

Q/ZDRZ

企业标准

CTS Q/ZDRZ 89-2025

环卫设备定制服务认证技术规范

Technical Specifications for Certification of Customized Environmental
Sanitation Equipment Services

2025-04-12 发布

2025-06-15 实施

智德认证有限公司 发布

前言

TS Q/ZDRZ 89-2015《环卫设备定制服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 1.1-2020 标准给出的规则起草。

本技术规范由智德认证有限公司（ZDRZ）提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐智辉、杨慧、王蕊、杨丹丹

目录

前言	- 1 -
1 范围及规范性引用文件	- 3 -
1.1 范围	- 3 -
1.2 规范性引用文件	- 3 -
2 术语和定义及评价原则	- 3 -
2.1 术语和定义	- 3 -
2.1.1 环卫设备定制	- 3 -
2.1.2 评价体系	- 3 -
2.1.3 客户	- 3 -
2.1.4 评价指标	- 3 -
2.2 评价原则	- 4 -
2.2.1 公正性	- 4 -
2.2.2 客观性	- 4 -
2.2.3 持续改进	- 4 -
3 评价指标	- 4 -
3.1 内部管理 (总分 25 分)	- 4 -
3.1.1 文件管理 (7 分)	- 4 -
3.1.2 人力资源 (18 分)	- 4 -
3.2 信息收集和处理 (总分 20 分)	- 5 -
3.2.1 信息收集 (7 分)	- 5 -
3.2.2 信息处理 (9 分)	- 5 -
3.3 设计方案的确定 (总分 25 分)	- 5 -
3.3.1 设计方案的开发 (6 分)	- 5 -
3.3.2 设计方案的确认 (9 分)	- 5 -
3.3.3 合同的签订 (7 分)	- 6 -
3.4 环卫设备的制作生产 (总分 25 分)	- 6 -
3.4.1 原料控制 (8 分)	- 6 -
3.4.2 制作生产控制 (9 分)	- 6 -
3.4.3 环卫设备质量控制 (8 分)	- 6 -
3.5 环卫设备的交付与售后服务 (总分 35 分)	- 7 -
3.5.1 环卫设备的交付 (15 分)	- 7 -
3.5.2 修理与维护 (10 分)	- 7 -
3.5.3 投诉处理 (9 分)	- 7 -
3.6 监督与改进 (总分 20 分)	- 8 -
3.6.1 监督 (10 分)	- 8 -
3.6.2 改进 (10 分)	- 8 -
4 评价方法	- 8 -
4.1 基本要求	- 8 -
4.2 评分	- 8 -

环卫设备定制服务认证技术规范

1 范围及规范性引用文件

1.1 范围

本标准规定了对环卫设备定制服务认证技术规范进行评价时应遵循的原则、指标和方法。

本标准适用于环卫设备定制服务认证技术规范（包括认证）。

1.2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准；凡是不注日期的文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 1 标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写
- GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 27925 商业企业品牌评价与企业文化建设指南

2 术语和定义及评价原则

2.1 术语和定义

2.1.1 环卫设备定制

根据客户提出的款式、颜色、空间大小等个性化要求，提出设计方案，根据客户确定的设计方进行环卫设备生产，并完成交付、维护等售后服务的过程。

2.1.2 评价体系

以对事物进行评价为目的，依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

2.1.3 客户

环卫设备定制服务的对象。客户可以为组织或个人，可以为终端消费者，也可以为承销商。

2.1.4 评价指标

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

2.2 评价原则

2.2.1 公正性

评价应公平、公正。

2.2.2 客观性

以客观事实为基础，严格执行评价标准，坚持客观的、实事求是的态度。

2.2.3 持续改进

环卫设备定制服务认证技术规范是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度进行监督评价（包括客户、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

3 评价指标

3.1 内部管理（总分 25 分）

3.1.1 文件管理（7 分）

3.1.1.1 针对环卫设备定制服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，用于内部控制。（3 分）

3.1.1.2 基于内部管理要求，形成包括服务承诺、服务流程等内容的公开文件，这些文件应内容清晰，无歧义。（2 分）

3.1.1.3 公开文件的内容应适宜，并满足法律法规要求。（2 分）

3.1.2 人力资源（18 分）

3.1.2.1 有满足环卫设备定制服务需要的各类人员。（3 分）

3.1.2.2 各部门、各岗位有明确的职责划分，相关人员职责应覆盖所有环卫设备定制服务活动。（3 分）

3.1.2.3 针对所有岗位，制定能力要求准则。（3 分）

3.1.2.4 所有人员经依照相应能力准则评价，合格后上岗；并保留评价记录。（3 分）

3.1.2.5 定期对所有人员进行持续性能力评价，并对培训效果进行评价，保留培训记录。（3 分）

3.1.2.6 对于新入职人员和评价不合格人员，需进行有针对性的培训或培养；培训和培养后要有效果评估，保留培训和培养记录。（3 分）

3.2 信息收集和处理（总分 20 分）

3.2.1 信息收集（11 分）

3.2.1.1 有专门负责收集客户定制环卫设备信息的人员，建立信息收集制度。（3 分）

3.2.1.2 使用适当的方法和工具，主动收集各种来源的定制信息，如网店、销售热线中定制信息、各种媒介上的招标信息；对于招标项目，收集投标所需的文件。（3 分）

3.2.1.3 确认客户有环卫设备定制的愿望或采集到客户的招标信息后，可邀请客户参观组织的展厅、到生产场所考察等，也可到客户需要环卫设备的场所或其他指定的地方与客户面对面沟通交流，以提高客户对组织的信任并获取进一步的信息。（3 分）

3.2.1.4 必要时，派员到客户现场进行环卫设备安装空间的勘测。（2 分）

3.2.2 信息处理（9 分）

3.2.2.1 对于来自客户的定制信息，与隐含的要求等信息一起，分析归纳后形成文档。（3 分）

3.2.2.2 对定制信息文档进行评审，确保信息充分、含义明确、初步可行。（3 分）

3.2.2.3 必要时，尤其是客户信息容易引起歧义时，将通过评审后的文档提交客户确认。（3 分）

3.3 设计方案的确定（总分 25 分）

3.3.1 设计方案的开发（9 分）

3.3.1.1 依据定制信息开发设计方案，方案至少包括风格、尺寸、结构、颜色、配置等内容，适用时包括工艺图纸、装配图等。（3 分）

3.3.1.2 对于新型号或在已有样品上变动较大的定制环卫设备，当数量较多时，按照设计方案开发出样品。（3 分）

3.3.1.3 对设计方案（包括开发的样品）进行评审，以满足客户的要求；评审时，关注环卫设备使用环境的特殊要求，以及与周边环境的协调性。（3 分）

3.3.2 设计方案的确认（9 分）

3.3.2.1 将通过评审后的设计方案（包括开发的样品），提交客户确认；客户招标时，将包括设计方案的书按时提交客户（或招标代理方）。（3 分）

3.3.2.2 及时接受通过客户评审后的设计方案，包括客户提出的修改意见；客户招标时，关注招标进展，及时接受客户或招标代理方发出的中标通知等信息。（3 分）

3.3.2.3 对于客户针对设计方案（包括开发的样品）提出的修改意见，及时完善设计方案（包括修改或重做样品），必要时提交客户再确认。（3分）

3.3.3 合同的签订（4分）

3.3.3.1 设计方案经过客户确认，或者收到中标通知后，基于公平合理、权责对等和诚信的原则，与客户就合同内容进行协商，达成一致后签订书面合同。（3分）

3.3.3.2 合同内容至少包括交货期或时间、质量要求、付款方式、安装调试要求、三包期限或质保期、保修期、维护要求等其他售后服务要求；标书、设计方案等可作为附件成为合同的部分，样品（展品）将作为质量标准。（2分）

3.3.3.3 合同包括格式条款时，应当符合法规的要求，按照公平原则确定双方的权利与义务，采用显著的方式提请客户注意与其有重大利害关系的条款，并按照客户的要求予以说明。（2分）

3.4 环卫设备的制作生产（总分14分）

3.4.1 原料控制（8分）

3.4.1.1 基于各类原料库存量，制订采购计划，及时采购环卫设备定制所需要的原料，保证按时完成环卫设备制作生产。（2分）

3.4.1.2 对原料的供应方进行评估，选择合格的供应方，实施采购计划。（2分）

3.4.1.3 经验收（包括必要的检测）合格后，接收采购的原料，供制作生产使用。（2分）

3.4.1.4 保留原料控制过程中有关评价、选择、验收等记录。（2分）

3.4.2 制作生产控制（9分）

3.4.2.1 根据合同要求和设计方案制订、实施生产计划。（3分）

3.4.2.2 由符合能力要求的操作人员，使用符合要求的原材料（零部件）、生产设施设备，按照工艺要求进行环卫设备制作生产。（3分）

3.4.2.3 为操作人员提供必要的作业指导书。（3分）

3.4.3 环卫设备质量控制（8分）

3.4.3.1 应有必要的检测设备和测量工具，并对这些工具和设备进行维护，包括必要的周期性检定、校准等。（2分）

3.4.3.2 按照策划对成品和重要的过程结果进行检验，保留必要的检验记录。（2分）

3.4.3.3 交付前，进行必要的检验，确保交付给客户的产品符合质量要求。（2分）

3.4.3.4 如果环卫设备定制服务的整个制作生产过程外包，对外包方按照

3.4.1.4 中对原料的供方要求进行控制。（2分）

3.5 环卫设备的交付与售后服务（总分 35 分）

3.5.1 环卫设备的交付（12分）

3.5.1.1 完成环卫设备的制作生产后，及时安排环卫设备的运送，并做好运输、装卸过程中的防护。（8分）

3.5.1.2 提供及时、必要的安装和调试服务。（3分）

3.5.1.3 提供环卫设备使用所必需的使用指导，解答疑问。（2分）

3.5.1.4 因故不能按时交付时，需及时与客户沟通，并按约定或协商结果予以补偿。（3分）

3.5.1.5 如果涉及货到付款，需为客户提供便利的付款方式。（2分）

3.5.2 修理与维护（14分）

3.5.2.1 有负责接受客户信息的人员，有接受客户信息的渠道，并保证客户知道并能使用该渠道。（3分）

3.5.2.2 服务人员与客户沟通方式适当，处理问题迅速，回复及时，保存相关记录。（3分）

3.5.2.3 接到客户信息后，及时安排维修人员，按照承诺和合同要求提供包修、保修和维护保养服务。（2分）

3.5.2.4 维修人员应注意个人卫生和形象，及时进行维修，并向客户如实提供维修记录。（2分）

3.5.2.5 包修期或质保期内不应要求客户支付任何费用，如果影响客户使用，需考虑适当补偿；保修期内收费需事先明示收费事项和标准。（2分）

3.5.2.6 建立客户信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行客户使用情况的跟踪和回访。（2分）

3.5.3 投诉处理（9分）

3.5.3.1 有负责记录、处理客户投诉的人员，建立完整的投诉档案。（3分）

3.5.3.2 及时反馈和处理客户投诉，有效解决客户投诉。（3分）

3.5.3.3 有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。（3分）

3.6 监督与改进（总分 20 分）

3.6.1 监督（10 分）

3.6.1.1 有负责服务监督的人员，监督服务系统的运转情况。（3 分）

3.6.1.2 建立服务监督制度，针对每项活动，制定评价考核办法并予以实施，保留相关记录。（3 分）

3.6.1.3 定期对客户进行满意度抽样调查和回访，征询对服务的意见，保留相关记录。（4 分）

3.6.2 改进（10 分）

3.6.2.1 根据监督结果，持续修正各项服务措施，并在服务质量方面不断改进。（5 分）

3.6.2.2 定期开展内部评价，根据评价结果完善服务系统。（5 分）

4 评价方法

4.1 基本要求

4.1.1 根据本标准的规定对环卫设备定制服务进行评价时，对各项指标采用评分制。

4.1.2 评价采用文件审查和现场审查等方式，包括查阅文件和记录，询问人员、观察现场、访问客户等。

4.2 评分

4.2.1 评分要求

评分比例	评价要点
0%—20%	1. 该评分项水平很差，无结果描述或结果极差； 2. 无趋势数据或数据显示总体不良； 3. 无相关数据信息或对比性信息
20%—40%	1. 该评分项结果很少，少数方面有改进或处于初期绩效水平； 2. 有少量趋势数据或数据水平较低； 3. 有少量相关数据信息或对比性信息
40%—60%	1. 该评分项多数方面有改进或达良好水平；

	2. 多数方面处于良好趋势初期或水平一般； 3. 有完整相关数据信息或对比性信息
60%~80%	1. 该评分项大多数方面有改进趋势或达良好水平； 2. 部分趋势或当前水平显示良好至优秀； 3. 有大量相关数据信息或对比性信息
80%~100%	1. 该评分项重要方面当前结果 / 水平 / 绩效达优良； 2. 大多数趋势显示领先和优秀水平； 3. 有充分相关数据信息或对比性信息

4.2 等级划分

环卫设备定制服务认证满分为 150 分，其中内部管理 25 分、信息收集和处理 20 分、设计方案的确定 25 分、环卫设备的制作生产 25 分、环卫设备的交付与售后服务 35 分、监督与改进 20 分。根据评分值评定环卫设备定制服务水平，以不同级别区分优质程度。评分达到 90 分（含 90 分）为本标准的最低要求，90 分以下为评价不合格。评分达到 90 分（含 90 分）的，按以下要求划分服务等级：

- a) 90 分（含 90 分）~99 分：达标级环卫设备定制服务；
- b) 100 分（含 100 分）~109 分：一星级环卫设备定制服务；
- c) 110 分（含 110 分）~119 分：二星级环卫设备定制服务；
- d) 120 分（含 120 分）~129 分：三星级环卫设备定制服务；
- e) 130 分（含 130 分）~139 分：四星级环卫设备定制服务；
- f) 140 分（含 140 分）及以上：五星级环卫设备定制服务。