

城镇排水管理服务规范

Urban drainage management service specification

地方标准信息服务平台

2016 - 02 - 06 发布

2016 - 04 - 01 实施

天津市市场监督管理委员会 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 维护与运行	2
5 巡视管理	3
6 水质管理	3
7 应急处置	3
8 社会服务	4

地方标准信息服务平台

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则编写。

本标准由天津市排水管理处提出。

本标准由天津市水务局归口并管理。

本标准起草单位：天津市排水管理处。

本标准主要起草人：王雨、徐闻戡、宋亚维、贾松涛、吴波、张乐、孙智、王进、田勇、边文雄、赵国钰、朱宇、石强、尚晓丽、刘钰、周龙海。

本标准于2016年2月首次发布。

地方标准信息服务平台

城镇排水管理服务规范

1 范围

本标准规定了城镇排水管理服务的术语和定义、维护与运行、巡视管理、水质管理、应急处置、社会服务等要求。

本标准适用于天津市城镇排水服务和管理。

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，仅所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 18918 城镇污水处理厂污染物排放标准

CJJ 6 城镇排水管道维护安全技术规程

CJJ 60 城镇污水处理厂运行、维护及安全技术规程

CJJ 68 城镇排水管渠与泵站维护技术规程

DB12/ 599 城镇污水处理厂污染物排放标准

天津市城市排水和再生水利用管理条例

3 术语和定义

下列定义适用于本文件。

3.1

城镇排水设施 urban drainage facilities

指排水管网、泵站、污水处理设施、污泥转运和最终处置设施、排水河坑塘以及其他相关设施。

3.2

排水户 drainage user

向城镇排水设施排水的工业、建筑、餐饮、医疗等企事业单位和个体工商户。

3.3

重点排水户 key drainage user

列入重点排污单位名录的排水户。

3.4

一般排水户 general drainage user

重点排水户以外的其他排水户。

3.5

排水泵站 the drainage pumping station

指排水泵房及其配套设施，包括污水泵站、雨水泵站、合流泵站、地道泵站及河道水循环泵站。

3.6

支管 lateral

连管和接户管的总称。

3.7

检查井 check well

连接上下游排水管道并供养护人员检查、维护或出入管道的构筑物。

3.8

收水井 closed well

用于收集地面雨水进入排水管道的构筑物。

3.9

沉泥槽 sludge sump

收水井或检查井管底以下部分，用于沉积管道中的泥沙。

4 维护与运行

4.1 排水管道及附属构筑物

4.1.1 排水管道应保持通畅，管道内含泥量不超过管径 20%为合格。

4.1.2 检查井有沉泥槽，含泥量低于管底 5cm 为合格；检查井无沉泥槽，含泥量不超过管径 20%为合格。

4.1.3 收水井有沉泥槽，含泥量低于管底 5cm 为合格；收水井无沉泥槽，含泥量不超过管径 20%为合格。

4.1.4 检查井井盖平稳，无破损，无占压，无跳响；收水井井口平整，井篦无破损，无埋没，无丢失；收水支管过片通畅。

4.1.5 养护维修作业应符合 CJJ 6 的要求。

4.1.6 实施排水管道及附属设施养护维修作业时，应设置临时防护设施和警示标志，夜间设置警示灯，保证车辆、行人安全。

4.1.7 养护维修作业完工后应及时清理现场，做到清挖污泥不落地，污泥斗摆放位置合理。

4.2 排水河道

4.2.1 养护作业应配备专业（保洁）工具及设备和安全救生装备，定期打捞水面漂浮物，保持水面与河坡整洁。

4.2.2 养护作业应及时清理落入排水河道的障碍物，保持水流畅通。

4.2.3 养护作业应定期检查护坡、挡土墙和压顶，发现裂缝、沉陷、倾斜、缺损、风化、勾缝脱落等应及时修理；定期整修排水河道边坡，保持线形顺直，边坡整齐。

4.2.4 排水河道两侧应设置安全及管理警示牌、标志牌。

4.3 排水泵站

排水泵站运行与维护应符合 CJJ 68 的要求。

4.4 城镇污水处理厂

4.4.1 城镇污水处理厂的维护运行应符合 CJJ 60 的要求。

4.4.2 因污水处理设施（设备）改造、维修、更新或者污水处理工艺重大调整，需要减量运行或者停止运行的，城镇污水集中处理单位应向排水管理部门提出申请。

4.4.3 城镇污水集中处理单位不得排放未经处理的污水。

4.5 养护维修责任

城镇排水设施的养护维修责任应按照《天津市城市排水和再生水利用管理条例》执行。

5 巡视管理

5.1 内容

- 5.1.1 排水管道：设施完好、违法违章行为、防护范围内在建工程、其他突发事件等情况。
- 5.1.2 排水河道：设施完好、保洁作业质量、水质、水位、沿河口门启闭、防护范围内在建工程、违法违章行为、其他突发事件等情况。
- 5.1.3 排水泵站：设施完好、机电电气设备运行、泵站进出水池水位、其他突发事件等情况。
- 5.1.4 城镇污水处理厂：进水水位、进水泵站开启、进水流量读数、出水水质、出水流量读数、主要构筑物 and 设备的运行、溢流口溢流等情况。

5.2 要求

- 5.2.1 排水设施实行巡查制度，严格按照管理巡视范围进行巡视管理，做到设施日巡视率 100%，信息反馈率 100%，事件处理率 100%。
- 5.2.2 排水服务单位应合理配备巡视管理人员。巡视管理人员应熟悉设施情况，熟练掌握运用国家和本市相关的法律法规及相关技术规程；每天认真填写巡视日志，做到全年无间断。
- 5.2.3 巡视管理人员应实行动态巡视。巡视过程中发现的问题应及时采取处置措施，并根据实际情况实施必要的应急防护，及时上报，做好记录。

6 水质管理

- 6.1 取得污水排入排水管网许可证的排水户应按照许可内容达标排放。
- 6.2 排水管理部门应对污水排入城镇排水管网的排水户进行水质、水量检测和管理。
- 6.3 排水管理部门对重点排水户排水水质、水量一年监测应不少于 4 次，对一般排水户排水水质、水量一年监测应不少于 2 次。
- 6.4 城镇污水集中处理单位应保证污水处理设施正常运行，处理后的水质应符合 GB 18918 的要求。
- 6.5 自 2015 年 10 月 1 日起，新建和升级改造的城镇污水集中处理单位，处理后的水质应符合 DB12/599 的要求。

7 应急处置

- 7.1 排水服务单位应制定突发事件应急预案，建立健全应急处置机制，配备专门的应急处置设备和抢险队伍，建立必要的物资储备。
- 7.2 排水服务单位对管辖范围内的排水井盖（井篦）丢失、破损的，应及时进行安全警示，并在发现或接报后 2h 内处置；管道发生污水外溢，应在 12h 内完成疏通或处理。
- 7.3 在建项目和其他产权的排水设施发生井盖丢失或污水外溢的，排水管理部门应及时督办，并责令限期解决。
- 7.4 当排水设施遭到易燃易爆物质或有毒有害气体的侵害，造成人员中毒或管道爆炸时，排水服务单位应及时通知有关部门，设置警示标志，并配合进行处置。
- 7.5 排水管道损坏造成地面严重塌陷时，排水服务单位应立即通知相关部门，并采取周边安全防护措施，立即组织抢修。
- 7.6 排水泵站发生电气设备故障，排水服务单位应及时采取措施，查找事故原因，排除故障。

- 7.7 排水泵站发生供电线路停电，排水服务单位应采取临时供电措施。
- 7.8 强降雪时，排水服务单位应及时启动相应预案。
- 7.9 降雨道路积水严重地区，排水服务单位应启用应急抢险排水设备并采取打开井盖、清除收水井蓖杂物等措施加快排水。打开井盖应并设专人盯防，排放后井盖应复位，防止行人车辆发生安全事故。
- 7.10 各级排水服务单位应结合本单位职责及本地区实际制定防汛排水预案，并报上级管理单位审核备案。根据降雨等级，及时启动相应防汛排水预案。

8 社会服务

8.1 排水服务单位

- 8.1.1 应建立办事公开、首问负责、一次性告知、限时办结、投诉监督等基本制度，并向社会公开。
- 8.1.2 应设置服务窗口，公开业务受理范围、办事程序、受理时限、服务承诺、投诉电话等服务内容。
- 8.1.3 应设置排水服务热线，向社会公布服务热线电话，全天(24h)接受单位和个人咨询、投诉等服务事项，为社会提供高效便捷的服务。

8.2 排水服务人员

- 8.2.1 排水服务接待人员应具备良好的职业道德意识、熟练的业务技能，工作时衣着整洁，举止文明，使用文明服务用语；履行一次性告知义务，告知中应明确受理或不受理的原因。
- 8.2.2 排水服务接待人员应态度热情，无“冷、横、硬、顶”等现象。
- 8.2.3 排水服务热线接听人员应认真接听，耐心解答反映的问题，做到语言规范、记录完整，并将处理结果及时反馈。热线电话等待时间不宜超过 15s，服务热线铃响三声有应答，电话接通率达到 95%以上。接听电话的工作人员不得中途挂断用户电话，通话完毕应礼貌结束。

8.3 投诉处理

- 8.3.1 受理范围：服务态度、服务质量、服务效率、其他影响服务的行为。
- 8.3.2 办结时限：一般投诉件 2 个工作日内办结；复杂投诉件 7 个工作日内办结；对新闻媒体曝光的排水服务问题，应于 2 个工作日内核实情况，并按信息来源渠道向社会和新闻媒体反馈结果。
- 8.3.3 处结率：投诉处结率应达到 100%（因客观原因无法处结的除外）。
- 8.3.4 处理结果：经查证投诉情况属实的，责任部门要制定有效的整改措施，并向投诉人反馈；经查证投诉情况不属实的，责任部门应向投诉人做出解释。

8.4 监督与评价

- 8.4.1 排水服务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。
- 8.4.2 排水服务单位应聘请社会监督员，自觉接受社会的监督。
- 8.4.3 排水服务单位应每年定期采取调查问卷或座谈会的形式，邀请社会各界对排水服务情况进行监督和评价，广泛听取群众意见和建议。排水服务单位应对服务处理的满意度进行回访，回访结果应做好记录。排水服务单位可以引入第三方评价机制，评价可采用随机向办事群众发放问卷的调查方式。