

《聊城市城镇公共供水服务规范》

编制说明

- 一、 任务来源
- 二、 制订标准的必要性、目的和意义
- 三、 主要工作过程
- 四、 标准主要起草单位及其所做的工作
- 五、 标准编制原则和主要内容
- 六、 主要试验（或验证）情况分析
- 七、 与国际、国外同类标准水平的比较
- 八、 与有关现行法律法规、标准的关系
- 九、 预期实施效果
- 十、 采用国际标准和国外先进标准情况
- 十一、 其他应予说明的事项

一、任务来源

为贯彻落实《中华人民共和国水法》《供水条例》《山东省城市公共供水服务规范》等法律法规与标准要求，规范聊城市城镇公共供水经营服务行为，提升供水服务质量与安全保障水平，切实保障用户合法权益，依据《聊城市供排水协会文件》（聊水协〔2025〕1号）《关于征集聊城市城镇公共供水服务规范的通知》，由聊城润达水业有限公司牵头，联合相关供水企业、设计单位、施工单位共同制定《聊城市城镇公共供水服务规范》团体标准，经立项审核后正式启动标准编制工作。

二、制订标准的必要性、目的和意义

（一）必要性

1. 填补本地供水服务标准空白的迫切需求。当前聊城市尚无覆盖城镇公共供水全流程的综合性服务标准，现有服务要求分散于各类文件中，指标不统一、流程不规范、区域服务不均衡，难以满足新型城镇化与城乡供水一体化发展需要，亟须制定统一、量化、可落地的本地服务规范。

2. 解决民生服务痛点的现实需要。用户集中反映的水压不稳、水质担忧、抢修不及时、缴费不便、投诉处理慢、二次供水管理不规范等问题，因缺乏统一服务标尺，处置效率与用户满意度不高，必须通过标准化明确责任、时限与质量要求。

3. 规范行业运营与强化监管的客观要求。供水企业运营管理、管网维护、水质检测、抄表收费、应急处置等环节缺少统一

标杆，主管部门监管考核缺乏量化依据。制定本标准，可推动供水行业从经验管理向标准化、精细化、智慧化转型。

（二）目的

1. 构建全流程服务标准体系。明确水质、水压、管网运维、抄表收费、抢修服务、二次供水、投诉处理、从业人员服务等全链条技术与服务要求，形成覆盖“源头—管网—用户”的完整规范。

2. 量化服务指标与考核依据。设定水质合格率、管网压力、抢修时限、投诉办结率、漏损控制等可量化指标，为企业执行、用户监督、政府监管提供统一标尺。

3. 保障供水安全与服务均等化。强化水源、出厂水、管网水、二次供水全流程水质安全管控，规范停水、抢修、应急送水等流程，保障连续、稳定、安全、均等的公共供水服务。

（三）意义

1. 对行业。统一服务标准，推动供水企业规范化运营、智慧化升级，降低管网漏损，提升行业整体保障能力与管理水平。

2. 对企业。明确服务边界与责任，优化业务流程，减少服务纠纷，提升品牌形象与运营效率。

3. 对用户。保障饮用水安全，提升服务便捷度与满意度，维护用户知情权、监督权与合法用水权益。

4. 对社会。夯实城市民生保障基础，优化营商环境，助力节水型城市、韧性城市建设，支撑聊城市经济社会高质量发展。

三、主要工作过程

（一）筹备立项阶段

组建标准编制工作组，系统梳理国家、山东省供水相关法律法规与标准规范，开展聊城市各区县供水企业运营现状、用户需求、服务痛点调研，完成立项论证报告，明确标准框架与核心指标，报请立项获批。

（二）起草编制阶段

结合聊城供水实际，整合水质、水压、管网运维、客户服务、二次供水等全流程要求，起草标准草案，经内部多轮研讨、数据验证，形成征求意见稿。

（三）征求意见阶段

面向供水主管部门、各区县供水企业、物业单位、用户代表及行业专家广泛征求意见，汇总梳理反馈建议，逐条论证修改，优化标准条款，形成送审稿。

四、标准主要起草单位及其所做的工作

聊城润达水业有限公司：负责标准总体策划、组织协调、框架设计、核心条款编写、技术指标核算、数据验证及全文统稿。

五、标准编制原则和主要内容

（一）编制原则

1. **合规性原则。**严格遵循《中华人民共和国水法》《供水条例》《生活饮用水卫生标准》（GB 5749-2022）、《山东省城市公共供水服务规范》等法律法规与标准，确保条款合法合规、上

下衔接一致。

2. 民生导向原则。以安全第一、用户至上、诚信为本、文明规范为核心，聚焦水质、水压、抢修、投诉处理等民生痛点，量化服务指标，保障公众用水权益。

3. 因地制宜原则。立足聊城市城市化与城乡供水一体化实际，结合本地供水设施、运营管理、用户需求特点，制定可落地、可考核的本地化标准。

4. 科学量化原则。核心指标全部量化（如水质合格率、抢修时限、漏损率等），兼顾先进性与可行性，指标值不低于国家及山东省要求，贴合聊城运营数据。

5. 全流程覆盖原则。覆盖技术、服务、管理全链条，涵盖管网、水质、抄表、抢修、二次供水、从业人员等全环节，形成闭环管理体系。

6. 前瞻性原则。融入智慧水务、漏损预警、GIS系统、等新技术，适配供水行业数字化、精细化发展趋势。

（二）主要内容

本标准共 8 章，依次为：范围、规范性引用文件、术语和定义、原则、技术标准、服务标准、管理标准、附则。

1. 范围。明确标准适用于聊城市各区县城镇公共供水经营、服务、管理及行业监管。

2. 规范性引用文件。引用 GB 3838、GB 5749-2022、GB/T 14848、CJJ 92 等国家与行业标准。

3. 术语和定义。统一城镇公共供水、二次供水、水质综合合格率、管网末梢、故障水表等 12 项核心术语。

4. 基本原则。确立安全第一、用户至上、诚信为本、文明规范的服务原则。

5. 技术标准

(1) 管网技术：末梢压力 $\geq 0.14\text{MPa}$ ，压力合格率 $\geq 98\%$ ，抢修及时率 $\geq 98\%$ ，年度漏损率 $\leq 9\%$ 。

(2) 供水水质：执行 GB 5749-2022，出厂水水质综合合格率 $\geq 98\%$ 。

(3) 水质检测：明确检测项目、频率、布点、上报与公示要求。

6. 服务标准

(1) 经营服务：服务网点、热线 24 小时、业务一次性告知、水质公告。

(2) 供水工程：限时设计、规范施工与验收。

(3) 抄表收费：抄表准确率 $\geq 99\%$ ，多种缴费方式，水量异常提醒。

(4) 停水程序：计划停水提前公告，欠费停水规范程序。

(5) 维护抢修：30 分钟内到场，分管径限定修复时长，文明施工。

(6) 二次供水：每半年清洗消毒、定期检测，人员持证上岗。

(7) 从业人员：统一着装、文明用语、上门服务规范、投

诉限时办结。

7. 管理标准。 监督管理、考核管理、安全管理、责任管理，明确政企责任与用户设施边界。

8. 附则。 标准实施、解释权、细化细则等要求。

六、主要试验（或验证）情况分析

本标准核心指标均基于聊城市供水运营实测数据验证：

（一）水质指标验证。 出厂水、管网水综合合格率稳定 $\geq 98\%$ ，常规 9 项指标合格率 $\geq 99\%$ ，符合 GB 5749-2022 要求。

（二）水压指标验证。 管网末梢压力 $\geq 0.14\text{MPa}$ ，压力合格率 $\geq 98\%$ ，满足居民与企业正常用水需求。

（三）管网运维验证。 管网抢修及时率 $\geq 98\%$ ，年度漏损率 $\leq 9\%$ ，符合国家漏损控制要求。

（四）服务时限验证。 热线 3 声内接听、一般投诉 2 个工作日办结、复杂投诉 7 个工作日办结，处结率 100%，符合用户体验要求。

（五）二次供水验证。 每半年清洗消毒、每半年检测水质，可有效防范二次污染。

经验证，本标准各项技术与服务指标科学合理、贴合实际、可落地执行。

七、与国际、国外同类标准水平的比较

（一）国际标准情况。 欧美等发达国家供水服务标准体系成熟，重点强调水质安全、连续供水、应急保障、智慧化管理与用

户知情权，其核心理念与本标准一致。

(二)国内标准情况。国家出台《生活饮用水卫生标准》《供水条例》，山东省发布《山东省城市公共供水服务规范》，为本标准提供直接依据。

(三)本标准定位。本标准对标国家、不低于省标，结合聊城地形、管网布局、城乡一体化特点进行本地化细化，指标更具体、流程更清晰、操作性更强，达到国内同类城市中等以上水平。

八、与有关现行法律法规、标准的关系

本标准严格遵守《中华人民共和国水法》《中华人民共和国安全生产法》《供水条例》《山东省城市供水条例》《聊城市城市供水管理办法》等法律法规，各项技术指标与服务要求均符合：

1. GB 3838 《地表水环境质量标准》
2. GB 5749-2022 《生活饮用水卫生标准》
3. GB/T 14848 《地下水质量标准》
4. GB 17051 《二次供水设施卫生规范》
5. CJJ 92 《城镇供水管网漏损控制及评定标准》
6. 《山东省城市公共供水服务规范》

本标准与现行法律、法规、强制性标准完全协调一致，无冲突条款，并对其进行本地化、细化、量化补充。

九、预期实施效果

(一)服务质量显著提升。水质、水压、抢修、投诉等关键指标全面达标，用户满意度持续提高。

(二) 行业运行更加规范。统一服务流程与责任边界，减少供用双方纠纷，降低企业运营成本。

(三) 监管效能有效增强。为主管部门提供量化考核依据，实现精准监管、高效监管。

(四) 供水安全更有保障。全流程水质管控、应急处置完善，降低爆管、漏损、停水风险。

(五) 民生福祉持续改善。保障居民喝上“放心水、稳定水、明白水”，助力城镇营商环境与民生保障升级。

十、采用国际标准和国外先进标准情况

本标准未直接采用国际标准原文，主要因国内外供水体制、管网条件、管理模式存在差异。编制过程中充分借鉴国际先进供水管理理念，重点吸收水质安全管控、漏损控制、智慧调度、用户服务等成熟经验，结合聊城实际优化形成本土化指标体系，确保标准适用性与先进性。

十一、其他应予说明的事项

(一) 标准性质。本标准为聊城市团体标准，适用于聊城市各区县城镇公共供水的经营、服务、管理及行业监管，供水企业执行本标准同时，需遵守国家现行法律法规及行业标准。

(二) 专利说明。编制单位承诺标准无侵权专利，若涉及必要专利，由使用者与专利持有人协商处理，发布机构不承担专利识别责任。

(三) 实施与解释。本标准由聊城市企业联合会发布，聊城

润达水业有限公司负责具体技术内容解释，供水企业可结合实际制定实施细则，建立自我评价与内部管理体系。

（四）动态修订。本标准将根据国家政策调整、行业技术进步、聊城供水发展及用户需求变化，适时修订完善，保障适用性与先进性。