

江西腾标认证有限公司

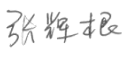
合同节水服务认证技术规范

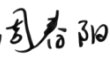
受控状态：（）

文件编号：CTS TBSC052-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根 

批准：周春阳 

1 范围

本标准规定了合同节水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合同节水服务认证活动，也适用于各类提供合同节水服务的组织（含节水技术服务公司、节水设备供应商、水务公司、节能服务公司节水专项等）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 34149—2017 合同节水管理技术通则

GB/T 40010—2021 合同能源管理服务评价技术导则

3 术语和定义

GB/T 34149—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 合同节水服务

指合同节水服务组织（简称服务组织）与用水户签订合同，以契约形式将节水效益分享给用水户，服务组织通过提供节水诊断、方案设计、设备采购、改造施工、运行维护等全过程服务，并依据约定的节水效益分享模式获取投资回报的专业服务过程。

3.2 服务接触点

在合同节水服务过程中，服务组织与用水户发生直接互动或间接影响的具体环节，如项目洽谈、现场勘查、方案汇报、改造施工、设备调试、运营维护、节水量确认、效益结算等。

3.3 服务特性

合同节水服务过程中固有的、可被用水户体验感知的特征，如专业性、可靠性、经济性、客观性、环保性、智慧性。

4 服务要求

4.1 项目咨询与方案策划

4.1.1 服务组织应在项目启动前，对用水户用水现状进行全面诊断，包括用水结构、管网系统、用水设备、用水定额、水平衡测试及节水潜力分析。用水户体验感知：他们对我们的用

水情况摸底非常透彻，节水潜力分析很有说服力。

4.1.2 应根据诊断结果，制定详尽的合同节水方案，明确技术路线、选用设备、改造内容、工期安排、投资估算、节水目标及效益预测。用水户体验感知：方案非常详细，技术路线清晰，投资回报分析很专业。

4.1.3 应配备专业的项目团队，包括节水工程师、项目管理、财务分析等人员，确保团队具备相应专业资质和项目经验。用水户体验感知：项目团队很专业，负责人经验丰富，沟通很顺畅。

4.1.4 服务组织应与用水户签订正式合同，明确节水目标、效益分享模式、分润比例、合同期限、验收标准、违约责任及争议解决方式。用水户体验感知：合同条款清晰，效益分享模式很公平，双方权利义务明确。

4.2 节水改造与实施

4.2.1 改造施工应严格按照方案和设计图纸进行，确保设备选型与参数匹配。用水户体验感知：施工非常规范，几乎没对我们的正常生产造成影响。

4.2.2 施工过程中应采取有效的安全措施，防止发生安全事故，并保护用水户现有设施不受损坏。用水户体验感知：施工现场管理得很好，很安全，我们很放心。

4.2.3 改造完成后，应进行系统调试，确保设备、管网、控制系统正常运行。用水户体验感知：改造完成后，他们进行了仔细的调试，还教会了我们如何使用新设备。

4.2.4 应提供完整的竣工资料，包括竣工图、设备清单、操作手册、验收报告等。用水户体验感知：竣工资料很齐全，以后维护维修方便多了。

4.3 运营维护与节水效果保障

4.3.1 在合同期内，服务组织应负责节水系统的日常运行维护，确保节水效率持续达标。用水户体验感知：他们定时巡检，设备运行一直很稳定。

4.3.2 应建立快速响应机制，对设备故障或异常情况，在承诺时间内派员处理。用水户体验感知：出问题后，打电话很快就有人来修了。

4.3.3 应建立智慧化监控平台（如远传水表、数据采集系统），实时监测用水量 and 设备状态，进行数据分析，及时预警。用水户体验感知：他们的远程监控系统能实时看到用水数据，很先进，感觉节水效果看得见。

4.4 节水量测量与验证

4.4.1 应建立科学的节水量测量与验证方案，明确基准期、调整方法、测量仪表和验证规程。用水户体验感知：节水量的计算方法和基准期数据我们双方都确认了，方法很科学。

4.4.2 测量仪表应具有有效检定证书，定期校准，确保数据准确可靠。用水户体验感知：安装的水表有检定证书，数据有保障。

4.4.3 节水量验证报告应经过双方共同签字确认，验证过程公开透明，结果真实可靠。用水户体验感知：每次验证都是双方一起做的，数据真实可信，没有水分。

4.5 客户沟通与效益分享

4.5.1 服务组织应建立与用水户的定期沟通机制，如周例会、月简报，及时通报项目进展和运营数据。用水户体验感知：他们每月都会提供节水报表，所有数据一目了然。

4.5.2 对用水户提出的疑问（如节水量计算、水费异常等），服务组织应在承诺时间内给予

专业解答。用水户体验感知：对于我们的疑问，他们解释得很专业，也很耐心。

4.5.3 效益分享结算应按时、足额进行，结算单清晰、透明。用水户体验感知：每月结算都很准时，账目很清晰，合作很愉快。

4.5.4 项目结束后，服务组织应提供完整的项目档案移交，并进行满意度回访。用水户体验感知：项目结束后，他们把所有的资料都移交了，还进行了回访，很负责任。

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 GB/T 34149-2017 要求的合同节水服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合合同节水服务接触理论，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（如设备采购、施工分包、第三方检测等），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

组织应明确其合同节水服务的业务范围，并建立包含用水户视角的管理目标，包括但不限于：

- a) 满意指标：用水户综合满意度；项目续签率；
- b) 质量指标：项目实际节水量达到预期节水量的比例（应不低于设定阈值，如 95%）；项目按时完工率（应为 100%）；因服务质量导致的投诉率；
- c) 合规指标：因项目违规建设或运营受到的行政处罚数（应为 0）；因节水量数据造假引发的商业纠纷；
- d) 安全指标：重大安全生产事故数（应为 0）。

5.2.2 组织管理与能力建设

组织应具备满足合同节水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，无重大失信记录；
- b) 人才队伍：拥有一支专业的水务工程师、项目管理、财务分析、运维团队。关键岗位人员应具备相应执业资格；
- c) 技术装备：配备先进的节水诊断设备（如超声波流量计、水平衡测试仪等）、智慧化监控平台及相应的分析软件。

5.2.3 项目诊断与方案设计

组织应建立并实施项目诊断与方案设计管理制度，包括但不限于：

- a) 用水诊断：制定标准化的项目诊断流程，包括水平衡测试、管网漏损检测、设备效率评估、用水定额分析与节水潜力测算；
- b) 方案设计：编制详尽的《合同节水方案》，明确技术路线、设备选型、改造内容、工期、投资预算、效益预测、风险分析及应对措施；

- c) 合同管理：建立标准化的合同范本，明确节水目标、效益分享机制、验收标准、违约责任等核心条款；
- d) 方案评审：方案应经过内部技术评审和成本评审。

5.2.4 项目实施过程控制

组织应建立并实施项目过程控制制度，包括但不限于：

- a) 施工管理：制定标准化的施工组织设计与安全管理方案，明确施工流程、质量标准、安全措施及环保要求；
- b) 设备与物资管理：建立设备和物资采购、入库、领用、安装、调试的全流程管理制度；
- c) 进度控制：建立项目进度计划，定期检查进度执行情况，并建立进度偏差应对措施；
- d) 变更管理：对与方案或合同重大不符的变更，应建立变更管理流程，并征得用水户同意。

5.2.5 运营维护与效果保障

组织应建立并实施运营维护与效果保障制度，包括但不限于：

- a) 运维方案：制定标准化的运维方案，明确巡检周期、保养内容、设备操作规程、应急处理预案；
- b) 智慧监控：建立智慧化监控平台，实时采集水耗、设备状态等数据，进行异常预警和数据分析；
- c) 故障响应：制定分级故障响应机制，明确不同故障等级的处理时限和升级流程；
- d) 持续优化：根据监控数据和用水户反馈，对系统进行持续优化，保持并提升节水效率。

5.2.6 节水量测量与验证管理

组织应建立并实施节水量测量与验证管理制度，包括但不限于：

- a) 验证方案：制定科学的节水量测量与验证方案，明确基准期、调整方法、边界条件、测量仪表要求和验证规程；
- b) 仪表管理：建立测量仪表的定期检定、校准、维护台账，确保数据可追溯；
- c) 验证报告：每次验证后应出具正式验证报告，经双方签字确认；
- d) 数据保护：确保水耗数据、效益数据的安全、准确，防止篡改。

5.2.7 客户服务与效益分享

组织应建立并实施客户服务与效益分享管理制度，包括但不限于：

- a) 履约保证：按合同约定，按时、高质量完成各项服务；
- b) 沟通与报告：建立与用水户的定期沟通机制，按月提交节水报告、设备运行报告和效益分析报告；
- c) 效益结算：按时、足额进行效益分享结算，结算单应附验证数据；
- d) 投诉与纠纷处理：在规定时限内响应并处理用水户投诉。

5.2.8 信息与数据安全

组织应建立并实施信息与数据安全管理制度，包括但不限于：

- a) 数据分级与保密：对用水户的用水数据、财务数据、工艺参数等敏感信息进行分级管理，签订保密协议；
- b) 系统安全：确保远程监控平台和数据分析系统的网络安全，防止数据泄露或篡改。

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，以满足用水户需求和增强用水户满意，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) 结合用水户反馈、满意度调查、内部审核，定期评审并改进服务体系；
- c) 建立合同节水案例库，积累不同行业、不同类型的节水项目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章给出的合同节水服务要求，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，因组织责任在节水量测量与验证中存在弄虚作假行为，被用水户举证或新闻媒体曝光；

2) 评价期间，发生因服务组织原因导致的重大安全事故或重大水资源浪费事件。

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 合同节水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 合同节水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

关键要素 特定要求	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
	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	AAA
2	80~90	三级及以上	AAAA
3	90 及以上	四级及以上	AAAAA

附录 A

表 A.1 合同节水服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容（基于用水户视角体验）	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 咨询与方案（20.0）	4.1.1 诊断专业度（5）	诊断过程非常专业，对我们用水情况了解很透彻。	1.0		
2		4.1.2 方案详尽性（5）	节水方案非常详尽，技术路线清晰，投资回报分析专业。	1.0		
3		4.1.3 效益预测合理性（5）	节水效益预测很合理，没有夸大其词。	1.0		
4		4.1.4 团队专业性（5）	项目团队专业、经验丰富，沟通顺畅。	1.0		
5		4.1.5 合同清晰度（5）	合同条款清晰，效益分享模式公平，权责明确。	1.0		
6		4.1.6 问题解答专业性（5）	对我们提出的疑问解答得专业、耐心。	1.0		
7		4.1.7 报价透明度（5）	投资预算清晰透明，没有隐形费用。	1.0		
8		4.1.8 时间承诺合理（5）	工期承诺合理，并留有余地。	1.0		
9		4.1.9 风险告知（5）	对项目潜在的风险进行了坦诚告知。	1.0		
10		4.1.10 客户需求关注（5）	充分听取了我们的需求和意见。	1.0		
11	4.2 改造与实	4.2.1 施工规范	施工非常规范，几乎没影响我们的正常生产。	1.0		

	施 (20.0)	性 (5)				
12		4.2.2 安全管理 (5)	施工现场安全措施到位，令人放心。	1.0		
13		4.2.3 施工质量 (5)	改造质量过硬，管路连接严密。	1.0		
14		4.2.4 设备安装调试 (5)	设备安装调试细致，运行平稳。	1.0		
15		4.2.5 文明施工 (5)	施工现场整洁，材料堆放有序。	1.0		
16		4.2.6 对现有设施保护 (5)	施工过程中对我们原有设施保护得很好。	1.0		
17		4.2.7 交付培训 (5)	交付后教会了我们如何操作新设备。	1.0		
18		4.2.8 竣工资料完整性 (5)	竣工资料齐全，方便以后维护。	1.0		
19		4.2.9 工期控制 (5)	在约定的时间内完成了全部改造工作。	1.0		
20		4.2.10 问题整改主动性 (5)	对施工中暴露的问题主动进行了整改。	1.0		
21	4.3 运维与保障 (20.0)	4.3.1 设备运行稳定性 (5)	设备运行一直很稳定，节水效果有保障。	1.0		
22		4.3.2 巡检及时性 (5)	他们定期巡检，很负责任。	1.0		
23		4.3.3 故障响应速度 (5)	出故障后响应迅速，很快到场处理。	1.0		
24		4.3.4 故障解决效果 (5)	故障能被彻底解决，不留后患。	1.0		
25		4.3.5 智慧监控系统 (5)	远程监控平台能实时查看用水数据，很先进。	1.0		

26		4.3.6 数据分析报告 (5)	提供的月报分析全面，数据详实。	1.0		
27		4.3.7 系统持续优化 (5)	他们不断优化系统，节水效率持续提升。	1.0		
28		4.3.8 运维人员态度 (5)	运维人员态度良好，沟通顺畅。	1.0		
29		4.3.9 运维记录完整性 (5)	运维记录完整，有据可查。	1.0		
30		4.3.10 整体运维感受 (5)	整体的运维服务体验感很好。	1.0		
31	4.4 测量与验证 (20.0)	4.4.1 验证方案科学性 (5)	节水量验证方案很科学，基准期数据确认严谨。	1.0		
32		4.4.2 仪表精度保障 (5)	仪表有检定证书，数据有保障。	1.0		
33		4.4.3 数据真实性 (5)	验证数据真实可信，没有水分。	1.0		
34		4.4.4 验证过程透明度 (5)	验证过程我们一起参与，很透明。	1.0		
35		4.4.5 验证报告规范性 (5)	验证报告格式规范，内容完整。	1.0		
36		4.4.6 数据异议处理 (5)	对数据的异议能进行专业解释和复核。	1.0		
37		4.4.7 长期监测稳定性 (5)	长期验证数据稳定，节水量达标。	1.0		
38		4.4.8 数据唯一性 (5)	数据来源单一，避免出现数据打架。	1.0		
39		4.4.9 数据备份 (5)	数据有备份，安全有保障。	1.0		
40		4.4.10 验证总结质量 (5)	每次验证后都有总结，帮助我们看到节约成效。	1.0		

41	4.5 沟通与分享 (20.0)	4.5.1 沟通渠道便利 (5)	有多种沟通方式，联系方便。	1.0		
42		4.5.2 进度反馈主动性 (5)	主动告知项目进展，信息透明。	1.0		
43		4.5.3 问题反馈透明度 (5)	对服务中的问题及时沟通。	1.0		
44		4.5.4 效益分享及时性 (5)	效益分享结算非常准时。	1.0		
45		4.5.5 结算单清晰度 (5)	结算单清晰，账目透明。	1.0		
46		4.5.6 纠纷处理公正性 (5)	对纠纷的处理公平公正。	1.0		
47		4.5.7 信息保密严格性 (5)	对我方信息严格保密。	1.0		
48		4.5.8 投诉响应及时性 (5)	投诉后响应及时，处理到位。	1.0		
49		4.5.9 品牌信任度 (5)	合作中对该服务组织产生信任。	1.0		
50		4.5.10 长期合作意向 (5)	愿意继续与该服务组织合作或推荐给他人。	1.0		
总分	100	—	—	50.0	—	—

附录 B

表 B.1 合同节水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	组织未建立明确的合同节水服务管理目标，或目标不可测量。公司管理粗放，对项目风险意识薄弱。	组织明确了合同节水服务的管理目标，各项目标可测量。初步明确了各层级岗位职责。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到部门，并系统收集分析。	各项目标如期实现。管理层依据KPI和数据分析进行决策。能识别项目执行过程中的系统性风险。	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（如推出智慧节水云服务、节水效益保险等）。在行业内有一定影响力。
5.2.2 组织管理与能力建设	缺乏系统的专业人才培养。项目团队多靠个人经验，缺乏系统培训和资质管理。缺乏专业的节水诊断设备和智慧监控平台。	组织建立了初步的培训制度。开始使用基本的水平衡测试工具。	建立了覆盖全员的能力管理体系。有标准化的培训教材、考核标准和资质管理制度。配备了专业的诊断仪器，开始试用智慧监控平台。	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。企业被认为是行业人才培养和输出中心。
5.2.3 项目诊断与方案设计	未建立标准化的项目诊断流程。用水诊断凭个人经验，方案设计粗糙，节水潜力分析不准。	组织建立了初步的项目诊断流程。有方案的基本模板，明确了节水量基本测算方法。	建立并实施了标准化的项目诊断与方案设计管理制度（SOP）。有标准化的诊断表格、方案编写模	满足第三级要求。并能提供方案优化案例，如通过历史数据提高节水预测的精准度。项目诊断实现数据	满足第四级要求。服务策划可实现预测性分析，能主动预警客户节水潜力变化并提供定制化方案。

			板、技术评审流程。	驱动。	
5.2.4 项目实施过程控制	未建立标准化的施工管理流程。施工过程缺乏有效监控，设备采购和安装无规范要求。	组织建立了初步的施工管理流程。有基本的设备安装操作规程。	建立并实施了标准化的项目过程控制程序（SOP）。有标准化的施工组织设计模板、设备安装标准、验收清单。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如工期偏差、成本偏差）优化施工组织方案。过程控制指标呈改善趋势。	满足第四级要求。过程控制实现数字化、智能化（如BIM、AI项目管理）。在行业内分享最佳实践。
5.2.5 运营维护与效果保障	未建立标准化的运维方案。设备运行维护主要靠被动响应，无主动巡检。	组织建立了初步的运维方案。开始有设备巡检记录。	建立并实施了标准化的运营维护与效果保障制度（SOP）。有标准化的巡检计划、故障响应流程。部署了智慧化监控平台进行远程监控。	满足第三级要求。并能利用监控大数据进行预防性维护，显著降低故障率。系统能进行自诊断和预警。	满足第四级要求。运维实现全智能化，设备自优化运行。能够实现基于AI的精准节水控制。
5.2.6 测量与验证管理	未建立科学的节水量测量与验证制度。节水量计算凭经验，与用水户争议大。	组织建立了初步的节水量测量与验证流程。明确了验证的基本程序。	建立并实施了标准化的节水量测量与验证制度（SOP）。有标准的验证方案模板、仪表管理台账、验证报告格式。	满足第三级要求。并能进行验证数据趋势分析，优化验证方案。验证实现数字化、自动化。	满足第四级要求。验证实现基于区块链技术的数据存证，确保数据不可篡改，公信力极高。
5.2.7 客户服务与效益分享	未建立客户服务与效益分享管理制度。效益分享结算不及时，沟通不畅。	组织建立了初步的客户服务管理制度，明确了基本的服务承诺。	建立并实施了标准化的客户服务与效益分享管理制度（SOP）。有标准的项目月报模板、结算单格	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。项目续签率呈上升趋势。	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。

			式。		
5.2.8 信息与数据安全 安全管理	未建立信息与数据安全管理制度。用水数据和效益数据保管混乱。	组织建立了初步的信息与数据安全管理制度，明确了保密要求。	建立并实施了标准化的信息与数据安全管理制度（SOP）。水耗数据、效益数据实行分级管理。	满足第三级要求。数据安全管理制度实现数字化、自动化（如权限自动审计、数据加密）。	满足第四级要求。信息安全管理通过最高等级认证。
5.2.9 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。责任不清，记录不全。	组织建立了投诉处理程序，明确了受理和反馈的基本流程。	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。投诉台账完整，用于改进。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求，投诉几乎为零，纠纷极少，成为行业处理规范。
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。项目做完就结束，缺乏知识积累。	组织建立了初步的服务改进措施，对发现的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。定期召开项目总结会。建立了不同行业节水项目案例库。	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，显著提升项目成功率。	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 合同节水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 项目诊断与方案设计	10	2	4	6	8	10
5.2.4 项目实施过程控制	10	2	4	6	8	10
5.2.5 运营维护与效果保障	10	2	4	6	8	10
5.2.6 测量与验证管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 客户服务与效益分享	10	2	4	6	8	10
5.2.8 信息与数据安全	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 在实施合同节水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) 5.2.6（测量与验证管理）、5.2.7（客户服务与效益分享）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：
 - 1) 20 分（含）~34 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 34 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~84 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 84 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。