

服 务 认 证 规 范

ZHLX-GF 030-2025

公共交通环境净化治理服务 认证规范 (A/2)



2025-08-27 修订

2025-08-27 实施

国家室内车内环境及环保产品质量监督检验中心

中环联兴（北京）认证中心 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
4.1 自我承诺	3
4.2 资质合规	3
4.3 诚信服务	3
4.4 顾客权益保护	3
5 管理要求	3
5.1 职责资源	3
5.2 过程控制	3
5.3 风险控制	3
5.4 持续改进	3
5.5 服务蓝图	4
5.6 外包管理	4
6 服务要求	4
6.1 人员要求	4
6.2 服务设备	4
6.3 服务产品	4
6.4 信息提供	5
6.5 服务方案	5
6.6 签订协议	5
6.7 安全要求	5
6.8 环境要求	5
6.9 服务行为	5
7 服务效果要求	5
7.1 服务效果检测	5
7.2 服务质量	5
7.3 跟踪服务	6
8 认证等级和评分原则	6
8.1 认证等级	6
8.2 评分原则	6
附 录 A	8
附 录 B	9

前 言

本规范按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本规范于 2021 年 04 月首次发布实施，2025 年 02 月第一次修订，2025 年 08 月第二次修订。

本文件代替 ZHLX-GF 030-2025《公共交通环境净化治理服务认证规范》，与 ZHLX-GF 030-2025 相比，主要变化如下：

1. 修改规范名称。
2. 部分文字进行了编辑性修订。

本规范由国家室内车内环境及环保产品质量监督检验中心和中环联兴（北京）认证中心提出并归口。

本规范起草单位：国家室内车内环境及环保产品质量监督检验中心、中环联兴（北京）认证中心。

本规范主要起草人：陈烈贤、宋广生、蒋雨兰、周纪文、苗昕、彭澜、李连江、李弘睿、黄威、邢红霞、赵稳、郭璋。

本规范审核人：陈烈贤。

本规范由中环联兴（北京）认证中心负责解释。

引 言

本规范旨在通过对公共交通环境净化治理服务组织的规范性要求，为认证机构提供服务认证要求及其准则和方法。通过合格评定的服务认证向社会传递公共交通环境净化治理服务的优势，规范市场行为，树立服务品牌，提高服务质量。

本规范在明确公共交通环境净化治理服务专业性、规范性要求的同时，突出了服务的透明化和顾客感知体验的要求，体现出当今消费者对服务行业的需求特点。通过引导服务组织贯彻本规范的服务保障能力要求，建立起透明的、便于顾客自行监督评价的服务机制，达到可通过顾客问卷调查对服务质量进行量化评价的目的。

同时，由于公共交通环境净化治理服务组织的服务保障能力具有高度的专业性，必须通过专业人员对其进行现场审核和定期进行监督评审。

公共交通环境净化治理服务认证规范

1 范围

本规范规定了公共交通环境净化治理服务能力评价的基本要求、服务资源要求、服务过程要求、服务效果要求和服务能力评价等级的要求。

本规范适用我国相关组织对公共交通环境净化治理服务能力和服务质量开展评价，也可适用于指导公共交通环境净化治理服务组织规范服务及进行自我评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。

凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 15981 消毒器械灭菌效果评价办法
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB 27955 过氧化氢气体等离子体低温灭菌器材卫生要求
- GB 18801 空气净化器
- GB/T 17729 长途客车内空气质量要求及检测方法
- GB 26373 醇类消毒剂卫生要求
- GB 27952 普通物体表面消毒剂通用要求
- GB/T 21416 医用电子体温计
- GB/T 19665 红外成像人体表面测温筛查仪通用规范
- WS/T 699 人群聚集场所手卫生规范
- WS/T 466 消毒专业名词术语
- GB/T 27207 合格评定服务认证模式选择与应用导则
- GB/T 27400 服务认证技术通则
- GB/T 27007 合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南
- GB/T 27060 合格评定 良好操作规范
- GB/T 27067 合格评定 产品认证基础和认证方案指南

3 术语和定义

3.1

城市公共交通

完整规则规范请发邮件至
zhix@zhixrz.com获取