

## 欧利斯认证有限公司

### 清洁供热服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0014-2026

发布日期：2025-07-15

实施日期：2026-06-10

版本/版次：A/0

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）
2026-05-10	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施

## 前言

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展清洁供热服务认证的依据。

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，对于已通过清洁供热服务认证的组织，以及在 2028 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 .....	错误! 未定义书签。
4.4 设备器具 .....	7
4.5 人员培训与档案 .....	7
4.6 售后服务 .....	7
4.7 作业人员要求 .....	7
4.8 环境保护要求 .....	8
4.9 安全要求 .....	8
5 认证模式 .....	8
6 认证流程 .....	8

# 欧利斯认证有限公司公开文件

## 1 范围

本技术规范适用于依法设立、专业开展清洁供热全链条服务的法人组织。服务范围涵盖太阳能、地热能、空气能、生物质能、多能互补等各类清洁能源供热系统的方案规划、设备安装调试、系统常态化运行、日常巡检养护、故障诊断与应急处置、客户对接及配套运维服务；服务应用场景包含民用住宅、商业楼宇、产业园区、公共场馆等集中式、分布式清洁供热项目。

本规范不适用于仅开展单一设备销售、不提供现场运维保障的经营主体；同时，仅使用传统化石燃料供热、未完成清洁能源节能改造，以及不具备全流程服务管控能力的单位，不在本认证覆盖范围内。

## 2 引用标准

1. 本规范选用的全部标准、法规均为现行有效版本，整套依据完整覆盖服务特性要求、服务管理要求、评价方法三大核心要素，完全符合《国家认监委关于加强认证规则管理的公告（2025 年第 9 号）》编制要求。
2. T/CABEE 044-2023《清洁供热服务》（团体标准）：为本认证专项核心依据，明确清洁供热服务分类、服务质量指标、系统运行管控、全流程服务规范及绩效评价准则，界定本行业专属服务特性与基础管理要求。
3. GB/T 33833-2017《城镇供热服务》（2017 年 05 月 31 日发布，2018 年 04 月 01 日实施）：补充通用供热服务规范，明确供热温度、现场测温、客户接待、投诉处理、应急保障等基础服务特性与现场管理要求。
4. GB/T 39065-2020《服务认证 服务特性测评与服务管理审核规范》：服务认证通用基础依据，统一规定服务特性测评、服务管理审核的实施流程、抽样原则、评价规则与合格判定标准。
5. 相关法律法规与规范性文件：《中华人民共和国节约能源法》《民用建筑供热计量管理办法》《城镇供热条例》、生态环境保护相关法规及地方现行供热管理规定。

## 3 术语和定义

# 欧利斯认证有限公司公开文件

1. **清洁供热服务：**依托太阳能、地热能、空气能、生物质能及多能互补清洁能源系统，为终端用户提供热源供给、系统运维、设备保养、故障维修、技术支持、客户服务等一体化综合服务活动。
2. **供热服务能力：**服务组织依托人员、设备、技术、管理制度、应急体系等资源，持续、稳定、合规开展清洁供热服务的综合保障实力。
3. **服务特性：**可量化、可实测、可验证的清洁供热服务质量指标，包含供热温度、系统运行稳定性、综合能效、故障处置时效、环保排放、用户体验等内容。
4. **认证：**由第三方认证机构依据本规范及引用标准，对申请组织的清洁供热服务能力、管理体系运行有效性开展的合格评定活动。

## 4 服务组织基本要求

### 4.1 人员配备与能力要求

1. 企业应设立清洁供热生产管理、能源监测、技术研发、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清洁供热生产、传输、服务等环节的职责。
2. 配备足额专业技术人员、现场运维人员、客服人员；特种设备、供热系统作业人员须持有效上岗证书，特种作业持证人员满足项目运维配比要求。
3. 项目负责人须具备 2 年及以上清洁供热项目运维管理经验，熟悉各类清洁能源设备原理、系统运行规则、行业法规及应急处置流程。

### 4.2 管理制度

1. 建立完善的清洁供热运行管理制度、设备巡检制度、故障处置制度、客户服务制度、安全管理制度、环保管控制度、应急预案等全套文件，覆盖服务全流程。
2. 制定标准化作业指导书，明确设备启停、参数调节、日常保养、测温巡检、上门服务等操作规范。
3. 针对设备故障、极端天气停热、管网异常、安全隐患等突发事件编制专项应急预案，每年至少组织 1 次应急演练，留存演练记录。

## 4.3 服务综合能力要求

### 4.3.1 清洁供热技术与服务特性要求

1. 供热质量需严格执行标准要求，正常运行工况下，民用建筑室内温度符合 GB/T 33833-2017 规定，室温不低于 18℃，供热时长、温度波动范围同时满足合同约定及地方供热管理要求。
2. 清洁供热系统综合能效、能耗指标、碳排放水平需符合 T/CABEE 044-2023 相关规定，做到节能、低碳、环保运行。
3. 保障系统运行稳定性，严控非计划停机次数与停机时长；建立分级响应机制，明确客户报修、投诉、咨询的响应时限，一般故障、重大故障均按照承诺时限完成现场处置。
4. 系统运行产生的废气、废渣、噪声等污染物严格遵守环保标准，废弃物按规范分类处置。

### 4.3.2 服务过程管控要求

1. 建立全流程巡检机制，按照标准频次对热源设备、管网、末端装置、控制平台开展巡检，完整留存巡检记录。
2. 实行运行参数实时监测，对水温、水压、能耗、设备工况等关键数据定时记录，数据可追溯。
3. 建立分级管控机制，常规运维、异常预警、重大隐患分类处置，确保问题早发现、早处理。
4. 严格执行服务流程，上门服务、设备检修、停复热操作履行告知、确认流程。

### 4.3.3 运维与交付要求

1. 所有运维、检修、改造作业留存完整纸质 / 电子档案，包含作业内容、时间、人员、结果等信息。
2. 按照合同及标准约定按时、保质提供供热服务，不得无故中断正常供热。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

3. 项目档案、运行记录、检修资料分类归档，档案保存期限不少于项目服务协议终止后 3 年。

## 4.4 设施与设备管理

1. 清洁供热主机、管网、控制系统、监测仪表、巡检工具等设备设施选型合规，定期校验、保养、维修，确保工况正常。
2. 在线监控平台、远程运维系统功能完好，数据采集、传输、存储稳定。
3. 配备应急抢修物资、备用零部件、安全防护用具，物资台账清晰，库存满足应急需求。
4. 设备、仪表建立一机一档，记录采购、维保、校验、报废全生命周期信息。

## 4.5 人员培训与档案管理

1. 结合岗位需求制定年度、季度分层培训计划，培训内容涵盖设备技术、操作规程、安全规范、服务礼仪、行业法规、应急技能等。新员工必须完成岗前培训并考核合格，方可上岗作业。
2. 每季度组织在岗人员技能复训，完整留存培训计划、签到表、课件、考核成绩等资料。
3. 建立全员个人档案，登记岗位信息、资质证书、培训经历、工作履历、考核结果；各类执业、上岗证书到期前及时完成复审换证。

## 4.6 客户服务与售后保障

1. 设立专属客服渠道，公示服务电话、报修方式、服务时间，执行标准响应机制。
2. 建立客户回访机制，定期收集用户意见、满意度评价，对投诉、建议闭环处理。
3. 供热季前后开展专项排查与上门回访，针对老旧、故障高发设备重点维护。
4. 服务结束、故障修复后主动告知用户使用注意事项，做好后续跟踪。

## 4.7 作业人员行为规范

1. 作业人员身体健康，定期进行体检，持有健康证明，能胜任清洁供热生产、传输等相关作业。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

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，确保清洁供热生产传输安全。
3. 经过专业培训和考核合格后上岗，熟悉清洁供热生产流程、设备操作方法和电力传输规范，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

所有清洁供热服务、项目运行严格遵守节能、环保、供热领域法律法规。定期开展环保自查，确保排放、噪声等指标达标。组织依法合规经营，近 3 年内无重大行政处罚、行业通报及严重失信记录。

## 4.9 安全要求

1. 全面落实安全生产责任制，逐级明确安全管理职责。定期开展安全培训与现场安全检查，高空、带电、有限空间等特殊作业严格执行专项安全管理规定，配齐安全防护用品。
2. 消防、安防设施定期检查维护，确保完好有效。建立安全隐患排查台账，发现问题限期整改。一旦发生安全事故，第一时间启动应急预案、上报并开展处置工作。

## 5 认证模式

本认证严格按照 GB/T 3906-2020 要求，采用文件审核 + 现场审核 + 服务满意度调查 + 年度持续监督综合认证模式，同步开展服务特性测评与服务管理审核，评价流程科学、可落地、可验证。

1. 文件审核：核查组织资质、管理制度、人员档案、设备台账、项目资料、运行记录等文件的完整性与合规性；
2. 现场审核：实地核查办公场所、供热项目现场、运维站点，验证设备运行、人员实操、安全管理、应急保障等实际运行状态；
3. 服务满意度调查：通过问卷、电话回访、现场访谈等方式评价服务质量与用户体验，满意度仅作为评价指标，不设置优劣、等级类判定结论；

# 欧利斯认证有限公司公开文件

4. 持续监督：证书有效期内每年开展监督审核，核查体系与服务的持续有效性。

## 6 认证流程

### 6.1 申请受理

1. 申请组织按要求提交认证申请表、营业执照、相关资质证明、管理制度、人员及设备资料、过往项目运维记录等全套申请材料。
2. 认证机构在收到材料后 5 个工作日内完成初审，材料不齐的一次性告知补充内容；资料齐全且符合基本条件的出具《受理通知书》，不符合受理要求的书面说明理由。

### 6.2 文件审核

1. 由具备清洁供热专业能力的审核组开展全面文件审查，对照认证依据逐项核查符合性，梳理不符合项。
2. 申请组织需在 20 个工作日内完成整改并提交佐证材料，审核组对整改结果进行验证；整改合格后方可进入现场审核环节，整改不合格则终止本次认证流程。

### 6.3 现场审核

1. 审核组提前 7 个工作日向申请单位下发现场审核通知，明确审核日程、范围及人员。现场审核组不少于 2 人，且至少配备一名具备清洁供热服务审核专业经验的人员。
2. 审核范围覆盖办公管理区域、随机抽取的供热项目现场及运维站点，开展现场核查、设备查验、人员访谈、资料抽查等工作。现场区分严重不符合项、一般不符合项，末次会议通报审核发现、问题原因及整改时限。

### 6.4 服务满意度调查

1. 审核组从服务客户中随机抽取样本，通过问卷、电话回访等形式，围绕供热质量、响应时效、故障处置、服务态度等维度开展评价。
2. 满意度指标达标为合格要求；未达标的组织需在 30 日内制定专项提升方案，认证机构在 3 个月后开展复查，复查仍不合格的，终止认证流程。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

## 6.5 认证决定

认证评审委员会结合文件审核、现场审核、满意度调查、整改验证全部结果，综合作出认证判定：

1. 无严重不符合项、一般不符合项按期整改合格、满意度达标的，准予授予认证证书；
2. 存在一般不符合项、暂未完成整改的，暂停评审，限期补充整改；
3. 存在严重不符合项、满意度整改无效、提交虚假资料的，不予授予认证证书。
4. 证书有效期为 3 年；未通过本次认证的组织，6 个月后可重新提交认证申请。

## 6.6 持续监督

1. 证书有效期内，每年开展一次监督审核，采用文件抽查结合现场抽样的方式实施。
2. 监督重点：制度执行情况、设备运维状态、人员变动、投诉处置、合规性及重大事项报备。
3. 检查发现一般不符合项，要求 30 日内完成整改；存在严重不符合项、发生安全环保事故、违规供热等问题，立即暂停证书；整改逾期或整改无效的，撤销认证证书。
4. 证书期满前 3 个月，组织需提交再认证申请；逾期未办理的，证书自动失效。