



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
AAA	≥90分	卓越级，行业标杆
AA	80 - 89分	优秀级，管理规范、服务优质
A	60 - 79分	合格级，符合基本要求

## (4) 认证流程

- 申请与受理：企业提交认证申请及相关资料；
- 初评：文件审查 + 现场检查；
- 综合评定：依据评分标准进行等级评定；
- 认证决定与发证：由认证机构颁发等级证书；
- 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