

欧利斯认证有限公司

污染治理设施运营服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0096-2025

发布日期：2025-07-15

实施日期：2025-07-15

版本/版次：A/0

编制部门：技术开发部

评审人：蒲文雄

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

制/修订日期	制/修订单号	制/修订类别	版本/版次	制/修订说明（原因、内容见制修订审批单）
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施

前 言

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展污染治理设施运营服务认证认证的依据。

本认证标准为首次发布。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证标准主要起草人：沈育谦、蒲文雄。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2025 年 7 月 15 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过污染治理设施运营服务认证认证的组织，以及在 2025 年 10 月 15 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2026 年 10 月 15 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

欧利斯认证有限公司公开文件

目录

前 言	2
1 范围	4
2 引用标准	4
3 术语和定义	4
4 企业资质要求	5
4.1 人员配备	5
4.2 管理制度	5
4.3 资质能力	5
4.4 设备器具	6
4.5 人员培训与档案	6
4.6 售后服务	6
4.7 作业人员要求	6
4.8 环境保护要求	7
4.9 安全要求	7
5 认证模式	7
6 认证流程	8

1 范围

本技术规范适用于为工业企业、市政单位等提供水污染治理设施、大气污染治理设施、固体废物处理处置设施、噪声与振动控制设施等污染治理设施运营管理服务的企业。服务内容涵盖设施的日常运行维护、污染物监测、工艺调控、应急处置等多个环节。需注意的是，本规范不适用于仅从事污染治理设施设计、施工或设备销售的企业。

2 引用标准

1. GB/T 20001-2017 《清洁服务通则》：虽为清洁行业基础性标准，但其包含的服务流程、质量评价等通用规范，对污染治理设施运营服务的规范化管理具有参考意义。
2. SB/T 10596-2011 《污染治理设施运营服务认证》：规定了污染治理设施运营服务企业的资质等级划分、人员配置、设备要求、运营管理、服务质量等内容，适用于所有从事污染治理设施运营服务的企业。它从企业的技术实力、运营经验、管理水平等维度对企业进行综合评定，是污染治理设施运营服务行业经营认证的核心依据，也是企业参与项目招投标、承接运营服务项目的重要条件。
3. 其他相关的国家、行业标准及法律法规：包括《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》等环境保护法律法规，以及污染治理设施运营相关的技术标准、安全规范等，确保企业运营全方位符合各方面要求，保障企业合法合规经营以及生态环境和公众的权益。

3 术语和定义

1. **污染治理设施运营服务**：为保障污染治理设施正常、高效运行，所开展的设施日常操作、维护保养、污染物监测、工艺优化、应急处理等一系列服务活动，旨在实现污染物达标排放，减少对环境的污染。
2. **服务能力**：企业所具备的完成污染治理设施运营服务项目所需的人员、设备、技术、管理、资金等多方面的综合能力，是衡量企业能否高效、稳定完成运营服务任务的关键指标。
3. **资质等级评价**：依据相关标准和规范，对企业的基本条件、技术实力、运营业绩、管理水平、信誉状况等进行全面、深入评估，进而确定其资

质等级的过程，为市场筛选优质污染治理设施运营服务企业提供依据。

4. 认证：由具备公信力的第三方认证机构证明企业符合污染治理设施运营服务特定标准或技术规范的合格评定活动，增强企业在市场中的可信度和竞争力。

4 企业资质要求

4.1 人员配备

企业应设立技术、质量、安全、服务等专职管理部门或配备专职管理人员，明确各部门和人员职责。

各级资质企业需按照对应要求配备足够数量且具备相应资质的专业技术人员和管理人员，如具有环境工程师资格证书、污染治理设施运营上岗证、安全管理人员资格证书等的人员。

所有运营人员均需经过专业培训，具备污染治理设施运营技能和相关知识，且数量满足企业业务规模和服务范围需求。

4.2 管理制度

建立健全内部管理制度，包括人员管理、设备管理、质量管理、安全管理、财务管理、客户服务管理、环境保护管理等制度。

制定详细的污染治理设施运营质量标准、操作规范、工艺参数控制要求、验收方法及要求等文件，确保运营服务规范化、标准化。

建立应急预案，具备应对突发事件（如设施故障、污染物超标排放、泄漏、恶劣天气等）的能力，并定期组织应急演练。

4.3 资质能力

具备相应类型污染治理设施（如污水处理设施、废气处理设施、固废处理设施等）的运营服务能力，能按照相关标准和客户要求，完成各类污染治理设施运营服务项目，保证污染物稳定达标排放。

提供特定行业或特殊污染物治理设施运营服务（如化工、医药等行业的污染治理设施）的企业应具有相关的资格认证或许可。

欧利斯认证有限公司公开文件

具有良好的信誉和业绩，近 3 年内无重大运营质量事故、超标排放事件、安全事故及违法违规行为记录。

4.4 设备器具

拥有满足服务需求的专用运营设备、维护工具、监测仪器等，设备清单与企业业务范围匹配。设备应定期维护保养，确保性能良好、运行安全、数据准确。

配备必要的污染物监测设备，如用于监测废水、废气中污染物浓度的仪器（如 COD 测定仪、气相色谱仪等），以及用于设施运行参数监测的设备，以监控运营服务质量和设施运行状态。

4.5 人员培训与档案

制定员工培训计划，定期对员工进行业务技能、安全知识、环境保护知识、职业道德等培训，保存完整培训记录。

建立各类专业技术人员的技术档案，包括个人基本信息、资质证书、培训记录、工作业绩等，便于人员管理和考核。

4.6 售后服务

设立专门的客户服务部门或岗位，建立完善的售后服务体系，及时处理客户投诉和建议，建立客户投诉处理流程和记录，并进行跟踪回访，确保客户满意度。

定期回访客户，了解客户对服务质量的反馈，收集需求和意见，持续改进服务质量。

4.7 作业人员要求

作业人员身体健康，定期进行体检，持有健康证明，能胜任污染治理设施运营工作。

具备良好的职业道德和服务意识，遵守企业规章制度和操作规范，在服务过程中保持良好形象和态度。

欧利斯认证有限公司公开文件

经过专业培训和考核合格后上岗，熟悉污染治理设施运营流程和操作方法，能熟练使用相关设备和工具，按标准和规范作业。

4.8 环境保护要求

在污染治理设施运营服务过程中注重环境保护，严格按照环境保护标准和规范进行操作，确保污染物达标排放。

合理处理运营过程中产生的二次污染物，分类收集、妥善存放、依法处置，避免对环境造成污染和破坏。

采取措施减少运营过程中的能源消耗和资源浪费，推广应用节能环保技术和设备。

4.9 安全要求

建立健全安全生产管理制度，制定安全操作规程，明确各岗位安全职责。对员工进行安全生产培训，提高安全意识和自我保护能力。

为员工配备必要的劳动防护用品，如安全帽、防护服、手套、防护眼镜、防毒面具等，并确保员工正确佩戴和使用。

在作业现场设置明显的安全警示标志，采取有效的安全防护措施，如设置防护栏、警示灯等。对涉及危险作业（如有限空间作业、动火作业等），严格执行相关安全规定，办理作业许可手续，安排专人监护。

加强消防安全管理，配备必要的消防器材和设施，定期组织消防演练，确保员工掌握消防安全知识和技能，具备火灾应急处置能力。

5 认证模式

采用“文件审核 + 现场审核 + 客户满意度调查 + 持续监督”的综合认证模式。

文件审核：对企业提交的申请材料、管理制度文件、人员资质证明、设备清单、运营案例等进行详细审查，判断企业是否满足对应资质等级的基本条件以及文件化管理要求，从书面资料层面初步评估企业的合规性与管理规范性。

现场审核：认证机构派遣专业审核员到企业经营场所和污染治理设施运营现场，实地检查企业的运营流程、设备运行、人员操作、环境保护、安全管理等实际情况，验证企业实际运营与标准要求的符合性，直观了解企业的真实运营水平。

客户满意度调查：通过科学设计的问卷调查、电话回访等多样化方式，收集企业服务客户的满意度反馈，深入了解企业服务质量在客户层面的实际表现，以客户视角评估企业服务效果。客户满意度需达到 80% 以上（含 80%），否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

持续监督：在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内服务的持续符合性、管理体系运行有效性、客户反馈情况、是否有重大变更等。监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题，认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。

6 认证流程

申请受理

企业向认证机构提交正式书面认证申请，同时需一并提交企业营业执照、相关行政许可证明（若有）、企业简介、服务范围说明、管理制度文件、人员资质证书、设备清单、运营案例合同等详实申请材料。

认证机构在收到申请材料后的 5 个工作日内，对申请材料进行初步审查，确定是否受理申请。如申请材料存在不完整或不符合要求的情况，及时通知企业补充或修改材料。

文件审核

认证机构组织审核员对受理企业的申请材料开展详细文件审核，审核内容全面涵盖企业的组织架构、人员配备、管理制度、运营流程、设备管理、应急预案、运营案例等是否符合对应资质等级标准要求。

欧利斯认证有限公司公开文件

文件审核完成后，审核员出具专业的文件审核报告，明确指出企业存在的不符合项。企业需在规定时间内对不符合项进行认真整改，并提交整改报告。认证机构对整改报告进行严格验证，确认整改有效后方可进入现场审核阶段。

现场审核

认证机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向企业发出现场审核通知。审核组由具有相应资质和丰富经验的审核员组成。

现场审核严格依据相关标准和企业申请认证范围，对企业的经营场所、污染治理设施运营现场进行全面、细致检查。审核内容包括但不限于人员操作规范、设备设施状况、运营质量控制、环境保护措施、安全管理措施、客户服务等关键方面。

现场审核过程中，审核员认真记录发现的不符合项，并与企业相关人员进行充分沟通确认。现场审核结束后，审核组召开末次会议，向企业通报审核结果，明确提出不符合项整改要求。

客户满意度调查

在现场审核前后，认证机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的企业服务客户进行满意度调查。调查内容全面涵盖服务质量、服务态度、响应及时性、问题解决效果等方面。

对客户满意度调查结果进行科学统计分析，客户满意度需达到 80% 以上，否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

认证决定

认证机构根据文件审核、现场审核和客户满意度调查结果，对企业是否符合认证要求进行综合评价。经认证机构技术委员会审议，作出认证决定。

对符合认证要求的企业，颁发相应等级的污染治理设施运营服务资质等级认证证书，证书有效期为 3 年。对不符合认证要求的企业，认证机构向企业出具不予认证通知，详细说明原因，并告知企业可在整改完成后重新申请认证。

持续监督

欧利斯认证有限公司公开文件

在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内服务的持续符合性、管理体系运行有效性、客户反馈情况、是否有重大变更等。

监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题，认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。