



中旌认证（上海）有限公司

Zhongjing certification (Shanghai) Co., Ltd

环境卫生作业规范服务认证 要求

CTS ZJC/R 1025 :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26日 |     | 实施日期：2025年08月28日 |



# 目 录

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 前言 .....                       | I |
| 2 范围 .....                       | 1 |
| 3 规范性引用文件 .....                  | 1 |
| 4 服务认证特性及评测方法、等级划分、认证流程、适用对象 ... | 2 |

前言：

本标准参考 GB/T 51260-2017《环境卫生技术规范》起草；

1. 范围：

本标准规定了构成环境卫生作业规范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。

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，

GB/T 51260-2017《环境卫生技术规范》

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：

环境卫生作业规范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。

4. 服务认证特性及评测方法：

(1) 服务认证特性

认证特性分为 服务特性 和 管理特性 两大类，具体如下：

| 类别   | 认证特性    | 主要内容                    |
|------|---------|-------------------------|
| 服务特性 | 服务过程质量  | 作业流程规范性、人员操作专业性、设备使用合理性 |
|      | 服务结果质量  | 清洁质量达标率、客户满意度、投诉处理及时率   |
|      | 安全与环保   | 作业安全防护措施、废弃物规范处理、环保达标情况 |
| 管理特性 | 管理体系完善性 | 管理制度、作业指导书、应急预案的制定与执行   |
|      | 资源配置能力  | 人员配备、设备配置、培训考核机制        |
|      | 持续改进能力  | 内审机制、数据分析、纠正预防措施有效性     |

## (2) 测评方法

认证测评采用：文件审查 + 现场检查 + 效果验证 的立体化模式，确保评价结果客观、全面、可追溯。

| 测评阶段 | 测评方法    | 权重  | 实施要点                          |
|------|---------|-----|-------------------------------|
| 文件审查 | 资料审核    | 20% | 验证服务合同、作业指导书、人员资质、设备清单等文件的合规性 |
| 现场检查 | 观察与访谈   | 30% | 检查作业现场操作规范性、安全防护落实情况          |
|      | 抽样测评    | 20% | 对清洁质量、设备运行状态进行抽样检测            |
| 效果验证 | 客户满意度调查 | 15% | 通过问卷、访谈等形式收集客户反馈              |
|      | 第三方检测   | 15% | 委托第三方机构对环境质量、清洁效果进行检测         |

## (3) 认证等级划分

根据综合评分，认证结果分为以下等级：

| 等级         | 分数要求     | 含义            |
|------------|----------|---------------|
| AAAAA (5A) | ≥90分     | 卓越级，行业标杆      |
| AAAA (4A)  | 80 - 89分 | 优秀级，管理规范、服务优质 |
| AAA (3A)   | 70 - 79分 | 良好级，符合基本要求    |
| 达标         | ≥60分     | 合格级，允许通过认证    |

## (4) 认证流程

- a. 申请与受理：企业提交认证申请及相关资料；
- b. 初评：文件审查 + 现场检查；
- c. 综合评定：依据评分标准进行等级评定；
- d. 认证决定与发证：由认证机构颁发等级证书；
- e. 监督与复评：每年至少一次监督审核，证书有效期3年。



(5) 适用对象

适用于从事以下服务的组织：

- 城市道路清扫保洁服务
- 垃圾收集与运输服务
- 公共区域清洁服务
- 物业环境维护服务
- 环卫设施设备运营服务