



中旌认证（上海）有限公司

Zhongjing certification (Shanghai) Co., Ltd

合同节水管理服务认证要求

CTS ZJC/R 1034 :2026

（第1版）

编制	审查	批准
技术部	葛龙歆	章弋
发布日期：2026年03月01日		实施日期：2026年03月05日

目 录

1 前言	I
2 范围	1
3 规范性引用文件	1
4 评价原则.....	1
5 认证要求.....	1
6 评级要求.....	4

1. 前言：

本标准参考 GB/T 35966-2018《高技术服务业服务质量评价指南》和GB/T 34149-2017《合同节水管理技术通则》起草；

2. 范围：

本标准规定了构成合同节水管理服务认证评价体系的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容。

3. 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 35966-2018《高技术服务业服务质量评价指南》
GB/T 34149-2017《合同节水管理技术通则》

4. 评价原则：

4.1 公正性：

评价应公平、公正，遵守 GB/T 19011—2003 中第 4 章的要求。

4.2 持续改进：

合同节水管理服务认证评价应是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度进行监督评价（包括顾客、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

5. 认证要求：

5.1 基本要求

5.1.1 服务提供方应具备独立法人资格，持有有效的营业执照或同等合法经营证明文件。

5.1.2 服务提供方应配备与合同节水管理服务相匹配的专业团队，包括节水技术工程师、项目管理人员、监测人员等，团队成员需具备相关专业背景或培训合格证明。

5.1.3 服务提供方应建立覆盖服务全流程的质量管理体系，包含服务策划、实施、监测、改进等环节，符合GB/T 19001《质量管理体系 要求》的相关规定（若适用）。

5.1.4 服务提供方应具备实施合同节水管理所需的技术能力，包括用水系统诊断、节水方案设计、设施安装调试、运行维护等核心技术，且拥有相应的设备与工具支持。

5.2 服务过程要求

5.2.1 需求调研与方案制定：服务提供方需依据GB/T 34149-2017《合同节水管理技术通则》，对服务对象的用水系统进行全面诊断，明确用水现状、节水潜力及客户需求，制定包含技术措施、实施计划、节水目标、风险防控等内容的合同节水方案，并经双方签字确认。

5.2.2 方案实施：服务提供方应严格按照确认后的方案组织实施，确保节水设施安装、系统改造等环节符合相关技术标准，过程中需留存施工记录、设备调试报告等可追溯文件。

5.2.3 运行监测与维护：服务提供方应建立用水数据实时监测机制，定期采集、分析用水数据，及时调整优化运行策略；同时按约定频率对节水设施进行维护保养，保障系统稳定运行。

5.3 服务结果要求

5.3.1 节水效果：服务期内实际节水率应达到合同约定的目标值，且节水效果验证需符合GB/T 34149-2017中关于节水效果测量与评价的要求。

5.3.2 客户满意度：通过问卷调查、现场访谈等方式评估客户满意度，满意度得分应不低于85分（满分100分）。

5.3.3 合规性：服务过程及结果应符合国家及地方节水相关法律法规、标准规范的要求，无违法违规记录。

5.4 文档管理要求

服务提供方应完整保存服务全过程的文档资料，包括调研报告、合同节水方案、实施记录、监测数据、客户反馈等，保存期限不少于服务期满后3年。

6. 评级要求：

分A-AAAAA级：各等级依据认证要求中的基本要求、服务过程、服务结果、文档管理等指标综合评定，具体标准如下：

6.1. AAAAA级（五星）：服务提供方满足全部认证要求且表现卓越，节水率超过合同约定目标值15%及以上；客户满意度 ≥ 95 分；服务过程无任何违法违规记录，文档管理完整规范；建立了成熟的持续改进体系，近3年无客户有效投诉。

6.2. AAAA级（四星）：服务提供方满足全部认证要求，节水率超过合同约定目标值10%~15%（含15%）；客户满意度 ≥ 90 分；服务过程无重大违法违规记录，文档管理符合要求；持续改进机制有效运行，近2年无客户有效投诉。

6.3. AAA级（三星）：服务提供方满足全部认证要求，节水率达到合同约定目标值；客户满意度 ≥ 85 分；服务过程合规，文档管理完整；具备基本的持续改进措施。

6.4. AA级（二星）：服务提供方满足基本要求及主要服务过程要求，节水率达到合同约定目标值的90%~100%（含90%）；客户满意度 ≥ 80 分；服务过程存在轻微违规但已完成整改，文档管理基本规范。

6.5. A级（一星）：服务提供方满足基本要求，节水率达到合同约定目标值的80%~90%（含80%）；客户满意度 ≥ 75 分；服务过程无严重违法违规记录，且已制定整改计划。

认证机构根据现场审核、数据验证、客户反馈等结果确定最终评级，等级有效期与认证周期一致，获证后监督中若发现指标未达对应等级标准，认证机构有权调整其评级结果。