

CTS/SC 07001-2024 《智慧供水系统运维服务要求》
CTS/SC 07002-2024 《二次供水设备运维服务要求》
CQC83-546201-2024 《智慧供水系统运维服务评价实施规则》
主要修订内容

1. CTS/SC 07001-2024 《智慧供水系统运维服务要求》代替 CQC8607-2022
《智慧供水系统运维服务要求》

主要修订内容如下：

- 1) 编号和封面更改；
- 2) 将名词“中国质量认证中心”改为“中国质量认证中心有限公司”（全文）；
- 3) 增加“3) 部分符合： $\alpha=0.6$ ”（7.1.2）；
- 4) 增加“注：符合、基本符合、部分符合、不符合的判定准则”（7.1.2）
- 5) 增加“ $80 \leq S < 90$ ，优质服务 ★★★★★”（7.3.1）；
- 6) 增加“ $S \geq 90$ ，优质服务 ★★★★★”（7.3.1）。

2. CTS/SC 07002-2024 《二次供水设备运维服务要求》代替 CQC8608-2022
《二次供水设备运维服务要求》

主要修订内容如下：

- 1) 编号和封面更改；
- 2) 将名词“中国质量认证中心”改为“中国质量认证中心有限公司”（全文）；
- 3) 增加“3) 部分符合： $\alpha=0.6$ ”（6.1.2）；
- 4) 增加“注：符合、基本符合、部分符合、不符合的判定准则”（6.1.2）
- 5) 增加“ $80 \leq S < 90$ ，优质服务 ★★★★★”（6.3.1）；
- 6) 增加“ $S \geq 90$ ，优质服务 ★★★★★”（6.3.1）。

3. CQC83-546201-2024 《智慧供水系统运维服务评价实施规则》代替
CQC86-862231-2022 《智慧供水系统运维服务评价实施规则》

主要修订内容如下：

- 1) 将名词“中国质量认证中心”改为“中国质量认证中心有限公司”（全文）；
- 2) 将名词“服务评价、评价模式、评价单元、评价合同、评价委托、评价证书、评价责任”改为“服务认证、认证模式、认证单元、认证合同、认证委托、认证证书、认证责任”（全文）；
- 3) 删除标准年份号（2）；
- 4) 将“智慧供水系统运维服务认证模式”改为“服务认证模式”（3）；
- 5) 增加“可划分为智慧供水系统运维服务和二次供水设备运维服务两个单元。智慧供水系统运维服务单元，同一服务提供者应用同一运维服务信息平台提供智慧供水系统运维服务为一个认证单元，如涉及不同的运维服务信息平台，应作为不同的认证单元。二次供水设备运维服务单元，同一服务提供者二次供水设备及附属设施提供运维服务为一个认证单元。

注 1：运维对象，包括智慧供水系统（如智慧集成泵站、智慧泵房等）和二次供水设备。

注 2：运维服务，关键服务环节包括运行监控、巡视检查、维护保养、故障维修。”

6）增加“资料评审结果包括受理、退回修改、不予受理”（5.2）。

7）增加“文件审核内容包括但不限于：

1. 售后服务手册、程序及制度文件，售后服务组织架构；
2. 外来文件清单, 受控文件清单；
3. 岗位人员职责及任职要求，培训计划及培训记录，特种作业证书，及服务人员健康证等；
4. 测量设备管理台账及校准计划、售后服务设备/工具台账；
5. 设备巡检、维保机故障维修方案、项目合同及项目现场运维记录；
6. 客户投诉或满意度调查制度；
7. 服务平台使用说明；
8. 应急预案。”（6.3.1）

8）修订为“CQC 对测评组上报的测评结果和有关资料/信息进行综合评价，做出认证决定，颁发认证证书；如企业申请升级，应根据服务质量总体综合得分和 CQC/SC 07001《智慧供水系统运维服务要求》或 CQC/SC 07002《二次供水设备运维服务要求》中的评价结果颁发相应结论的认证证书；如不批准认证结论，则将决定通知书通知客户，并说明该决定的理由。”（6.4）

9）修订为“现场审查第一个认证单元人日数不少于 2 人日，每增加一个认证单元增加不少于 1 人日。”（7.3.2）

10）修订为“”CQC 对测评组上报的测评结果和有关资料/信息进行综合评价，做出认证决定，颁发认证证书；如企业申请升级，应根据服务质量总体综合得分和 CQC/SC 07001《智慧供水系统运维服务要求》或 CQC/SC 07002《二次供水设备运维服务要求》中的评价结果颁发相应结论的认证证书；如不批准认证结论，则将决定通知书通知客户，并说明该决定的理由。

11）修订为“（2）已获证质量管理体系发生重大技术变更（管理和服务流程等）影响相关标准的符合性的；（3）技术规范变更，当发生认证依据用技术规范的制修订，CQC 制定认证依据标准换版实施方案，并向获证的认证委托人公布。认证委托人应在 CQC 公布规定的期限内完成技术规范换版。”（8.2.1）

12）修订为“已获证企业，可以在下一年度监督或复评时，依据当年测评得出的服务质量总体综合得分自愿申请获证等级变更，测评组根据企业的测评情况和最终得分，给出相应等级的测评结论，等级变更依据 CQC/SC 07001-2024 中 7.3.1 条款及 CQC/SC 07002-2024 中 6.3.1 条款要求。如企业未提出申请，则认证结果为通过的企业，获证等级为优质服务。”（8.2.3）

13）修订为“委托人及服务提供者应对其所提交的委托资料、文审资料、现场测评提供资料以及提供的其它相关资料的真实性、合法性负责。”（11）

服务评测中心

2024-6-18