



中旌认证（上海）有限公司

Zhongjing certification (Shanghai) Co., Ltd

水域河道清洁治理服务认证 要求

CTS ZJC 1027 :2025

（第1版）

编制	审查	批准
技术部	葛龙歆	章弋
发布日期：2025年08月29日		实施日期：2025年08月29日

目 录

前言.....	1
1 范围.....	1
2 规范性引用文件	1
3 评价原则.....	1
4 服务认证特性、评测方法、评分规则、等级划分、适用对象...	1

前言：

本标准参考SB/T 10596-2011《清洁行业企业资质评价体系》起草；

1. 范围：

本标准规定了构成水域河道清洁治理服务评价体系的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容。

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，

SB/T 10596-2011《清洁行业企业资质评价体系》

3. 评价原则：**3.1 公正性：**

评价应公平、公正，遵守GB/T 19011—2003中第4章的要求。

3.2 持续改进：

水域河道清洁治理服务评价应是持续性的，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。

4. 服务认证特性、评测方法、评分规则、等级划分、适用对象：**(1) 服务认证特性（核心维度）**

a) 依据SB/T 10596-2011《清洁行业经营服务规范》，水域河道清洁治理服务认证主要围绕以下服务特性展开：

特性维度	具体内容说明
服务过程能力	包括清洁设备的配置、作业流程的标准化、人员培训与操作规范等
服务结果质量	河道清洁度、垃圾清除率、水体漂浮物控制、异味消除效果等
安全与环保	作业人员安全防护措施、设备安全性能、环保作业方式（无污染）
应急响应能力	对突发污染事件（如蓝藻爆发、油污泄漏）的快速响应与处理能力

(2) 测评方法（认证流程与审核方式）

阶段	测评方法说明
初次认证	文件审核 + 全面现场评价 + 整改验证（模式A）

监督审核	文件抽查 + 30%现场检查 + 用户满意度调查（模式B）
再认证	全面复审 + 新增服务领域评估 + 应急能力测试（模式C）
扩大范围	新增领域专项审核 + 原领域抽查验证（模式D）

（3）评价规则（评分机制与星级划分）

评分模块	权重	关键评分项 示例扣分标准
资源配置	10分	清洁设备种类与数量、安全防护配备 每缺1类设备扣0.5分，未配防护用品扣1分
作业规范	20分	作业流程标准化、人员持证上岗 流程缺失或违规操作扣分
清洁效果	40分	水面清洁度、垃圾打捞率、异味控制 现场检查打分
客户满意度	15分	用户反馈、投诉处理 满意度低于80%扣分
应急响应记录	15分	应急预案、演练记录、事故处理 无预案或未演练扣分

（4）星级划分：总分100分，划分为1-5星等级。

70分以上（含70分）达标

80分以上（含80分）三星

90分以上（含90分）四星

95分以上（含95分）五星

（5）适用对象（认证主体范围）

类别	适用主体说明
企业类型	从事水域、河道清洁治理服务的专业公司、环卫企业、物业公司
服务范围	城市河道、湖泊、水库、景观水体、人工湿地等水域清洁与维护
适用场景	政府采购、招投标、企业资质升级、市场准入、品牌宣传