



中华人民共和国国家标准

GB/T 34173—2017

城镇排水与污水处理服务

Urban drainage and sewage treatment service

2017-09-07 发布

2018-08-01 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。

本标准起草单位:北京城市排水集团有限责任公司、中国城镇供水排水协会排水专业委员会、天津市排水管理处、上海市排水管理处、常州市排水管理处、石家庄市排水管理处、成都排水设施管理处、深圳水务集团、厦门水务中环污水处理公司、哈尔滨排水集团、临安城市污水处理有限公司、鼎蓝水务工程技术(北京)有限公司。

本标准主要起草人:林雪梅、郑江、杨向平、王增义、刘达克、刘大爽、许光明、杨彤、关旭、谢小青、甘一萍、辛颖、王雨、张爱平、杨小文、贾建英、魏懿红、杨青、黎艳、徐闻彧、张肖梅、张丛欣、张德浩、彭育蓉、吕德全、郑沁沁、睦利峰。

城镇排水与污水处理服务

1 范围

本标准规定了城镇排水与污水处理服务的术语和定义、总则、基本要求、城镇排水服务、污水处理服务、再生水供应服务和服务质量评价。

本标准适用于设施运营单位提供的城镇排水与污水处理服务。居住小区和工业园区的排水与污水处理服务及其质量评价可参照本标准执行。

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 4284 农用污泥中污染物控制标准
- GB 12348 工业企业厂界环境噪声排放标准
- GB 14554 恶臭污染物排放标准
- GB 16297 大气污染物综合排放标准
- GB 18918 城镇污水处理厂污染物排放标准
- GB/T 18919 城市污水再生利用 分类
- GB/T 18920 城市污水再生利用 城市杂用水水质
- GB/T 18921 城市污水再生利用 景观环境用水水质
- GB/T 19772 城市污水再生利用 地下水回灌水质
- GB/T 19923 城市污水再生利用 工业用水水质
- GB 20922 城市污水再生利用 农田灌溉用水水质
- GB/T 23484 城镇污水处理厂污泥处置 分类
- GB/T 23485 城镇污水处理厂污泥处置 混合填埋用泥质
- GB/T 23486 城镇污水处理厂污泥处置 园林绿化用泥质
- GB/T 24188 城镇污水处理厂污泥泥质
- GB/T 24600 城镇污水处理厂污泥处置 土地改良用泥质
- GB/T 24602 城镇污水处理厂污泥处置 单独焚烧用泥质
- GB/T 25031 城镇污水处理厂污泥处置 制砖用泥质
- GB/T 25499 城市污水再生利用 绿地灌溉水质
- GB/T 31962 污水排入城镇下水道水质标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城镇排水与污水处理服务 urban drainage and sewage treatment service

运营单位向客户提供的污水和雨水收集、输送、处理、再生和污泥处理处置等相关服务活动。

3.2

运营单位 urban drainage and sewage treatment enterprise or institution

城镇排水管网、泵站、污水处理厂、再生水厂、再生水管网、污泥处理处置设施的维护运营单位的统称。

3.3

客户 customer

接受城镇排水与污水处理服务的单位或个人。

3.4

服务窗口 service point

运营单位向客户提供业务办理服务的场所或平台。包括客户服务中心和电子服务平台等。

4 总则

4.1 规范性

运营单位应依照国家和地方法律、法规、标准和运营合同提供规范化的城镇排水与污水处理服务。

4.2 安全性

运营单位提供的服务过程和服务结果,不对客户和公众生命、财产安全和生活、生产活动及环境等构成危害。运营单位应依法保护客户信息;应为社会公共危机处理提供城镇排水与污水处理方面的应急安全保障。

4.3 稳定性

运营单位应向客户提供持续、稳定的城镇排水与污水处理服务;应提供应急服务,应急预案中应有维持服务的措施。

4.4 及时性

运营单位应在规定或承诺的时限内,响应客户对质量和安全等方面的诉求。

4.5 透明性

运营单位应通过服务窗口、公共媒体等,公示服务承诺、服务标准及业务办理流程、收费标准等与服务有关的各项信息。

4.6 公平性

运营单位在其服务范围内,应向客户提供均等化的普遍服务。

5 基本要求

5.1 服务体系

5.1.1 运营单位应建立与运营设施功能及规模相适应、可持续改进的服务体系,满足服务客户的需求。

5.1.2 服务体系应包括:

- a) 建立健全服务的标准体系和管理制度;
- b) 配置服务所必须的机构和人员,技术负责人、关键岗位人员应经专业培训并考核合格,特种作

业人员应按国家规定取得相应的资格证书；

- c) 配备服务所必须的装备与物资；
- d) 建立服务信息系统并归档服务记录,满足查询、咨询、预约、缴费、投诉、监督等业务需求,实现服务的可追溯性。

5.2 服务窗口

5.2.1 服务窗口的设置应能满足服务需求并向社会公布,应按下列规定组合：

- a) 应设置 24 h 开通的服务热线电话,并做到铃响 20 s 内有应答；
- b) 宜设置客户服务中心,并做到客户等待时间不宜超过 20 min；
- c) 可设置网站、微博、微信等电子服务平台。

5.2.2 服务窗口公示的内容应有利于客户有效地得到服务,应至少包括下列内容：

- a) 服务规范、服务承诺、服务问责、服务投诉和处理等制度；
- b) 办理业务的项目、流程、条件、时限和应提交的相应资料；
- c) 服务收费的依据、范围、标准、方式和应提供的缴费凭证；
- d) 监督投诉电话(可与服务热线电话合并)。

5.3 客户接待

5.3.1 客户接待人员应遵守职业道德,熟悉相关业务,有良好的沟通能力及服务技巧,经岗位培训及考核合格后上岗。

5.3.2 在工作时间内,客户接待人员应举止文明、用语规范、态度热诚,宜身着统一标识服,应佩戴工作证牌。工作证牌应有运营单位的名称与签章,以及持证人员的姓名、照片、工号和岗位名称。

5.3.3 客户接待服务应满足下列要求：

- a) 对客户来电、来访不应推诿,应主动接待并做好受理记录；
- b) 应在规定的时限内处理、答复和办结,并做好处理记录和满意度征询；
- c) 对规定处理期限内不能解决的问题,应向客户说明原因,并承诺解决时间；
- d) 不属于本单位解决的问题,应向客户做出解释。

5.3.4 客户诉求处理的时限应符合下列规定：

- a) 设施故障报修,应在 2 h 内核实并响应；
- b) 咨询或者建议,应在 4 h 内处理并答复；
- c) 意见或者投诉,应在 5 个工作日内处理并答复；
- d) 新装业务办理,应在 10 个工作日内处理并答复；
- e) 城建配合服务,应在 20 个工作日内处理并答复。

5.4 新增用户

5.4.1 运营单位应根据运营合同的要求,按照城镇排水与污水处理规划、内涝防治专项规划等相关规划,完善服务区域内的城镇排水与污水处理设施,满足新增污水、雨水接纳和再生水供应的需求。

5.4.2 运营单位应依据国家和地方法律、法规的有关规定,协助城镇排水主管部门制定和公布服务区域内污水、雨水接入城镇排水管网及使用城镇再生水的条件。

5.4.3 运营单位应按照公示的条件、流程和时限等内容办理雨水、污水和再生水的新装业务。办理流程宜包括前期咨询、申请受理、现场查勘、方案编制、图纸审核、协议签订、竣工查验、归档备案和通水使用等。

5.5 建设配合

5.5.1 运营单位应协助城镇排水主管部门编制城镇排水与污水处理规划、内涝防治专项规划等相关规

划,划定城镇排水与污水处理设施的保护范围,宣传城镇建设项目对设施安全保护的相关要求。

5.5.2 对于服务区域内的城镇建设项目,运营单位应按照国家 and 地方法律、法规的相关规定,向建设单位提供周边城镇排水与污水处理设施与建设项目有关的现状资料。

5.5.3 对于在设施保护范围内或可能影响设施安全的建设项目,运营单位应与项目建设、规划、设计、施工等相关单位共同制定设施保护方案,采取相应的安全防护措施。

5.6 应急服务

5.6.1 运营单位应结合服务区域的实际情况,针对可能发生的城镇内涝、污水外溢、水质超标、设施损毁、地面坍塌、关键设备故障等突发性事件,建立应急处置体系,完善应急预案并定期组织演练,定期检查、维护、更新和补充抢险装备和物资。

5.6.2 运营单位应在突发事件发生后立即启动相应的应急预案,采取安全防护措施,组织抢修和抢险,并按应急等级的规定时限向城镇排水主管部门和其他相关部门报告。可能影响公共安全时,应及时告知受影响的单位和公众。

6 城镇排水服务

6.1 城镇排水

6.1.1 对于易产生易燃易爆气体的排水管线,运营单位应在气体可能聚集的检查井等窨井盖上设置警示标识,并对公众进行安全宣传。有条件的运营单位,宜在因水位顶托等易发生井盖移位的检查井内安装防坠落装置。

6.1.2 运营单位应按照接入污水的水质、水量特征建立排水户的分类、分级档案,配合城镇排水主管部门进行污水排入排水管网的许可审批及其定期复核。

6.1.3 排水管线的维护,应能保证其排水通畅和运行安全。计划性维护影响上游排水,应提前 24 h 通知相关排水户,并按时恢复正常排水。即时性维护应在巡查发现或接到报告后 2 h 内到达现场,做好临时安全防护,并按下列规定时限完成:

- a) 检查井盖或雨水篦子缺损,应在到达现场后 4 h 内完成补装或更换;
- b) 管线堵塞或有害气体超标,应在到达现场后 8 h 内完成疏通或处理;
- c) 管线损毁或排入污水超标,应在到达现场后立即采取应急措施,组织抢修或处理。

6.1.4 排水管线维护的施工或作业,应符合下列规定:

- a) 现场应设置防护围挡和警示标志,并设专人看护;
- b) 有条件时宜采用非开挖修复等方式避免对交通造成过大影响;
- c) 清疏污泥宜进行浓缩、淘洗、筛分处理,并应妥善处置;
- d) 应采取措施控制噪音、扬尘、遗撒等对周边环境的影响;
- e) 完成后应及时清理现场。

6.1.5 排水泵站的运行,应保证水位、流量的控制满足排水要求。有条件的运营单位,宜在进出水构筑物及重要管线节点进行水位、流量的在线监测,并与泵组联动实现远程监控。臭气排放应符合 GB 14554 的规定。环境噪声应符合 GB 12348 的规定。

6.1.6 排水泵站的维护,应能保证设施、设备的安全运行。

6.2 排水防涝

6.2.1 运营单位应在汛前对排水防涝设施进行全面的检查、清疏和维护,对排水防涝设备进行检测、保养和检修,确保设施、设备安全运行。

6.2.2 运营单位应在汛期加强排水防涝设施、设备的巡查、巡视,并按防汛要求建立预警机制、准备应

急物资、完善应急预案、做好防汛备勤。

6.2.3 易发生内涝的区域,运营单位应在下凹立交桥区等易积水路段设置水深标尺等安全警示标识。当产生积水确需打开检查井盖快速排水时,应有专人值守。

7 污水处理服务

7.1 城镇污水处理

7.1.1 污水处理厂的运行,应保证不超过其设计能力的污水全部得到处理。进厂污水水质不超过设计文件规定时,出水水质应达到设计文件规定的标准;污水水质超过设计文件规定但不超过 GB/T 31962 的规定时,出水水质应达到运营合同约定的标准;污水水质超过 GB/T 31962 的规定时,应立即采取应急处理措施,并及时向城镇排水主管部门及其他相关部门报告,由主管部门通知相关单位进行专项调查和处理。出厂污泥应达到 GB/T 24188 规定的泥质。废气排放应符合 GB 18918 的规定,环境噪声应符合 GB 12348 的规定。

7.1.2 污水处理厂的维护,应能满足设施、设备安全运行的要求。计划性减产维护应在 90 个工作日内向城镇排水主管部门及其他相关部门报告,并配合主管部门采取措施减少未处理污水的排放。

7.1.3 运营单位应通过服务窗口、公共媒体等定期公布污水处理水质、水量和主要污染物削减量等信息。

7.2 污泥处理处置

7.2.1 污泥处理处置设施的运行,应保证不超过其设计能力的污泥全部得到处理处置。处理后泥质应根据处置方式分别达到 GB/T 23484、GB/T 23485、GB/T 23486、GB/T 24600、GB/T 24602、GB/T 25031 和 GB 4284 的规定。废气排放应符合 GB 18918 或 GB 16297 的规定,环境噪声应符合 GB 12348 的规定。

7.2.2 污泥处理处置设施的维护,应能满足设施、设备安全运行的要求。计划性减产维护应在 90 个工作日内向城镇排水主管部门及其他相关部门报告,并配合主管部门采取措施对未处理污泥进行妥善安排。

7.2.3 在污水处理厂内进行污泥浓缩、脱水、消化等处理时,应对污泥出厂的数量、去向等进行跟踪和记录,不得向主管部门确定的处理处置场所以外的任何区域排放或弃置污泥。污泥的运输应按照规定的时间和线路,运输过程应控制扬尘,不得擅自倾倒、堆放、丢弃、遗撒。污泥临时存放不得超过 30 d,并应采取遮盖及隔离等措施防止二次污染。

7.2.4 运营单位应通过服务窗口、公共媒体等定期公布污泥处理的泥质、泥量和处置、利用情况等信息。

8 再生水供应服务

8.1 再生水生产

8.1.1 再生水厂的运行,应保证生产水量满足再生水使用需求。再生水水质应根据再生水用途分别达到 GB/T 18919、GB/T 18920、GB/T 18921、GB/T 19772、GB/T 19923、GB 20922、GB/T 25499 规定或运营合同约定的标准。再生水厂污泥宜与污水处理厂污泥一同处理处置。

8.1.2 再生水厂的维护,应能保证设施、设备的安全运行。计划性减产维护应在再生水使用最少的季节和时段进行。

8.1.3 运营单位应通过服务窗口、公共媒体等定期公布再生水水质、水量和主要用途等信息。

8.2 再生水供应

8.2.1 再生水泵站的运行,应保证供水压力满足再生水用户需求。有条件的运营单位,宜在再生水管网的末端和重要节点进行水压的在线监测,并与泵站实现联动控制。

8.2.2 再生水泵站的维护,应能保证设施、设备的安全运行。

8.2.3 再生水管线的水表井或阀门井等井盖上应铸有文字标识,明露管道应涂上有关现行标准规定的颜色标识,取水口不得安装饮水龙头并应设置严禁饮用的警示标识,预留接口应设置严禁与自来水管道连接的安全标识。

8.2.4 再生水管线的维护,应能保证再生水的安全输配。计划性维护需暂停或间断供水时,应至少提前 48 h 通知相关再生水用户,并按时恢复正常供水。即时性维护应在巡查发现或接到报告后 2 h 内到达现场,做好临时安全防护,并按下列规定时限完成:

- a) 水表井或阀门井等的井盖缺损,应在到达现场后 4 h 内完成补装或更换;
- b) 水表或阀门等附件漏水或故障,应在到达现场后 12 h 内完成维修或更换;
- c) 突发性管线爆裂导致供水中断,应在到达现场后立即采取应急措施,并组织抢修。

8.2.5 再生水管线维护的施工或作业,应符合下列规定:

- a) 现场应设置防护围挡和警示标志,并设专人看护;
- b) 应选择不停水和快速维修方法,有条件时宜采用非开挖修复等技术避免对交通造成过大影响;
- c) 应采取措施避免对再生水及自来水管网水质造成污染;
- d) 应采取措施控制噪音、扬尘、遗撒等对周边环境的影响;
- e) 完成后应及时清理现场。

9 服务质量评价

9.1 评价方式

9.1.1 服务质量评价应实行运营单位自我评价和社会评价相结合的方式。评价数据应可追溯,原始记录应真实、完整,计算过程应准确、清晰。评价结果宜向社会发布。

9.1.2 运营单位应建立服务质量自我评价体系,定期组织自我评价,并根据自我评价结果采取相应的改进措施。

9.1.3 社会评价可包括城镇排水主管部门或其委托的行业协会开展服务质量监管考核;消费者组织或其委托的社会评价机构开展客户满意度测评。

9.2 评价指标

9.2.1 共性指标

9.2.1.1 服务电话接通率不应小于 90%,按式(1)计算:

$$\text{服务电话接通率} = \frac{\text{评价年度内及时接通的电话数量}}{\text{评价年度内打进的电话总数量}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (1)$$

注:及时接通是指响应时限符合 5.2.1 的规定;打进的电话包括客户直接拨打和相关政府部门转接,总数量以程控记录为准。

9.2.1.2 诉求处理及时率不应小于 95%,按式(2)计算:

$$\text{诉求处理及时率} = \frac{\text{评价年度内及时处理的客户诉求次数}}{\text{评价年度内接到的客户诉求总次数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (2)$$

注:及时处理是指处理时限符合 5.3.4 的规定;诉求总次数以 5.3.3 规定的受理记录为准。

9.2.1.3 办结诉求满意率不应小于 80%，按式(3)计算：

$$\text{办结诉求满意率} = \frac{\text{评价年度内客户满意的办结诉求次数}}{\text{评价年度内办结的合理诉求总次数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3)$$

注：合理诉求是指服务范围内应当处理的客户诉求，同一事件的多次诉求应累计计算；办结是指对诉求事项处理完毕并回应诉求人的事件状态；客户满意的办结诉求次数以 5.3.3 的征询记录为准。

9.2.2 城镇排水服务

9.2.2.1 区域污水冒溢率，不应超过 0.5 次/(平方公里·年)，按式(4)计算：

$$\text{区域污水冒溢率} = \frac{\text{评价年度内服务区域累计发生的污水冒溢次数}}{\text{服务区域面积}} \quad \dots\dots\dots (4)$$

注：污水冒溢是指因下游排水不畅致使污水(不含降雨期间的合流污水)冒出地面的状态；冒溢次数按接到报告及巡查发现的数量统计，同一地点的多次冒溢应累计计算。

9.2.2.2 区域污水收集率，应达到国家及地方规定或运营合同约定的标准，按式(5)计算：

$$\text{区域污水收集率} = \frac{\text{评价年度内服务区域实际收集的污水量}}{\text{评价年度内服务区域应当收集的污水量}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (5)$$

注：实际收集的污水量是指经排水管网收集至污水处理厂前端的污水量，按进厂处理的污水量与溢流排放的污水量之和测算；应当收集的污水量是指应当集中处理的污水排放量，按实际收集的污水量与直接排放的污水量之和测算。

9.2.3 污水处理服务

9.2.3.1 收集污水处理率，应达到国家及地方规定或运营合同约定的标准，按式(6)计算：

$$\text{收集污水处理率} = \frac{\text{评价年度内服务区域实际处理的污水量}}{\text{评价年度内服务区域实际收集的污水量}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (6)$$

注：实际处理的污水量是指(进水泵房提升)进厂处理的污水量；实际收集的污水量同 9.2.2.2。

9.2.3.2 污水处理合格率，不应小于 95%，按式(7)的加权平均合格率计算：

$$\text{加权平均合格率} = \frac{\text{评价年度内常规项目各单项合格率之和} + \text{特别项目综合合格率}}{\text{常规项目的检验项数} + 1} \quad \dots\dots\dots [7a)]$$

$$\text{单项合格率} = \frac{\text{单项检验合格次数}}{\text{单项检验总次数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots [7b)]$$

$$\text{综合合格率} = \frac{\text{各项检验合格的总次数}}{\text{各项检验的总次数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots [7c)]$$

注：常规项目包括 pH 值、悬浮物、生化需氧量、化学需氧量、氨氮、总氮、总磷、粪大肠菌群数、色度、阴离子表面活性剂、动植物油和石油类，共 12 项；特别项目包括总汞、烷基汞、总镉、总铬、六价铬、总砷、总铅和运营合同约定的其他项目；项目检验合格是指项目的检测值符合 7.1.1 的规定。

9.2.3.3 污泥处理处置率，应达到国家及地方规定或运营合同约定的标准，按式(8)计算：

$$\text{污泥处理处置率} = \frac{\text{评价年度内得到处理处置的污泥量}}{\text{评价年度内污水处理产生的污泥量}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (8)$$

注：污水处理产生的污泥量是指服务区域污水处理厂实际产生的污泥量，不包括栅渣和沉砂池砂砾；污泥量均以干基计。

9.2.3.4 污泥处理合格率，不应小于 90%，按式(7)的加权平均合格率计算。其中，常规项目包括含水率、pH 值、有机分，共 3 项；特别项目根据污泥处置方式或运营合同确定；项目检验合格是指项目的检测值符合 7.2.1 的规定。

9.2.4 再生水供应服务

9.2.4.1 供水水质合格率，不应小于 95%，按式(7)的加权平均合格率计算。其中，常规项目包括 pH

值、色度、浊度、生化需氧量、氨氮、粪大肠菌群数和总余氯,共 7 项;特别项目根据再生水用途或运营合同确定;项目检验合格是指项目的检测值符合 8.1.1 的规定。

9.2.4.2 供水压力合格率,不应小于 96%,按式(9)计算:

$$\text{供水压力合格率} = \frac{\text{评价年度内各测点再生水供水压力检测合格的总次数}}{\text{评价年度内各测点再生水供水压力检测的总次数}} \times 100\% \dots\dots (9)$$

注:压力检测合格是指再生水供水压力的检测值符合 8.2.1 的规定。
