

江西腾标认证有限公司

水域（河道）清洁治理服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC083-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

张辉根

批准：周春阳

周春阳

1 范围

本标准规定了水域（河道）清洁治理服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施水域（河道）清洁治理服务认证活动，也适用于各类提供水域（河道）清洁治理服务的组织（含河道保洁公司、水域环境治理公司、市政环卫部门下属水域保洁单位等）规范其自身的服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。

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 19001—2016 质量管理体系 要求
GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法
GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系
GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则
GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例
GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则
GB/T 41085—2021 城乡社区环卫清洁服务要求
SB/T 10595—2011 清洁行业经营服务规范
CJJ/T 174—2013 水域保洁作业规程

3 术语和定义

GB/T 41085—2021 和 CJJ/T 174—2013 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 水域（河道）清洁治理服务 water body (river) cleaning and treatment service
指水域清洁治理服务组织（简称服务组织）受服务对象（属地政府或业主单位）委托，利用保洁船舶、专业工具及环保技术，对服务水域水面、堤岸、驳岸及沿线设施进行漂浮物打捞、垃圾清理、水草治理、污染物清除、废弃物收集运输和处理的全过程、专业化服务。

3.2 服务接触点

在水域（河道）清洁治理服务过程中，服务组织与服务对象（巡查人员、政府管理部门、沿岸居民）发生直接互动或间接影响的具体环节，如保洁船作业时的规范性和安全性、垃圾收集点的整洁度、接到投诉的响应速度、应急调度能力等。

3.3 服务特性

水域（河道）清洁治理服务过程中固有的、可被服务对象体验感知的特征，如洁净度、及时性、安全性、环保性、规范性。

4 服务要求

4.1 业务接洽与服务策划

4.1.1 服务组织应充分了解服务水域的基本情况，包括河道长度、宽度、水深、流速、污染源（生活、工业、农业）、水生植物分布、防汛要求及沿线重要设施。服务对象体验感知：他们对我们河道的情况了解得非常清楚，包括不同季节的水草种类。

4.1.2 应制定详尽的《水域清洁治理服务实施方案》，内容包括服务范围、保洁等级、作业频次、船舶配置、人员编制、垃圾收集转运方案、湄公河应急预案及环保措施。服务对象体验感知：方案很详细，特别是船舶配置和垃圾上岸转运方案很完善。

4.1.3 双方应签订正式服务合同，明确服务范围、质量要求、考核标准、安全责任划分（如水上作业安全）。服务对象体验感知：合同条款清晰，安全责任分得明明白白。

4.1.4 应在作业水域设置服务公示牌，明示服务组织名称、投诉电话、作业船舶信息及作业时间。服务对象体验感知：公示牌信息很全，有问题知道找谁。

4.2 水域水面保洁

4.2.1 服务水域水面应保持洁净，无可见漂浮垃圾（如塑料袋、泡沫、水草、动物尸体等）。重点水域、景观水域应做到即时清理。服务对象体验感知：水面上很干净，看不到什么漂浮物，环境好了很多。

4.2.2 保洁船舶应按规定频次在服务水域进行巡回保洁，确保常态化作业。服务对象体验感知：每天都能看到保洁船在河里作业，很放心。

4.2.3 每日对服务水域实施不少于1次打捞作业，重点时段和重点水域应增加频次。服务对象体验感知：保洁作业很勤快，水面一直保持得很好。

4.2.4 保洁船作业时，应保持船容船貌整洁，作业设备完好，不影响其他船舶正常航行。服务对象体验感知：保洁船看起来很规范，作业时也没有影响其他船通行。

4.3 堤岸与驳岸清洁

4.3.1 堤岸外立面、防汛通道、驳岸应保持整洁，无杂物堆积、无废弃物吊挂。服务对象体验感知：河堤上很干净，没有乱堆乱放。

4.3.2 及时清除堤岸外立面杂物、水线附着物、吊挂废弃物、水生植物等污染物。服务对象体验感知：河堤的缝隙里也很干净，不藏污纳垢。

4.3.3 应确保作业船舶处于适航状态，定期对船舶、防汛墙、驳岸等设备设施实施冲洗。服务对象体验感知：保洁船、防汛墙看起来都很新，保养得很好。

4.3.4 重点水域的清洁作业应符合CJJ/T 174-2013中第5章的要求。服务对象体验感知：重点河段的保洁标准很高，效果也最好。

4.4 水生植物与垃圾收集处理

4.4.1 对打捞上岸的水草、漂浮垃圾、动物尸体等，应集中堆放至指定垃圾收集点，并及时清运，避免二次污染或散发异味。服务对象体验感知：打捞上来的垃圾没有堆在岸边，很快就运

走了。

4.4.2 垃圾运输应使用密闭或遮盖车辆，运输途中不得遗撒。服务对象体验感知：运输垃圾的车有遮盖，没有掉到路上。

4.4.3 定时收集水域沿岸码头及船舶产生的垃圾，集中有序堆放。服务对象体验感知：沿岸码头的垃圾收集也很及时。

4.4.4 打捞的动物尸体应按防疫要求进行无害化处置。服务对象体验感知：动物尸体的处置很规范，没有造成环境问题。

4.5 特殊作业与应急保障

4.5.1 遇蓝藻水华爆发、突发水污染事件、暴雨后垃圾大量冲入河道等紧急情况，应能迅速启动应急预案，调集足够设备和人员。服务对象体验感知：上次蓝藻爆发，他们连夜调船处理，恢复得很快。

4.5.2 应对汛期、重大活动或节假日期间加大保洁力度，确保水域环境良好。服务对象体验感知：节假日期间河道保洁没有放松，反而更上心。

4.5.3 应配备必要的围油栏、吸油毡等防污染设备，以应对水面油污泄漏等突发事件。服务对象体验感知：他们能应对油污泄漏，有专业设备。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001 和 SB/T 10595-2011 要求的水域清洁治理服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合水域（河道）清洁治理服务接触理论，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法；
- c) 确保可获得必要的资源和信息；
- d) 监视、测量和分析；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如垃圾终端处置外协、船舶维修外协等），组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其水域（河道）清洁治理服务的业务范围（如河道等级、保洁等级要求），并建立包含服务对象视角的管理目标，包括但不限于：

- a) 满意指标：服务对象综合满意度；服务合同续签率；
- b) 质量指标：河道保洁合格率（应不低于设定阈值，如 95%）；漂浮垃圾滞留时间；市民投诉率；
- c) 合规与安全指标：水上作业安全事故数（应为 0）；环保违规事件数（应为 0）；因服务质量问题受到行政处罚数（应为 0）。

5.2.2 组织管理与能力建设

组织应具备满足水域清洁治理服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) 资质与信誉：具备合法经营资质，商业信誉良好，通过相关管理体系认证（如质量、环境、职业健康安全）；
- b) 人才队伍：拥有一支专业化的管理团队和作业人员队伍。项目经理、船舶驾驶员、安全员应持有相应的从业资格证书（如船舶驾驶证）。作业人员应经过水域急救、救生等培训；
- c) 设施设备：配备满足服务需求的保洁作业船、垃圾转运船、巡查快艇、割草船、围油栏、吸油毡及通讯导航设备，并保证其性能良好、船况可靠。

5.2.3 船舶与设备管理

组织应建立并实施船舶与设备管理制度，包括但不限于：

- a) 船舶管理：建立船舶台账，制定船舶操作规程、日常点检制度、定期维保计划（含发动机、船体、打捞设备等），确保船舶处于适航状态；
- b) 环保设备管理：建立围油栏、吸油毡等应急设备的管理台账，定期检查维护，确保应急时能正常使用；
- c) 信息化管理：利用 GPS、AIS 等技术手段对作业船舶进行实时定位和调度管理。

5.2.4 作业流程与标准化管理

组织应建立并实施作业流程与标准化管理制度，这是水域清洁治理服务的核心管理要求，包括但不限于：

- a) 作业指导书：制定覆盖各服务项目（水面打捞、水草清理、堤岸保洁、垃圾清运、蓝藻应急等）的标准化作业指导书（SOP），明确操作步骤、质量要求、安全注意事项（特别强调防落水、防溺水）。作业指导书应参照 CJJ/T 174-2013；
- b) 保洁等级作业规范：根据服务水域的重要性（如景观河道、交通河道、泄洪河道），制定分级保洁作业标准，明确不同等级下的作业频次和保洁质量要求。

5.2.5 质量监控与考核管理

组织应建立并实施质量监控与考核管理制度，包括但不限于：

- a) 三级巡检：建立“班组自检、项目周检、公司月度抽检”的三级质量巡检制度。对水面洁净度、堤岸整洁度、船舶卫生、作业安全进行全面检查，形成记录并存档；
- b) 量化考核：制定量化的绩效考核标准（如水面漂浮垃圾密度、垃圾上岸时间、船舶完好率等），将巡检结果与绩效挂钩；
- c) 满意度调查：定期向服务对象及相关沿岸居民开展满意度调查，用于改进。

5.2.6 安全管理与应急响应

组织应建立并实施安全管理与应急响应制度，包括但不限于：

- a) 安全培训与演练：定期开展水上作业安全操作培训（如船舶操作、救生设备使用、防落水急救），并组织应急演练（如人员落水、船舶碰撞、油污泄漏）；
- b) 风险识别：识别作业过程中的潜在安全风险（如恶劣天气、水流湍急、水下障碍物、有毒有害气体），制定预防措施；
- c) 应急预案：建立暴风雨、蓝藻水华、化学品泄漏、重大活动保障等专项应急预案，并按规定组织演练。

5.2.7 环保管理与绿色作业

组织应建立并实施环保管理与绿色作业制度，包括但不限于：

- a) 环保作业：在作业过程中尽量减少噪音、水面油污等二次污染。优先选用新能源或低排放的作业船舶；

b) 废弃物管理：对打捞的漂浮垃圾、水草、动物尸体进行分类、包装、无害化处置。选择合规的转运处置单位。

5.2.8 客户关系与沟通管理

组织应建立并实施客户关系与沟通管理制度，包括但不限于：

- a) 服务公示：在作业水域显著位置设置公示牌，公示服务信息和投诉渠道；
- b) 定期沟通：定期与服务对象进行工作对接，汇报阶段性工作成果和存在问题，提交月度水质分析报告或保洁工作总结；
- c) 投诉处理：对服务对象的投诉、建议，在规定时限内（如 24 小时）响应并处理。

5.2.9 投诉与纠纷处理

组织应建立并实施投诉与纠纷处理机制，包括但不限于：

- a) 在承诺的期限内完成投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，并用于趋势分析和改进。

5.2.10 服务改进与知识管理

组织应制定并实施服务改进与知识管理制度，以满足服务对象需求和增强服务对象满意，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合服务对象反馈、满意度调查、内部审核，定期评审并改进服务体系；
- c) 建立水域清洁治理服务案例库，积累不同情景（如蓝藻应急处置、油污泄漏处置、台风后河道清理）的最佳实践和经验教训。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第 4 章给出的水域（河道）清洁治理服务要求，其服务特性的测评应依据附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1~4.5 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 100 分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数

$E=\{0,1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

1) 评价期间，发生因服务组织责任导致的水域重大环境污染事件、人员落水伤亡事故或社会舆情事件；

2) 评价期间，因服务质量问题被服务对象通报或主管部门行政处罚的。

f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。

6.1.2.2 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.3 水域（河道）清洁治理服务的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4 水域(河道)清洁治理服务的特定管理要求(5.2)的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型表格

	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
关键要素					
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 根据表 B.1 给出的管理要求审核工具实施第 5 章的管理要求的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
----	----------	-------------	------

1	60-79	二级及以上	丙
2	80~90	三级及以上	乙
3	90 及以上	四级及以上	甲

附录 A

表 A.1 水域（河道）清洁治理服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容（基于服务对象视角体验）	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 接洽与策划 (20.0)	4.1.1 需求理解精准性 (5)	服务组织充分理解河道情况（如长度、污染源、水草种类）。	1.0		
2		4.1.2 方案专业详尽 (5)	方案非常详实，船舶配置与打捞流程设计合理。	1.0		
3		4.1.3 设备配置明确 (5)	方案中的船舶、应急设备清单清晰。	1.0		
4		4.1.4 人员配置合理 (5)	人员编制合理，符合水域作业要求。	1.0		
5		4.1.5 合同规范性 (5)	合同条款清晰，安全责任划分明确。	1.0		
6		4.1.6 报价透明度 (5)	报价明细清晰，没有隐形费用。	1.0		
7		4.1.7 服务公示到位 (5)	公示牌信息内容齐全。	1.0		
8		4.1.8 团队专业性 (5)	项目团队展现出了水域保洁领域的专业素养。	1.0		
9		4.1.9 问题解答专业 (5)	对我们提出的涉水作业问题解答很专业。	1.0		
10		4.1.10 整体策划体验 (5)	对服务策划阶段整体感到满意。	1.0		
11	4.2 水面保洁 (20.0)	4.2.1 水面洁净度 (5)	水面无可见漂浮垃圾（如塑料袋、泡沫）。	1.0		
12		4.2.2 无油污 (5)	水面无油污、色彩斑等污染。	1.0		

13		4.2.3 常态保洁 (5)	每天都能看到保洁船在作业。	1.0		
14		4.2.4 打捞频次 (5)	打捞作业频次达到要求。	1.0		
15		4.2.5 景观河道特清 (5)	景观河段的水面格外清澈。	1.0		
16		4.2.6 保洁船容船貌 (5)	保洁船外观整洁，设备完好。	1.0		
17		4.2.7 作业不影响通航 (5)	作业时不影响其他船舶正常航行。	1.0		
18		4.2.8 水面水草控制 (5)	水草疯长季节能够得到有效控制。	1.0		
19		4.2.9 动物尸体打捞 (5)	对动物尸体能及时合规打捞。	1.0		
20		4.2.10 整体水面体验 (5)	对水域水面保洁整体感到满意。	1.0		
21	4.3 堤岸清洁 (20.0)	4.3.1 堤岸立面整洁 (5)	堤岸外立面整洁，无吊挂物。	1.0		
22		4.3.2 水线附着物清除 (5)	水线处的附着物（如青苔）清理及时。	1.0		
23		4.3.3 防汛通道清洁 (5)	堤岸顶部防汛通道无乱堆乱放。	1.0		
24		4.3.4 驳岸设施完好 (5)	驳岸无破损，表面无污垢。	1.0		
25		4.3.5 防汛墙冲洗 (5)	防汛墙等设施定期冲洗，见本色。	1.0		
26		4.3.6 亲水平台洁净 (5)	亲水平台无垃圾、无青苔。	1.0		
27		4.3.7 排水口清洁 (5)	沿线排水口无异物堵塞。	1.0		
28		4.3.8 植被墙美观	堤岸绿化带内无垃圾。	1.0		

		(5)				
29		4.3.9 附属设施洁净 (5)	堤岸上的灯柱、栏杆洁净。	1.0		
30		4.3.10 整体堤岸体 验 (5)	对堤岸清洁服务整体感到满意。	1.0		
31	4.4 垃圾清运 (20.0)	4.4.1 垃圾集中及时 (5)	打捞垃圾能及时运至收集点。	1.0		
32		4.4.2 收集点卫生 (5)	收集点周边干净，无臭味。	1.0		
33		4.4.3 清运及时性 (5)	收集点垃圾清运及时，不存在满溢。	1.0		
34		4.4.4 运输密闭性 (5)	运输车辆密闭，无遗撒。	1.0		
35		4.4.5 分类要求落实 (5)	垃圾严格按分类要求收集。	1.0		
36		4.4.6 码头垃圾清理 (5)	沿岸码头垃圾收集及时。	1.0		
37		4.4.7 动物尸体处置 (5)	动物尸体按防疫规定无害化处置。	1.0		
38		4.4.8 异味控制 (5)	垃圾堆放点无强烈异味。	1.0		
39		4.4.9 运输车辆整洁 (5)	运输车辆外观保持清洁。	1.0		
40		4.4.10 整体垃圾处 理体验 (5)	对垃圾处理服务整体感到满意。	1.0		
41	4.5 应急与保障 (20.0)	4.5.1 蓝藻应急 (5)	蓝藻爆发时能快速有效处置。	1.0		
42		4.5.2 油污应急 (5)	具备应对水面油污泄漏的能力。	1.0		
43		4.5.3 汛期保障 (5)	汛期保洁力度加大，保障有力。	1.0		
44		4.5.4 重大活动保障 (5)	重大活动期间水域环境保障到位。	1.0		

45		4.5.5 应急响应速度 (5)	对突发污染事件的响应非常快。	1.0		
46		4.5.6 投诉处理及时 (5)	投诉或建议后能及时处理。	1.0		
47		4.5.7 防污染设施 (5)	配备齐全的围油栏、吸油毡等。	1.0		
48		4.5.8 专业处置能力 (5)	应对复杂情况（如化学品泄漏）有预案。	1.0		
49		4.5.9 品牌信任度 (5)	合作中对该服务组织产生了信任。	1.0		
50		4.5.10 长期合作意 愿 (5)	愿意继续与该服务组织长期合作。	1.0		
总分	100	—	—	50.0	—	—

附录 B

表 B.1 水域（河道）清洁治理服务管理成熟度等级描述

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	组织未建立明确的水域清洁治理服务管理目标，或目标不可测量。对行业法规标准不熟悉。对水上作业安全风险认识不足。	组织明确了水域清洁治理服务的管理目标，各项目标可测量。初步了解了相关行业标准与法规。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到项目，并系统收集分析。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。能通过数据分析识别服务过程中的系统性风险（如某河段事故率）。	提供3年以上KPI数据并进行对比。能根据数据预测趋势并推动服务模式创新（如推出智慧水域管家服务、无人船结合人工的巡检模式）。在行业内有影响力。
5.2.2 组织管理与能力建设	缺乏系统性的水域作业人员培训。多凭经验作业，无标准操作规范。船舶老旧，维护保养记录缺失。	建立了初步的员工培训制度。开始使用基础的管理表格。	建立了覆盖全员的标准化管理能力体系。有标准化的培训教材和考核标准，覆盖船舶驾驶、水污染防治、救生等。	满足第三级要求。具有科学的员工满意度测评，员工满意度与项目绩效有关联分析。员工的创新意识强。	满足第四级要求。建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业水域作业人才高地。
5.2.3 船舶与设备管理	船舶管理粗放，无台账，维保无计划。应急设备（围油栏等）缺失或未保养。	建立了初步的船舶台账和设备台账。有基本的船舶点检要求。	建立并实施了标准化的船舶与设备管理制度（SOP）。有标准化的船舶操作规程、点检表、维保计划。建立了应急设备维护台账。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如船舶油耗、故障率）优化维保与采购决策。设备管理实现数字化（如船舶状态实时监控）。	满足第四级要求。设备管理实现全数字化、智能化（如AI预测设备故障、自动调度）。在行业内分享最佳实践。
5.2.4 作业流程与标	未建立标准化的作业	建立了初步的作业指	建立并实施了标准化	满足第三级要求。并	满足第四级要求。作

准化	指导书。作业流程随意，无打捞、保洁质量量化要求。	导书，有基本的操作要求。	的作业指导书（SOP），覆盖水面打捞、水草清理、堤岸保洁等全部环节。有标准化的分级保洁作业规范和质量标准。	能利用气象、水文数据（如潮汐、降雨）优化打捞作业路线和频次。	业实现数字化、智能化（如通过AI视频识别水面漂浮物，自动派单给保洁船）。
5.2.5 质量监控与考核	未建立系统性的质量监督检查机制。无客户满意度调查。	建立了初步的质量检查机制。开始开展客户满意度调查。	建立并实施了标准化的三级质量巡检制度（SOP）。有标准化的巡检表和考核表。满意度调查定期开展。	满足第三级要求。并能进行质量趋势分析（如不同季节漂浮垃圾密度），系统优化质量管控点。	满足第四级要求。质量管理实现数据驱动，能预测潜在质量风险并主动干预。
5.2.6 安全与应急	未建立系统性的水域安全管理与应急响应制度。安全培训不足，无水上作业应急预案。	建立了初步的水域安全管理制度。有基本的安全操作培训和救生设备。	建立并实施了标准化的水域安全管理与应急响应制度（SOP）。风险识别记录齐全。应急预案经培训和演练。	满足第三级要求。风险识别实现数据化、模型化（如航班航行风险预警）。应急预案与演练能基于历史数据分析进行优化。	满足第四级要求。安全管理实现全智能化，能基于AI进行风险预警和自动派单，实现智慧水域应急调度。
5.2.7 环保与绿色作业	未建立环保管理制度。打捞垃圾随意堆放，处置不规范，存在二次污染风险。	建立了初步的环保作业意识。开始注意打捞垃圾的规范存放。	建立并实施了标准化的环保管理制度（SOP）。垃圾转运处置台账齐全。选用低排放船舶。	满足第三级要求。并能持续监测和减少碳足迹，推进绿色低碳作业。	满足第四级要求。环保管理达到行业最高标准，作业全过程实现零排放。
5.2.8 客户关系与沟通	未建立客户关系管理制度。与服务对象沟通被动。	建立了初步的客户档案。有基本服务联系方式。	建立并实施了标准化的客户关系与沟通管理制度（SOP）。有标准化的月度报告模板和投诉响应流程。	满足第三级要求。并能进行客户满意度趋势分析，系统提升客户体验。客户续约率呈上升趋势。	满足第四级要求，并能提供行业最佳实践。客户关系管理实现预测性分析，主动预警客户流失风险。
5.2.9 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。	建立了投诉处理程序。	建立并实施了标准化的投诉与纠纷处理程序，明确流程和时限。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题	满足第四级要求，投诉几乎为零，纠纷极少，成为行业处理规

			投诉台账完整，用于改进。	并采取预防措施。	范。
5.2.10 服务改进与知识管理	未建立系统性的服务改进措施。	建立了初步的服务改进措施，对明显问题进行了总结。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期召开质量分析会。建立了问题案例库。	满足第三级要求。并能提供案例库在多个项目中成功复用的案例，显著降低重复犯错率。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务质量在行业中处于引领地位。知识资产成为核心竞争力。

表 B.2 水域（河道）清洁治理服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 组织管理与能力建设	10	2	4	6	8	10
5.2.3 船舶与设备管理	10	2	4	6	8	10
5.2.4 作业流程与标准化	10	2	4	6	8	10
5.2.5 质量监控与考核	10	2	4	6	8	10
5.2.6 安全与应急	10	2	4	6	8	10
5.2.7 环保与绿色作业	10	2	4	6	8	10
5.2.8 客户关系与沟通	10	2	4	6	8	10
5.2.9 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.10 服务改进与知识管理	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施水域（河道）清洁治理服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.10 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：

- 1. 5.2.1~5.2.10 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；
- 2. 5.2.4、5.2.5 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

- 3. 20 分（含）~38 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
- 4. 38 分（含）~59 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
- 5. 59 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
- 6. 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
- 7. 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。