

DB 31

上海市地方标准化指导性技术文件

DB31 SW/Z 057—2026

供水服务规范

Specification for Water Supply Service

2026 - 2 发布

2026 - 3 实施

上海市水务局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 一般规定	2
5 供水质量	2
5.1 供水水质	2
5.2 供水水压	2
5.3 供水水量	3
6 供水接入	3
7 业务变更	3
8 抄表收费	3
8.1 水表	3
8.2 抄表	3
8.3 收费	4
9 用户服务	4
10 信息公开	5
11 服务窗口和服务人员	5
12 投诉处理	6
13 应急保障	6
14 质量评价	6
参考文献	8

前 言

为贯彻落实《上海市供水管理条例》《上海市优化营商环境条例》及提升公共服务质量相关政策要求，进一步提升本市供水服务规范化水平，保障供水全过程安全可靠、服务高效便捷，切实维护用户用水权益，本规范编制组在广泛开展供水服务行业现状调研、系统总结实践经验的基础上，紧密结合本市供水服务区域特征、用户需求及行业发展方向，广泛征求供水企业、行业专家及政府监管部门等各方意见建议，编制本文件。

本文件共分14章，主要内容包括：1、范围；2、规范性引用文件；3、术语和定义；4、一般规定；5、供水质量；6、供水接入；7、业务变更；8、抄表收费；9、用户服务；10、信息公开；11、服务窗口和服务人员；12、投诉处理；13、应急保障；14、质量评价。

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市供水管理事务中心提出并组织实施。

本文件由上海市水务局归口。

本文件主编单位：上海市供水管理事务中心、上海城市水资源开发利用国家工程中心有限公司。

本文件参编单位：上海市供水调度监测中心、上海城投水务（集团）有限公司、上海市嘉定自来水有限公司、上海市发展改革研究院。

本文件主要起草人：桂轶、兰士刚、袁展、刁蓉梅、刘剑锋、于大海、顾赵福、张琦、吕立、许梦飞、沈青、童俊、陈商、孙美慧、吴超、陈彤、赵乾庆、杜长江。

本文件主要审查人员：殷荣强、陈士忠、包一丰、王彦、江平。

供水服务规范

1 范围

本文件规定了上海市供水服务的供水质量、供水接入、业务变更、抄表收费、用户服务、信息公开、服务窗口和服务人员、投诉处理、应急保障、质量评价等。

本文件适用于本市行政区域内供水单位提供的供水服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 778.1 饮用冷水水表和热水水表 第1部分：计量要求和技术要求
- GB/T 778.5 饮用冷水水表和热水水表 第5部分：安装要求
- 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 32063 城镇供水服务
- GB/T 40947 安全韧性城市评价指南
- GB 50013 室外给水设计规范
- GB 50015 建筑给水排水设计标准
- GB 55026 城市给水工程项目规范
- GB 50331 城市居民生活用水量标准
- CJJ/T 182 城镇供水与污水处理化验室技术规范
- CJ/T 206 城市供水水质标准
- CJ/T 224 电子远传水表
- CJ 266 饮用水冷水水表安全规则
- JJG 162 饮用冷水水表检定规程
- DG/TJ 08-2065 住宅二次供水设计标准
- DB31/T 748 水量计量差错的退补水量核算方法
- DB31/T 1091 生活饮用水水质标准
- DB31/T 1438 用水定额

3 术语和定义

GB/T 32063界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

供水单位 water utility

以公共供水输配管网及其附属设施，向单位和个人的生活、生产和其他建设提供供水服务的单位。

3.2

用户 customer

与供水单位有供水关系，接受供水服务的单位或个人。

3.3

供水服务 water supply service

供水单位提供生活饮用水以及与用户在供水接入、抄表收费、用户服务、投诉处理等过程中接触的活动或结果。

3.4

投诉 complaint

用户因对供水服务态度及服务质量不满而引发争议并寻求解决的行为。

3.5

供水可靠性 reliability of water supply

供水单位为用户不间断地提供符合水质、水压标准供水的能力。

4 一般规定

- 4.1 供水单位应为用户提供安全可靠、便捷公开、绿色先进的供水服务。
- 4.2 供水单位应采取有效的安全措施，确保供水水质和水压达标，不因供水问题影响用户生产和生活。
- 4.3 供水单位应提供方便用户的服务渠道、服务流程和办理方式。
- 4.4 供水单位应公开水质、水压、水价、用户服务与投诉的办理流程及指南等信息。
- 4.5 供水单位应倡导绿色低碳，使用电子账单。
- 4.6 供水单位应充分利用各种先进技术，推动供水服务升级，提高用户满意度。

5 供水质量

5.1 供水水质

- 5.1.1 供水水质应符合 GB 5749、DB31/T 1091 的规定，水质监测及评定应按 GB 55026、GB 17051、CJ/T 206 的规定执行，水质综合合格率不应低于 99%。
- 5.1.2 供水单位应按 CJJ/T 182 的规定建立三级化验制度，设置车间化验室、水厂化验室、供水单位化验室，出厂水应在出厂前化验水质。

5.2 供水水压

- 5.2.1 供水水压应符合 GB 50015、DG/TJ 08-2065 的规定，供水管网末梢压力不应低于 0.16 MPa，管网压力合格率不应低于 97%。
- 5.2.2 新建工程入户水表前的静水压力应不小于 0.1 MPa 且不大于 0.35 MPa，当顶层为跃层时，应不小于 0.13 MPa 且不大于 0.35 MPa。
- 5.2.3 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压供水时，应提前 72 小时通知受影响的用户，通知内容包括：
 - a) 原因和范围；
 - b) 开始时间；
 - c) 预计恢复正常供水时间等。如因意外原因造成停水或降压超时应再次通知受影响的用户。

5.3 供水水量

5.3.1 供水水量应符合 GB 50013、GB 50015、GB/T 50331、DB31/T 1438 及有关规定。

5.3.2 供水管网应采用环状与枝状相结合的布局形式，实现管网互联互通、水量平衡，确保用水高峰期的供水可靠性。

6 供水接入

6.1 供水单位应公开用户供水接入流程、所需材料，实行一次性办理，落实一次性告知义务。

6.2 供水单位宜提升信息化服务水平，依托线上渠道申请受理，实现用水报装的一站式办理。供水单位应引导用户通过“一网通办”等政务平台、供水单位营业厅、热线电话等多种服务渠道进行咨询和申请接入服务。申请资料清单及办理流程等相关信息应在各服务渠道上予以公开。

6.3 供水单位应与用户签署规范的供用水合同，明确界定双方的责任、权利和义务，新用户合同签订率应达到 100%。

6.4 供水单位应受理来自“上海市建设联审共享平台”的供水接入申请。供水单位对于符合接入要求的申请，在获得掘占路许可及其他必要手续后，应与报装用户协商确定接入日期，并自接入工作启动之日起 6 个自然日内完成接入服务。

6.5 供水单位应严格遵守本市供水接入政策。在城镇规划建设用地范围内，供水单位不应向用户收取从用户建筑区划红线连接至市政供水管网所产生的入网工程建设费用，用户提出的超标准供应或个性化需求的延伸服务费用除外。

7 业务变更

7.1 变更业务包括过户、用户信息变更、用水性质变更等业务，供水单位应明确业务办理条件和所需的材料。

7.2 供水单位应在用户申请资料完整无误，且结清前期水费情况下，按表 1 服务处理期限为用户办理过户、用户信息变更、用水性质变更等业务。

7.3 用户业务变更时，供水单位均应与用户签订供用水合同。

8 抄表收费

8.1 水表

8.1.1 选用的水表应符合 GB/T 778.1、CJ 266 和 CJ/T 224 的规定。

8.1.2 水表安装应按 GB/T 778.5 的要求执行。

8.1.3 水表的检定和更换周期应符合 JJG 162 的规定。

8.1.4 供水单位调换水表宜提前 5 个工作日告知用户。

8.1.5 水表发生故障时，应及时维修或更换。

8.1.6 供水单位应协调用户配合做好定期换表和故障换表工作。

8.2 抄表

8.2.1 供水单位为新建、新接入或新登记并建立用水档案和账户的用户进行首次抄表的期限，不宜超过 3 个月。

8.2.2 供水单位应定期抄表计量。除不可抗力的因素外，居民水表的抄表周期不应超过 2 个月，非居

民水表（含消防表）的抄表周期不应超过 1 个月。

8.2.3 供水单位应准确抄表计量，当不能抄见水表时，可估抄水表、估计水量，并通过账单告知用户。连续 2 次估表后，宜见表抄表。

8.2.4 供水单位可通过账单提示等方式告知用户下次抄表时间。若需要变更抄表周期，应提前 5 个工作日与用户商定。

8.2.5 电子远传水表每年应不少于一次现场抄表或巡检复核。

8.2.6 供水单位到户抄表应核对信息，发现不符应及时修正。供水单位应结合实际情况制定水量异常判断标准，抄表时发现用户用水量异常的，应及时告知用户。告知用户的方式，包括但不限于下列措施：

- a) 口头告知；
- b) 张贴告知单；
- c) 拨打用户电话通知；
- d) 向用户手机发送短信；
- e) 向用户通讯地址投递通知。

8.3 收费

8.3.1 水费结算水量应以水表计量为依据，并根据水费单价计算水费后出具缴费通知单。水费单价应按照价格管理部门制定的水价执行。

8.3.2 供水单位应提供方便用户的多种水费缴费、查询方式。

8.3.3 供水单位应在水费缴费通知中明确用水量、应缴水费金额、水费构成、缴费期限。用户逾期未足额缴纳水费，供水单位可采取包括但不限于下列措施：

- a) 发送水费催缴通知书（核对单）；
- b) 按双方（合同）约定的标准向用户收取欠费违约金；
- c) 发放律师函或诉讼。

8.3.4 供水单位对已执行阶梯水价享受一户多人口政策的即将到期的用户，应提前三个月通知用户办理续约。

8.3.5 抄表收费信息应正确、清晰地告知用户。缴费通知单应自开账后 3 个工作日内寄发。

8.3.6 当用户对水表计量有异议，并提出水表检定要求时，由第三方水表检定机构进行检定。水表检定结果为不合格的，检定费用由供水单位承担，并按照 DB31/T 748 等相关规定做好水费退补工作；水表检定结果为合格的，检定费用由用户承担，并缴纳相应水费。水表检定期间，应保障用户正常用水。

9 用户服务

9.1 供水单位应提供 24 小时电话服务，建立单位官方网站、营业厅（线上/线下）、公众号、信函等服务渠道。宜建立 APP、小程序、电子邮件、短信、传真等服务渠道和配备自助服务设备。

9.2 供水单位应及时处置 12345 市民服务热线等各渠道服务工单及相关事项。

9.3 服务渠道应保持畅通，遵守以下规定：

- a) 传统电话应做到铃响三声有应答，呼叫中心转入人工座席的电话做到 20 秒内接起；
- b) 营业厅服务一般等待时间不超过 20 分钟；
- c) 线上服务应保证 24 小时进行受理；
- d) 信函及其他渠道服务应在收函后 3 个工作日内回应用户。

9.4 供水单位宜合理安排线上客服，解答用户的在线咨询，按服务要求及时回复、受理，确保网络运营通畅。

9.5 线上业务审批及时率应达到 100%。

9.6 受理用户反映的服务问题后应在 2 小时内做出响应，用户服务处理期限应符合表 1 的规定。对在规定的处理期限内不能解决的问题，应向用户说明原因，并承诺解决的时间；对非供水单位服务范围的，应向用户说明，并给予用户适当引导。

表 1 用户服务处理期限

序号	用户诉求	处理期限 ^a
1	无水（临时停水）	≤24 小时
2	水质异常	≤24 小时
3	水压异常	≤24 小时
4	管道漏水 ^b	漏水≤24小时；爆管2小时内止水，并立即组织抢修
5	井盖缺损	≤24 小时
6	其他 ^c	≤3个工作日或约期
^a 处理期限也可根据用户要求进行约期，并在约期内处理。 ^b 申请掘路执照和占路证时长不计入。 ^c 其他包括：抄表收费、咨询等。		

9.7 供水单位应建立用户回访制度，对所受理的业务进行抽样回访，听取用户对服务态度、工作质量、处理时限及处理结果等的意见和建议。

10 信息公开

10.1 供水单位应设置信息公开目录，并在官方网站首页显著位置设置专栏，主动公开企业概况信息、服务信息和与供水服务有关的规定、标准等内容。

10.2 供水单位应通过单位网站、营业厅等多种渠道，向用户提供供水服务信息，重点公开下列信息：

- a) 供水服务范围；
- b) 供水价格，维修及注释中相关服务价格标准，有关收费依据；
- c) 供水接入流程；
- d) 供水缴费、维修及注释中相关服务办理程序、时限、网点设置、服务标准、服务承诺和便民措施；
- e) 计划类施工停水及恢复供水等供水可靠性信息；
- f) 抄表计划信息；
- g) 供水水质信息；
- h) 供水设施安全使用常识和安全提示；
- i) 咨询服务电话、报修和监督投诉电话等；
- j) 其他。

注：相关服务包括居民总表分装申请、居民接水申请、单位接水申请、阶梯用水一户多人口申请、单位过户、居民过户等事项。

10.3 供水单位应保护用户的信息安全。

10.4 供水单位应自信息形成或者变更之日起 10 个工作日内予以公开，并根据实际情况动态调整。

11 服务窗口和服务人员

11.1 营业厅应符合下列规定：

- a) 入口处设置明显标识牌；

- b) 有足够的等候空间；
- c) 设置信息公示、用户评价等服务设施；
- d) 设置无障碍通道，并保持畅通；
- e) 服务承诺上墙；
- f) 保持环境整洁。

11.2 网上营业厅、公众号等在线服务应做到指引清晰，操作简便。

11.3 服务人员应符合下列规定：

- a) 统一服装、衣着整洁、佩戴工作相关证件；
- b) 举止文明、语言规范、态度热情；
- c) 熟悉相关业务，具有较好的沟通能力和服务技巧；
- d) 遵守职业道德。

11.4 上门服务应符合下列规定：

- a) 应按照与用户约定的时间，准时到达；
- b) 应主动出示证件，表明身份，说明来由；
- c) 不得进入与服务内容无关的空间；
- d) 服务完成后清理作业现场并带走作业垃圾；
- e) 服务结束后准确记录作业内容。

12 投诉处理

12.1 供水单位应建立电话、网络、信函、营业厅和网点等多种投诉受理渠道。

12.2 供水单位应建立并完善投诉处理制度，并对办理流程、时限等信息予以公开。

12.3 受理用户投诉后应及时做出响应，并在3个工作日内处理，投诉处理及时率应达到100%。对在处理期限内不能解决的投诉，应及时向用户说明原因，并提出进一步解决的措施和时间。

13 应急保障

13.1 供水单位应制定供水突发事件应急预案，并按规定定期组织演练。发生供水突发事件时，供水单位应启动对应级别的应急预案。

13.2 供水单位应按需求配备应急服务人员和储备应急物资。

13.3 发生影响供水服务的紧急情况时，供水单位应在2小时内到达现场处理或抢修。突发爆管等事故造成降压或停水时，供水单位应启动应急预案，在组织抢修时及时告知用户。停水超过12小时，应采取临时措施供应居民生活用水。

13.4 遇到自然灾害、重大水质污染、重大生产事故等严重影响正常供水服务的突发性事件，供水单位应根据应急预案采取相应措施，在处置过程中，供水单位应主动公开信息，回应用户关切。

14 质量评价

14.1 供水单位应建立服务质量评价制度，并定期进行服务质量自我评价。

14.2 评价指标及计算方法应符合表2的规定。

表 2 评价指标及计算方法

序号	服务指标	目标值	计算方式
1	水质综合合格率	≥99%	检验合格次数/检验总次数×100%
2	管网压力合格率	≥97%	检验合格次数/检验总次数×100%
3	故障修复及时率	≥95%	及时修复故障设备的工单数/总报修工单数×100%
4	电话接通及时率	≥98%	20秒内被接起的电话/总来电量×100%
5	线上业务审批及时率	100%	及时完成审批的线上业务数/总线上业务数×100%。
6	服务及时率	≥99%	在规定处理期限内供水服务处理件数/供水服务总件数×100%
7	抄表及时率	≥99%	抄表日程偏差三日及以内抄表数量/总抄表数量×100%
8	故障换表及时率	≥95%	在规定处理期限内更换的故障表数/总故障表数×100%
9	投诉处理及时率	100%	在规定处理期限内投诉处理件数/投诉总件数×100%
10	供水可靠率 或户年均停水时间	≥95% 或≤1天	按照《上海市供水可靠性管制计划(试行)》的规定计算 或按照 GB/T 40947 的规定计算

参 考 文 献

- [1] 上海市水务局 上海市供水可靠性管制计划(试行)