

# 服 务 认 证 规 范

ZHLX-GF 083-2025

---

## 室内装饰装修环境保护服务认证规范 (A/1)



2025-12-15 修订

2025-12-15 实施

---

中国室内装饰协会

中国室内装饰协会室内环境监测工作委员会

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 .....	3
4.1 资质和信誉 .....	3
4.2 自我承诺 .....	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 .....	4
5.4 签订合同 .....	4
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 材料要求 .....	4
6.3 材料环保要求 .....	5
6.4 服务质量要求 .....	5
6.5 服务方案要求 .....	5
7 服务效果要求 .....	6
7.1 指标要求 .....	6
7.2 跟踪服务 .....	6
8 评价方法 .....	6
8.1 基本要求评价方法 .....	6
8.2 管理要求评价方法 .....	7
8.3 服务要求评价方法 .....	7
8.4 服务效果要求评价方法 .....	8
9 认证等级和评分原则 .....	8
9.1 认证等级 .....	8
9.2 评分原则 .....	8
附录 A 室内装饰装修环境保护服务的服务蓝图 .....	10

## 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 2025 年 07 月 22 日首次发布实施。2025 年 12 月 15 日第一次修订。

本文件代替 ZHLX-GF083-2025 A/0 版《室内装饰装修环境保护服务认证规范》，与 ZHLX-GF083-2025 A/0 版相比，主要变化如下：

1. 增加评价方法章节内容；
2. 个别文字、序号做了编辑性修订。

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。

本规范首次起草单位：中国室内装饰协会、中国室内装饰协会室内环境监测工作委员会、中环联兴（北京）认证中心。

本规范由中环联兴（北京）认证中心归口负责修订。

本规范主要起草人：郑庆宝、李弘睿、黄威、邢红霞、郭璋、刘巍。

本规范主要审查人：王爱华。

本规范由中环联兴（北京）认证中心负责解释。

## 引 言

随着我国国民经济快速发展和人民生活水平的不断提高,全社会对室内装饰装修的环境污染问题重视程度也不断提高,室内装饰装修环境保护服务能力的要求与日俱增。室内装饰装修环境保护成为保证人们身体健康的重要组成部分,需要通过合格评定的服务认证向社会传递品牌装饰企业服务的优势,为人民群众创造安全健康绿色环保的室内装饰装修服务。

本规范在明确室内装饰装修环境保护服务专业性、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。

本规范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,由于服务组织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。

# 室内装饰装修环境保护服务认证规范

## 1 范围

本标准规定了室内装饰装修环境保护服务认证的基本要求、管理要求、服务要求、服务效果要求、认证等级和评分原则。

本标准适用于对室内装饰装修环境保护服务认证活动，相关方对室内装饰装修环境保护服务能力进行的确认评价，其他类型的评价活动，可参照本标准实施。

## 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 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准
- GB 50327 住宅装饰装修工程施工规范
- GB 55016 建筑环境通用规范
- GB/T 18883 室内空气质量标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 室内环境

包括居室、写字楼、办公室、交通工具、文化娱乐场所、体育场所、医院病房、学校教室、活动室、饭店、旅馆、宾馆等场所。室内环境是人们生活、工作、社交和活动相对密闭的场所。

### 3.2

#### 室内环境污染

由能够改变空气自然特征的任何化学性、物理性和生物性物质存在于住宅、办公建筑物以及公共场所室内环境中所造成的污染。在室内常见的对人体健康有害的空气污染物，有甲醛、苯、氨、氡、TVOC和细菌等。

[来源：GB 50327-2001，2.0.2，有修改]

### 3.3

#### 室内空气质量

对与室内空气环境相关的物理、化学及生物等因素给人员身体健康和心理感受造成的影响程度的综合性描述。

### 3.4

#### 室内装饰装修工程

为保护建筑物的主体结构、完善建筑物的使用功能和美化建筑物，采用装饰装修材料对建筑物的室内表面及空间进行处理的工程。

完整规则请发邮件至  
zhlx@zhlxrz.com获取