

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日


清洁行业经营服务认证实施规则

发行部门: 技术部

日期: 2025年8月25日

编制: 黄美秀

日期: 2025年8月25日

审核: 

日期: 2025年8月25日

批准: 

日期: 2025年8月25日

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

目 录

1 适用范围	5
2 认证依据	5
3 认证模式及领域划分	5
3.1 认证模式	5
3.2 认证领域	6
4 认证人员管理	6
4.1 服务认证人员的基本要求	6
4.2 神秘体验（暗访）人员管理	7
5 评价实施程序	7
5.1 认证申请	7
5.2 申请评审	8
5.3 认证合同	9
5.4 核查准备	10
5.5 审查组组成	10
5.6 审查计划	10
5.7 多场所抽样	11
5.8 认证审查的抽样样本	12
5.9 服务特性	13
6 初次审查认证程序	14
6.1 初次审查方式	14
6.2 服务特性测评要求	14
6.3 服务管理审查	15
6.4 暗访（必要时）	16
6.5 首次会议	16
6.6 服务管理符合性评价过程	17
6.7 末次会议	18
6.8 终止审查	19
6.9 不符合项及验证	20
6.10 审查报告	20
6.11 服务认证结论	21
6.12 技术审查及复核	21
6.13 认证决定	23
7 监督审核	23
7.1 监督审核	23
7.2 特殊审核	23
8 再认证审核	24
9 认证证书及认证标志要求	24
9.1 认证证书的管理	24
9.2 认证证书和认证标志	24
9.3 认证证书	25

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

9.4 认证标志	26
10 认证证书状态管理规定、要求	26
10.1 证书状态管理的内容	26
10.2. 暂停认证证书的条件	26
10.3. 证书暂停	27
10.4 认证资格的撤销	27
10.5 认证资格的注销	28
10.6 认证资格的恢复	28
10.7 深大国际认证服务认证的认证要求的更改	28
11 受理组织的申述和投诉	28
12 通报制度	28
13 其它要求	29
13.1 受理组织的申诉和投诉	29
13.2 认证记录的管理	29
13.3 收费标准	30
14 引用文件	30
14.1 相关规范/标准	30
14.2 引用程序	30
附件1 服务认证审查时间	31
附件2 证书模板	32
附件3 清洁行业经营服务要求	33
1 清洁服务分类	33
2 基本要求	33
3 服务准备	35
4 服务提供	36
5 服务管理	38
6 服务评价与改进	39

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

1 适用范围

1) 本文件规范了清洁行业经营服务认证的基本要求和程序，适用于深圳市深大国际认证有限公司（以下简称深大认证）开展清洁行业经营服务认证。

2) 当申请方能够向深大认证证实其清洁行业经营服务满足其选用的清洁行业经营服务标准及适用的补充要求时，深大认证即可给予注册，并颁发相应清洁行业经营服务认证证书。

3) 深大认证通过现场审核来证实申请方是否满足清洁行业经营服务标准认证的要求。如申请方得到注册，深大认证通过发证后对其清洁行业经营服务的监督审核来证实该获证客户能持续满足清洁行业经营服务认证的要求。

4) 获证客户应接受深大认证体系认证的政府监督机构（国家认监委）和认可机构对深大认证认证审核的现场检查和现场见证评审。

5) 任何申请方的清洁行业经营服务均按照本规则进行审核和注册。

2 认证依据

SB/T 10595-2011 《清洁行业经营服务规范》

3 认证模式及领域划分

3.1 认证模式

清洁行业经营服务认证模式如下：

模式 G+模式 I+模式 D（如需要）

即：服务能力确认或验证+服务管理审查+神秘客户（暗访）的服务特性检测

- 注：a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
 b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
 c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
 d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
 e) 顾客调查，简称模式 E；
 f) 服务足迹测评，简称模式 F；
 g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
 h) 服务能力确认或验证，简称模式 H；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

i) 服务管理审核，简称模式 I。

3.2 认证领域

清洁行业经营服务认证领域划分为“SC19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务”。

4 认证人员管理

4.1 服务认证人员的基本要求

本机构认证人员包括审核/查员、技术专家、认证规则和认证方案制定人员、认证决定人员、专业能力评价人员、认证审核/查方案管理人员、认证申请评审人员，其选择、聘用、培训、考核和评价的基本要求与质量管理体系认证人员相同

4.1.1 服务认证人员应满足以下要求

- 1) 遵守认证认可相关法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任。
- 2) 认证审核员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证审核员注册资格。
- 3) 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构他们所了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。
- 4) 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事服务认证工作相适宜的能力

4.1.2 服务认证审查人员要求

应取的国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证（SISC）审查员注册资格，具有清洁行业经营服务、清洁服务质量管控、清洁服务体系建设和相关工作经验的审查员。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

4.2 神秘体验（暗访）人员管理

4.2.1 清洁行业经营服务认证中，服务特性测评的神秘体验（暗访）的执行人员至少有一名是实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。可以由非专业人士参与。（此处指的非专业人员是指无服务认证审查员资质的人员，包括我司内部人员和社会人员。）神秘体验是清洁行业经营服务认证中服务特性测评的重要内容。暗访的内容根据认证依据要求进行测评。必要时可开展相关培训确保暗访人员满足测评要求。

4.2.2 神秘体验（暗访）人员的基本要求如下：

- 1)熟悉清洁行业经营服务；
- 2)具备良好的沟通能力以及文字描述能力；
- 3)心智健全，身体健康，能够独立地完成暗访体验工作；
- 4)思维敏锐、富有责任心；不固执；
- 5)必要时接受培训并通过考核，能够签署相关承诺书，
- 6)能够严格遵循深大认证规定的方法实施暗访并做好记录。

5 评价实施程序


5.1 认证申请

5.1.1 按照《认证申请及受理程序》，市场拓展部业务人员指导认证申请组织如实填写《认证申请书》，按要求提供相关资料。《认证申请书》需经申请组织代表签字，并盖申请组织的公章。

5.1.2 认证客户需提交的资料及具备的条件

5.1.2.1 认证客户需提交的资料及信息

- a) 申请人的名称、地址，申请认证范围应在法律地位文件、营业执照、资质规定的范围内；
- b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- c) 企业的营业执照满三个月、组织结构图；
- d) 已取得相关法规规定的行政许可文件/证书(适用时)，如①《公共场

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

所卫生许可证》；②《消毒产品生产企业卫生许可证》等。；

- e) 企业质量管理体系证明资料（如有）；
- f) 其他适用的资料。

5.1.2.2 清洁行业经营服务的**服务信息**，包括：

- a) 服务范围和服务内容；
- b) 服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设备设施；

5.1.2.3 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

5.1.2.4 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；

5.1.2.5 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

5.1.2.6 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；


5.1.2.7 需要时的其他信息。

5.2 申请评审

认证申请评审人员对提交的申请书及相关资料见评审，并确定：

- 1) 提供的申请资料是否齐全，资料内容是否真实、准确、完整；
- 2) 申请组织从事的活动是否符合相关法律法规的规定；
- 3) 申请组织是否已了解认证的相关要求；
- 4) 申请组织所申请认证的领域及范围是否在可开展活动的业务范围内。
- 5) 深大国际认证是否有能力并能够实施评价。
- 6) 是否被执法监管部门责令停业整顿或者在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”。

深大认证市场拓展部应在收到申请表后 30 个工作日内通知申请方：如接受其申请，深大国际认证市场拓展部经理将在其申请表上签署意见后返回申请方一份，同时签定合同（一式二份），费用按深大国际认证现行收费标准收取。如不接受其申请，深大国际认证将通知其原因，并退回申请材料。该申请方在条件满足后可以再次提出申请。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025 年 8 月 25 日

5.3 认证合同

5.3.1 通过申请评审的认证客户，业务部应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确认证委托人和深大认证的责任。

5.3.2 深大认证的责任至少包括：

- (1) 及时向符合认证要求并已缴纳认证费用的组织颁发认证证书，通过其网站或者其他形式向社会公布获证信息；
- (2) 对认证客户服务管理运行情况进行有效监督，发现认证客户的服务不能持续符合认证要求的，应及时暂停或者撤销其认证书；
- (3) 因深大认证原因（如机构或其服务认证资质被注销或撤销）导致认证客户服务认证证书无法有效保持的，需及时告知认证客户并做出妥善处理，并承担由此导致的认证客户的经济损失。

5.3.3 认证客户的责任至少包括：

- (1) 遵守认证程序要求，认证过程如实提供相关材料 and 信息，通过服务认证后持续满足服务认证要求；
- (2) 配合认证监管部门的监督检查，配合深大认证对投诉的调查；
- (3) 应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该证书和相关认证标志、信息；
- (4) 发生如下情况，应及时向深大认证通报：发生重大质量事故、受到市场监管部门行政处罚、被市场监管部门公布存在质量不符合、被媒体曝光存在质量问题、管理体系不能正常运行或发生重大变更，以及其他应通报的情况等；
- (5) 承担选择深大认证的风险，如：因深大认证资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险；
- 6) 按合同约定及时向深大认证缴纳认证费用，包括：在现场审核之前缴纳不低于 80% 的认证费用，余款应当在深大认证做出授予、保持认证资格的决定

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

后支付。

5.4 核查准备

5.4.1 审查时间

5.4.1 深大认证根据申请组织的规模、特性、业务复杂程度、清洁行业经营服务涵盖的范围等因素合理策划审查时间，必要时根据现场实际情况进行适当调整，以确保审核的充分性和有效性。

5.4.1.2 审查时间按附表《服务认证审查时间》进行。

5.5 审查组组成

审查组应熟悉清洁行业经营服务的理论知识、服务标准知识、服务特性测评指标、判定原则、评价方法、认证诚信；账务服务特性产品技术方法、程序。了解组织业务相关的分类法规要求和国家相关政策。其中至少一名审查员，熟悉清洁行业经营服务的专业术语和服务特性，法律法规及其运用，服务流程，能够识别改组织在服务、经营和管理过程中存在的问题。并指定一名有能力的审查员担任审核组长在必要时还应配备相关行业的技术专家，以保证审查组的整体能力覆盖组织的清洁行业经营服务认证的专业审核能力要求。

5.6 审查计划

审查组长接到《审查任务通知书》后，应结合审查组及受审查方情况编制《审核计划》。审计计划至少包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，审查的日期和场所，审查持续时间，审查组成员的角色和职责及分组代码（其中：审查员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

若有必要进行暗访的需编制暗访计划，暗访计划的内容至少应包括：暗访的目的、范围（包括拟暗访的服务活动、过程和场所）、评价准则、暗访的时间。

编制审查计划时应注意以下情况：

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

- 1) 按照 8H/人天的要求安排各审查员工作,不得出现某一审查员工作时间不连续的情况;审查计划应根据审查内容的多少合理分配审查时间。
- 2) 涉及产品/服务活动实现过程内容的条款(部门),应安排专业审核员进行审核;
- 3) 实习审核员、专家不应安排单独审核;
- 4) 不具备领域资质的审核员不审核该领域;
- 5) 多场所时,应注明所有审核场所,并明确往返不同场所的路途时间。

在实施审查开始前将审查计划交受审查方确认并通知审查组成员,审查成员应按照审查计划完成审查工作,如审查组成员对审查计划有疑议,应向审查组长反馈,审查组长宜根据审核员反馈情况,协调或调整审查计划。如审查组成员未能就审查计划安排与审查组长达成一致意见,应以审查组长意见为准。遇特殊情况需临时变更计划时,审查组长应及时将变更情况通知受审查方,并协调一致。

审查组长应在审查开始前,向审查组成员布置审查任务,并分发必要的资料。必要时,专业审核员或技术专家在审查前应确定受审查方的专业特点和关键过程活动,并向审查组中非相应专业项目审核员进行专业培训或引导。

5.7 多场所抽样

5.7.1 多场所抽样的条件

a) 组织的所有场所同属一个服务系统,各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同,且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果;

b) 所有的场所均处于组织(或中心职能)的一个集中管理和监督之下,并服从于组织(或中心职能)的持续监督和内部审核;

c) 各场所相对独立。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

5.7.2 不宜抽样的情况

不适宜抽样的情况可能包括但不限于：

- a) 各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；
- b) 行业规范或方案有特别要求的；
- c) 服务风险较高，例如：服务失效可能导致公共事件等；
- d) 相关方有特殊要求的

5.7.3 多场所抽样数量

多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的管理体系风险的评价，如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及管理体系风险类型，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审核。对多个相似场所可进行抽样审核，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

$$Y = N \sqrt{x}$$

其中：1) Y 为抽样场所的数量，X 为场所总数，n 为抽样系数；

2) n 的取值范围：初次认证为 1.8-2

监督为 1.1-1.2；

3) 其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

4) n 的取值可考虑服务活动的风险而确定。

5.8 认证审查的抽样样本

根据清洁行业经营服务的特点，样本的选取应关注 3 个方面：现场抽查数量、服务管理评审样本量、客户调查数量。清洁行业经营服务需根据实际承接的服务类型开展抽样，确保覆盖核心服务场景与作业环节。

5.8.1 现场抽查数量

清洁行业经营服务的核心是按场景标准完成清洁作业（如室内卫生清洁、室外卫生清洁、特殊场所清洁作业等），服务体系抽查需按服务类型确定基础数量：

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025 年 8 月 25 日

若仅提供单一服务类型（如仅商业保洁服务），基础抽查数为 1 个典型服务现场（如指定商场、写字楼的清洁作业点）；

若提供多种服务类型（如同时涵盖商业保洁、医疗场所清洁、高空清洁），每种服务类型需至少选取 1 个典型服务现场作为基础抽查样本。

实地审查时可再追加随机检查（如临时抽查未纳入基础样本的清洁作业点、清洁设备存放与使用情况），开展公开服务特性测评（如清洁质量达标率、作业安全规范执行度）及服务管理审核，且实地审查需覆盖申请组织承接的所有清洁行业经营服务类型。

5.8.2 客户调查数量

客户调查数量按申请组织服务的客户总数划分，所有样本需从服务客户清单中随机获取，具体要求如下：初次认证和再认证：服务客户总数 20 家及以下的，调查数量为 4 个；服务客户总数 20 家以上的，调查数量为 8 个；监督审核（保持认证）：服务客户总数 20 家及以下的，调查数量为 3 个；服务客户总数 20 家以上的，调查数量为 6 个。

注：若客户为同一单位的不同服务点（如某集团公司的 3 个厂区均由该清洁组织服务），按 1 家客户统计，调查时需覆盖不同服务点的反馈。

5.8.3 服务管理评审样本量

清洁行业经营服务需依据 SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》开展管理评审，样本量需同时满足两个要求：1) 覆盖标准全部条款，如清洁服务方案制定、从业人员培训、作业安全防护、服务质量验收等核心条款；2) 结合服务类型选取对应管理记录样本，如商业保洁需抽取“清洁作业日志、客户验收记录”，高空清洁需抽取“高空作业安全审批单、设备检修记录”，确保管理记录与服务类型匹配，无条款遗漏或样本错位。

5.9 服务特性

基于客户的要求，清洁行业经营服务的服务特性有：清洁性、作业规范

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025 年 8 月 25 日

性、响应性、安全性等。

6 初次审查认证程序

6.1 初次审查方式

初次审查方式包括：服务特性测评、服务管理审查、暗访（必要时）

6.2 服务特性测评要求

6.2.1 服务特性测评方法

服务特性测评方法包括但不限于：现场查看、查阅资料、记录、暗访。
 服务管理审核和服务特性测评时间间隔不能超过 3 个月。

6.2.2 清洁行业经营服务特性测评的内容

服务体系抽查需按服务类型（如室内卫生清洁、室外卫生清洁、特殊场所清洁作业等）确定，具体测评内容包括但不限于：

清洁性：现场检查清洁区域的污染物残留量（如地面尘埃、玻璃污渍、设备油污等）是否符合约定标准；核查清洁覆盖率（如角落、缝隙等易遗漏点位的清洁完成情况）；通过客户反馈记录确认清洁效果保持时长是否达标；

规范性：现场观察从业人员是否按规程操作（如高空清洁是否佩戴双绳防护装备、工业清洁是否落实断电/挂牌警示）；核查作业记录（如清洁时间、使用设备、操作人签字）是否完整规范；检查清洁设备的维护保养情况；

响应性：查阅客户需求响应台账是否符合约定标准；通过投诉处理记录评估对清洁质量问题的解决效率；验证服务调整的执行情况

安全性：作业过程中应采取必要措施, 保证财物不受损坏。针对医疗、食品相关等特殊场景，查阅消毒记录，检查清洁药剂的采购台账是否为合规产品、有无违禁化学品。

详细测评标准详见附件 3 《清洁行业经营服务要求》。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

6.2.3 服务特性测评结果

测评结果应记录在服务能力确认或验证记录中，当服务特性/要求出现不符合项时可开具不符合。

6.3 服务管理审查

6.3.1 服务管理审查的内容

服务管理审查是对组织的内部管理的评价，服务管理评价至少包括：

- 1)认证客户服务能力的评价
- 2)人员资源培训与管理
- 3)服务特性控制及其运行管理
- 4)用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- 5)服务承诺和顾客服务；
- 6)对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- 7)争议的处置管理；
- 8)服务投诉的处理；
- 9)内部审核或评价。

6.3.2 服务管理的要求

服务管理需确保组织的内部管理体系与清洁行业经营服务业务特性、法规及标准要求适配，且具备可执行性与持续性，具体要求包括：

6.3.2.1 建立人员资质审核与培训机制

清洁服务人员需经岗前培训并考核合格；涉及特殊服务类型（如高空清洁）的人员，需持有效特种作业操作证或专业资质证明上岗；定期开展技能提升培训；

6.3.2.2 制定服务管理制度

针对按照服务内容制定书面化管理制度，如执勤规范、技防服务的设备巡检、武装守护押运的枪弹管理等核心业务，同时建立监督机

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

制，定期抽查执行情况；

6.3.2.3 清洁设备的管理

建立设备采购、维护、报废全流程台账，定期检测设备运行状态，清洁设备需定期检修确保性能达标。

6.3.2.4 监督检查、服务评价与改进

通过定期检查和专项检查、客户反馈分析、客户满意度调查，识别管理薄弱环节；针对问题制定改进措施），并跟踪验证改进效果，确保服务管理水平持续提升。

详细要求需符合附件3《清洁行业经营服务要求》相关条款。

6.4 暗访（必要时）

在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

暗访的范围为申请人的服务活动所覆盖的场所和适于暗访的服务特性测评的服务活动。

清洁行业经营服务的暗访应根据申请的领域选择 SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》的要求进行评价。

6.5 首次会议

参加人员：审查组全体人员，申请组织的最高管理者及与服务提供相关的职能部门负责人员应该参加会议。

会议由审查组长主持，会议的内容是：

- a) 互相介绍人员及职责；
- b) 确认审查目的、范围和准则；确认审查计划；
- c) 简要介绍审查所采用的方式和程序；
- d) 建立双方的正式联系渠道；
- e) 落实审查组需要的基本工作条件；
- f) 澄清可能存在的问题，并确定末次会议的日期和时间；
- g) 承诺有关保密事宜；

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

h) 现场审查中应注意的安全事项；

i) 审查可能被终止的条件；

j) 向受审查方提供询问的机会并提供申诉系统的信息（可向深大认证市场拓展部索取《申诉和投诉处理管理程序》）。

6.6 服务管理符合性评价过程

服务管理审核时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行。审查涉及受审查方申请范围内所有的服务、过程和职能部门，并覆盖标准所有条款。对于多场所，根据抽样原则确定审查场所。

审查组采用抽样的方法，通过交谈、调阅文件与记录、查看服务提供现场、暗访等方式，收集证据，确定受审查组织提供服务质量和符合认证指标 SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》的程度，出具评价结果。如果发现组织存在违反审查依据的情况，审查组将发现问题反馈给审查组织，以利于其不断提高服务绩效。

1) 审查组审查要求

a) 审查组成员由向导陪同到各被审核部门/相关过程所涉及的部门，与足够数量的员工交谈，包括最高管理层和被审核场所的服务人员，以确信整个组织内体系得到实施和理解。

b) 审查组成员参考本程序和服务标准/规范，通过面谈，查阅文件，现场检查有关方面的过程活动、设施，收集人员对审查目的、范围和准则理解的信息以及与职能、活动和过程间接口有关的信息。审查组应当通过足够的抽样进行收集并验证信息。只有能够证实的信息方可作为审查证据。审查证据应当予以记录。审查组应当对照审查准则评价审查证据以形成审查发现，汇总与审查准则符合情况以及记录不符合和支持的证据。对发现的不符合事实应获得职能或过程负责人的确认。

c) 每天审查完成后，审查组长主持审查人员开会，讨论当天审查的情况，交换信息，整理审查记录，共同评审审查发现，编写不符合报告单，

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

需要时重新分配审查组成员工作和审查重点。

d) 当可获得的审查证据显示审查目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险（例如安全风险）时，审查组长应向客户（如果可能还应向认证机构）报告这一情况，以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审查计划，改变审查目的或审查范围，或者终止审查。审查组长应向认证机构报告所采取行动的结果

e) 审查组长要定时向最高管理者和/或管理者代表通报审查进展情况。

2) 内部评定和评定规则

a) 审查组长召集会议，全面评定审查结果，审批不符合报告。

经审查组综合评定，不符合项目要开具《服务认证不符合项报告》，报告单中应写明不符合的性质、发现的部门/或过程、审查发现、审查证据和审查依据。

b) 对不符合进行分类，并将不符合告知客户。

6.7 末次会议

1) 在末次会议前，若不能完成服务特性测评，审查组应向受审查方说明推荐认证注册的条件：

a) 服务特性测评通过，则向技委会推荐认证注册；

b) 若服务特性测评未通过，推迟向技委会推荐认证注册，待整改完成后进行附加的评价任务，评价通过后再向技委会推荐认证注册；

c) 若附加的评价仍未通过，则不予推荐认证注册。

若服务管理审核和服务特性测评均完成，审查组应向受审查方管理者或管理者代表提交服务认证审查报告和不符合报告，请受审查方代表签字确认。如有不同意见应进行讨论，并尽可能予以解决。如果未能解决，应将相关信息记录在《末次会议记录表》。审查组可向组织提出改进的建议，但强调该建议没有约束性。

2) 参加会议的人员：审查组全体成员、受审查方的最高管理者和/或管

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

理者代表、职能或过程负责人等。

3) 会议由审查组长主持，首先宣读服务管理审查报告和服务特性测评初稿，并请受审查方在规定时间内制定纠正措施，并商议附加的评价时间。

4) 末次会议的议程包括

- 签到；
- 对受审查方表示感谢；
- 回顾审查的程序；
- 审查员报告审查的发现（不符合项、观察项）；
- 对提出的不符合项答复；
- 对审查抽样的特性（风险）进行解释；
- 提出附加的评价任务完成的时间要求；
- 对证书及标志的使用规定进行说明；
- 对监督审查的要求进行说明；
- 重申保密承诺；
- 对被审查方的配合再次表示感谢；
- 请受审查方管理层代表讲话；
- 结束。

6.8 终止审查

当发生以下情况时，审查组长应向审核部经理进行报告、提出申请，审核部经理与各部门进行调查、确认后报告总经理，经总经理审批后终止审查：

- a. 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- b. 受审查方的服务有重大缺陷，不符合标准的要求；
- c. 发现受审查方体系运行存在重大问题或其他严重违法违规行为；
- d. 受审查方实际情况与申请资料有重大不一致；
- e. 其他导致审查程序无法完成的情况。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

6.9 不符合项及验证

6.9.1 审查组对审查发现签发书面的审查发现，包括不符合项，并要求认证客户分析原因、采取纠正措施。审查组根据质量管理体系的要求对认证客户不符合的纠正和纠正措施有效性进行验证。

6.9.2 对审查中发现的不符合项，审查组应要求认证客户在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。

6.9.3 审查组应对认证客户所采取的纠正措施的有效性进行验证。认证客户可以针对轻微不符合项制定纠正措施计划，由深大认证在下次审核时验证。

6.9.3 严重不符合项的验证时限应满足以下要求：

- (1) 初次认证：在二阶段审查结束之日起 6 个月内完成；
- (2) 监督审核：在审查结束之日起 3 个月内完成；
- (3) 再认证：在审查结束之日起 1 个月内完成。

6.9.4 对于认证客户未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，深大认证不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

6.10 审查报告

初次审查报告应包括两方面评价：服务管理审核和服务特性测评。具体内容至少包含：

- 1) 客户的基本情况（名称和地址及管理者代表）；
- 2) 评价类型（初次评价、监督或再评价）；
- 3) 评价的目的、范围和准则；
- 4) 评价组成员及评价时间；
- 5) 抽样及样本信息；
- 6) 服务评价结果及其说明；
- 7) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 8) 报告覆盖的时间段；
- 9) 评价结论。

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

6.11 服务认证结论

根据服务测评/体验结果与服务管理审查结果最终形成服务认证评价结论。

- 1) 服务测评/体验结果与组织建立的清洁行业经营服务规范一致，符合标准要求的，向技委会推荐给予认证注册，颁发/换发认证证书或继续保持认证结果。
- 2) 服务测评/体验结果组织建立的清洁行业经营服务规范基本一致，基本符合标准要求。发现了严重不符合，推迟向技委会推荐认证注册，待严重不符合整改完并经审查组验证后，再推荐认证注册。
- 3) 服务测评/体验结果组织建立的清洁行业经营服务规范不一致，评价为不合格，不予推荐认证注册/撤销证书。
- 4) 服务测评/体验结果组织建立的清洁行业经营服务规范基本一致，基本符合标准要求。向技委会推荐恢复认证资格。

6.12 技术审查及复核

6.12.1 技术审查

技术委员会收到审查组长按审核文件归档清单所提交的审核资料(包括:审核报告及其附件等)时,合格评定人员将对所有审核资料进行审查。此审查是认证决定中一项重要活动。其审查内容至少包括:

(1) 档案完整性及规范性的检查

- a) 按照归档清单要求的档案,包括档案提交的形式(电子档&纸质档)
- b) 签字/盖章完整;
- c) 审查档案填写符合规范要求
- d) 审查档案没有错别字或其他逻辑性错误

(2) 审查过程中的有效性评审

- a) 审查计划的编制

---无遗漏条款;

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

- 审查员时间安排合理；
- 专业条款由专业审查员审查或安排了技术专家；
- 审核的体系与审查员资质相符。

b) 审查过程记录

- 无遗漏部门和条款；
- 覆盖了审查范围；
- 无与企业实际信息不符的描述；
- 体现了对关键过程的审查，记录描述完整、充分、可追溯；
- 对不符合进行了描述与标识。

c) 不符合报告中对不符合描述准确完整；

d) 纠正措施合理有效，关闭不符合理由充分；

e) 审查报告信息与审查记录一致；

f) 其他需关注的内容，如有无任何未解决的问题。

6.12.2 在作出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定前，指派至少一名未参与审查的人员复核与审查相关的信息和结果，复核应确认：

- a) 审查组提供的信息是否足以确定认证要求的满足情况和认证范围；
- b) 对于所有严重不符合，是否已审查、接受和验证了纠正和纠正措施；
- c) 对于所有轻微不符合，是否已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计划。

6.12.3 除非复核和认证决定由同一人做出，否则基于复核的认证决定的建议应形成文件。

6.12.4 复核的内容应包括审核组提交的以下信息：

- a) 审查报告；
- b) 对不符合的意见，适用时，还包括对客户采取的纠正和纠正措施的意见；
- c) 对提供给深大认证用于申请评审的信息的确认；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

d) 对是否达到审查目的确认；

e) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。

6.13 认证决定

6.13.1 认证决定委员会在复核审核组提交的信息后并获得上述足够信息后，作出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定，并填写《认证审核结论审批表》。认证决定人员在复核审核档案时如果发现审核记录不能够支持企业申请的认证范围时应做出缩小认证范围的决定。

6.13.2 如果认证决定委员会给予批准认证注册和颁发认证证书，由行政人事部相关人员负责上报证书信息，并由总经理签署认证证书。因公司认证决定是 A（档案回收人员：检查完整性、规范性）+B（专业审核员：检查有效性）模式，由总经理对认证决定进行审批，上报认证决定人员信息时，应包括所有认证决定人员。

6.13.3 如果认证决定委员会不予批准认证注册和颁发认证证书，将有关材料退给审核部。审核部经理决定是否需要再进行一次补充审核，或通知受审核方本次不能授予认证注册。如果需对受审核方进行补充审核，审核部应通知受审核方，说明理由并告知不接受补充审核的风险。

7 监督审核

7.1 监督审核

按照 SDIC-OP-AD-002 《服务认证审查过程管理程序》6.3 中规定的要求开展监督审核。

7.2 特殊审核

7.2.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，审核部应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以结合

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

监督审核同时进行。

7.2.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、质量事故、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知认证客户的情况下进行审核：

- (1) 审核部应说明并使认证客户提前了解将在何种条件下进行此类审核；
- (2) 由于认证客户缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，审核部应在指派审查组时给予更多的关注；
- (3) 认证客户的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起 30 日内，审核部应对该组织实施监督审核。

8 再认证审核

按照 SDIC-OP-AD-002 《服务认证审查过程管理程序》6.4 中规定的要求开展再认证审核。

9 认证证书及认证标志要求

9.1 认证证书的管理

按照《SDIC-WI-HR-013 认证标识、认证证书、认可标识的使用管理规定》进行认证证书的管理。

9.2 认证证书和认证标志

9.2.1 认证客户可以在认证有效期内使用服务认证标志，并接受深大认证的监督管理。

9.2.3 认证客户应当在广告等有关宣传中正确使用认证标志，不得在产品上标注 认证标志，只有在注明认证客户通过管理体系认证的情况下方可在产品的包装上标注 管理体系认证标志。

9.2.4 深大认证发现认证客户未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求认证客户立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

9.3 认证证书

9.3.1 深大认证应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

9.3.2 服务认证证书的有效期限最长为3年，初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期，再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

9.3.3 对每张认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，按照规定执行。

9.3.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的，证书使用的语言至少应包括中文。

9.3.5 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

(1) 认证客户名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的服务体系范围覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

(2) 认证客户服务符合 SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》所覆盖的产品、活动、服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

(3) 认证依据的认证标准所采用的当时有效版本的完整标准号；


(4) 证书签发日期和有效截止日期，证书应注明：认证客户必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

(5) 证书编号（或唯一的识别代码）；

(6) 深大认证名称、地址；

(7) 认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

(8) 证书信息及证书状态的查询途径。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

9.4 认证标志

9.4.1 按照《认证标识、认证证书、认可标识和认可证书的使用规定》对认证证书及标识进行管理。深大认证自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

9.4.2 深大认证标识如下：



10 认证证书状态管理规定、要求

10.1 证书状态管理的内容

按照深大《SDIC-OP-TC-005 暂停、撤销、扩大、缩小和终止认证程序》进行认证证书的状态管理。管理的内容包括暂停、撤销、扩大、缩小和终止。

10.2. 暂停认证证书的条件

获证组织有以下情形之一的，经调查核实后的5个工作日内暂停其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 服务持续或严重不满足认证要求的；
- (2) 不满足服务适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与质量相关的行政处罚；
- (4) 发生较大或重大质量事故，反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与管理体系范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关 信息，包括认证证书和认证标志的使用，造成严重影响或后果的；
- (9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- (11) 发生与质量相关的重大舆情；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 其他应暂停认证资格的。

10.3. 证书暂停

10.3.1 深大认证可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过6个月。

10.3.2 暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，深大认证应恢复其认证资格，并保留相应证据。

10.4 认证资格的撤销

10.4.1 获证组织有以下情形之一的，深大认证应在获得相关 信息并确认后5个工作日内撤销其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 被国家企业信用信息公示系统和“信用中国”列入严重 违法失信名单的；
- (3) 认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到 解决或有效纠正的；
- (4) 因获证组织违规造成重大产品和服务等质量安全事故 的；
- (5) 有其他严重违反 管理体系 相关法律法规行为，受到相关行 政监管部门处罚的；
- (6) 管理体系 没有运行或者已不具备运行条件的；
- (7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成 严重影响或后果，

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

或者深大认证已要求其纠正但超过 1 个月仍未 纠正的；

(5) 其他应撤销认证资格的。

10.5 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，深大认证应注销其 认证资格，并保留相应证据。

10.6 认证资格的恢复

当证实认证客户已经解决了证书暂停的原因后，按照认证决定程序，给予认证客户恢复认证资格

10.7 深大国际认证服务认证的认证要求的更改

如深大国际认证的清洁行业经营服务认证要求欲进行更改，在实施更改前，将征求代表各方利益的顾问委员会的意见。更改生效后，公司客户服务部负责通过邮寄方式在一个月内在将更改后的要求通知各获证客户、申请方及其他有关利益方，并通知客户过渡期及验证方式。在给定时间内如获证客户不愿或经深大国际认证验证不能确保符合新的要求，深大国际认证将按规定暂停其清洁行业经营服务认证证书的使用。


11 受理组织的申述和投诉

关于受理组织的申诉和投诉，参考SDIC-OP-HR-014《申诉和投诉处理管理程序》。

12 通报制度

获证客户在发生下列情况之一时，应及时通知深大认证，深大认证可根据情况决定是否需要进行必要的监督审核或全面再认证审核：

- 1) 法律地位、经营状况、组织状况或所有权变更
- 2) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

- 3) 联系地址和场所的变更;
- 4) 获证清洁行业经营服务的运作范围的变更;
- 5) 清洁行业经营服务和过程的重大变更。

13 其它要求

13.1 受理组织的申诉和投诉

按照《SDIC-OP-HR-014 申诉和投诉处理管理程序》进行申诉和投诉的管理。

13.2 认证记录的管理

13.2.1 按照《SDIC-OP-HR-001 文件和记录控制程序》进行记录的管理，建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起2年以上。

13.2.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

- (1) 认证申请书;
- (2) 认证申请评审记录;
- (3) 认证合同;
- (4) 审查方案;
- (5) 审查计划;
- (6) 首、末次会议签到表;
- (7) 现场审查记录;
- (8) 不符合项报告及验证记录;
- (9) 审查报告;
- (10) 认证决定记录。

13.2.2 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的纸质版原件。签字或盖章的认证记录至少包括：

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

- (1) 认证申请书;
- (2) 认证合同;
- (3) 审查计划;
- (4) 首、末次会议签到表;
- (5) 不符合项报告及验证记录。

13.2.3 认证记录应使用中文，以电子文档的形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

13.3 收费标准

我司依据《价格法》，制定收费标准，并受深圳市认证认可协会监管。申请组织可向我司索取。

14 引用文件

14.1 相关规范/标准

- (1) SB/T 10595-2011 《清洁行业经营服务规范》
- (2) ISO 19011 管理体系审核指南

14.2 引用程序

- 1) 《认证申请及受理程序》
- 2) 《管理体系/服务/产品业务范围管理程序》
- 3) 《审核策划操作规范》
- 4) 《服务认证审查过程管理程序》
- 5) 《认证决定、证书颁发和审核、审查、检查资料处理程序》
- 6) 《认证标识、认证证书、认可标识的使用管理规定》
- 7) 《暂停、撤销、扩大、缩小和终止认证程序》
- 8) 《申诉和投诉处理管理程序》
- 9) 《文件和记录控制程序》

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

附件 1 服务认证审查时间

有效人数	初审	监审1	监审2
<200	2	1.5	1.5
≥200	3	2	2

注：服务认证的审查时间应基于以下方面的考虑，可增减审查时间，以确定组织认证所需的时间，减少时间不能超过基础审核时间的50%：

- 1) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- 2) 服务场所的数量；
- 3) 服务类别、评价范围；
- 4) 技术和法规环境；
- 5) 服务接触方式；
- 6) 所使用的测评方法和技术；
- 7) 服务活动的外包情况；
- 8) 与服务活动相关联的风险

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025 年 8 月 25 日

附件 2 证书模板

SB/T 10595 SB/T 10595 SB/T 10595 SB/T 10595 SB/T 10595 SB/T 10595 SB/T 10595 SB/T 10595 SB/T 10595 SB/T 10595



CERTIFICATE

清洁行业经营服务认证证书

证书编号: \${certno}

兹证明

XXXXXXX 有限公司

统一社会信用代码: \${work_code}

注册地址: \${ep_addr}

经营/生产/加工地址: \${prod_addr}

建立的清洁行业经营服务符合以下标准要求:

SB/T 10595-2011

通过的认证范围如下:

\${cert_scope}

第一次
监督审核

第二次
监督审核

(本证有效期内每年需要进行监督审核, 证书是否继续有效, 以是否贴监督合格标志为准。)


签发人:

陈庆明

首次发证日期: \${s_date_c}

本次发证日期: \${this_date_c}

有效期至: \${e_date_c}



认证机构名称: 深圳市深大国际认证有限公司

认证机构地址: 深圳市福田区园岭街道华林社区八卦三路八卦岭工业区 523 栋 307

本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn)、

深圳市深大国际认证有限公司官方网站 (www.sdjrz.com) 上查询



		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

附件 3 清洁行业经营服务要求

1 清洁服务分类

1.1 室内卫生清洁服务

室内卫生清洁服务一般包括：地面清洁；立面清洁；装饰物、家具及设施清洁；卫生间清洁与常规消毒。

1.2 室外卫生清洁服务

室外卫生清洁服务一般包括：硬化路面和停车场清洁；绿地及绿化带清洁；室外设施清洁；水面(水池)清洁

1.3 专项卫生清洁服务

专项卫生清洁服务一般包括：高空清洗作业；公共场所集中空调全系统清洗；厨房排油烟系统清洗；石材清洗养护服务；物体表面打蜡及养护；地毯、沙发、布艺等织物表面清洗养护；病媒生物防治；室内空气治理；首次清洗；汽车美容清洗；宠物清洗；锅炉清洗养护；管道疏通清洗；物业清洁托管；市政清洁。

1.4 特殊场所卫生保洁服务

特殊场所卫生清洁服务一般包括：医院及医疗机构清洗；食品加工场所清洗；制药场所清洗；其他涉及人身健康的场所清洗。

2 基本要求

2.1 服务机构

2.1.1 要求

机构应设有质量、培训、服务等专职管理部门或专职管理人员，有一定数量的专业技术人员及满足提供服务需要的熟练作业人员。

2.1.2 管理

机构应建立健全行业协会认可的规章制度，包括内部管理制度以及卫生清洗的作业质量、操作规范、验收方法及要求等。

2.1.3 资质

机构应具备室内、室外卫生清洁服务的能力和突发事件的应急处理能力，提供专项卫生清洁服务及特殊场所清洗的机构应具有相关的资格认证。

2.1.4 设备

机构应有满足所提供服务必备的吸尘器、负压机、洗地机、清洗机、消毒工具、病媒生物防治等专用设备以及尘推、水推、地拖、玻璃清洗工具、抹布等清洁器具。

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

2.1.5 建档

机构应定期培训所有员工，应建立各类专业技术人员的技术档案。

2.1.6 服务体系

机构应有符合行业协会规定的完善的售后服务体系并及时处理用户投诉。

2.2 作业人员

2.2.1 基本要求

作业人员应身体健康，满足服务项目需求。

2.2.2 行为要求

作业人员应遵循以下行为要求：

- a) 按操作规程完成操作；
- b) 作业时工服整洁、容貌干净、文明用语、礼貌服务。

2.3 环境保护

2.3.1 作业用设备、器具及消耗品应是行业协会认可的、符合国家安全和环保要求。

2.3.2 作业过程中应做好废水、废渣、废气、灰尘、油烟、噪声防控等工作。

2.3.3 废弃物排放和处置应符合国家规定要求。

2.4 安全要求

2.4.1 消防安全

2.4.1.1 应执行国家和本市有关消防安全的法律法规。

2.4.1.2 应制定内部消防管理制度。

2.4.1.3 应配备必要的消防设备、器材，按规定存放、使用和更新。

2.4.2 生产安全

2.4.2.1 设备应定期检修、保养，保持完好状态。

2.4.2.2 应按照使用说明书操作设备。

2.4.2.3 设备、器具、药剂等应分类存放，技术资料完整，出入库手续齐全。

2.4.2.4 设备、器具、药剂等使用、消耗情况应有详细记录，交接手续齐全、完整。

2.4.2.5 应定期检测高空清洗作业设备、装置，如吊具、吊板、绳索等安全性能指标是否符合有关规定。

2.4.2.6 高空清洁作业前应检查设备、设施、人员防护装置是否处于良好状态，应按照高处作业规程操作。

2.4.2.7 应按使用说明配制和使用消毒及清洗、病媒生物防治等化学药剂。

2.4.2.8 作业时应采取防护措施，设置醒目的安全及作业提示标志。保障作业人员、服务对象、第三者和物品的安全。

2.4.2.9 对易燃易爆及其他危险物品应设有专人妥善保管，出入库和使用情况应有详细记录，交接手续齐全、完整。

2.4.3 财物安全

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日

2.4.3.1 作业前，应会同服务对象清点和确认作业现场的重要设备、设施和贵重物品，避免丢失和损坏。

2.4.3.2 作业过程中应采取必要措施，保证财物不受损坏。

3 服务准备

3.1 清洗服务合同

3.1.1 清洁服务宜签订书面合同。清洗服务合同一般包括以下内容：

- 3.1.1.1 清洗服务场所或对象的名称。
- 3.1.1.2 服务范围、内容及有效期限，专项服务应明确工期。
- 3.1.1.3 所执行的服务标准，如无标准，应详细规定服务质量要求。
- 3.1.1.4 服务质量要求一般包括：
 - a) 使用设备、工具、消耗品的种类和质量要求；

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

- b) 配备的人员数量和结构组成；
- c) 作业的内容、时间、频次、工艺和规范；
- d) 清洗消毒的方法；
- e) 作业完成后的质量验收方法及指标。

3.1.1.5 依据国家相关物价、行业协会指导价、劳动保护、社会保险等法规，约定的服务计费方法、价格和结算方式。

3.1.1.3 现场作业人员的管理以及服务质量的监督等。

3.1.1.7 其他必备条款及双方约定的条款。

3.1.2 一般不宜采取口头约定的合同形式，如确有必要，应在作业过程中详细记录，确定约定内容。

3.2 服务方案

机构应根据合同要求、作业环境，制定完善适宜的服务方案。服务方案一般包括以下内容：

3.2.1 服务程序和人员职责。

3.2.2 按质量要求提供的规范化服务。

3.2.3 用文字或图表说明服务范围、内容、时间、地点、人员、作业要求等。

3.2.4 检查程序和要求。

3.2.5 生产安全事故、突发事件的应急处理预案。

3.3 设备设施及用品

3.3.1 应按照合同和服务方案配备设备、设施及用品，确保其处于完好状态。

3.3.2 应在服务现场妥善设置设备、设施的存放、使用场地，明确水电等必要能源的提供方式。

3.3.3 应在现场妥善设置工具、消耗品等用品的存放、使用、配制、消毒场地，确保安全、无污染。

3.3.4 对服务对象提供的设备、设施应按照使用说明书检查是否完好并做交接记录。

3.3.5 组织作业人员对重要设备、设施、工具做详细的自查、自检。

3.3.3 应为作业人员准备足够的工作服、安全防护等用品。

3.3.6 应在现场妥善设置作业人员工作、休息、更衣的场所。

3.4 作业人员

3.4.1 应按照合同和服务方案配备足够的人员，其组成结构满足服务要求。

3.4.2 应根据合同和服务方案要求对作业人员进行健康检查、岗前培训和考核。

4 服务提供

4.1 作业

4.1.1 准备作业要求

准备作业应符合以下要求：

- a) 作业人员应统一着装，举止言语文明、规范；
- b) 按照操作规范要求携带作业物品、工具、设备，必要时穿戴安全防护用品；
- c) 到达作业现场后宜根据作业环境与服务对象进行必要的沟通交流，了解服务对象的需求；

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

- d) 与服务对象确认作业现场的重要环境影响因素和重大危险源，并做相应的安全、技术准备；
- e) 设置安全及作业提示标志

4.1.2 实施作业要求

实施作业应符合以下要求：

- a) 根据操作规范实施作业；
- b) 作业物品应归类使用，作业工具应保持清洁或做消毒处理；
- c) 应根据污渍及被污染物选择相应的工艺；
- d) 除尘作业应使用适宜的工具和用品，避免扬尘污染；
- e) 采用清洗剂、清水等液态物品作业时，应避免造成人员伤害和环境的二次污染；
- f) 作业时妥善处置设备的电源线、水管，防止触电、漏水等现象发生；
- g) 病媒生物防制作业时做好自身防护，并采取措施防止他人受到伤害；
- h) 妥善处理作业后的废弃物、病媒生物尸体；
- i) 卫生间作业的工具、用品应单独存放、使用和消毒；
- j) 绿地清洗作业时，应尽量减少对植物的踩踏，所用物品不应伤害植物；
- k) 水面清洁作业时，应避免污染水质，所用设备器具应有防水功能，避免触电等事故发生；
- l) 石材清洗养护服务应符合 DB11/T 512-2004 第 8 章的相应要求；
- m) 公共场所集中空调通风系统的清洗应符合 GB 19210 的要求；
- n) 高空清洗作业应符合国家有关标准的要求；
- o) 厨房排油烟系统清洗作业应符合有关食品卫生安全、防火安全规定；
- p) 特殊场所清洗应符合疾病预防、公共卫生等有关规定；
- q) 应维护服务对象的正常生活工作秩序；
- r) 其他专项服务应满足合同约定要求。

4.2 作业质量

4.2.1 室内卫生清洗作业质量

室内卫生清洗作业质量应符合以下要求：

- a) 地面清洁，无垃圾、杂物，无可除污渍，无明显积水和积尘，无化学损伤；
- b) 立面无积尘，无可去除污渍；
- c) 装饰物、家具及设施表面干净、整洁，无积尘、无可去除污渍；
- d) 卫生间空气清新，无异味；洁具无水锈、无化学损伤，无污垢、尿碱；
- e) 消毒保洁后 15 min 内，马桶圈外表面及马桶盖内表面细菌菌落总数应 ≤ 15 (CFU/cm²)；
- f) 废弃物收集容器及时倾倒，外部清洁干净。

4.2.2 室外卫生清洁作业质量要求

室外卫生清洁作业质量应符合以下要求：

- a) 硬化路面和停车场无废弃物、大量积水和明显污染物；
- b) 绿地及绿化带无废弃物；
- c) 水面(水池)无漂浮及积存杂物；
- d) 室外设施表面无污垢。

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

4.2.3 专项卫生清洁作业质量要求

专项卫生清洁作业质量应符合以下要求：

- a) 石材清洗和养护质量应符合DB11/T 512—2004 第8章的相应要求；
- b) 公共场所集中空调系统清洗的质量应符合行业标准的要求；
- c) 建筑物、构筑物外立面清洗后表面见本色，保持色泽均匀，无明显污染物，附属结构件完好；
- d) 厨房排油烟系统清洗后90%以上见原有底色，不残留块状顽固油污；灶台表面无油污，光亮整洁；风机叶轮表面90%以上见底漆，电机底部无沉淀的油污；
- e) 病媒生物防制服务质量应符合国家有关病媒生物控制的要求；
- f) 室内空气治理质量应符合GB/T 18883的要求；
- g) 物业清洁托管应满足GB50325的要求；
- h) 织物清洗应符合GB 18401和GB 18584的要求。

4.2.4 特殊场所清洁作业质量要求

特殊场所清洁作业质量应符合以下要求：

- a) 电子电气类清洗、管道疏通、汽车美容、市政清洁等作业质量应符合国家有关法规和标准的要求；
- b) 其他特殊场所清洁作业质量应符合国家有关法规和标准的要求。

5 服务管理

5.1 服务管理环节

服务管理应为全过程管理，分为服务前期管理、服务过程管理、质量验收管理、服务评价与改进管理等几个环节。

5.2 监督检查

应按照服务方案、操作规范检查服务质量。

5.2.1 监督检查方式

可采取定期检查或不定期抽查，普查、专项检查的方式进行。

5.2.2 监督检查内容

监督检查内容一般应包括：

- a) 服务方案、操作规范的执行情况；
- b) 作业人员的礼仪、行为和劳动纪律的遵守情况；
- c) 人员配置及培训情况；
- d) 作业质量情况。

5.2.3 专项检查

应定期进行下列生产安全情况的专项检查：

- a) 服务准备期间的设备设施及用品的安全性能检查；
- b) 准备作业时的安全防护装置、作业提示标志设置检查；
- c) 重要环境因素的识别和管理，重大危险源的辨识和防护检查；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

d) 实施作业中用水、用电安全，高处保洁作业安全防护装置等的监督检查。

5.3 记录

- 5.3.1 服务管理过程应保留原始记录。记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章应完整
- 5.3.2 应定期询问作业人员工作情况，定期回访服务对象，收集服务对象的意见，并做完整的记录。
- 5.3.3 专项检查应做记录，记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章应完整。

6 服务评价与改进

6.1 自我评价

- 6.1.1 应定期检查、分析服务项目相关资料。
- 6.1.2 应定期检查和评估规章制度、操作规范的执行情况。
- 6.1.3 应定期询问作业人员操作规范、规范制度的落实情况。
- 6.1.4 应定期检查作业人员的现场记录。

6.2 外部评价

- 6.2.1 应主动接受本行业相关管理部门的监督检查。
- 6.2.2 应定期发放调查问卷了解服务对象的满意度。
- 6.2.3 应建立服务对象的投诉、表扬记录。

6.3 持续改进

- 6.3.1 应统计和分析、评估自查和外部评价结论。
- 6.3.2 应分析服务方案和操作规范的充分性、适宜性、有效性。
- 6.3.3 应分析作业人员服务提供与服务方案和操作规范的符合性。
- 6.3.4 应根据分析评估结果，修订服务方案，规范服务行业，提高服务质量。

表1 清洁行业经营服务评价表

序号	分类	项目	符合情况	备注	
1	基本要求	服务机构要求			
		作业人员			
		环境保护			
		安全要求			
		财务安全			
2	服务准备	清洗服务合同			
		服务方案			
		设备设施及用品			
		作业人员			

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-035
文件名称	清洁行业经营服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

序号	分类	项目	符合情况	备注	
3	服务提供	作业过程			
		作业质量			
4	服务管理	服务管理环节			
		监督检查			
		记录			
5	服务评价与改进	自我评价			
		外部评价			
		持续改进			
评定结论					
现场核查情况概述					