
- b) 服务特性评价总分低于400分；
- c) 附录A中某个评价项目（大项）的得分低于40%；
- d) 评价期间发生有责的重大质量、环境、安全事故；

e) 评价期间发生因组织责任导致的大面积供水中断或未达到服务承诺要求等原因引发的客户大规模群体事件。

6.3.3 通过供水服务认证评价，根据表1授予认证相应级别。

6.3.4 认证机构对供水服务单位提供服务认证审查报告、服务评价打分、服务等级以及服务认证证

书。

表1 城镇供水服务认证结果对应认证级别

认证级别	评价标准	服务特性评价分值	服务水平
★★★	基本达到评价要求	400-599	合格
★★★★	达到评价要求 并取得质量管理体系认证证书	600-799	良好
★★★★★	达到评价要求的优秀，有增值服务特色 并取得质量、职业健康安全、环境管理体系认证证书	800-1000	优秀

附录 A 城镇供水服务认证服务评价要求评价表

序号	评价项目 (给定分值)	评价支项目 (给定分值)	评价子项目 (给定分值)	评价情况	系数 α	得分
1	服务人员和 服务系统 (230)	服务人员 (50)	人员配置、仪表、 态度、能力 (50)			
		营业网点 (30)	营业场所 (20)			
			网上营业厅 (10)			
		信息系统 (70)	服务热线 (30)			
			短信、微信服务 (20)			
			网站服务 (20)			
		管网设施 (80)	表计及输配水设 施的管理 (40)			
			二次供水设施 (40)			
2	新装服务 (50)	接水申请 (10)	窗口申请 (5)			
			网上申请 (5)			
		现场查勘 (10)	现场查勘 (10)			
		合同签订 (10)	合同签订 (10)			
		施工和验收 (20)	施工和验收 (20)			
3	自来水的 供给	水质 (100)	水质 (100)			

序号	评价项目 (给定分值)	评价支项目 (给定分值)	评价子项目 (给定分值)	评价情况	系数 α	得分
	(200)	水压 (80)	水压 (80)			
		水价 (20)	水价 (20)			
4	抄表和收费服务 (120)	抄表计费 (40)	抄表计费 (40)			
		异常处理 (60)	抄表受阻 (20)			
			用水量异常 (20)			
			用水量、水费疑议 (20)			
		收款 (20)	收款 (20)			
5	售后服务 (200)	受理 (20)	受理 (20)			
		办理 (110)	客户信息和保密 (10)			
			用水性质变更 (10)			
			水表暂停、复接, 水表销户和过户 (20)			
			维修 (60)			
			停水通知 (10)			
		投诉处理 (50)	意见和建议 (20)			
			投诉处理 (30)			

序号	评价项目 (给定分值)	评价支项目 (给定分值)	评价子项目 (给定分值)	评价情况	系数 α	得分
		其他 (20)	售后处理时限 (20)			
6	应急服务 (100)	抢修 (70)	抢修 (70)			
		突发事件 (30)	突发事件 (30)			
7	满意度调查和改进 (100)	满意度调查 (50)	满意度调查 (50)			
		改进 (50)	改进 (50)			

附录 B 参考文献

RB/T 001-2017 认证认可行业标准编写指南

T/ZS 0004-2018 城镇供水服务“最多跑一次”作业规范
