

欧利斯认证有限公司

燃气燃烧器具安装维修服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0208-2025

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燃气燃烧器具安装维修服务企业资质评价体系认证的依据。

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。

本认证标准主要起草人：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。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2025 年 7 月 15 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过清洁行业企业资质评价体系认证的组织，以及在 2025 年 10 月 15 日前已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工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

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 | 5 |
| 4.4 设备器具 | 5 |
| 4.5 人员培训与档案 | 6 |
| 4.6 售后服务 | 6 |
| 4.7 作业人员要求 | 6 |
| 4.8 环境保护要求 | 6 |
| 4.9 安全要求 | 7 |
| 5 认证模式 | 7 |
| 6 认证流程 | 8 |

1 范围

本认证适用于为居民、商业及工业用户提供燃气燃烧器具（如燃气灶、燃气热水器、燃气壁挂炉等）安装、维修、调试及保养服务的企业，服务内容涵盖器具安装合规性检测、故障诊断维修、安全性能调试、定期保养等环节。不适用于仅从事燃气燃烧器具销售而不提供安装维修服务的企业。

2 引用标准

1. GB 55009-2021《燃气工程项目规范》：明确燃气燃烧器具安装维修的工程安全、技术要求及验收标准，是保障服务合规性的核心依据。
2. GB/T 30594-2014《燃气燃烧器具安装维修服务导则》：规定燃气燃烧器具安装维修的服务流程、质量要求、人员资质及安全规范，是服务质量评价的关键标准。
3. 其他相关的国家、行业标准及法律法规：包括环境保护、安全生产、劳动保障等多方面的标准和法规，确保企业运营全方位符合各方面要求，保障企业合法合规经营以及员工和社会公众的权益。

3 术语和定义

1. **燃气燃烧器具安装维修服务：**为燃气燃烧器具（燃气灶、热水器等）提供的安装、故障维修、性能调试、定期保养等服务活动，核心目标是确保器具安全、合规、高效运行。
2. **服务能力：**企业完成燃气燃烧器具安装维修服务所需的人员资质、设备配置、技术水平、安全管理等综合能力，是衡量服务质量与安全保障水平的关键指标。
3. **资质等级评价：**依据相关标准和规范，对企业的基本条件、服务能力、管理水平、信誉状况等进行全面、深入评估，进而确定其资质等级的过程，为市场筛选优质清洁环卫企业提供依据。
4. **认证：**由具备公信力的第三方认证机构证明企业符合特定标准或技术规范的合格评定活动，增强企业在市场中的可信度和竞争力。

4 企业资质要求

4.1 人员配备

1. 设立安全管理、技术质检、客户服务等专职部门或配备专职人员，明确各岗位在安装维修服务中的安全职责、质量管控职责及客户响应职责。
2. 按资质等级要求配备专业人员：需含持《燃气燃烧器具安装维修资质证书》的技术人员，以及具备特殊作业资质的人员（如高处作业证、有限空间作业证，适用于高层安装或密闭空间维修场景）。
3. 作业人员数量与业务规模匹配，确保能及时响应安装维修需求，避免因人员不足导致服务延迟或质量下降。

4.2 管理制度

1. 建立健全内部管理制度：包括人员资质管理、安装维修作业流程管理、设备工具管理、安全事故应急预案、质量验收管理、客户投诉处理等制度。
2. 制定专项作业文件：明确燃气燃烧器具安装规范（如管道连接、气密性检测要求）、维修操作标准（如故障排查流程、部件更换技术要求）、服务质量验收方法（如安装后安全检测项目清单）。
3. 建立突发事件应急预案：覆盖燃气泄漏、火灾、触电等场景，明确应急处置流程，每季度至少组织 1 次应急演练并留存记录。

4.3 资质能力

1. 基础服务能力：能按国家标准及用户需求，完成常见燃气燃烧器具（燃气灶、热水器、壁挂炉等）的安装、维修及保养，确保服务后器具符合安全运行标准。
2. 专项服务资质：提供工业用大型燃气燃烧器具（如燃气锅炉）安装维修服务的企业，需额外取得对应的特种设备安装改造维修许可。
3. 信誉与业绩：近 3 年内无重大安全事故（如燃气泄漏引发的爆炸、火灾）、无重大用户投诉（如维修后短期内反复故障）及违法违规记录。

4.4 设备器具

1. 配备专用设备与工具：包括燃气泄漏检测仪、气密性试验装置、管道疏通工具、万用表（用于电路检测）、防爆工具（燃气场景专用）等，设备清单需与服务范围（如家用 / 工业用器具）匹配，且每月至少 1 次维护保养，留存保养记录。

2. 配备检测与安全设备：包括烟气分析仪（检测燃烧废气排放）、压力计（检测燃气压力）、绝缘电阻测试仪（检测器具电路安全），确保安装维修后器具安全性能达标。

4.5 人员培训与档案

1. 制定年度培训计划：定期开展燃气安全法规、安装维修技术、应急处置技能、服务礼仪等培训，每人每年培训时长不低于 24 小时，留存培训签到及考核记录。
2. 建立人员技术档案：包含个人基本信息、《燃气燃烧器具安装维修资质证书》复印件、培训记录、作业业绩（如完成的安装维修项目清单），便于人员管理与资质追溯。

4.6 售后服务

1. 设立专职客户服务岗位：提供 24 小时服务热线（针对燃气泄漏等紧急情况），建立客户投诉处理流程，承诺紧急故障（如燃气泄漏）2 小时内响应、一般故障 24 小时内上门。
2. 定期回访客户，了解客户对服务质量的反馈，收集需求和意见，持续改进服务质量。

4.7 作业人员要求

1. 身体与资质要求：年满 18 周岁且不超过 60 周岁，身体健康（无妨碍从事燃气作业的疾病，如癫痫、高血压），持有效期内的《燃气燃烧器具安装维修资质证书》及年度体检合格证明。
2. 技能与意识要求：熟悉常见燃气燃烧器具的结构与原理，能熟练使用安装维修工具及检测设备；具备较强的安全意识，作业前必须检查现场安全条件（如通风、燃气阀门状态）。

4.8 环境保护要求

1. 选用环保材料与方法：维修过程中优先使用可回收或低污染的配件包装，废弃部件（如旧燃气管道、损坏阀体）分类收集，交由有资质的机构处置，避免随意丢弃。
2. 减少作业污染：安装维修时采取防护措施（如铺设防尘布），避免油污、废料污染用户环境；废弃的燃气软管、密封材料等危险废弃物，单独存放并按危废管理规定处置。

4.9 安全要求

1. 建立健全安全管理制度：制定《燃气作业安全操作规程》，明确安装维修各环节的安全要求（如作业前必须关闭燃气总阀、严禁在密闭空间违规操作），落实岗位安全职责。
2. 为员工配备防护用品与警示标识：为作业人员配备防静电工作服、防滑安全鞋、燃气检漏仪、防毒面具（应对燃气泄漏）；作业现场设置“燃气作业，请勿靠近”警示标识，必要时划定警戒区域。
3. 强化危险作业管理：涉及高处作业（如高层热水器安装）需办理作业许可，安排专人监护；动火作业（如管道焊接）需提前清理现场易燃物，配备灭火器材，作业后确认无火灾隐患。
4. 加强消防安全管理，配备必要的消防器材和设施，定期组织消防演练，确保员工掌握消防安全知识和技能，具备火灾应急处置能力。

5 认证模式

采用“文件审核 + 现场审核 + 客户满意度调查 + 持续监督”的综合认证模式。

1. **文件审核：**对企业提交的申请材料、管理制度文件、人员资质证明、设备清单、服务案例等进行详细审查，判断企业是否满足对应资质等级的基本条件以及文件化管理要求，从书面资料层面初步评估企业的合规性与管理规范性。
2. **现场审核：**认证机构派遣专业审核员到企业经营场所和服务项目现场，实地检查企业的服务流程、设备运行、人员操作、环境卫生、安全管理等实际情况，验证企业实际运营与标准要求的符合性，直观了解企业的实际运营水平。
3. **客户满意度调查：**通过科学设计的问卷调查、电话回访等多样化方式，收集企业服务客户的满意度反馈，深入了解企业服务质量在客户层面的实际表现，以客户视角评估企业服务效果。客户满意度需达到 80% 以上（含 80%），否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。
4. **持续监督：**在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内服务的持续符合性、管理体系运行有效性、客户反馈情况、是否有重大变更等。监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情

欧利斯认证有限公司公开文件

况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题，认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。

6 认证流程

申请受理

1. 企业向认证机构提交正式书面认证申请，同时需一并提交企业营业执照、相关行政许可证明（若有）、企业简介、服务范围说明、管理制度文件、人员资质证书、设备清单、服务案例合同等详实申请材料。
2. 认证机构在收到申请材料后的 5 个工作日内，对申请材料进行初步审查，确定是否受理申请。如申请材料存在不完整或不符合要求的情况，及时通知企业补充或修改材料。

文件审核

1. 认证机构组织审核员对受理企业的申请材料开展详细文件审核，审核内容全面涵盖企业的组织架构、人员配备、管理制度、服务流程、设备管理、应急预案、服务案例等是否符合对应资质等级标准要求。
2. 文件审核完成后，审核员出具专业的文件审核报告，明确指出企业存在的不符合项。企业需在规定时间内对不符合项进行认真整改，并提交整改报告。认证机构对整改报告进行严格验证，确认整改有效后方可进入现场审核阶段。

现场审核

1. 认证机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向企业发出现场审核通知。审核组由具有相应资质和丰富经验的审核员组成。
2. 现场审核严格依据相关标准和企业申请认证范围，对企业的经营场所、服务项目现场进行全面、细致检查。审核内容包括但不限于人员操作规范、设备设施状况、服务质量控制、环境卫生保护、安全管理措施、客户服务等关键方面。
3. 现场审核过程中，审核员认真记录发现的不符合项，并与企业相关人员进行充分沟通确认。现场审核结束后，审核组召开末次会议，向企业通报审核结果，明确提出不符合项整改要求。

欧利斯认证有限公司公开文件

客户满意度调查

1. 在现场审核前后，认证机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的企业服务客户进行满意度调查。调查内容全面涵盖服务质量、服务态度、响应及时性、问题解决效果等方面。
2. 对客户满意度调查结果进行科学统计分析，客户满意度需达到〔具体满意度数值〕以上，否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

认证决定

1. 认证机构根据文件审核、现场审核和客户满意度调查结果，对企业是否符合认证要求进行综合评价。经认证机构技术委员会审议，作出认证决定。
2. 对符合认证要求的企业，颁发相应等级的证书，证书有效期为 3 年。
对不符合认证要求的企业，认证机构向企业出具不予认证通知，详细说明原因，并告知企业可在整改完成后重新申请认证。

持续监督

1. 在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内服务的持续符合性、管理体系运行有效性、客户反馈情况、是否有重大变更等。
2. 监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题，认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。