

CTS/RSCC

认证机构技术规范

CTS RSCC 005-2025

保洁服务认证技术规范

2026-05-08 修订

2026-05-08 实施

江苏瑞双认证有限公司 发布

目 录

1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
3.1 保洁服务	2
3.2 灭菌和消灭害虫服务	2
3.3 清洁窗户服务	3
3.4 大扫除服务	3
3.5 专门清洁服务	3
3.6 合规清洁药剂	3
4 总则	3
4.1 认证原则	3
4.2 指标选取基础	3
4.3 认证对象与内容细化	4
4.4 认证关注重点	4
5 认证评价指标选取	4
5.1 评价指标体系框架	4
5.2 指标细化要求	4
5.3 权重与评分规则	4
6 认证程序	8
6.1 认证申请	8
6.2 受理	8
6.3 认证准备	8
6.4 认证实施	8
6.5 认证结果	9
附录 A（资料性附录）评价指标权重确定方法	10
附录 B（资料性附录）认证指标评分规则	11

1 范围

本规范规定了保洁服务认证的**总则、认证评价指标选取、认证程序**，明确了四类核心保洁服务的专项要求。

本规范适用于提供以下保洁服务的机构/组织的服务认证或质量评价：

- 1) 灭菌和消灭害虫服务（含环境消毒、病媒生物防治等）；
- 2) 清洁窗户服务（含普通窗户、高空窗户、特种玻璃清洁等）；
- 3) 大扫除服务（含全屋/全场所深度清洁、周期性全面清洁等）；
- 4) 专门清洁服务（含地毯清洁、石材养护、厨房油烟管道清洁、空调系统清洁等专项服务）。

本规范不适用于医疗场所的无菌清洁服务（需符合医疗行业专项标准）。

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（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T19001-2016 质量管理体系要求

GB15982-2012 医院消毒卫生标准（适用灭菌服务参考）

GB/T27775-2011 病媒生物综合管理技术规范通则（适用消灭害虫服务）

GB/T30684-2014 厨房油烟排放标准（适用厨房专项清洁）

GB24408-2012 家用和类似用途电动洗地机安全要求（适用清洁设备）

CJ/T305-2010 家用洗地毯机（适用专门清洁服务设备）

SB/T10595-2011 清洁行业经营服务规范

3 术语和定义

GB/T19001-2016、SB/T10595-2011 所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 保洁服务

为改善环境卫生状况，采用清洁工具、药剂或设备，对特定场所、物品进行清洁、消毒、病媒防治或专项养护的服务活动，包括本规范界定的四类核心服务。

3.2 灭菌和消灭害虫服务

通过物理（如紫外线、高温）或化学（合规消毒剂、杀虫剂）手段，杀灭环境中的病原微生物（如细菌、病毒），并对鼠、蟑、蚊、蝇等病媒生物进行监测、防治，使微生物数量及害虫密度符合相关标准要求的服务。

3.3 清洁窗户服务

针对建筑物窗户（含玻璃、窗框、窗台、玻璃幕墙），采用专用工具（如刮水器、高空作业设备）和清洁剂，清除污渍、积尘、水渍，确保窗户洁净且无损伤的服务，含高空窗户清洁（高度 ≥ 2 米）。

3.4 大扫除服务

按约定周期（如月度、季度）或需求，对场所（如住宅、办公区、商业空间）进行“无死角”深度清洁的服务，覆盖地面、墙面、家具、电器表面、卫生死角（如柜顶、门缝）等区域。

3.5 专门清洁服务

针对特定材质或场景的专项清洁养护服务，包括但不限于：地毯清洁、石材（大理石、花岗岩）养护、厨房油烟管道清洁、空调系统（滤网、蒸发器）清洁、真皮家具清洁保养等。

3.6 合规清洁药剂

符合国家环保、安全标准（如 GB/T35239-2023《环境友好型清洁剂通用技术要求》），无有毒有害残留、不污染环境的清洁、消毒或杀虫药剂。

4 总则

4.1 认证原则

保洁服务认证应遵循**安全环保、客观公正、质量导向**原则：

安全环保：优先使用合规清洁药剂与设备，确保服务过程中不危害服务对象（人员、财产）安全，不造成环境污染；

客观公正：认证结果应真实反映服务质量，审查过程不受主观因素干扰；

质量导向：以服务效果（如清洁度、灭菌率、害虫防治效果）为核心评价依据。

4.2 指标选取基础

认证指标选取以保洁服务的**安全性、功能性、时效性、环保性、舒适性**为基础：

安全性：人员操作安全、设备使用安全、药剂合规性；

功能性：清洁/灭菌/杀虫效果达标；

时效性：按约定时间完成服务，无延误；

环保性：清洁药剂环保、废弃物（如废抹布、空药剂瓶）合规处置；

舒适性：服务后环境无异味、无残留，不影响正常使用。

4.3 认证对象与内容细化

开展保洁服务认证时，应按以下要求细化认证要求：

认证对象：分为“机构保洁服务提供者”（如专业清洁公司）和“个体保洁服务提供者”（需具备相应资质）；

服务内容细化：针对四类核心服务明确专项要求（如灭菌服务需明确“不同场景的灭菌标准”，高空窗户清洁需明确“高空作业资质要求”）。

4.4 认证关注重点

保洁服务认证应重点关注三方面：

服务提供能力：是否具备开展对应服务的资质、设备、人员与安全保障条件；

服务过程控制：服务准备、实施、收尾的全流程是否规范（如药剂配比、设备操作、现场保护）；

服务绩效：服务效果是否达标、客户满意度、服务完成率等。

5 认证评价指标选取

5.1 评价指标体系框架

保洁服务认证通用评价指标包括 3 个一级指标、10 个二级指标及相应三级指标，框架见表 1：

一级指标“服务提供能力”权重 0.25；

一级指标“服务过程控制”权重 0.40；

一级指标“服务绩效”权重 0.35。

5.2 指标细化要求

结合四类保洁服务的特性，补充专项三级指标（如“灭菌服务需增加‘灭菌效果检测’指标，害虫防治需增加‘害虫密度监测’指标”），并明确不同服务场景（如住宅、办公区、餐饮场所）的差异化要求（如餐饮场所灭菌需符合 GB15982-2012 中“餐饮具消毒标准”）。

5.3 权重与评分规则

指标权重确定方法参照附录 A（层次分析法 AHP），评分规则参照附录 B（0%~100%五级评分），需针对四类服务的核心指标明确“达标阈值”（如灭菌服务“菌落数 $\leq 10\text{CFU}/\text{cm}^2$ ”为满分标准）。

表 1 保洁服务认证评价指标体系框架

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明（含四类服务专项要求）
服务提供能力	组织管理	1. 资质合规性	服务提供者需具备：a)营业执照（经营范围含对应保洁服务）；b)涉及高空作业、消毒的需具备专项资质（如高空作业许可证、消毒服务机构备案证明）；c)建立档案管理制度（含客户合同、服务记录）。
		2. 服务理念与承诺	具有“安全环保、质量达标”的服务理念，公开服务承诺（如“清洁不达标可返工”“灭菌效果质保 7 天”），并确保员工理解。
	设施设备	1. 设备合规性	清洁/灭菌/杀虫设备需符合国家标准（如紫外线灭菌灯符合 GB19258-2012，高空作业平台符合 GB25849-2010）；专门清洁设备（如地毯清洗机）需匹配服务类型。
		2. 药剂合规性	清洁/消毒/杀虫药剂需提供“产品合格证+环保检测报告”，禁止使用国家明令禁止的剧毒药剂；灭菌药剂需标注有效成分与使用浓度。
	人力资源	1. 人员配置	人员数量与服务规模匹配（如 100 m ² 大扫除服务至少配置 2 名保洁员）；高空作业、灭菌人员需 1:1 配置专项人员。
		2. 人员能力	所有人员需经岗前培训（含安全操作、药剂使用）；专项服务人员需持证（如灭菌员持“消毒员证”，高空作业员持“特种作业证”）；每年开展不少于 2 次复训。
	安全保障	1. 安全制度	建立：a)高空作业安全规程（如安全带佩戴、现场警戒）；b)药剂使用安全制度（如配比规范、防护装备佩戴）；c)客户财产保护制度（如家具遮盖、电器断电保护）。
		2. 应急预案	针对“药剂泄漏、高空坠落、客户财产损失”等突发事件制定应急预案，每年至少组织 1 次

			演练；配备急救箱、洗眼器等应急设备。
服务过程控制	服务准备	1. 需求沟通与评估	上门勘察服务现场，明确：a)服务范围（如大扫除需覆盖的房间）；b)特殊要求（如婴幼儿家庭需使用无刺激药剂）；c)风险点（如高空窗户的安全隐患）；形成书面评估报告。
		2. 服务方案制定	按评估结果制定方案：灭菌服务需明确“消毒剂类型、作用时间、检测方法”；害虫防治需明确“监测点位、药剂选择、防治周期”；专门清洁需明确“专项工具、养护流程”。
		3. 现场准备	服务前：a)遮盖客户家具、电器；b)摆放“正在服务”警示牌；c)检查设备/药剂状态（如灭菌灯紫外线强度、清洁剂保质期）。
	服务实施	1. 灭菌和消灭害虫服务实施	a)按方案配比药剂，采用“喷雾+擦拭”结合方式消毒；b)病媒防治需先监测（如放置粘鼠板），再针对性施药；c)服务后通风 ≥ 30 分钟，残留药剂擦拭干净。
		2. 清洁窗户服务实施	a)普通窗户：先除尘、再用合规玻璃清洁剂擦拭，最后刮净水渍；b)高空窗户：使用合规高空设备，现场设警戒区，禁止单人作业；c)服务后检查玻璃无划痕、窗框无残留。
		3. 大扫除服务实施	a)按“从上到下、从内到外”流程清洁（先擦柜顶、再擦墙面、最后拖地）；b)卫生死角（如门缝、地漏）需用专用工具清理；c)垃圾按“可回收/有害/其他”分类处置。
		4. 专门清洁服务实施	a)地毯清洁：先吸尘、再用地毯清洁剂清洗，最后烘干；b)油烟管道清洁：拆解管道接头，使用高压水枪+除油剂清理，清洁后检测管道通畅性；c)石材养护：先除污、再打蜡抛光，避免使用酸性药剂。
		5. 过程记录	实时记录服务内容（如灭菌时间、药剂用量、清洁区域）；专项服务需记录关键参数（如石材养护的蜡层厚度、空调清洁的滤网除尘

			量)。
服务绩效	服务改进	1. 服务回访	服务后 3 天内回访客户，了解：a) 服务效果（如灭菌后是否仍有异味）；b) 满意度；c) 改进建议；回访记录需存档。
		2. 投诉处理	公开投诉渠道（电话、微信），承诺“24 小时内响应，72 小时内解决”；投诉处理完成后 7 天内复核客户满意度；建立投诉台账，分析原因并改进。
		3. 持续改进	每季度分析“服务记录、投诉台账”，识别改进点（如“某区域大扫除遗漏率高”需优化流程）；每年开展 1 次服务质量评审，更新服务方案。
	客户满意度测评	1. 客户满意度测评	服务后 1 周内通过问卷/电话测评，满意度指标：a) 灭菌服务 $\geq 95\%$ （以“无异味、无残留”为核心）；b) 清洁窗户服务 $\geq 98\%$ （以“无污渍、无划痕”为核心）；c) 大扫除/专门清洁服务 $\geq 96\%$ 。
		2. 客户投诉率	年度客户投诉率 $\leq 3\%$ ；同一问题重复投诉率 $\leq 1\%$ （如同一客户因“灭菌不达标”重复投诉）。
	服务完成率	1. 服务项目完成率	按合同约定的服务项目，完成率需 100%（如大扫除约定的 10 个区域需全部清洁）；未完成项需 24 小时内返工，返工完成率 100%。
		2. 服务时效达标率	按约定时间完成服务（如 3 小时大扫除需在 ± 30 分钟内完成）；时效达标率 $\geq 98\%$ 。
	可持续性	1. 环保材料使用率	合规环保清洁/消毒药剂使用率 $\geq 100\%$ ；可循环清洁工具（如布制抹布）使用率 $\geq 80\%$ （替代一次性抹布）。
		2. 废弃物处置合规率	废药剂瓶、污染抹布等有害废弃物需交由有资质机构处置，处置合规率 100%；普通垃圾分类处置率 $\geq 90\%$ 。
	社会效益	1. 荣誉与处	近 2 年获得“清洁行业示范单位”“环保先进

		罚	企业”等荣誉得加分；无“环保处罚、安全事故”记录（有则一票否决）。
		2. 客户复购率	年度客户复购率 $\geq 60\%$ （反映服务稳定性）；专项服务（如石材养护）复购率 $\geq 70\%$ 。

6 认证程序

6.1 认证申请

认证委托人（保洁服务提供者）提出申请，提交以下材料：

营业执照、专项资质证书（如消毒服务备案证明，）；

组织架构、人员名单及资质证书；

近 1 年服务合同；

安全制度、应急预案、培训记录等文件。

6.2 RSCC 受理

RSCC 在收到申请材料后 5 个工作日内审核，作出“受理”或“不受理”决定：

1) 受理：发出受理通知书，与委托人签订认证合同，明确认证范围、费用、周期；

2) 不受理：书面说明理由（如资质不全、材料缺失），告知补充要求。

6.3 认证准备

RSCC 开展以下工作：

1) 策划认证方案：明确审查范围、审查时间；

2) 组建审查组：审查组需包含“保洁服务技术专家”（至少 1 名，熟悉四类专项服务）；

3) 文件审核：审核委托人提交的制度、记录，确认文件符合本规范要求（如应急预案完整性、人员资质有效性）；文件审核不通过的，需委托人整改后重新审核。

6.4 认证实施

采用“初始现场审查+服务综合评价+获证后监督”的认证模式：

6.4.1 初始现场审查

抽样方式：按服务类型抽样（四类服务各至少抽取 1 个正在服务的现场）；按服务规模抽样（小型机构抽 2 个现场，大型机构抽 3~5 个现场）；

审查方式：

a) 现场观察（如灭菌服务的药剂配比、窗户清洁的高空操作）；

- b) 人员访谈（询问员工安全规程、应急处理流程）；
- c) 客户体验测评（随机访谈 3~5 名客户，了解服务满意度）；
- d) 记录核查（检查服务记录、培训记录、投诉台账）。

6.4.2 服务综合评价

基于文件审核和现场审查结果，按表 1 指标及附录 B 评分规则进行量化评价：

计算总分：一级指标得分=二级指标得分×对应权重，总得分=各一级指标得分之和；

专项验证：灭菌服务需现场抽样检测（如用 ATP 检测仪测菌落数）；害虫防治需核查监测记录（如粘鼠板捕获数量）；不达标项需委托人在 15 个工作日内整改，整改后复核。

6.4.3 获证后监督

监督频次：获证后第 1 年开展 1 次定期监督，第 2~3 年每 18 个月开展 1 次；发生“安全事故、重大投诉”时，启动不定期监督；

监督内容：a) 服务质量稳定性（抽查近 3 个月服务记录）；b) 改进措施落实情况（如上次审查发现问题的整改）；c) 资质、人员能力的持续有效性。

6.5 认证结果

根据综合评价总分，将保洁服务认证结果分为 5 个等级（按级别高低）：

认证等级	总分要求	服务质量定位
五星	总分≥90 分	优质级（服务质量优秀）
四星	80 分≤总分 < 90 分	良好级（服务质量达标）
三星	70 分≤总分 < 80 分	合格级（服务满足要求）

RSCC 向通过认证的委托人颁发对应等级的认证证书，证书有效期 3 年；未通过的，告知不合格项，允许 3 个月内整改后重新申请审查。

附录 A（资料性附录）评价指标权重确定方法

A.1 建立层次结构模型

将保洁服务认证指标分为三层：

目标层：保洁服务质量评价；

准则层：服务提供能力、服务过程控制、服务绩效（一级指标）；

因子层：组织管理、设施设备、人力资源等二级指标（见表 1）。

A.2 构造判断矩阵

邀请“清洁行业专家、认证审查员、客户代表”（不少于 5 人），按 1~9 标度法（见表 A.1）对同一层次指标的重要性进行两两比较，构造判断矩阵（如准则 层相对于目标层的判断矩阵）。

表 A.1 1~9 标度及其含义

标度	含义
1	两指标相比，重要性相同
3	两指标相比，前者比后者稍重要
5	两指标相比，前者比后者明显重要
7	两指标相比，前者比后者强烈重要
9	两指标相比，前者比后者极端重要
2,4,6,8	上述相邻标度的中间值
倒数	若指标 i 与 j 重要性比为 a，则 j 与 i 比为 1/a

A.3 计算权重与一致性检验

1. 计算判断矩阵的最大特征根 $\lambda_{\max}$ 及对应特征向量，特征向量即为指标权重；
2. 计算一致性指标： $CI=\frac{\lambda_{\max}-n}{n-1}$ （n 为判断矩阵阶数）；
3. 查平均随机一致性指标 RI（见表 A.2），计算随机一致性比率 $CR=\frac{CI}{RI}$ ；
4. 当 $CR<0.10$ 时，权重分配合理；否则调整判断矩阵，重新计算。
5. 表 A.2 平均随机一致性指标 RI（n 为阶数）

n	1	2	3	4	5	6
RI	0	0	0.52	0.89	1.12	1.26

附录 B（资料性附录） 认证指标评分规则

按指标满足程度分为 5 个评分区间，具体规则见表 B. 1：

表 B. 1 保洁服务认证指标评分规则

评分区间	评分规则（结合保洁服务特性）
0%~20%	1. 服务能力：无合规资质，设备/药剂不合格，人员无培训；2. 过程控制：无服务方案，实施时违规操作（如高空作业不系安全带）；3. 服务绩效：服务效果完全不达标（如灭菌后菌落数超标 10 倍），客户投诉率 $\geq 50\%$ 。
20%~40%	1. 服务能力：资质不全（如缺高空作业资质），设备/药剂部分合规，人员培训覆盖率 $< 50\%$ ；2. 过程控制：服务方案不完整，实施时部分违规（如药剂配比错误）；3. 服务绩效：服务效果部分达标（如 50%区域清洁不彻底），客户投诉率 30%~50%。
40%~60%	1. 服务能力：资质齐全，设备/药剂合规，人员培训覆盖率 50%~80%；2. 过程控制：服务方案完整，实施时偶有违规（如 1 次未遮盖家具）；3. 服务绩效：服务效果基本达标（如 80%区域清洁彻底），客户投诉率 10%~30%。
60%~80%	1. 服务能力：资质齐全，设备/药剂合规且定期维护，人员培训覆盖率 80%~100%；2. 过程控制：服务方案详细，实施规范（仅 1 次微小违规），过程记录完整；3. 服务绩效：服务效果达标（如 90%区域清洁彻底），客户投诉率 3%~10%。
80%~100%	1. 服务能力：资质齐全且有行业荣誉，设备/药剂为环保型，人员 100%持证且复训达标；2. 过程控制：服务方案个性化，实施零违规，过程记录可追溯；3. 服务绩效：服务效果卓越（如灭菌率 100%、清洁无死角），客户投诉率 $< 3\%$ ，复购率 $\geq 70\%$ 。