



水环境生态修复设施运维服务认证服务资源要求

水环境生态修复设施运维服务组织（以下简称服务组织）应具备开展服务各环节所需的资源，各项资源应符合相关国家规定，具体要求如下：

一、服务资源

1、组织资质

（1）水环境生态修复设施运维服务单位或者其所在的组织应有明确的法律地位，不具备独立法人资格的应经所在法人单位授权。服务组织经营范围需包含水环境污染防治服务、生态恢复及生态保护服务等相关专业的运维服务。

（2）服务组织能够提供服务所需的资金和风险保证资金，确保满足服务项目的正常实施和风险保障。

2、组织管理

（1）服务组织应建立与其服务业务相对应的组织架构，明确各部门及岗位的工作职责和权限。

（2）服务组织应建立服务流程和规范（服务蓝图），并对影响服务质量的关键点进行识别，确保服务各个环节的专业、及时、高效。

（3）服务组织应建立质量管理体系，应包括但不限于人员管理、财务管理、文件管理、档案管理、供应商管理、采购管理、库房管理、运维管理、顾客满意度调查、投诉处理、风险防控及安全管理等制度。

（4）服务组织应有明确的服务理念作为服务工作的指导思想，以多种形式（如网站、公众号、宣传册和广告等）向社会公众做服务文化宣传，形成有效的顾客认知度。

（5）服务组织应建立和保持维护其公正性和诚信的程序、保护客户秘密和所有权的程序等，维护客户和员工的合法权益。

3、服务人员

（1）服务组织应配备与其服务领域相适应的人员，建立运维负责人、现场运行人员和实验室检测人员的选聘、岗位培训、考核和评价等制度及文件；确定人员的内外部培训目标，明确培训需求，实施人员培训，并保存相应记录。

（2）运维负责人的教育经历、工作经历、专业能力以及经验等应能覆盖服务组织的服务范围，负责服务组织的运维项目服务质量把关、指导、协调工作。

（3）现场运行人员的工作经历、专业能力以及经验等应能覆盖服务组织的项目现场运维需要，熟悉服务流程和服务标准，具备熟练使用本岗位配备的设备和相应设施的能力，必要时持证上岗。

（4）实验室检测人员应掌握与服务相关项目的采样、检测有关的专业知识及专业技能，具备熟练使用本岗位配备的设备的能力，必要时持证上岗。



（5）服务组织应对服务人员实施监督、考核和评价管理并保存相关记录。

4、服务场所

（1）服务组织应具备基本的营业场所保证服务项目的实施（房产证、租赁协议等）。

（2）服务组织应具备水温、pH、溶解氧、高锰酸盐指数、COD、BOD5、NH3-N、TP、TN 等指标的化验检验能力。应建立实验室管理制度文件（包含危险化学品、易燃易爆剧毒物品管理等）。用于检测的仪器设备应能满足运行要求，并设置台账。检测和校准仪器设备应按规定的周期进行校准或检定。仪器设备的校准和检定状态应能被使用及管理人员方便识别。应建立并保存完整有效的运行检测活动记录。

（3）服务组织应建立和保持设备、配件、材料和药剂管理程序，保存采购产品质量验收方案记录。应对供应商进行评价，制定相关设备、配件、材料和药剂合格供应商清单，保存供应商档案。应建立设备、配件、材料和药剂的库房管理制度，库存能保证服务项目的实施，保存相关记录。

二、服务过程

1、服务组织应与客户签订服务合同，服务合同格式规范、内容完整详实、权责清晰明确，并由相关部门存档。

2、服务组织须提供与服务项目相关的资料，包括但不限于服务方案、操作规程、巡检记录、药剂投加记录、设备故障状况及处理记录、设备及配件更换记录、维修记录、水质检测记录、投诉记录等。突发环境事件应急预案及演练记录，实际发生的紧急情况和事故的相关活动记录。二次污染管理控制制度及相关处理记录。经过计量认证的检验检测机构出具的项目近期检测报告。

三、服务结果

1、服务组织应建立客户满意度调查制度，不断对服务进行改进和提升，执行并保存相关记录（顾客满意度调查表、满意度调查统计分析报告等）。

2、服务组织应设立客户投诉渠道，建立投诉处理办法及流程，执行并保存相关记录。

3、服务组织应建立并保持内审及管理评审制度，定期对影响服务质量的各个环节进行评审，确保质量体系的有效性，并保持内审和管理评审记录。对内审中发现的问题，应采取纠正和预防措施，并进行记录。

4、服务组织应识别与水环境生态修复设施运维服务有关的法律法规、政策、标准和技术要求等文件，采用其有效版本，服务过程符合相关规定。

5、服务组织应建立档案管理制度，按服务项目保存完整运维资料。

四、特别扣分项

1、服务组织是否有不符合国家法律、法规的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务运行有重要影响的情况。