



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32063—2015

---

## 城镇供水服务

Customer service for public of urban water supply

2015-10-13 发布

2016-09-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国住房和城乡建设部提出。

本标准由全国城镇给水排水标准化技术委员会(SAC/TC 434)归口。

本标准负责起草单位：中国城镇供水排水协会、上海市自来水市北有限公司。

本标准参加起草单位：北京市自来水集团有限责任公司、天津市供水管理处、天津市自来水集团有限公司、上海市供水管理处、上海市供水行业协会、上海市自来水奉贤有限公司、深圳市水务(集团)有限公司、杭州市水务控股集团有限公司、桂林市自来水公司。

本标准主要起草人：刘志琪、王晖、陈明吉、蔡学进、周亚宁、石宁漪、徐锦华、白桦、张迎五、安丽蓉、孟明群、王浩明、郑小明、蔡倩、何相之、邹建国。

# 城镇供水服务

## 1 范围

本标准规定了城镇供水服务的术语和定义、总则、要求(水质、水压、新装、抄表收费、售后、信息、设施和人员、投诉处理、应急、二次供水)及服务质量评价等。

本标准适用于城镇供水单位向客户提供生活饮用水的供水服务。

## 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/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1部分:规范

GB/T 778.2 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 5749 生活饮用水卫生标准

CJ/T 206 城市供水水质标准

CJ 266 饮用水冷水水表安全规则

CJJ 140 二次供水工程技术规程

JJG 162 冷水水表检定规程

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**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。

注:改写 GB/T 15624—2011,定义 3.1。

### 3.2

**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。

### 3.3

**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。

注:改写 CJJ 140—2010,定义 2.0.1。

### 3.4

**客户 customer**

与供水单位有供用水关系、接受供水服务的单位或个人。

## 4 总则

4.1 安全性:供水单位应保障不间断的向客户供水,满足客户对水质、水压等用水需求。