

欧利斯认证有限公司

环卫设备定制服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0055-2026

发布日期：2025-07-15

实施日期：2026-05-10

版本/版次：A/1

编制部门：技术开发部

评审人：林任红

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
2026-06-10	修改制订	<input type="checkbox"/> 制订 <input checked="" type="checkbox"/> 修订	A/1	根据 9 号公告原则要求内容修改

前言

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展环卫设备定制服务认证的依据。

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、林任红。

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 2026 年 6 月 10 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过环卫设备定制服务认证的组织，以及在 2026 年 9 月 10 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2027 年 9 月 10 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。

欧利斯认证有限公司公开文件

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	7
4.5 人员培训与档案	7
4.6 售后服务	8
4.7 作业人员要求	8
4.8 环境保护要求	8
4.9 安全要求	8
5 认证模式	9
6 认证流程	10

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环卫设备定制（如垃圾清运车、清扫车、分类垃圾桶等）、设计、生产以及相关服务的企业。服务内容涵盖环卫设备的定制方案设计、生产制造、质量检测、安装调试等多个环节。需注意的是，本规范不适用于仅从事传统环卫设备销售且未涉及定制服务的企业。

2 引用标准

1. GB/T 27922-2023《商品售后服务评价体系》：规定商品全生命周期售前、售中、售后全链条服务特性指标、服务组织全维度管理要求及标准化第三方量化评价方法，包含资料审查、现场核查、客户回访、星级分级打分判定规则，为本环卫设备定制服务认证开展综合评价、等级判定的核心依据。
2. GB/T 39102-2020《定制消费品设计与生产质量控制指南》：明确个性化非标定制业务的客户需求确认、定制方案评审、非标产品设计、定制生产过程管控、成品交付检验等专项服务与技术要求，补充环卫设备非标定制专属服务特性约束，作为认证定制环节专项核查依据。
3. CJ/T 系列现行环卫设备行业标准（CJ/T 134、CJ/T 208、CJ/T 468等）：规定各类清扫、收运、处置类环卫设备产品硬件技术、安全、环保性能要求，用于核查定制交付环卫设备成品技术合规性；智能环卫设备定制可配套参考 T/STACAES 011-2025《自动驾驶环卫保洁作业机具技术要求》相关条款。
4. 其他相关法律法规、强制性国家标准：《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、GB 14554-1993《恶臭污染物排放标准》、GB 16297-1996《大气污染物综合排放标准》等，作为环卫设备定制、交付及后续使用阶段环保、安全合规性核查的法定依据。

3 术语和定义

1. 环卫设备定制服务：围绕环卫设备的定制需求所开展的一系列服务活动，包括需求调研、方案设计、生产制造、质量检测、安装调试、维修

欧利斯认证有限公司公开文件

保养等，旨在满足不同客户对环卫设备的个性化需求，提高环卫工作效率。

2. 定制能力：环卫设备定制相关企业所具备的完成环卫设备定制项目所需的人员、设备、技术、管理等多方面的综合能力，是衡量企业能否保障环卫设备定制质量、满足客户需求的关键指标。
3. 资质等级评价：依据相关标准和规范，对环卫设备定制企业的基本条件、技术水平、管理能力、产品质量、环保绩效等进行全面评估，进而确定其资质等级的过程，为市场选择优质环卫设备定制服务提供商提供依据。
4. 认证：由具备公信力的第三方认证机构证明环卫设备定制企业符合特定环卫设备定制标准或技术规范的合格评定活动，增强企业在环卫设备定制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. 企业应设立环卫设备定制设计、生产制造、质量检测、客户服务等专职管理部门或配备专职管理人员，明确各部门和人员在环卫设备定制、生产、服务等环节的职责。
2. 各级资质企业需按照对应要求配备足够数量且具备相应资质的专业技术人员和管理人员，如具有机械设计专业资格证书、环卫设备制造技术认证证书、质量检测资格证书等的人员。
3. 所有作业人员（包括生产加工人员、设备调试人员等）均需经过专业培训，具备环卫设备定制相关的专业技能和知识，且数量满足企业业务规模和服务范围需求。

4.2 管理制度

1. 建立健全内部管理制度，包括环卫设备定制设计管理、生产制造管理、质量检测管理、安全生产管理、客户服务管理等制度。

欧利斯认证有限公司公开文件

2. 制定详细的环卫设备定制生产工艺标准、质量检测规范、安装调试操作流程及要求等文件，确保环卫设备定制服务规范化、标准化。
3. 建立应急预案，具备应对环卫设备定制生产过程中突发事件（如设备故障、原材料短缺、生产事故等）的能力，并定期组织应急演练。

4.3 资质能力

1. 具备较强的环卫设备定制设计和生产能力，能按照客户需求和相关标准，完成环卫设备的定制生产任务，如定制的垃圾清运车承载量、清扫车清扫效率达到预期设计值等。
2. 从事环卫设备定制生产服务的企业应具备相应的生产许可证，确保生产的环卫设备符合国家相关标准和要求。
3. 具有良好的信誉和业绩，近 3 年内无重大生产安全事故、产品质量投诉及违法违规行为记录，环卫设备定制、生产等指标符合国家相关要求。

4.3.1 环卫设备定制设计要求

1. **设计合规性：**环卫设备定制设计方案需符合国家相关标准和法规要求，具备合法的设计文件和审批手续，确保设计方案的可行性和安全性。
2. **设计合理性：**依据客户需求和场景，进行科学合理的设计，确保环卫设备的性能、结构、尺寸等符合使用要求，提高设备的实用性和可靠性。
3. **技术先进性：**采用先进的设计理念和技术，结合环保、节能等要求，优化设备的设计方案，提高设备的技术含量和市场竞争力。鼓励应用计算机辅助设计、三维建模等技术，提高设计效率和精度。

4.3.2 环卫设备生产制造要求

1. **原材料选用：**选用符合相关标准和设计要求的原材料，建立原材料采购、检验和验收制度，确保原材料的质量。

欧利斯认证有限公司公开文件

2. **生产工艺控制：**制定科学合理的生产工艺文件，严格按照生产工艺要求进行生产制造，加强生产过程中的质量控制和检验，确保产品质量符合设计要求。
3. **生产设备要求：**配备先进的生产设备和检测仪器，确保生产设备的性能和精度满足生产要求，提高生产效率和产品质量。

4.3.3 环卫设备质量检测要求

1. **检测标准：**依据国家相关标准和企业内部标准，制定详细的质量检测项目和指标，确保检测结果的准确性和可靠性。
2. **检测流程：**建立完善的质量检测流程，包括原材料检测、零部件检测、成品检测等环节，对每一台环卫设备进行全面检测，确保产品质量合格。
3. **检测记录：**保存完整的质量检测记录，包括检测数据、检测报告等，便于追溯和查询。

4.4 设备器具

1. 拥有满足环卫设备定制、生产需求的专用设备及检测器具，如车床、铣床、焊接设备、性能检测仪器等，设备清单与企业业务范围匹配。设备应定期维护保养，确保性能良好、运行安全，满足环卫设备定制和生产的技術要求。
2. 配备必要的检测设备，如用于检测设备性能的仪器（如动力性能测试仪、制动性能测试仪等），以及用于检测产品质量的设备（如无损检测设备），以监控环卫设备生产和质量。

4.5 人员培训与档案

1. 制定员工培训计划，定期对员工进行环卫设备定制设计技术、生产工艺、安全操作规程、质量管理知识、行业政策等培训，保存完整培训记录。
2. 建立各类专业技术人员的技术档案，包括个人基本信息、资质证书、培训记录、工作业绩（如参与的环卫设备定制项目成果等）等，便于人员管理和考核。

欧利斯认证有限公司公开文件

4.6 售后服务

1. 设立专门的客户服务部门或岗位，建立完善的售后服务体系，及时处理环卫设备用户的咨询、投诉和建议，建立客户反馈处理流程和记录，并进行跟踪回访，确保客户满意度。
2. 定期回访环卫设备用户，了解用户对设备性能、使用效果、维护服务等方面的反馈，收集需求和意见，持续改进环卫设备定制服务质量。

4.7 作业人员要求

1. 作业人员身体健康，定期进行体检，持有健康证明，能胜任环卫设备定制、生产等相关作业。
2. 具备良好的职业道德和服务意识，遵守企业规章制度和操作规程，在作业过程中严格执行安全规程，确保环卫设备定制生产安全。
3. 经过专业培训和考核合格后上岗，熟悉环卫设备定制生产流程、设备操作方法和质量标准，能熟练使用相关设备和工具，按标准和规范作业。

4.8 环境保护要求

1. 在环卫设备定制生产过程中注重环境保护，生产项目建设和运营符合环境影响评价要求，采用环保的生产技术和方法，减少对周边生态环境的影响。
2. 合理处理环卫设备生产过程中产生的废弃物，如金属废料、废水、废气等，分类收集、妥善存放、依法处置，避免对环境造成污染和破坏。
3. 采取措施减少环卫设备生产过程中的能源消耗和噪声污染，如优化生产工艺、选用节能设备、设置隔音设施等。

4.9 安全要求

1. 建立健全安全生产管理制度，制定环卫设备定制、生产等环节的安全操作规程，明确各岗位安全职责。对员工进行安全生产培训，提高安全意识和自我保护能力。
2. 为员工配备必要的劳动防护用品，如安全帽、防护手套、安全鞋等，并确保员工正确佩戴和使用。

欧利斯认证有限公司公开文件

3. 在作业现场（如生产车间、设备调试区域等）设置明显的安全警示标志，采取有效的安全防护措施。对涉及危险作业（如焊接作业、高空作业等），严格执行相关安全规定，办理作业许可手续，安排专人监护。
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 + 用户满意度调查 + 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、环卫设备定制及生产记录等进行详细审查，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的环卫设备生产车间、设计部门、检测实验室等现场，实地检查企业的生产流程、设备运行、人员操作、环境保护措施、安全管理等实际情况，验证企业实际运营与标准要求符合性的符合性，直观了解企业的真实运营水平。
3. **用户满意度调查：**通过科学设计的问卷调查、电话回访等多样化方式，收集环卫设备用户的满意度反馈，深入了解企业服务质量在用户层面的实际表现，以用户视角评估企业服务效果。用户满意度需达到 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环卫设备定制服务的持续符合性、管理体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如生产设备改造、定制范围调整等）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（如发生重大

欧利斯认证有限公司公开文件

安全事故、产品质量指标不达标等），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、生产许可证、环卫设备定制项目合同、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、环卫设备定制及生产案例等详实申请材料。
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、环卫设备定制流程、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，审核员应熟悉绿色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，审核员应熟悉环卫设备定制、生产等相关专业知识。

欧利斯认证有限公司公开文件

2. 现场审核严格依据相关标准和企业申请认证范围，对企业的环卫设备生产车间、设计部门、检测实验室、运营管理场所等进行全面、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、环卫设备定制质量指标、环境保护措施、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。

用户满意度调查

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环卫设备用户进行满意度调查。调查内容全面涵盖设备质量、性能稳定性、服务态度、响应及时性、问题解决效果等方面。
2. 对用户满意度调查结果进行科学统计分析，用户满意度需达到 80% 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、现场审核和用户满意度调查结果，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，颁发相应等级的环卫设备定制服务资质等级认证证书，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环卫设备定制服务的持续符合性、管理体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如环卫设备定制规模调整、生产工艺改造等）等。

欧利斯认证有限公司公开文件

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（如产品质量指标严重不达标、发生重大安全事故等），认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。