

# 服 务 认 证 规 范

ZHLX-GF 084-2025

---

## 环境防控与治理服务 认证规范

(A/1)



2025-12-15 修订

2025-12-15 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 .....	3
4.1 资质合规 .....	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 .....	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 服务方案要求 .....	4
6.3 服务安全要求 .....	4
6.4 服务环境要求 .....	5
6.5 签订协议 .....	5
7 服务效果要求 .....	5
7.1 效果测评 .....	5
7.2 跟踪服务 .....	5
8 评价方法 .....	5
8.1 基本要求评价方法 .....	5
8.2 管理要求评价方法 .....	5
8.3 服务要求评价方法 .....	6
8.4 服务效果要求评价方法 .....	6
9 认证等级和评分原则 .....	7
9.1 认证等级 .....	7
9.2 评分原则 .....	7
附录 A 环境防控与治理服务蓝图 .....	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 2025 年 07 月首次发布实施，2025 年 12 月第一次修订。

本文件代替 ZHLX-GF 084-2025 A/0 版《环境防控与治理服务认证规范》，与 ZHLX-GF 084-2025 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。

中环联兴（北京）认证中心提出并归口。

本规范起草单位：中环联兴（北京）认证中心

本规范主要起草人：郑庆宝、李弘睿、黄威、邢红霞、郭璋、李涵、刘巍。

本规范审核人：王爱华。

本规范由中环联兴（北京）认证中心负责解释。

## 引 言

本规范旨在通过对环境防控与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环境防控与治理服务的优势，规范市场行为，树立服务品牌，提高服务质量。

本规范在明确环境防控与治理服务专业性、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，由于环境防控与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。

# 环境防控与治理服务认证规范

## 1 范围

本规范规定了环境防控与治理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要求等。

本规范适用我国相关组织对环境防控与治理服务能力和服务质量开展认证活动，也可适用于指导环境防控与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 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

## 3 术语和定义

### 3.1

#### 室内车内环境

是指室内车内中的空气和一般物体表面。

### 3.2

#### 一般（普通）物体表面

各种场所如学校、托幼机构、公共场所、家庭等的用具、物品及设施的表面，如：桌椅、床头柜、卫生洁具、门窗把手、楼梯扶手和儿童玩具，以及交通工具上人体常接触的物体表面，如：公交车座椅、把手等的表面。

### 3.3

#### 空气消毒剂

用于杀灭空气中病原微生物使达到消毒要求的制剂。

### 3.4

#### 空气消毒机

空气消毒机是利用物理、化学或其他方法杀灭或去除室内空气中微生物，并能达到消毒要求，具有独立动力、能独立运行的装置。

### 3.5

#### 城市公共交通

城市中供公众乘用的经济方便的各种交通方式的总称公共交通方式。

### 3.6

#### 公共交通方式

按公共交通工具类型划分的各种客运形式城市公共交通系统。

### 3.7

完整规则请发邮件至  
zhlx@zhlxrz.com获取