

欧利斯认证有限公司

清洁行业企业资质评价体系技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0038-2026

发布日期：2025-07-15

实施日期：2026-06-10

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清洁行业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 2026 年 6 月 10 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过清洁行业企业资质评价体系认证的组织，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。

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

欧利斯认证有限公司公开文件

1 范围

本技术规范适用于为建筑物、构筑物、设施、公共场所、交通工具（如汽车、船舶等）以及水域（包括泊位、河流等）提供清洁环卫服务的企业。服务内容涵盖清扫、清洗、消毒等多个环节。需注意的是，本规范不适用于仅从事家居保洁服务的企业。

2 引用标准

1. GB/T 45692-2025《建筑构筑物清洁服务通则》：界定建筑类清洁服务专业术语定义，明确各类构筑物清洁作业基础服务特性、标准化现场服务流程、作业质量通用约束，是建筑场景清洁服务基础性通用标准，用于核查清洁现场作业服务输出合规性。
2. SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》：规定清洁服务企业人员管理、现场作业管控、客户对接、安全环保、投诉处置、废弃物处理等全维度服务管理要求，同时区分市政、工业、物业等多场景清洁专项服务特性指标，为本认证清洁业务专项核查核心行业依据。
3. GB/T 27922-2023《商品售后服务评价体系》：规定服务组织全链条服务管理规范、售前 / 售中 / 售后全流程服务特性指标，配套文件资料审查、现场实地核查、客户满意度抽样调研、量化打分、星级分级判定等完整标准化第三方评价方法，是本清洁行业经营服务认证开展综合评价、等级划分的核心评价依据。
4. 其他相关法律法规、强制性国家标准：包含《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，用于核查清洁服务作业、垃圾废弃物收运处置全流程环保、安全法定合规底线。

3 术语和定义

1. **清洁环卫服务**：为维护各类场所的卫生与整洁，所开展的清扫、清洗、消毒、废弃物处理等一系列服务活动，旨在创造干净、舒适、健康的环境。
2. **服务能力**：企业所具备的完成清洁环卫服务项目所需的人员、设备、技术、管理等多方面的综合能力，是衡量企业能否高效、优质完成服务任务的关键指标。

欧利斯认证有限公司公开文件

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卫生企业提供依据。
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. 企业应设立质量、培训、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，如具有清洁技术资格证书、特殊作业资质证书（如高空作业证、有限空间作业证等）的人员。
3. 所有作业人员均需经过专业培训，具备清洁作业技能和知识，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，包括人员管理、设备管理、质量管理、安全管理、财务管理、客户服务管理等制度。
2. 制定详细的卫生清洗作业质量标准、操作规范、验收方法及要求等文件，确保清洁服务规范化、标准化。
3. 建立应急预案，具备应对突发事件（如火灾、化学品泄漏、恶劣天气等）的能力，并定期组织应急演练。

4.3 资质能力

1. 具备室内、室外卫生清洁服务能力，能按照相关标准和客户要求，完成各类清洁服务项目，如建筑物日常保洁、外墙清洗、公共场所消毒、道路清扫等。
2. 提供专项卫生清洁服务及特殊场所清洗（如医疗场所、化工场所等）的机构应具有相关的资格认证或许可。
3. 具有良好的信誉和业绩，近 3 年内无重大服务质量投诉、安全事故及违法违规行为记录。

4.4 设备器具

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 拥有满足服务需求的专用设备及清洁器具，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。
2. 配备必要的检测设备，如用于检测清洁效果的工具（如尘埃粒子计数器、ATP 荧光检测仪等），以及用于环境监测的设备（如空气质量检测仪、水质检测仪等），以监控清洁服务质量。

4.5 人员培训与档案

1. 制定员工培训计划，定期对员工进行业务技能、安全知识、职业道德等培训，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、工作业绩等，便于人员管理和考核。

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，及时处理客户投诉和建议，建立客户投诉处理流程和记录，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. 作业人员身体健康，定期进行体检，持有健康证明，能胜任清洁工作。
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范，在服务过程中保持良好形象和态度。
3. 经过专业培训和考核合格后上岗，熟悉清洁服务流程和操作方法，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. 在清洁服务过程中注重环境保护，采用环保的清洁产品和方法，优先选用无毒、无害、无污染或低污染的清洁剂、消毒剂等清洁用品。
2. 合理处理清洁过程中产生的废弃物，分类收集、妥善存放、依法处置，避免对环境造成污染和破坏。对危险废弃物，严格按照国家相关法律法规要求处理。
3. 采取措施减少清洁作业过程中的能源消耗和噪声污染，如合理安排设备运行时间、选用低噪声设备等。

欧利斯认证有限公司公开文件

4.9 安全要求

1. 建立健全安全生产管理制度，制定安全操作规程，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、安全鞋、手套、防护眼镜、耳塞等，并确保员工正确佩戴和使用。
3. 在作业现场设置明显的安全警示标志，采取有效的安全防护措施，如设置围挡、警示灯等。对涉及危险作业（如高空作业、带电作业、动火作业等），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 + 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。
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，直观了解企业的真实运营水平。
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。

欧利斯认证有限公司公开文件

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。

客户满意度调查

欧利斯认证有限公司公开文件

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，颁发相应等级的清洁卫生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。