

江西腾标认证有限公司

直饮水服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC064-2026

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

本标准规定了直饮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直饮水服务认证活动，也适用于各类提供直饮水服务的组织（含直饮水设备生产厂商的售后部门、专业直饮水服务公司、物业公司等）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 5749—2022 生活饮用水卫生标准
CJ 94—2005 饮用净水水质标准
CJJ/T 110—2017 建筑与小区管道直饮水系统技术规程
《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3号）

3 术语和定义

GB 5749—2022、CJJ/T 110—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 直饮水服务

指直饮水服务组织（简称服务组织）受委托方委托，按照合同和技术要求，对集中式或分散式直饮水系统（含中央净水设备、管道分质供水系统、终端净水机等）提供的全生命周期、专业化服务。包括但不限于设备选型与安装、系统调试、定期巡检、水质检测、滤芯更换与维护、故障诊断与维修、应急处理及技术咨询服务。

3.2 服务接触点

在直饮水服务过程中，服务组织与委托方（业主代表、物业管理人员、终端用户）发生直接互动或间接影响的具体环节，如签约前的现场勘查与水质检测、上门安装、定期巡检、滤芯更换、水质检测结果汇报、故障报修与维修、服务回访等。

3.3 服务特性

直饮水服务过程中固有的、可被委托方及终端用户体验感知的特征，如“水质安全保障性、服务及时性、操作规范性、沟通透明度、耗材管理可靠性”。

4 服务要求

4.1 业务接洽与方案设计

4.1.1 服务组织应在签约前对委托方的水源水质、用水量、管网情况、安装空间等进行现场勘查与水质初步评估。**委托方体验感知：他们对我家的水质和用水情况了解得很清楚，很快就给出了专业的评估。**

4.1.2 应制定专业的直饮水系统设计方案，明确设备选型、工艺流程（如反渗透、超滤、纳滤等）、安装位置、维护周期及费用预算。方案应满足国家饮用水卫生标准。**委托方体验感知：方案非常专业，把各种设备的特点和效果都说得很清楚，感觉量身定制。**

4.1.3 双方签订正式服务合同，明确服务范围、水质标准（应承诺符合 GB 5749 或 CJ 94）、设备维护内容、耗材（滤芯）更换周期与费用、响应时间、安全责任及质量保证期。**委托方体验感知：合同条款规范，水质标准和耗材费用写得很明确，让人感觉放心。**

4.1.4 应向委托方说明直饮水系统的日常使用方法和注意事项。**委托方体验感知：他们很贴心地告知了使用方法，感觉服务很周到。**

4.2 设备安装与调试服务

4.2.1 安装人员应持证上岗，穿着统一工装，佩戴工牌，入户前穿戴鞋套。**委托方体验感知：安装人员很专业，着装整洁，进门还穿了鞋套，感觉很规范。**

4.2.2 设备安装应符合相关技术规范，做到安装牢固、管路连接严密无渗漏、电气接线规范，并做好安装过程中的现场保护。**委托方体验感知：安装工艺非常规范，管路连接得很好，没有漏水，现场也收拾得很干净。**

4.2.3 设备安装完成后，应进行通水、通电调试，确保设备运行正常，并对出水水质进行现场快速检测（如 TDS 值），合格后方可交付使用。**委托方体验感知：安装完当场测试水质给我们看，确实达标了，感觉很放心。**

4.2.4 应向委托方详细讲解设备操作面板功能、日常维护要点及注意事项，并留下安装服务单。**委托方体验感知：他们很耐心地教我如何使用和保养设备。**

4.3 定期巡检与水质检测服务

4.3.1 按照合同约定的频率（如每季度、每半年）进行上门巡检。巡检内容应包括检查设备运行状态、管路连接、电气安全、噪音、出水流量等。**委托方体验感知：每次巡检都很准时，检查项目很全面，能发现一些我注意不到的问题。**

4.3.2 应按照合同约定频率定期进行水质检测。检测项目应至少包括肉眼可见物、pH 值、浑浊度、余氯/二氧化氯、菌落总数等关键指标。**委托方体验感知：每次水质检测都很规范，看得见他们使用专业仪器和试剂。**

4.3.3 每次巡检和水质检测后，应向委托方出具《设备巡检报告》和《水质检测报告》，清晰记录设备状况、水质数据及处理建议。**委托方体验感知：每次都能收到详细的报告，数据很清晰，我能随时了解家里的水质情况。**

4.3.4 应建立每台设备的维保档案，记录设备安装、历次巡检、水质数据、维修及滤芯更换等历史信息。**委托方体验感知：他们对我的设备历史了如指掌，感觉管理很到位。**

4.4 故障维修与应急处理服务

4.4.1 接到委托方的故障报修后，应在合同约定的时间内做出响应（如电话指导、安排上门）。

委托方体验感知：报修后响应很快，马上就有客服联系我，感觉很安心。

4.4.2 到达现场后，应使用专业仪器对故障进行诊断，并向委托方说明故障原因及维修方案。

委托方体验感知：维修人员很快就判断出了问题，解释得很清楚，方案也很合理。

4.4.3 维修作业应规范高效，因维修需要更换的配件，应确保是原厂或适配的合格产品。

委托方体验感知：维修过程很专业，更换的配件看起来是正品。

4.4.4 维修完成后，应进行通水测试，确保无渗漏、运行正常、水质达标，并填写《维修服务单》。

委托方体验感知：修完后现场测试，直到我确认没问题才离开，感觉很负责。

4.5 滤芯更换与耗材管理服务

4.5.1 服务组织应根据设备类型和使用情况，建立主动、定期的滤芯更换提醒机制。

委托方体验感知：快到更换时间了，他们会主动打电话或发短信提醒我，感觉很贴心。

4.5.2 更换滤芯时，服务人员应携带适配型号的原厂或经认证的滤芯上门更换，并做好更换记录。

委托方体验感知：更换的滤芯是原厂的，包装完好，操作很规范。

4.5.3 更换完成后，应再次对出水水质进行快速检测，确保水质达标，并告知下一次更换的大致时间。

委托方体验感知：换完芯后也做了水质检测，还告诉我下次什么时候换，感觉服务很到位。

4.6 客户培训与交付服务

4.6.1 服务组织应在首次服务时，向委托方提供《直饮水设备使用手册》和《服务承诺函》。

委托方体验感知：有正式的服务承诺函和使用手册，感觉服务很正规。

4.6.2 应对委托方的设备管理员或终端用户进行日常操作、简单故障判断、保养和节能注意事项等方面的培训。

委托方体验感知：培训对我们很有帮助，现在日常问题我们自己也能初步判断了。

4.6.3 在合同期满或特定节点，应向委托方提交《年度服务总结报告》，全面总结设备运行、水质状况、服务执行情况及后续建议。

委托方体验感知：年度总结报告很全面，让我们对一年的服务内容一目了然。

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、CJJ/T 110 及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》要求的直饮水服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合直饮水服务接触理论，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（包括方案设计、安装、巡检、维修、换芯等各环节）；
- 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（如第三方水质检测、特定耗材采购等），组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序，确保其具备相应资质。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其直饮水服务的业务范围（如服务模式、设备类型等），并建立包含委托方视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **满意指标：**委托方综合满意度；服务合同续签率；
- b) **质量指标：**水质检测合格率（目标 $\geq 100\%$ ）；滤芯到期更换执行率（ $\geq 99\%$ ）；故障响应时间达标率（ $\geq 95\%$ ）；维修一次修复率（ $\geq 90\%$ ）；单次服务完成率（ $\geq 98\%$ ）；
- c) **合规与安全指标：**因服务导致的水质安全事故数（应为 0）；因服务导致的设备财产损失事故数（应为 0）；受主管部门行政处罚数（应为 0）；用户水质投诉率。

5.2.2 人员管理与技术能力

组织应具备满足直饮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，无不良记录。鼓励取得饮用水设备相关卫生许可批件；
- b) **人力资源：**拥有一支专业化的管理、技术、安装和客服团队。服务工程师应具备相关资格认证（如健康证、电工证等），并通过内部上岗考核；关键岗位（如技术主管、水质检测员）应具备相应专业知识；
- c) **培训体系：**建立覆盖直饮水标准（CJJ/T 110、GB 5749、CJ 94）、设备技术（各品牌 RO 机、超滤机等）、水质检测方法、安全操作规范、服务礼仪等的标准化培训教材和考核机制。新员工必须通过上岗培训后方可独立接单。

5.2.3 水质安全与配件管理

组织应建立并实施水质安全与配件管理制度，包括但不限于：

- a) **水质管理体系：**建立企业内部水质管理规范，明确出水水质应不低于 GB 5749 或 CJ 94 的要求。建立水质检测台账，记录检测时间、项目、结果、责任人及异常处理情况。检测仪器（如 TDS 笔、pH 计）应按规定周期进行校准；
- b) **配件（滤芯）管理：**建立滤芯等耗材的采购、入库、出库和库存台账。确保所有耗材来自正规渠道，有明确的产品标识和质量合格证明。建立关键配件（如 RO 膜、活性炭滤芯）的防伪溯源机制，杜绝假冒伪劣；
- c) **设备档案管理：**为每一台服务范围内的设备建立技术档案，记录设备信息、安装信息、历次巡检维修记录、水质检测结果等，实现设备全生命周期管理。

5.2.4 服务过程控制与服务交付

组织应建立并实施服务过程控制与服务交付制度，包括但不限于：

- a) **SOP 体系：**制定并保持覆盖各类直饮水设备（中央净水机、RO 机、管线机等）各服务工序（安装、调试、巡检、水质检测、滤芯更换、维修、应急处理等）的标准操作指导书（SOP）。SOP 应明确操作步骤、质量标准、安全要求和异常处理流程；
- b) **计划管理：**建立自动提醒系统，基于设备维保周期（如滤芯寿命、设备运行时间）主动安排

巡检、换芯等服务。建立工单系统，对服务请求进行从创建到关闭的全生命周期管理；

c) **质量管控**：建立“服务人员自检、班组长抽检、技术主管专检”的三级质量管控制度。重点检查水质检测结果准确性、操作规范性、现场整洁度、客户满意度等。不合格项应在规定时间内完成整改并形成闭环记录；

d) **交付记录**：建立标准化的《设备安装单》、《巡检保养报告》、《水质检测报告》、《维修服务单》、《滤芯更换确认单》等记录表，确保服务全过程可追溯。鼓励将服务数据上传至云端供客户实时查询。

5.2.5 质量检验与效果评估

组织应建立并实施质量检验与效果评估制度，包括但不限于：

a) **过程检验**：在每次服务（特别是巡检和水质检测、滤芯更换）完成后，由操作人员对设备运行状态和水质进行验证并记录；

b) **客户回访**：对每次完成的主动或被动服务进行客户回访，了解服务满意度，客观记录并上报客户提出的意见或建议；

c) **满意度调查**：每年至少开展一次系统性的客户满意度调查，分析调查结果，形成改进方案，用于服务提升。

5.2.6 产品安全与健康保障

组织应建立并实施产品安全与健康保障制度，以保障用户健康和系统安全，包括但不限于：

a) **涉水产品卫生安全**：所有接触水的水路部件、滤芯、管件等必须符合国家卫生标准，并提供有效的卫生许可批件或检测报告；

b) **身体健康保障**：直接接触饮用水的服务人员（安装、巡检、维修、换芯）应依法持有有效期内的健康证明，并每年进行一次体检；

c) **应急预案**：针对水质污染、漏水、设备长时间停机等突发事件，建立应急预案。应在约定时间内（如 2 小时）启动应急响应，并做好用户安抚和信息告知。

5.2.7 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（如 2 小时响应，24 小时内提出解决方案）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。

5.2.8 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，以满足委托方需求和增强委托方满意，包括但不限于：

a) 对服务中出现的任何不合格项（如水质不达标、设备故障、客户投诉、安全事故等）进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；

b) 结合委托方反馈、满意度调查、内部审核，定期评审并改进直饮水服务体系；

c) 建立直饮水服务案例库和知识库，积累不同水质条件、不同设备类型、不同故障问题的处理经验和最佳实践，实现组织知识的沉淀与传承。

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章给出的直饮水服务要求,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4.1~4.6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，因服务组织责任（如水质不达标导致群体性健康事件、因安装/维修不当导致设备损坏或漏水造成重大财产损失、使用假冒伪劣滤芯、服务人员无健康证等）导致委托方遭受重大损失或负面影响的；

2) 评价期间，因服务质量问题被卫生监督或行业主管部门通报批评，并经查证属实的。

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 直饮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 直饮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

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

6.1.2.5 应根据附录 B 表 B.1、B.2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评价。

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	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 直饮水服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 方案设计 (15.0)	4.1.1 勘查专业 (2.0)	现场勘查非常专业，对水质和用水状况了解得清楚。	2.0		
2		4.1.2 方案针对性强 (3.0)	方案专业、安全，非常符合我们的实际情况，感觉量身定制。	3.0		
3		4.1.3 合同规范 (2.0)	合同条款规范，水质标准和耗材费用写得很明确。	2.0		
4		4.1.4 报价透明 (2.0)	费用报价很透明，没有隐性消费。	2.0		
5		4.1.5 响应及时 (2.0)	咨询和接洽响应及时。	2.0		
6		4.1.6 团队专业 (2.0)	服务团队展现了非常专业的饮用水技术素养。	2.0		
7		4.1.7 整体策划体验 (2.0)	对业务接洽与方案设计服务整体感到满意。	2.0		
8	4.2 安装调试 (20.0)	4.2.1 着装规范 (2.0)	安装人员着装整洁，进门穿鞋套，感觉很规范。	2.0		
9		4.2.2 工艺精湛 (3.0)	安装工艺非常规范，管路连接严密，没有渗漏。	3.0		
10		4.2.3 现场整洁 (2.0)	安装完成后现场收拾得非常干净。	2.0		
11		4.2.4 当场测试水质 (3.0)	安装完当场测试水质，数据达标，让人放心。	3.0		
12		4.2.5 使用讲解清晰 (2.0)	对设备使用方法讲解得非常清晰。	2.0		

13		4.2.6 留服务单 (2.0)	留下了详细的安装服务单。	2.0		
14		4.2.7 操作人员专业 (2.0)	操作人员技术非常专业。	2.0		
15		4.2.8 整体安装体验 (2.0)	对设备安装与调试服务整体感到满意。	2.0		
16	4.3 巡检检测 (20.0)	4.3.1 服务准时 (2.0)	每次巡检和水质检测都准时。	2.0		
17		4.3.2 检查全面 (2.0)	巡检检查项目非常全面。	2.0		
18		4.3.3 检测规范 (3.0)	水质检测过程非常规范，使用专业仪器和试剂。	3.0		
19		4.3.4 数据关注 (2.0)	对水质数据变化趋势有分析，感觉很专业。	2.0		
20		4.3.5 报告详细 (3.0)	《检测报告》非常详细，数据清晰。	3.0		
21		4.3.6 建议合理 (2.0)	给出的维护建议非常合理。	2.0		
22		4.3.7 档案规范 (2.0)	每台设备都有完整的维保档案。	2.0		
23		4.3.8 整体巡检体验 (2.0)	对巡检与水质检测服务整体感到满意。	2.0		
24	4.4 故障维修 (15.0)	4.4.1 响应及时 (2.0)	报修后响应非常快。	2.0		
25		4.4.2 诊断准确 (2.0)	能快速准确判断出故障原因。	2.0		
26		4.4.3 方案解释清楚 (2.0)	对故障原因和维修方案解释得很清楚。	2.0		
27		4.4.4 维修效率高 (2.0)	维修效率高，设备很快恢复正常。	2.0		

28		4.4.5 配件正品 (2.0)	更换的配件是原厂正品，让人放心。	2.0		
29		4.4.6 测试确认 (2.0)	修完后通水测试确认没问题。	2.0		
30		4.4.7 价格透明 (2.0)	维修价格公开透明。	2.0		
31		4.4.8 整体维修体验 (1.0)	对故障维修与应急处理服务整体感到满意。	1.0		
32	4.5 换芯服务 (15.0)	4.5.1 主动提醒 (3.0)	主动提醒我更换滤芯，感觉很贴心。	3.0		
33		4.5.2 操作规范 (2.0)	更换滤芯的操作非常规范。	2.0		
34		4.5.3 产品正规 (2.0)	更换的滤芯是原厂认证的，包装完好。	2.0		
35		4.5.4 再次检测 (2.0)	换完后再次检测水质，合格放心。	2.0		
36		4.5.5 下次提醒 (2.0)	告知下次更换时间。	2.0		
37		4.5.6 整体换芯体验 (2.0)	对滤芯更换与耗材管理服务整体感到满意。	2.0		
38	4.6 培训交付 (15.0)	4.6.1 手册承诺函规范 (2.0)	《使用手册》和《服务承诺函》很规范。	2.0		
39		4.6.2 培训实用 (3.0)	对我们操作人员的培训非常实用。	3.0		
40		4.6.3 年度总结全面 (3.0)	《年度服务总结报告》很全面。	3.0		
41		4.6.4 沟通透明 (2.0)	服务全过程沟通非常透明，信息对称。	2.0		
42		4.6.5 服务态度好 (2.0)	整体服务人员态度非常好，有礼貌。	2.0		

43		4.6.6 整体交付体验 (2.0)	对客户培训与交付服务整体感到满意。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

表 B.1 直饮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	未建立明确的管理目标。对CJJ/T 110、GB 5749等行业标准不熟悉。	明确了管理目标，各项目标基本可测量。初步了解了行业标准。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI（如水质合格率、满意率）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系统性管理风险。	提供3年以上KPI数据进行对比。能根据数据预测趋势并推动服务模式创新。在行业内有影响力。
5.2.2 人员管理与技术	缺乏系统培训与资质管理。服务人员无健康证或操作证。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。部分关键人员有证书。	建立了覆盖全员的标准化管理体系。有标准化培训教材。关键岗位持证上岗率100%（含健康证、电工证）。建立了技能矩阵。	满足第三级要求。具有科学的员工培训有效性评估。技术人员掌握新技术（如新型滤芯技术）。员工创新积极性强。	满足第四级要求。建立了员工能力与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业技术人才标杆。
5.2.3 水质安全与配件	水质检测无规范流程。配件无台账，使用不明来源配件。	建立了初步的水质检测流程和配件记录。有基本检测仪器清单和校准计划。	建立并实施了标准化的水质安全与配件管理制度（SOP）。有标准化的配件溯源库、检测仪器台账和校准计划。有水质异常处置流程。	满足第三级要求。并能利用数据（如不同地区水质、不同批次滤芯更换频率）优化配件库存管理和服务策略。	满足第四级要求。配件管理与水质管理实现数字化（如在线监测、云端数据）。建立了行业领先的水质数据分析模型和预测平台。
5.2.4 服务过程控制	未建立标准化SOP。服务凭经验，无标准记录单。信息不透明。	建立了初步的作业指导书和基本服务记录。有基本的巡检单。	建立并实施了标准化的服务全过程SOP。有覆盖各服务环节的SOP和标准化的工单、报告。建立了三级质	满足第三级要求。并能利用数据分析（如不同设备、不同区域的服务效率）优化SOP，提高效率，降低	满足第四级要求。过程控制实现数字化（如移动端工单、智能提醒系统、客户自助服务平台）。

			量管控机制。	返修率。	
5.2.5 质量检验与效果	无系统性的质量检验制度。无客户回访程序。	建立了初步的检验程序。有基本的事后回访。	建立并实施了标准化的质量检验与效果评估制度。有标准化的服务完成验证（如水测）和客户满意度调查流程。	满足第三级要求。并能进行质量趋势分析，预测潜在服务问题，提前干预。	满足第四级要求。质量管理实现数据驱动，能通过数据分析主动优化服务方案，实现零投诉。
5.2.6 产品安全与健康	未建立产品安全与健康保障制度。	建立了初步的产品安全与健康保障制度。	建立并实施了标准化的产品安全与健康保障制度。有标准化的涉水产品卫生许可批件管理、人员健康证管理。有应急预案并演练。	满足第三级要求。风险识别实现数据化（如人员健康状态、产品批件追溯）。应急预案能基于演练数据进行优化。	满足第四级要求。安全管理实现智能化（如智能监控、预警系统）。实现零事故、零健康事件。
5.2.7 投诉与纠纷处理	未建立投诉处理机制。	建立了投诉处理程序。	建立并实施了标准化的投诉处理程序，有完整台账并用于改进。	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，成为行业规范。
5.2.8 服务改进与知识管理	未建立系统性的改进措施。	建立了初步的改进措施，对明显问题有总结。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期复盘，建有案例库和知识库。	满足第三级要求。并能提供案例库成功复用的数据，显著降低重复犯错率。能主动发起改进。	满足第四级要求，建立了完善的持续改进文化，知识资产成为核心竞争力，引领行业发展。

表 B.2 直饮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 人员管理与技术	10	2	4	6	8	10
5.2.3 水质安全与配件	20	2	4	6	8	10
5.2.4 服务过程控制	20	2	4	6	8	10
5.2.5 质量检验与效果	10	2	4	6	8	10
5.2.6 产品安全与健康	10	2	4	6	8	10
5.2.7 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 服务改进与知识	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施直饮水服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.6 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) 5.2.1~5.2.6 中，同时有超过 2 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) **5.2.3（水质安全与配件）、5.2.6（产品安全与健康）** 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）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 80 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。