

“山西精品”生活污水处理服务认证实施规则

2024-08-19 发布

2024-08-19 实施

“山西精品”认证联盟 发布

目 录

前 言 II

1 目的 3

2 范围 3

3 引用文件 3

4 术语和定义 3

5 认证依据 4

6 认证模式 4

7 认证实施 4

 7.1 认证流程及认证周期 4

 7.2 认证申请与受理 5

 7.3 初次认证 5

 7.4 获证后的监督 7

 7.5 再认证 8

 7.6 影响认证的变更 8

 7.7 认证的暂停、恢复、注销和撤销 9

8 审查时间 9

9 认证证书和标志 9

10 认证收费 10

附录A（规范性资料） 表A 生活污水处理服务要求测评工具

附录B（规范性资料） 表B 服务管理审核内容及评分要素

附录C（规范性资料） 表C 环境保护设施运营组织基本要求

附录D（规范性质量） 认证证书和标志

前 言

本文件根据“山西精品”认证联盟文件《“山西精品”认证实施管理办法》、《“山西精品”认证技术文件管理要求》，GB/T 38221-2019 《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》等要求编制，联盟外的任何组织及个人未经“山西精品”认证联盟的许可，不得以任何形式全部或部分使用。

本文件由山西精品认证联盟提出并归口。

本文件主要起草单位：中国船级社质量认证有限公司山西分公司。

本文件主要起草人：黄明燕、张雅玲、翟志源、裴书星、张耀虎。

文件历次版本发布情况：

—1.1 版，发布时间：2026 年 6 月 15 日；实施日期：2026 年 6 月 15 日。

—1.0 版，发布时间：2024 年 8 月 19 日；实施日期：2024 年 8 月 19 日。

1 目的

本文件规定了生活污水处理服务认证的认证依据、认证模式、认证实施、认证证书和标志及认证收费等内容。

2 范围

本文件适用于生活污水处理的“山西精品”服务（SC19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务）认证。

本文件与 GB/T 38221-2019《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》、T/SXJP 035-2023《“山西精品”认证 服务管理评价规则》等标准配套使用，与认证机构公正性、保密、认证变更管理等公开文件共同实施。

3 引用文件

凡是注明日期的引用文件，其随后的所有修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本文件；凡是不注明日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

GB/T 38221-2019 《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》

T/SXJP 035-2023 《“山西精品”认证 服务管理评价规则》

4 术语和定义

GB/T 38221-2019《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》及 T/SXJP 035-2023 《“山西精品”认证 服务管理评价规则》中术语和定义适用于本文件。

5 认证依据

GB/T 38221-2019 《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》

T/SXJP 035-2023 《“山西精品”认证 服务管理评价规则》

6 认证模式

服务管理审核+服务特性测评+获证后监督。

服务认证模式,可从下列模式中选择:

- 1、公开的服务特性检验。
- 2、公开的服务特性检测。
- 3、顾客调查。
- 4、服务足迹测评。
- 5、能力确认或验证。
- 6、服务设计审核。
- 7、服务管理审核。

7 认证实施

7.1 认证流程及认证周期

7.1.1 认证流程

- 1) 认证申请与受理。
- 2) 初次认证。
- 3) 认证结果评价与认证决定。
- 4) 获证后监督。

7.1.2 认证周期

一个完整的服务认证周期为 3 年,包括初次认证/再认证和两次监督审

查。

7.2 认证申请与受理

7.2.1 申请认证提交资料

申请组织向认证机构提交认证申请,同时随附以下文件并对其真实性负责:

- 1) 书面申请书。
- 2) 有效法律地位证明,如营业执照等。
- 3) 适用的最新有效资质证明、许可证复印件。
- 4) 申请组织建立并实施的相关,如服务手册等。
- 5) 组织机构图、服务蓝图或流程图及服务过程职责说明。
- 6) 其它所需的材料等。

7.2.2 认证受理

认证机构应在接收到申请组织的书面资料五个工作日内对进行评审,若受理,资料齐全且满足“山西精品”认证要求的,双方签订认证合同。资料不符合要求的,认证机构通知申请组织补充资料或修改信息,无法提供有效资料的,认证机构不受理其认证申请。

7.3 初次认证

7.3.1 审查计划

认证机构应在审核前编制审核计划,并经申请组织确认后予以实施,以便有关各方就审核活动的日常安排和实施达成一致。

7.3.2 服务管理审核要求

认证机构应根据 T/SXJP 035-2023《“山西精品”认证 服务管理评价规则》的要求，通过现场审核前的文件评审和现场验证的方式，按照本文件细化后的评分表对申请组织服务管理进行评价，具体见附录 B。服务管理评价要求总分为 100 分。

认证机构应根据 GB/T 38221-2019《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》5.2 要求，通过现场审核前的文件评审和现场验证的方式，对申请组织的基本要求，具体见附录 C，不满足 5.2 要求的，将不予以评价。

7.3.3 服务特性测评要求

7.3.3.1 服务特性测评内容

服务特性测评应覆盖 GB/T 38221-2019《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》所有内容，具体详见附录 A《生活污水处理服务要求测评工具》。

7.3.3.2 服务特性测评方法

7.3.3.2.1 通过现场访谈、观察、查看文件及记录等方式实施，覆盖服务规范所有条款。

7.3.3.2.2 选择服务现场进行服务确认，服务现场应覆盖关键环节，至少应包括：环境保护设施运营组织人力资源及研发能力、污染物检测能力、管理能力、环保性能、能源消耗、设施运行技术经济性能、设施运行管理、设备状况等方面。

7.3.4 认证结果评价

7.3.4.1 服务特性测评得分：

根据 GB/T 38221-2019《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》，服务特性测评得分为环境保护设施运营组织服务评价总分，满分为 100 分。

服务特性测评得分按照表 A 二级指标总分数值可分为以下三级：

- a) 90 分 $\leq$ P，一级；
- b) 75 分 $\leq$ P<90 分，二级；
- c) 60 分 $\leq$ P<75 分，三级。

7.3.4.2 认证结果评价：

当环境保护设施运营组织当不满足 5.2 基本要求时(详见表 C)，不予评价。在满足 5.2 基本要求的前提下，服务认证结果分为通过、不通过。其中：

1) 通过是指服务管理评价达到80分（含本数）以上，且服务特性测评达到一级。

2) 不通过是指管理要求评价低于 80 分（不含），或服务特性测评低于一级。

7.3.5 认证决定

认证机构根据收集到的信息，包括从审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行复核，并做出认证决定。符合认证要求的，颁发认证证书。

7.4 获证后的监督

7.4.1 监督周期

为确保获证组织的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，获证组织应接受二次监督审查。

初次认证后的第一次监督审查应在 12 个月内进行，两次监督审核间隔不超过 15 个月，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。

当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

—国家相关管理部门对其实施处罚；

—获证组织运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；

—获证组织受到消费者投诉并造成一定社会影响的；

—获证组织发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；

—认证依据等发生变化时；

—发生其他特殊情况时。

7.4.2 监督内容

监督审查应至少包括以下内容：

1) 在监督期内组织发生的重大变化，包括组织结构、服务资源、服务规范等。

2) 组织自我评价结果和改进的效果。

3) 服务特性测评。

4) 上一次认证不符合的整改情况。

5) 认证证书和标志的使用情况。

7.4.3 监督审查结果评价

认证机构应对监督审查结果做出评定，给出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。认证机构应及时向联盟提交监督审查结果。

7.5 再认证

认证证书到期后获证组织需继续保持认证的，应在证书有效期届满三个月前提出再认证申请。再认证审查内容同初次认证审查内容外，还应关注以下内容：

- 1) 结合内外部变化情况判断组织服务提供过程的有效性。
- 2) 上一认证周期内服务各项绩效指标的改进情况。

7.6 影响认证的变更

7.6.1 当认证要求发生变更时，认证机构应及时将认证要求的变更信息告知所有相关的获证组织，并依据变更后的认证要求实施现场审查、复核和做出认证决定，对符合变更后要求的，换发认证证书。

7.6.2 获证组织提出的变更时，应将变更信息和相关文件一并提交认证机构。认证机构采取文件审查和/或现场补充评价的方式实施评价。评价结果包括换发新证书、或缩小认证范围、暂停或撤销认证处理。

7.6.3 当组织需扩大认证范围时，扩大部分应向认证机构提出申请，按照初次认证要求开展认证活动。

7.7 认证的暂停、恢复、注销和撤销

认证的暂停、恢复、注销和撤销执行《“山西精品”认证证书管理要求》。

8 审查时间

审查时间包括文件审查时间、服务管理审核时间、服务特性测评时间。基础审查时间和调整执行《“山西精品”认证收费指导意见》的规定。

9 认证证书和标志

8.1 认证证书样本见附录 C。

8.2 获证组织应遵守《“山西精品”认证证书管理要求》的要求。

10 认证收费

按照《“山西精品”认证收费指导意见》的要求执行。

附录 A
(规范性附录)

表 A 生活污水处理服务要求测评

序号	一级评价指标	二级评价指标	标准分	评价内容及评价方法	评价得分	评价记录
1	A.1 人力资源及研发能力 (10 分)	基本管理制度	3	基本管理制度评价分级为： A 级：设施运营和维护管理等基本管理制度完善，且执行到位； B 级：设施运营和维护管理等基本管理制度较为完善，但执行不够； C 级：设施运营和维护管理等基本管理制度不健全 基本管理制度评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1.5 分、C 级为 0 分		
2		专业人员比例	3	专业人员比例评价分级为： A 级： B 级： C 级： 专业人员比例评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1.5 分、C 级为 0 分 注：专业人员包括工艺、机电和化验等人员		
3		研发投入与成果转化	2	研发投入与成果转化评价分级为： A 级：有相关授权专利或成果鉴定； B 级：有相关经验并取得用户证明； C 级：无相关经验，也无相关研发成果证明。 研发投入与成果转化评价得分为：A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分		
4		激励机制	2	激励机制评价分级为： A 级：激励机制完善，且执行到位； B 级：激励机制较为完善，但执行不够； C 级：没有激励机制。 激励机制评价得分为：A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分		
5		污染物检测范围	4	污染物检测范围评价分级为： A 级：除能够按照规定的项目和规定的频次完成检测外，还能够对一些非常		

	B.1 污染物检测能力评价表 (10 分)			规污染物进行检面 B 级：能够按照规定的项目和规定的频次完成检测； C 级：不能按照规定的项目和规定的频次完成检测，有缺项。 污染物检测范围评价得分为：A 级为 4 分、B 级为 2 分、C 级为 0 分		
6		检测硬件条件	3	检测硬件条件评价分级为： A 级：配备了相应的检测仪器，并全部定期予以检查、校准、核验； B 级：配备了相应的检测仪器，但部分未定期予以检查、校准、核验； C 级：未配备相应的检测仪器。 检测硬件条件评价得分为：A 级为 3 分，，B 级为 1.5 分、C 级为 0 分		
7		检测人员能力	3	检测人员能力评价分级为： A 级：所有检测人员均熟悉岗位操作规程和知识，经培训后持证上岗，并定期进行培训及考核； B 级：所有检测人员均熟悉岗位操作规程和知识，经培训后持证上岗，但未进行定期培训及考核； C 级：检测人员不熟悉岗位操作规程和知识，或未经培训、未持证上岗 未定期进行培训及考核。 检测人员能力评价得分为：A 级为 3 分，B 级为 1 分、C 级为 0 分		
8	C.1 质量、环境 and 安全管理能力 (10 分)	突发环境事件应急和响应	3	突发环境事件应急和响应评价分级为： A 级：有专门的突发环境事件应急响应程序、预案，有培训计划、记录和演习记录；突发环境事件得到及时合理的应急处理。 B 级：有专门的突发环境事件应总响应程序、预案，但无培训计划、记录和演习记录；突发环境事件得到应急处理。 C 级：无专门的突发环境事件应急响应程序、预案，也无培训计划、记录和演习记录；突发环境事件未到应急处理。 突发环境事件应总和响应评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1.5 分、C 级为 0 分		

9		相关方满意度	2	相关方满意度评价分级为： A 级：用户满意度 80%(含 80%) 以上； B 级：用户满意度为 60%-80%； C 级：用户满意度为 60%(含 60%) 以上。 相关方满意度评价得分为：A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分		
10		群众投诉	2	群众投诉评价分级为： A 级：无经查属实的环境信访、投诉； B 级：有 3 次以下（含 3 次）经查属实的环境信访、投诉，但能及时解决； C 级：有 3 次以上经查属实的环境信访、投诉；或有经查展实的环境信访投诉，且拒不采取有效措施，造成负面社会影响。 群众投诉评价得分为：A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分		
11		消防及劳动安全	3	消防及劳动安全评价分级为： A 级：消防及劳动安全措施完备，有相应的消防及劳动安全管理组织机构、有培训计划和记录；特种设备的安装、使用、检修、检测及鉴定，符合国家现行有关标准规定；易燃易爆、有毒有害气体检测仪、消防器材等定期进行检查、校验，并按国家有关规定进行强制检定；岗位操作人员劳动安全防护工作到位。 B 级：消防及劳动安全措施较完备，有相应的消防及劳动安全管理组织机构，但无培训计划和记录；或特种设备及强检项目管理存在漏洞；或岗位操作人员劳动安全防护工作存在漏洞。 C 级：消防及劳动安全措施不完备，无相应的消防及劳动安全管理组织机构，无培训计划和记录，或特种设备及强检项目管理未能符合国家有关规定；或岗位操作人员未做劳动安全防护。 消防及劳动安全评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1.5 分、C 级为 0 分		

12	D.1 设施环保性能评价 (20 分)	年均污染物达标情况	10	年均污染物达标情况评价分级为： A 级：全年所有正常运行的组织内监测指标和环保部门定期监测指标均 全部达标； B 级：全年所有正常运行的组织内监测指标有不达标，或环保部门定期监测指标有不达标； C 级：全年所有正常运行的组织内监测指标和环保部门定期监测指标均 有不达标。 年均污染物达标率得分为：A 级为 10 分、B 级为 5 分、C 级为 0 分		
13		二次污染控制	10	二次污染控制评价分级为： A 级：全部达标排放，不造成二次污染； B 级：部分未达标，有轻微二次污染； C 级：全不达标，严重二次污染。 二次污染控制评价得分为：A 级为 10 分、B 级为 5 分、C 级为 0 分		
14	E.1 资源能源消耗评价 (15)	年均单位污染物处理电耗	5	年均单位污染物处理电耗评价分级为： A 级：运营过程中的电耗进行准确计量、优化节电措施完善、落实到位、电耗节约明显，实际电耗<理论值的 90% B 级：在运营过程中的电耗进行准确计量、节电措施欠缺，实际电耗>理论值的 90%<理论值的 110%； C 级：未对运营过程中的电耗进行准确计量，实际电耗>理论值的 110%。 单位污染物处理电耗评价得分为：A 级为 5 分、B 级为 2.5 分、C 级为 0 分		
15		年均单位污染物处理水耗	5	年均单位污染物处理水耗评价分级为： A 级：运营过程中的水耗进行准确计量、优化节水措施完善、落实到位，水耗节约明显，实际水耗<理论值的 90%； B 级：运营过程中的水耗进行准确计量、节水措施欠缺，实际水耗>理论值的 90%且<理论值的 110% C 级：未对运营过程中的水耗进行准确计量，实际水耗>理论值的 110% 单位污染物处理水耗评价得分为：A 级为 5 分、B 级为 2.5 分、C 级为 0 分		
16		年均单位污染物处理药剂消耗	5	年均单位污染物处理药剂消耗评价分级为： A 级：运营过程中的药耗进行准确计量、优化节约措施完善、落实到位、药耗节约明显，实际药耗<理论值的 90% B 级：在运营过程中的药耗进行准确计量、节约措施欠缺，实际药耗>理论值的 90%且<理论值的 110% C 级：未对运营过程中的药耗进行准确计量，实际药耗>理论值的 110% 单位污染物处理药剂消耗评价得分为：A 级为 5 分、B 级为 2.5 分、C 级为 0 分		

		理药剂消耗		耗节约明显，实际药耗<理论值的 90%； B 级：未对运营过程中的药耗进行准确计量、节约措施欠缺，实际药耗>理论值的 90% C 级：未对运营过程中的药耗进行准确计量，实际药耗>理论值的 110% 单位污染物处理药剂消耗评价得分为：A 级为 5 分、B 级为 2.5 分、C 级为 0 分		
17	F.1 设施运行 技术经济性能 (15 分)	维护年费用（不含人工）	4	维护年费用评价分级为： A 级：合理，<固定资产原值 X 检修维护费率 0.25%； B 级：较合理，<固定资产原值 X 检修维护费率 0.5%； C 级：不合理，>固定资产原值 X 检修维护费率 0.5%。 维护年费用评价得分为：A 级为 4 分、B 级为 2 分、C 级为 0 分		
18		人工年费用	4	人工年费用评价分级为： A 级：人工效益指数<行业平均水平的 10% B 级：人工效益指数=行业平均水平的 10% C 级：人工效益指标>行业平均水平。 人工年费用评价得分为：A 级为 4 分、B 级为 2 分、C 级为 0 分		
19		副产物利用率	4	副产物利用率评价分级为： A 级：≥60%； B 级：≥20%，且<60%； C 级：<20%。 副产物利用率评价得分为：A 级为 4 分、B 级为 2 分、C 级为 0 分		
20		单位产品的处理费用	3	单位产品的处理费用评价分级为： A 级：<综合平均处理费用的 10%； B 级：<行业平均水平； C 级：>行业平均水平。 单位产品的处理费用评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1.5 分、C 级为 0 分		

21	G.1 设施运行管理 (10 分)	记录（运行、检测、监测、维修）	5	记录（运行、检测、监测、维修）评价分级为： A 级：运行记录、检测分析记录和报告、监测记录和报告，维修记录完整齐全、详细； B 级：运行记录、检测分析记录和报告、监测记录和报告、维修记录不够完整、齐全、详细； C 级：没有运行记录、检测分析记录和报告、监测记录和报告、维修记录。 记录（运行、检测、监测、维修）评价得分为：A 级为 5 分、B 级为 2.5 分、C 级为 0 分		
22		运行一致性	5	运行一致性评价分级为： A 级：运行一致性良好；即运行组织对所有运行项目的质量控制一致，对项目运行关键资源和活动建立了变更控制程序并有效实施。 B 级：运行一致性一般；即运行组织对所有运行项目的质量控制存在不一致，对项目运行关键资源和活动建立了变更控制程序，但未有效实施。 C 级：运行一致性较差。即运行组织对所有运行项目的质量控制存在不一致，未建立项目运行关键资源和活动变更控制程序 运行一致性评价得分为：A 级为 5 分、B 级为 2.5 分、C 级为 0 分		
23	H.1 设备状况 (10 分)	装备完好率	3	装备完好率评价分级为： A 级：≥95%； B 级：≥90%，且<95%； C 级：<90%。 装备完好率评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1.5 分、C 级为 0 分		
24		装备投运率	3	装备投运率（不含备用装备）评价分级为： A 级：≥98%； B 级：≥95%，且<98%； C 级：<95% 装备投运率（不含备用装备）评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1.5 分、C 级为 0 分。		

25		设施正常运行天数	2	设施正常运行天数评价分级为： A 级：全年正常； B 级：≥330； C 级：<330。 设施正常运行天数评价得分为：A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分		
26		子系统正常运行天数	2	子系统正常运行天数评价分级为： A 级：所有子系统全年正常； B 级：≥90%子系统全年正常； C 级：≥80%子系统全年正常。 子系统正常运行天数评价得分为：A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分		
			100			

附录 B
(规范性资料)
服务管理审核内容及评分要素

- 1、服务管理要求审核内容及方法评分具体见表B。
- 2、服务管理要求总得分（满分）为100分，评价总得分按下式进行计算：
 $\Sigma Q=W1*Q1+W2*Q2+W3*Q3+W4*Q4+W5*Q5$ 。
- 五个一级指标各自的评分项得分Q1、Q2、Q3、Q4、Q5，按下式进行计算：
 $Qi= \text{该类一级指标实际得分} / \text{该类一级指标总分值} * 100$ 。
- 五个一级指标权重W1、W2、W3、W4、W5，见表B。
- 五个一级指标各自的评分项得分 Q1~Q5 不低于该项分值的 75%， ΣQ 总得分不低于 80 分（含本数），均满足为服务管理审核通过。

表 B 服务管理要求审核内容及评分要素

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
1	B.1 总要求 (15) Q1	8%	B.1.1 质量管理 (8)	建立文件化的质量管理 (3)	1、参照GB/T19001标准建立文件化质量管理，并运用质量管理理念和方法开展服务质量管理。(1) 2、明确质量管理组织机构、职责和权限，并确保在组织内理解一致。(0.5) 3、建立适宜的质量管理方针，并与组织宗旨和战略相一致。(0.5) 2、建立完善体系文件，文件层次分明、适宜。(0.5) 3、定期开展内部审核和管理评审。(0.5)		
2				建立服务蓝图 (1)	按照服务管理理论与技术，识别服务的接触点，确定服务接触面，建立服务蓝图。(1)		
3				建立服务基础标准、服务提供标准和评价标准及制度 (1)	1、建立服务规范，规定服务提供者与顾客接触过程中的一系列活动及其结果应满足的要求，即服务标准包括服务基础标准、服务提供标准和评价标准。(0.7) 2、建立管理制度，以保障服务标准得到有效贯彻执行。(0.3)		
4				配备必要资源	1、为服务提供和运营配备必要资源，包括人力资源、基础设施、		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
				(1)	环境和知识，以及财务保障。（0.7） 2、对资源的适宜性、充分性开展评审和改进，确保其持续的适宜、充分。（0.3）		
5				开展监视和分析活动（1）	1、建立质量管理活动监视、测量和分析方法，明确内容、时机、频次、方法。（0.5） 2、实施了监视、测量活动，并对结果进行分析和评价，必要时应用了适宜的统计技术。（0.5）		
6				建立和实施改进机制（1）	1、建立持续改进机制，不断改进服务质量和管理水平，以满足顾客要求和增强顾客满意。（0.5） 2、建立服务质量及管理风险识别、评价和控制机制，包括针对不合格（包括顾客抱怨和投诉）分析原因，采取纠正措施。（0.5）		
7		4%	B.1.2 外包过程和服务控制（4）	外包过程和服务控制（4）	1、建立外包过程和服务管理制度，明确外包方评价和选择准则、外包过程和服务控制类型和程度，以及绩效监测、沟通和改进。（1） 2、开展外包方评价和选择并保留适当记录，与外包方签订合同/协议，明确了外包过程和服务内容、相关要求。（2） 3、对外包过程和服务质量和绩效进行监视、测量和改进。（1）		
8		3%	B.1.3 文件化程序（3）	文件化程序（3）	1、组织应建立并保持文件和记录管理的文件化程序。（0.5） 2、对程序和必要的外来文件和记录进行有效控制。（1） 3、记录清晰、完整、可追溯，以作为服务符合规定要求的证据。（0.5） 4、识别并保存与“山西精品”品认证相关的重要文件。（1）		
9	B.2 服务策划（15） Q2	6%	B.2.1 服务目标管理（6）	服务目标的策划（1.5）	1、建立质量目标管理制度，明确有专门部门/岗位负责质量目标的管理。（0.5） 2、建立包涵客户体验特性要求的服务管理目标，目标体现组织服务宗旨和方针，体现满足适用的法律法规、增强顾客满意和持续改进的承诺。（0.5） 3、质量目标可测量和组织内沟通。（0.5）		
10				实现目标的措施策划和实施（1.5）	1、在相关部门、不同层次和服务项目建立细化的质量目标，并策划监视和/测量方法。（0.5） 2、策划了实现目标的措施，明确做什么、何时做、谁来做、资源需求、以及如何评价的要求。（0.5）		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
					3、措施得当贯彻执行，必要时予以调整。（0.5）		
11				质量目标的监视测量（1.5）	1、建立质量目标监视、测量方法、频次和职责要求。（0.5） 2、定期开展基于质量目标建立的KPI（关键绩效指标）监视、测量活动，主要指标体现以游客为导向且如期实现。（0.5） 3、发现未实现的目标能够及时调整。（0.5）		
12				质量目标更新（1.5）	1、定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力。（0.5） 2、实现质量目标动态管理，适时更新，持续适应相关要求，增强顾客满意。（0.5） 3、目标及KPI的实现增强了顾客满意，提升或促进了经营绩效。（0.5）		
13				设计开发和改造的策划（2）	1、制定并实施服务设计开发、改造控制流程和管理制度，明确服务设计内容、流程和阶段、组织和技术接口、职责和管理要求。（0.5） 2、配备相关专业人员，掌握服务管理理论和技术，以及服务要求。（0.5） 3、必要时，配备所需的资源，包括硬件和信息系统。（0.5） 4、对服务设计及控制技术进行了策划，如服务接触理论、真实瞬间（MOT）、风险管理理论、仿真技术模拟高峰期顾客最大承载量、补救技术开发等。（0.5）		
14		9%	B.2.2 服务设计开发和改造（9）	设计开发和的输入（2）	1、服务设计开发以顾客需求为导向，获取顾客要求的信息，以及顾客投诉的原因及改进方案，以及服务的发展趋势。（0.5） 2、服务设计开发以适用的法律法规为依据，并考虑以往设计开发的经验。（0.5） 3、对设计开发输入进行评审，设计开发输入信息充分、适宜、完整、清楚，相互矛盾之处得到沟通和解决。（1）		
15				设计开发和改造输出（3）	1、采用服务管理技术和方法，设计服务蓝图及票务服务、游客中心服务和景区内服务蓝图。（1） 2、运用服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发旅游景区服务关键特性。（0.5） 3、考虑了高峰期和突发紧急情况及服务补救方案。（0.5） 4、运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
					现和服务提供和交付过程的管理，设计开发形成了完整的服务提供和控制文件，以规定服务提供流程、要求和控制措施，用于指导服务实施。（1）		
16				设计开发和改造控制（2）	1、)设计开发过程，采用服务控制技术和方法实施评审、验证和确认工作。可行时，安排顾客参与设计、改造和开发的确认工作。（0.5） 2、运用仿真技术模拟高峰期最大承载及疏导并设计相应方案。（0.5） 3、基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力。（0.5） 4、基于风险思维对设计变更和改造实施有效控制。（0.5）		
17	B.3 服务资源 (15) Q3	2%	B.3.1 人力资源管理（2）	人员岗位资格和能力（2）	1、建立并实施覆盖关键运营岗位的人员管理制度，明确与服务提供和控制相关人员招聘、入职、能力意识提升、调动的管理内容和要求。（1） 2、必需的人员资格证齐全、有效。（1）		
18		5%	B.3.2 员工赋能（5）	人员职业化培育规划（1）	1、制定并实施工作于服务接触面的人员职业化培育规划。（0.5） 2、定期评价人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。（0.5）		
19				人员赋能机制（2）	1、制定并实施岗位工作标准，建立基于教育、培训和经验等方面建立并实施人员能力评价机制。（0.5） 2、根据工作标准和顾客需求，识别人员能力提升需求，策划并实施适宜的措施，开展岗前和在岗操作技能培训，有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训及竞赛，开展培训及其他措施的有效性评价，或采取其他措施以满足顾客需求。（1） 3、对参与突发事件应急处置工作的人员，组织还应进行特定业务培训和定期演练。（0.5）		
20				人员意识建设（1）	1、建立良好企业文化，明确价值观、行为准则，与组织的宗旨和方针保持一致。（0.5） 2、促进员工提升为服务质量和管理水平提升做贡献的积极性，以及不符合的后果。（0.5）		
21				人员激励机制（1）	1、制定并实施人才队伍建设规划，以价值贡献为导向的人才选拔、任用、考核、薪酬制度。（0.25）		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
					2、建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制。（0.25） 3、建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度。（0.25） 4、员工的积极性、主动性、创新性得到发挥。（0.25）		
22		8%	B.3.3 关键运营设备设施管理（8）	建立并实施管理制度（1.5）	1、建立并实施设备设施管理制度，明确设备设施全生命周期各阶段管理内容、方法和要求。（0.5） 2、建立并实施设备设施运行规程、操作规程和维护规程，明确设备设施运行、操作、检查和/检测和维护要求。（0.5） 3、定期开展对管理制度、运行、操作和维护规程评审，确保制度持续适宜性。（0.5）		
23				设施设备采购、更新和报废（1）	1、按照制度要求开展关键设施设备采购、更新改造，对供应商开展评价和选择。（0.25） 2、采购合同明确设施设备质量安全、安装、验收和售后服务要求。（0.25） 3、建立健全设施设备技术档案。（0.25） 4、设施设备报废的技术和价值鉴定、及处置审批流程齐全、完整。（0.25）		
24				设备设施运行维护（2.5）	1、配备必要的工器具，专人按照制度要求制定并实施关键设备设施运行、维护计划，保留必要的记录。（0.5） 2、有使用登记和定期检验/试验要求的设备设施，需按要求取得相应手续和委托检验/试验，并取得合格。（0.5） 3、设备设施运行、维护、更新改造有特定要求的，应执行相关要求。（0.5） 4、定期开展关键设施设备技术状态评价，作为制定设备设施维护、更新和报废计划依据。（0.5） 5、现场观察评价关键设备保持完好运行正常。（0.5）		
25				设备设施故障应急响应（2）	1、识别设备设施在运行使用、维护期间故障和紧急情况，建立应急响应预案。（0.5） 2、做好应急准备，包括应急人员和物资配备、内外部联络方式及方法，定期开展隐患排查或试验，消除安全隐患。（0.5） 3、定期开展应急响应和人员救援演练，提高应急响应能力。（0.5） 4、定期评审应急响应程序，必要时更新程序。（0.5）		
26				设备设施信息化	1、加强关键运营设备设施的信息化、数字化、智能化建设，促进		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
				管理（1）	服务和经营信息化、智能化转型,信息系统数据存储、备份、调用等安全可靠。（0.5） 2、借助信息通信技术和物联网技术,将关键设备设施集成接入智慧或监控中心,对其状态实施监控。（0.5）		
27	B.4 服务提供（40） Q4	12%	B.4.1 服务提供过程控制（12）	服务提供过程控制	1、按照服务规范实施服务提供,确保服务满足规范要求和顾客需求。（3） 2、服务场所环境、设备设施、标志标识等均适宜。（3） 3、服务人员顾客意识强、言语规范、举止得体。（3） 4、世界文化遗产展示和宣传内容和方式符合要求。（3）		
28		8%	B.4.2 风险评估与应急管理	风险识别和建立预案（2）	1、建立并实施风险识别评估和控制程序,识别服务提供和运营活动中突发紧急情况,包括但不限于:高峰期顾客安全、突发性停电、停水、突发性事件,开展风险评估,确定风险等级。（1） 2、制定应急预案,建立灾害预警机制,及时采取暂停服务及安全疏散等应急措施。（1）		
29				应急准备（2）	1、做好应急准备,包括应急人员和物资配备,明确内外部联络方式及方法。（1） 2、定期开展隐患排查或试验,消除安全隐患。（1）		
30				应急演练和试验（2）	定期开展应急响应和人员救援演练,提高应急响应能力。（2）		
31				应急程序评审（2）	定期评审应急响应程序,必要时更新程序。（2）		
32							
33		12%	B.4.3 安全管理（12）	安全组织机构和管理制度建设（2）	1、设立安全管理组织机构,明确各级人员安全责任制。（0.5） 2、建立并实施各项安全管理制度,促进安全责任制落实和各项制度有效执行。（0.5） 3、获取相关安全生产、职业健康等法律法规、标准规范,并组织宣贯执行。（0.5） 4、安全投入保障。（0.5）		
34				风险识别、评估和控制措施策划（1.5）	1、建立并实施安全风险识别评估和控制程序,识别服务提供和运营活动中安全风险,包括但不限于:人员安全、消防安全、车辆安全、设备设施安全、防盗安全、治安事件等。（0.5） 2、开展风险评估,确定风险等级。（0.5） 3、制定风险控制措施,包括消除危险源,用低危险的过程、运行、		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
					材料或设备替代；使用工程控制措施和重新组织工作，采取管理控制，包括培训，使用适当的个体防护装备。（0.5）		
35				安全管理实施（6.5）	1、根据相关要求，科学测算并核定服务最大承载量，实施服务高峰时的流量控制措施。（1） 2、覆盖整个运营区域的现场摄像监控设备及监控中心，具备监控视频存储和调用功能。（1） 3、加强从业人员劳动保护，开展职业健康安全管理，改善从业人员劳动条件。（0.5） 4、安全保卫制度完整有效，经营场所治安应状况良好。（1） 5、安全报警等设备设施应运行正常，设施安全管理应符合相应的安全标准要求。（1） 6、消防通道和安全疏散通道应设置合理，无安全隐患，消防、防盗、救护设备应齐全，完好有效。（1） 7、危险地段标志明显，防护设施齐备有效，特殊地段设专人看守。（0.5） 8、建立并实施紧急救援机制，提供全天候安全救助，紧急救援处理能力强。（0.5）		
36				安全管理监督和评审（2）	1、建立并实施安全监督检查管理制度，对各项制度、操作规程、人员行为、安全环境等开展检查。（0.5） 2、建立安全隐患排查整改台账，登记安全隐患及整改情况。（0.5） 3、建立并实施安全事故台账和报告制度。（0.5） 4、及时开展安全分析和评审，更新预防措施。（0.5）		
37		8%	B.4.4 环境管理（8）	环境管理组织机构和管理制度建设（2）	1、设立环境管理组织机构，明确各级人员职责。（0.5） 2、建立并实施环境保护管理制度。（0.5） 3、获取相关环境保护法律法规、标准规范，并组织宣贯执行。（0.5） 4、环境保护投入保障。（0.5）		
38				环境因素识别和控制策划（1）	1、建立并实施环境因素识别评价控制程序，开展环境因素识别和评价，确定重要环境因素，识别服务提供和运营活动中环境因素及其环境影响，包括但不限于：一般固废和生活垃圾、危险废物、废水、噪声、废气及能源消耗等。（0.5） 2、制定环境因素控制措施，包括消除污染源，环保材料或物质替		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
					代，降低和控制环境影响，建立环境应急预案。（0.5）		
39				环境管理实施（3.5）	1、倡导保护资源和景观，引导顾客绿色消费。（0.5） 2、根据相关要求，配备环保设施，如分类垃圾收集装置、污水处理装置、降噪抑尘措施等，并确保环保设备设施良好运行或使用。（0.5） 3、垃圾暂存分类管理，日产日清，无流洒。（0.5） 4、水域的漂浮废弃物、藻类植物及时进行打捞、清除，保持干净清洁，无漂浮废弃物、无杂物。（0.5） 5、景区路面、绿化带、草坪、花坛等保持干净、整洁、无杂物。（0.5） 6、环境保护标识标志齐全。（0.5） 7、建立并实施环境污染事故应急预案。（0.5）		
40				环境管理监督和评审（1.5）	1、建立并实施环境保护监督检查管理制度，对各项制度、人员行为、污染物收集/处置等开展检查。（0.5） 2、建立环境管理排查整改台账，登记整改情况。（0.5） 3、及时开展环境管理绩效分析和评审，更新预防措施。（0.5）		
41		3%	B.5.1 内部质量审核（3）	内部质量审核（3）	1、建立文件化的内部质量审核程序。（1） 2、按程序要求开展内部审核，并保留完整记录。（1） 3、对审核中发现的问题，采取适当的纠正措施、预防措施。（1）		
42				受理组织机构和制度建设（2）	1、设立服务质量投诉受理机构，明确职责，落实人员。（1） 2、建立顾客投诉管理制度，建立投诉受理、处置和反馈流程和要求。（0.5） 3、设立并公布监督投诉电话、网址，保持畅通可用。（0.5）		
43		6%	B.5.2 顾客投诉管理（6）	受理和处理（2）	1、投诉受理机构对顾客投诉的处理应及时、合理、稳妥，并保留记录。（1） 2、投诉处理结果反馈及时，得到顾客认可或满意。（1）		
44				分析和改进（1）	建立投诉信息汇总分析机制，识别服务和服务管理中的不足，确定改进机会，采取措施，实施改进。（1）		
45				档案管理（1）	建立健全顾客投诉处理档案管理，记录投诉事项、解决措施及顾客回访结果。档案保管完整。（1）		
46		6%	B.5.3 服务补救	服务失败补救实施（3）	1、针对服务失败，依据其影响和风险，确定并评审补救措施，与顾客沟通确认并达成一致。（1）		
47							

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
			(6)		2、采取了紧急行动方案（含补救）和响应。（1） 3、记录必要的服务补救方案及实施结果。（1）		
48				分析和改进（2）	建立服务补救汇总分析机制，识别服务和服务管理中的不足，确定改进机会，采取措施，实施改进。（2）		
49				档案管理（1）	建立健全服务补救档案管理，记录事件、补救方案及效果。档案保管完整。（1）		

表 C 环境保护设施运营组织基本要求

序号	一级评价指标	二级评价指标	评价内容及评价方法	是否符合	评价记录
1	5. 服务评价技术要求	5.2 组织的基本要求	5.2.1 环境保护设施运营组织应具有独立承担法律责任的能力		
2			5.2.2 环境保护设施运营组织应具有良好的财务管理系统		
3			5.2.3 环境保护设施运营组织应具备运营的管理能力，保存完整有效的运营活动相关记录		
4			5.2.4 环境保护设施运营组织应具有针对突发环境事件的应急和响应的能力准具有可操作的应急响应 预案，并在运营服务过程中有效实施		
5			5.2.5 环境保护设施运营组织应具备一定数量和要求的技术人员和现场操作人员且专业技术人员的专业和能力和技术人员的数量应能有效覆盖环境保护设施正常有效运营的各个方面口 运行现场操作人员应经过相应的业务培训并取得考试合格证书，具备正常运行、维护相应环境保护设施的能力并 具备处理和解决紧急情况的能力		
6			5.2.6 环境保护设施运营组织应具备自有实验室，计量检测仪器的配置可满足运行服务范围内常规、主要污染物的检测需求，检测人员具有相关的资质证书掌握检测方法、标准和操作规程		
7			5.2.7 环境保护设施运营组织应确保所运营服务的设施运行效果满足国家、地方排放标准，达到合同要求以及排污许可证相关要求，应向社会公开其环境保护设施运营服务的相关情况和信息。		

附录 D

(规范性资料)

认证证书和标志样式

山西精品服务认证证书

证书编号：

委托人：

注册地址：

服务提供方：

运营地址：

服务名称：

认证标准：

认证规则：

认证模式：服务管理审核+服务设计审核+服务特性测评+获证后监督

认证范围：

精山西

SHANXI

PREMIUM BRAND

证书有效期至：年 月 日

发证机构：中国船级社质量认证有限公司

发证日期：年 月 日

签发人：
(发证机构公章)

换证日期：年 月 日

证书有效期内本证书的有效性依据发证机构的定期监督获得保持，证书状态可登录认证机构官方网站 (<https://www.ccs-c.com.cn/>) 查询。本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 查询。

No A