

欧利斯认证有限公司

服务业清洁生产品牌建设服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0168-2025

发布日期：2025-07-15

实施日期：2025-07-15

版本/版次：A/0

编制部门：技术开发部

评审人：蒲文雄

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

制 / 修 订 日 期	制 / 修 订 单 号	制 / 修 订 类 别	版 本 / 版 次	制 / 修 订 说 明 (原 因、内 容 见 制 修 订 审 批 单)
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施

欧利斯认证有限公司公开文件

前言

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展服务业清洁生产品牌建设服务认证的依据，适用于餐饮、住宿、商超、医疗服务、公共交通等服务业领域企业的清洁生产品牌体系合格评定。

本认证标准为首次发布。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定，主要起草人：沈育谦、蒲文雄。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用；未通过本公司认证的项目，不得明示符合本标准要求。

本认证标准自 2025 年 7 月 15 日起正式实施。为确保平稳过渡，已通过服务业清洁生产品牌建设服务认证的组织，及 2025 年 10 月 15 日前提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2026 年 10 月 15 日前完成体系改版及重新认证，逾期未完成的，原认证资格自动失效。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

目录

前言	2
1 范围	4
2 引用标准	4
3 术语和定义	4
4 企业资质要求	5
4.1 人员配备	5
4.2 管理制度	5
4.3 资质能力	6
4.4 设备器具	错误！未定义书签。
4.5 人员培训与档案	错误！未定义书签。
4.6 售后服务	错误！未定义书签。
4.7 作业人员要求	错误！未定义书签。
4.8 环境保护要求	错误！未定义书签。
4.9 安全要求	错误！未定义书签。
5 认证模式	错误！未定义书签。
6 认证流程	错误！未定义书签。

欧利斯认证有限公司公开文件

1 范围

本技术规范适用于从事服务业清洁生产品牌建设服务的企业，涵盖餐饮服务（如餐厅、食堂）、住宿服务（如酒店、民宿）、零售服务（如超市、便利店）、医疗服务（如医院门诊、体检中心）、公共交通服务（如地铁、客运车站）等领域，服务内容包括清洁生产流程设计、清洁标准制定、品牌形象塑造（如清洁标识设计）、员工清洁培训、客户清洁体验优化及清洁品牌口碑管理等环节。需注意的是，本规范不适用于仅销售清洁设备或药剂且未提供品牌建设服务的企业，也不适用于工业生产领域的清洁生产品牌建设服务（此类企业需符合专项认证标准）。

2 引用标准

1. GB/T 33000-2016《企业安全生产标准化基本规范》：规定企业安全生产与清洁管理的通用要求，为服务业清洁生产品牌建设提供基础安全框架，是认证中评估清洁操作合规性的重要依据。
2. GB 37488-2019《公共场所卫生指标及限值要求》：明确餐饮、住宿、商超等公共场所的卫生指标（如细菌总数、异味控制），为认证中衡量清洁效果提供具体技术参考。
3. 其他相关国家、行业标准及法律法规：包括《食品安全法》《公共场所卫生管理条例》、SB/T 10580-2011《餐饮企业现场管理规范》等，确保服务业清洁生产品牌建设全流程符合法律要求，保障消费者健康与服务质量。

3 术语和定义

1. **服务业清洁生产品牌建设服务：**企业围绕服务业清洁生产目标，通过建立标准化清洁流程、塑造清洁品牌形象、优化客户清洁体验、强化清洁口碑管理等活动，打造具有辨识度的清洁服务品牌的专业服务，旨在提升服务业企业的清洁管理水平与市场竞争力。
2. **清洁标准体系：**企业为实现品牌清洁目标而建立的系统化标准框架，涵盖清洁区域划分（如高频接触区、公共区域）、清洁频次（如每小时擦

欧利斯认证有限公司公开文件

拭、每日深度清洁）、清洁方法（如物理清洁、化学清洁）及效果验收指标（如污渍去除率、微生物达标率），是清洁生产品牌建设的核心支撑。

3. **品牌清洁辨识度：**服务业企业清洁品牌在市场中的独特识别度，通过统一的清洁标识、员工清洁着装、清洁服务话术等要素体现，衡量指标包括客户对清洁品牌元素的认知率（要求 $\geqslant 80\%$ ）、清洁服务差异化评价（要求 $\geqslant 75\%$ ）。
4. **认证：**由第三方认证机构依据本规范及相关标准，对服务业企业清洁生产品牌建设体系的完整性、有效性及品牌影响力进行评定，证明企业符合清洁生产品牌建设要求的合格评定活动。

4 企业资质要求

4.1 人员配备

1. 企业应设立清洁品牌管理专职部门（如品牌运营部、清洁管理部）或配备专职管理人员，明确各岗位在清洁标准制定、品牌形象设计、培训实施、口碑监测等环节的职责（如品牌专员负责清洁标识设计、清洁督导负责标准落地）。
2. 各级资质企业需按要求配备专业技术人员：持有《清洁管理师》（中级及以上）或《品牌管理师》职业资格证书的人员占比不低于 30%；涉及餐饮、医疗领域的企业，需额外配备持有《食品安全管理员》或《医院感染控制专员》证书的人员；项目负责人需具备 2 年以上服务业清洁或品牌建设项目经验。
3. 所有相关人员需经专业培训，熟悉服务业清洁标准（如公共场所卫生指标）、品牌设计原则（如视觉识别系统规范）及客户体验优化方法，人员数量与服务规模匹配（如服务 10 家以上连锁餐饮企业需至少配备 3 名专职清洁督导）。

4.2 管理制度

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 建立健全核心管理制度，包括《清洁生产品牌标准制定办法》《清洁流程管控规范》《品牌形象维护制度》《客户清洁体验监测流程》《清洁口碑应对预案》等，覆盖品牌建设全流程。
2. 制定详细操作规范，如《清洁区域划分与频次指南》（明确高频接触区定义、清洁周期）、《清洁效果验收作业指导书》（规定检测方法、合格标准）、《品牌清洁标识使用规程》（说明标识张贴位置、维护要求），确保品牌建设可追溯、可验证。
3. 建立应急预案，具备应对清洁品牌危机（如客户投诉清洁不达标、媒体曝光卫生问题）的能力，每年至少组织 1 次应急演练（如清洁投诉处理演练、品牌口碑修复演练），并保存演练记录。

4.3 资质能力

1. 近 3 年服务的服务业企业中，清洁品牌相关客户满意度不低于 85%，无因清洁问题引发的重大投诉（如群体性卫生事件），服务项目验收合格率达 100%。
2. 拥有与业务范围匹配的资质文件：服务餐饮、医疗领域的企业需具备《公共场所卫生技术服务机构资质证书》；涉及清洁设备 / 药剂推荐的企业，需提供合作供应商的合规资质（如清洁药剂检测报告）。
3. 建立清洁品牌案例库，近 2 年内至少有 3 个完整的服务业清洁生产品牌建设案例（如酒店清洁品牌打造、连锁超市清洁标识推广），案例需包含品牌建设方案、实施效果报告及客户评价。

4.3.1 清洁标准制定要求

1. 标准针对性：针对不同服务场景（如餐饮后厨需侧重油污清洁、酒店客房需侧重布草清洁）制定差异化清洁标准，明确各区域的清洁指标（如餐饮后厨地面油污去除率 $\geq 95\%$ 、酒店客房杯具细菌总数 $\leq 5CFU / 件$ ）。
2. 标准可落地：清洁标准需结合企业实际运营能力（如人力配置、设备条件），明确清洁工具（如一次性抹布、专用清洁剂）、操作步骤（如“一擦二消三冲”），避免脱离实际的过高要求。

3. 标准更新机制：每半年对清洁标准进行 1 次评估，结合最新法规（如新增的公共场所卫生指标）、客户反馈（如清洁体验建议）优化标准内容，更新记录需存档。

4.3.2 品牌形象建设要求

1. 视觉识别系统：设计统一的清洁品牌视觉元素，包括清洁标识（如“清洁达标区”贴纸）、员工清洁着装（如统一清洁围裙、帽子）、清洁设备外观（如品牌色喷涂），视觉元素需符合品牌定位（如高端酒店偏向简约风格、儿童乐园偏向活泼风格）。
2. 服务话术规范：制定清洁服务专属话术（如“您好，正在进行高频接触区清洁，请勿触碰”“本次清洁已完成，您可检查验收”），确保员工与客户沟通时传递清洁品牌理念，话术培训覆盖率需达 100%。
3. 场景化展示：在服务场所设置清洁品牌展示区（如酒店大堂清洁标准公示牌、餐饮门店清洁流程海报），展示内容需通俗易懂，客户可直观了解清洁品牌优势，展示区更新频率不低于每季度 1 次。

4.3.3 口碑管理要求

1. 监测机制：建立清洁品牌口碑监测体系，通过客户问卷调查（如餐后、退房时）、线上平台（如大众点评、美团）评论抓取，实时收集客户对清洁服务的评价，监测频率不低于每周 1 次。
2. 反馈处理：对负面口碑（如“清洁不彻底”）需在 24 小时内响应，分析原因（如员工操作不规范、标准不合理）并采取整改措施（如重新培训、调整清洁频次），处理结果需同步反馈客户。
3. 正面传播：收集正面口碑案例（如客户表扬清洁服务），经客户同意后通过企业官网、社交媒体（如微信公众号）传播，每月至少发布 2 条清洁品牌正面内容，提升品牌影响力。

4.4 设备器具

1. 配备满足清洁生产品牌建设需求的专用设备：包括清洁效果检测设备（如细菌检测仪、污渍测量仪）、品牌设计工具（如视觉设计软件、标

欧利斯认证有限公司公开文件

识制作设备）、培训设备（如清洁操作演示视频终端），设备数量与服务规模匹配（如每 5 个服务项目至少配备 1 套细菌检测仪）。

2. 检测设备需定期校准（每年至少 1 次），校准报告需存档；品牌设计设备需每月进行功能测试，确保设计输出符合标准（如标识色彩偏差≤5%）。
3. 设立清洁工具 / 药剂专用存储区域，分类存放不同类型清洁用品（如食品级清洁剂与普通清洁剂分开），存储区需防潮、防污染，建立领用台账，记录使用量与用途，确保可追溯。

4.5 人员培训与档案

1. 制定年度培训计划，定期开展清洁标准培训（如不同场景清洁方法）、品牌形象培训（如视觉元素使用规范）、口碑管理培训（如客户反馈处理技巧），每季度至少 1 次，考核合格率需达 100%，并保存培训与考核记录。
2. 建立人员档案，记录员工基本信息、职业资格证书、培训经历、参与的清洁品牌建设项目（含项目名称、服务内容、客户评价），作为人员岗位调整、绩效评估的依据。

4.6 售后服务

1. 设立清洁品牌服务专线，客户反馈清洁品牌相关问题（如标识损坏、标准执行偏差）后，1 小时内响应，24 小时内给出解决方案；建立客户回访机制，项目验收后 1 周内首次回访、1 个月内二次回访，了解品牌建设效果，回访记录需存档。
2. 向客户提供清洁品牌维护指导，如《清洁品牌视觉元素维护手册》《客户口碑管理指南》，内容包括标识更换周期、负面口碑应对手术，帮助客户持续维护清洁品牌形象。

4.7 作业人员要求

1. 作业人员（含清洁督导、品牌设计、培训人员）身体健康，每年进行 1 次健康体检，持有有效健康证明；患有传染性皮肤病、呼吸道传染病的人员，不得从事直接接触清洁服务或客户沟通的工作。

2. 遵守清洁品牌操作规范：清洁督导需按标准检查清洁效果，不得简化验收流程；品牌设计人员需确保视觉元素符合品牌定位，不得随意变更设计标准；培训人员需准确传递清洁知识，不得误导客户。
3. 具备品牌意识，作业中发现清洁品牌元素损坏（如标识脱落）、标准执行偏差（如清洁频次不足）需立即上报并协助整改；熟悉口碑应对流程，能配合处理客户对清洁品牌的疑问或投诉。

4.8 环境保护要求

1. 推荐使用环保型清洁产品（如可降解清洁剂、节水型清洁设备），减少化学清洁剂对环境的污染；清洁过程中产生的废弃物（如废弃抹布、空药剂瓶）需分类收集，有害废弃物（如含化学残留的抹布）交由具备资质的单位处理，禁止随意丢弃。
2. 优化清洁流程以节约资源，如采用“先扫后拖”减少用水、合理规划清洁路线减少能耗；避免过度清洁（如频繁使用高浓度清洁剂），降低对环境的二次影响。

4.9 安全要求

1. 建立清洁作业安全管理制度，明确化学清洁剂使用规范（如稀释比例、防护措施）、设备操作安全（如高压清洁机使用流程），避免因操作不当引发安全事故（如化学灼伤、设备伤人）。
2. 为作业人员配备必要防护用品：使用化学清洁剂时需佩戴防护手套、护目镜；操作重型清洁设备时需穿戴防滑鞋、防护服，防止意外受伤。
3. 加强消防安全管理：清洁设备存储区、清洁剂仓库需配备灭火器、防火沙等消防器材，每季度检查1次消防设施有效性；每年组织1次消防演练，确保员工掌握火灾逃生、初期灭火技能。

5 认证模式

采用“文件审核 + 现场审核 + 品牌效果验证 + 持续监督”的综合认证模式，具体流程如下：

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 文件审核：审查企业提交的管理制度（如清洁标准体系、品牌建设方案）、人员资质证书、设备清单、近 1 年清洁品牌建设记录（如客户评价、口碑监测报告），判断企业是否满足清洁生产品牌建设体系的基本文件要求。
2. 现场审核：审核员实地检查企业服务的服务业场所（如合作酒店、餐饮门店），验证清洁标准落地情况（如高频接触区清洁记录）、品牌元素展示（如标识张贴）、人员操作规范性，评估企业实际品牌建设能力。
3. 品牌效果验证：通过客户问卷调查、线上口碑分析（如抓取大众点评等平台评论）、清洁效果检测（如抽样检测细菌总数），验证清洁品牌的客户认知率（要求 $\geq 80\%$ ）、清洁效果达标率（要求 $\geq 95\%$ ）、正面口碑占比（要求 $\geq 80\%$ ），验证结果作为认证核心依据。
4. 持续监督：证书有效期内，认证机构每年开展 1 次监督审核，重点检查企业清洁品牌建设的持续执行情况（如标准更新频次）、品牌效果稳定性（如客户认知率是否维持）、是否存在品牌建设漏洞（如新增服务场景未覆盖标准）；发现违规情况，视严重程度暂停或撤销证书。

6 认证流程

申请受理

1. 企业向认证机构提交书面申请，同时提交以下材料：
 - 企业营业执照、《公共场所卫生技术服务机构资质证书》（如适用）；
 - 服务业清洁生产品牌建设体系文件（制度、清洁标准、品牌方案）；
 - 近 1 年服务案例（含合同关键页、验收报告、客户评价）；
 - 人员资质证书（清洁管理师、品牌管理师证书）、设备清单及校准报告；
 - 口碑监测报告（近 3 个月客户评价统计）、清洁效果检测记录。

欧利斯认证有限公司公开文件

2. 认证机构在 5 个工作日内完成材料初步审查：材料完整且符合要求的，予以受理；材料缺失的，通知企业补充，补充后仍不符合要求的，驳回申请。

文件审核

1. 认证机构组织审核员审查申请材料，重点评估：

- 管理制度是否覆盖清洁标准制定、品牌建设、口碑管理全流程；
- 人员资质是否满足比例要求，案例是否真实有效；
- 清洁标准是否符合 GB 37488-2019 等规范，品牌方案是否具备辨识度。

2. 审核后出具《文件审核报告》：无不符合项的，进入现场审核；存在一般不符合项的，企业需在 15 个工作日内整改，整改合格后进入现场审核；存在严重不符合项的（如无清洁标准体系、无品牌建设方案），终止审核。

现场审核

1. 认证机构与企业协商确定审核时间，提前 7 个工作日前发出现场审核通知；审核组由 2 名及以上具备清洁管理或品牌认证资质的人员组成，审核员需熟悉服务业运营相关专业知识。

现场审核内容：

- 清洁标准执行：检查清洁记录（如频次、方法）、抽样检测清洁效果（如细菌总数）；
 - 品牌形象落地：核查清洁标识张贴、员工着装规范、品牌展示区设置；
 - 口碑管理：抽查客户反馈处理记录、线上口碑回复情况；
 - 人员能力：现场考核清洁督导的标准判断能力、品牌专员的设计解释能力。
2. 现场审核过程中，审核员需详细记录发现的不符合项（如清洁标识张贴不规范、清洁记录缺失），并与企业相关负责人沟通确认；审核结束后

欧利斯认证有限公司公开文件

召开末次会议，书面通报审核结果，明确不符合项整改要求（如 30 个工作日内完成标识统一更换、补全清洁记录）。

品牌效果验证

1. **客户认知率调查：**认证机构通过随机抽样（样本量不低于 50 份）对企业服务的客户开展问卷调查，统计客户对清洁品牌视觉元素（如标识、员工着装）的认知率，要求认知率 $\geq 80\%$ ；未达标的，企业需补充品牌推广措施（如增加标识展示点位、员工品牌话术培训），1 个月后重新验证。
2. **清洁效果检测：**委托第三方检测机构对服务场所的关键区域（如餐饮后厨、酒店客房高频接触区）进行抽样检测，重点验证细菌总数、污渍去除率等指标，需符合 GB 37488-2019 要求（如公共场所细菌总数 $\leq 200CFU/25cm^2$ ）；检测不合格的，企业需优化清洁流程（如增加消毒频次、更换清洁药剂），并提交复检申请。
3. **口碑分析：**认证机构通过抓取线上平台（如大众点评、美团）近 3 个月的客户评价，统计正面口碑（含“清洁”“卫生”等关键词的好评）占比，要求正面口碑占比 $\geq 80\%$ ；若占比不足，企业需制定口碑修复方案（如针对性回复负面评价、提升清洁服务细节），认证机构将在 1 个月后复查口碑数据。

认证决定

4. 认证机构根据文件审核、现场审核、品牌效果验证结果，召开技术委员会议进行综合评定：
 - 若三项审核均无不符合项，或一般不符合项已完成有效整改，判定为“符合认证要求”，颁发服务业清洁生产品牌建设服务认证证书，证书有效期 3 年，明确认证覆盖的服务领域（如“餐饮服务”“住宿服务”）；
 - 若存在未整改的一般不符合项，或品牌效果验证未达标（如客户认知率仍 $< 80\%$ ），判定为“暂缓认证”，企业需在 2 个月内完成补充整改，重新提交验证材料；

欧利斯认证有限公司公开文件

- 若存在严重不符合项（如使用不合格清洁药剂、伪造清洁记录），或整改后仍无法满足要求，判定为“不予认证”，出具《不予认证通知书》，说明具体原因，企业需间隔 6 个月后方可重新申请认证。

持续监督

1. 监督审核频率与内容：

- 证书有效期内，认证机构每年开展 1 次监督审核，首次监督审核需在证书颁发后 12 个月内完成；若企业服务范围新增（如从餐饮领域扩展至医疗领域）、核心清洁标准变更，需在变更后 30 个工作日内书面告知认证机构，认证机构可追加临时监督审核。
- 监督审核重点包括：
 - 标准持续性：检查清洁标准是否按要求每半年更新，是否同步适配最新法规（如《公共场所卫生管理条例》修订内容）；
 - 品牌稳定性：复核客户认知率（要求维持 $\geq 80\%$ ）、线上正面口碑占比（要求维持 $\geq 80\%$ ），确保品牌影响力未下降；
 - 整改有效性：核查上一次审核中不符合项的整改效果（如标识是否持续规范张贴、清洁记录是否完整）；
 - 新增风险管控：评估新增服务场景的清洁品牌建设情况（如新增医疗服务是否制定专项清洁标准）。

不符合项处理：

1. 若发现一般不符合项（如个别清洁记录不完整、品牌标识轻微损坏），企业需在 1 个月内完成整改，提交整改报告及佐证材料（如补全的记录、更换标识的照片），认证机构通过书面审核验证整改效果，验证合格后维持证书有效性；
2. 若发现严重不符合项（如使用违禁清洁药剂、客户认知率骤降至 60% 以下、伪造口碑数据），认证机构立即暂停证书，向企业出具《暂停认证通知书》，明确整改期限（最长 3 个月）；企业需制定专项整治方案（如更换合规药剂、重启品牌推广），整改完成后申请现场复核，复

欧利斯认证有限公司公开文件

核合格方可恢复证书；逾期未整改或复核仍不合格的，认证机构撤销证书，向社会公示撤销信息，企业需在 15 个工作日内交回原证书，且 1 年内不得再次申请认证。

证书到期与换证：

1. 企业需在证书有效期届满前 3 个月提交重新认证申请，申请材料与首次认证一致，认证流程简化为“文件审核 + 现场抽样审核 + 品牌效果复测”；
2. 重新认证通过的，颁发新证书（证书编号更新，有效期重新计算 3 年）；未按时申请或重新认证未通过的，原证书到期后自动失效，企业需立即停止使用“服务业清洁生产品牌建设服务认证”相关标识，认证机构将对标识拆除情况进行抽查，发现违规使用的，纳入企业不良信用记录。

违规追责：

1. 若获证企业被客户投诉、媒体曝光或监管部门通报存在清洁品牌建设违规行为（如虚假宣传清洁效果、使用有害清洁产品），认证机构有权启动调查程序，调取企业清洁记录、品牌推广资料、检测报告等证据；
2. 经核实违规属实的，按严重不符合项处理；若违规行为造成恶劣社会影响（如引发群体性卫生投诉），认证机构将永久取消其认证资格，纳入行业失信名单，并向市场监管部门通报相关情况。