



# 中华人民共和国城镇建设行业标准

CJ/T 316—2009

---

## 城 镇 供 水 服 务

Customer service for public of city water supply

2009-10-19 发布

2010-06-01 实施

---

中华人民共和国住房和城乡建设部 发布

## 前 言

本标准由住房和城乡建设部标准定额研究所提出。

本标准由住房和城乡建设部给水排水产品标准技术委员会归口。

本标准主要起草单位：上海市自来水市北有限公司、上海市供水行业协会、上海市供水管理处、天津市供水管理处、天津市自来水集团公司、杭州市水业集团公司、桂林市自来水公司。

本标准主要起草人：陈明吉、周亚宁、胡碧君、袁志蓉、殷荣强、张迎五、石宁漪、郑加祥、邹建国、安丽蓉、徐梅、马福康。

本标准首次发布。

# 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、水质、水压、新装服务、抄表收费、售后服务、信息服务、服务形象、投诉处理、应急服务及服务质量评价等。

本标准适用于城镇供水单位向单位或居民提供的供水服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

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 778.1—2007, ISO 4064-1:2005, IDT)

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/T 778.2—2007, ISO 4064-1:2005, IDT)

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 15624.1—2003 服务标准化工作指南

GB/T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语 (idt ISO 9000:2000)

GB/T 19001 质量管理体系 要求 (GB/T 19001—2000, idt ISO 9001:2000)

GB/T 20000.1—2002 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用词汇

CJ/T 206 城市供水水质标准

CJ 266 饮用水冷水水表安全规则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**供水 water supply**

供水分为公共供水和自建设施供水。

#### 3.1.1

**公共供水 public water supply**

城镇自来水供水企事业单位以公共供水管道及其附属设施向单位或居民的生活、生产和其他各项建设提供用水。

#### 3.1.2

**自建设施供水 self-support water supply**

城镇有关单位以其自行建设的供水设施主要向本单位的生活、生产或其他各项建设提供用水。

### 3.2

**供水服务 water supply service**

为满足客户用水的需要，供水单位的供水以及与客户在新装、抄表收费、售后服务、投诉处理等过程中接触的活动。

注：改写自 GB/T 15624.1—2003 3.1。