

欧利斯认证有限公司

污染治理设施运行服务能力评价指南

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0059-2025

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	■制订 □修订	A/0	初始发布、实施

前 言

# 欧利斯认证有限公司公开文件

本评价指南是欧利斯认证有限公司开展污染治理设施运行服务能力评价的依据。

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行服务能力评价的组织，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。

目录

前 言 ..... 1

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 ..... 7

4.5 人员培训与档案 ..... 7

4.6 售后服务 ..... 7

4.7 作业人员要求 ..... 8

4.8 环境保护要求 ..... 8

4.9 安全要求 ..... 8

5 认证模式 ..... 9

6 认证流程 ..... 9

# 欧利斯认证有限公司公开文件

## 1 范围

本指南适用于从事污染治理设施（如污水处理设施、废气处理设施、固体废物处理设施等）运行、维护、管理以及相关服务的企业。服务内容涵盖污染治理设施的日常运行操作、设备维护保养、污染物排放监测、应急处置等多个环节。需要注意的是，本指南不适用于仅从事污染治理设施建设且未涉及运行服务的企业。

## 2 引用标准

1. GB/T 24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》：规定了环境管理体系的要求，为污染治理设施运行企业提升环境管理水平、确保污染物达标排放提供了通用框架，是污染治理设施运行服务能力评价的重要依据。
2. HJ 2000-2010《污染治理设施运行效果评价技术导则》：提供了污染治理设施在运行效果、污染物去除效率等方面的评价指标和方法，为评价过程中衡量设施运行服务质量提供了具体标准。
3. 其他相关的国家、行业标准及法律法规：包括环境保护、污染治理设施运行安全、污染物排放标准等多方面的标准和法规，确保污染治理设施运行企业运营全方位符合要求，保障生态环境安全及社会公众利益。

## 3 术语和定义

1. 污染治理设施运行服务：围绕污染治理设施的运行、维护、管理所开展的一系列服务活动，包括设施操作、设备检修、药剂更换、排放监测、应急处理等，旨在确保设施稳定运行、污染物达标排放，推动生态环境改善。
2. 运行服务能力：污染治理设施运行相关企业所具备的完成设施运行服务项目所需的人员、设备、技术、管理等多方面的综合能力，是衡量企业能否保障设施高效运行、污染物有效处理的关键指标。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

3. 能力等级评价：依据相关标准和规范，对污染治理设施运行企业的基本条件、技术水平、管理能力、处理效率、环保绩效等进行全面评估，进而确定其能力等级的过程，为市场选择优质污染治理设施运行服务提供商提供依据。
4. 评价：由具备公信力的第三方机构对污染治理设施运行企业符合特定运行服务标准或技术规范的程度进行评定的活动，增强企业在污染治理服务市场中的可信度和竞争力。

## 4 企业资质要求

### 4.1 人员配备

1. 企业应设立污染治理设施运行管理、技术研发、监测分析、客户服务等专职管理部门或配备专职管理人员，明确各部门和人员在设施运行、维护、服务等环节的职责。
2. 各级能力等级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、污染治理设施运行操作证书、监测人员资格证书等的人员。
3. 所有作业人员（包括设施操作人员、设备维护人员、监测分析人员等）均需经过专业培训，具备污染治理设施运行相关的专业技能和知识，且数量满足企业业务规模和服务范围需求。

### 4.2 管理制度

1. 建立健全内部管理制度，包括污染治理设施运行管理、设备维护管理、监测分析管理、安全生产管理、应急处置管理、客户服务管理等制度。
2. 制定详细的设施运行操作标准、设备维护保养规范、污染物监测与验收方法及要求等文件，确保污染治理设施运行服务规范化、标准化。
3. 建立应急预案，具备应对污染治理设施运行过程中突发事件（如设备故障、超标排放、药剂泄漏等）的能力，并定期组织应急演练。

### 4.3 资质能力

## 欧利斯认证有限公司公开文件

1. 具备稳定的污染治理设施运行能力，能按照相关标准和环保要求，完成设施的运行操作与维护任务，如污水处理设施的 COD 去除率、废气处理设施的颗粒物去除率达到预期设计值等。
2. 从事污染治理设施运行服务的企业应具备相应的环境污染治理设施运营资质证书，确保设施运行管理的合规性。
3. 具有良好的信誉和业绩，近 3 年内无重大环境污染事故、超标排放记录及违法违规记录，设施运行、污染物处理等指标符合国家相关要求。

### 4.3.1 污染治理设施运行要求

1. **设施合规性：**污染治理设施需具备合法的审批文件、验收报告，确保设施建设和运行符合国家法律法规和环保要求。
2. **处理效率：**依据不同类型污染治理设施的相关标准，评估设施对污染物的处理效率。例如，污水处理设施的 BOD 去除率、废气处理设施的二氧化硫去除率等应达到行业规定的要求，以保障污染物达标排放。
3. **设备与技术适用性：**采用适用的运行设备和技术，减少设备运行过程中的能耗和故障发生率。鼓励应用智能监测、自动控制等技术，优化设施运行管理，提高运行稳定性和可靠性。
4. **二次污染控制：**对污染治理设施运行过程中产生的二次污染物（如污泥、废药剂、废气等）进行严格控制。包括合理处置、达标排放等，确保对周边生态环境的影响最小化。例如，污水处理产生的污泥需按规定进行安全处置，避免二次污染。

### 4.3.2 污染治理监测与记录要求

1. **监测设备与方法：**配备符合标准的监测设备，如水质分析仪、气体检测仪等，监测方法应符合国家相关标准，确保监测数据的准确性和可靠性。
2. **监测频次与记录：**按照相关规范要求的频次进行污染物监测，详细记录监测数据、设施运行参数、设备维护情况等信息，建立完整的运行档案，确保数据可追溯。

3. **数据报告与分析：**定期对监测数据和运行记录进行分析，形成运行报告，及时发现设施运行异常并采取整改措施，保障设施持续稳定运行。

### 4.3.3 客户服务与沟通要求

1. **服务协议规范：**与客户签订明确的服务协议，约定服务范围、运行指标、责任划分等内容，确保双方权利义务清晰。
2. **运行信息反馈：**定期向客户反馈污染治理设施运行情况、污染物处理效果等信息，接受客户监督，及时响应客户提出的问题和建议。
3. **服务质量保障：**建立服务质量保障机制，对设施运行效果进行定期评估，持续改进服务质量，提高客户满意度。

### 4.4 设备器具

1. 拥有满足污染治理设施运行、维护需求的专用设备及监测器具，如污水处理设备、废气净化装置、监测分析仪器、维护工具等，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，满足污染治理设施运行和监测的技术要求。
2. 配备必要的检测设备，如用于监测污染物浓度的仪器（如 COD 测定仪、烟尘采样器等），以及用于检测设备性能的设备（如压力表、流量计等），以监控污染治理设施运行和处理质量。

### 4.5 人员培训与档案

1. 制定员工培训计划，定期对员工进行污染治理设施运行技术、安全操作规程、环境管理知识、环保政策法规等培训，保存完整培训记录。
2. 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（如参与的污染治理项目成果等）等，便于人员管理和考核。

### 4.6 售后服务

1. 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，及时处理客户关于污染治理设施运行的咨询、投诉和建议，建立客户反馈处理流程和记录，并进行跟踪回访，确保客户满意度。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

2. 定期回访客户，了解客户对设施运行效果、服务质量等方面的反馈，收集需求和意见，持续改进污染治理设施运行服务质量。

## 4.7 作业人员要求

1. 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行、维护等相关作业。
2. 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程，在作业过程中严格执行安全规程，确保污染治理设施运行安全。
3. 经过专业培训和考核合格后上岗，熟悉污染治理设施运行流程、设备操作方法和监测规范，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

1. 在污染治理设施运行过程中注重环境保护，设施运行符合环境影响评价要求，采用环保的运行技术和方法，减少对周边生态环境的影响。
2. 合理处理设施运行过程中产生的废弃物，如废药剂、废滤芯、污泥等，分类收集、妥善存放、依法处置，避免对环境造成污染和破坏。
3. 采取措施减少污染治理设施运行过程中的能源消耗和噪声污染，如优化运行参数、选用节能设备、设置隔音设施等。

## 4.9 安全要求

1. 建立健全安全生产管理制度，制定污染治理设施运行、维护等环节的安全操作规程，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。
2. 为员工配备必要的劳动防护用品，如防护手套、防毒面具、安全帽、安全鞋等，并确保员工正确佩戴和使用。
3. 在作业现场（如设施运行车间、监测实验室、药剂储存区等）设置明显的安全警示标志，采取有效的安全防护措施。对涉及危险作业（如有限空间作业、高空作业、药剂更换等），严格执行相关安全规定，办理作业许可手续，安排专人监护。



# 欧利斯认证有限公司公开文件

4. 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

1. 采用 “文件审核 + 现场审核 + 客户满意度调查 + 持续监督” 的综合评价模式。
2. 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、设施运行及监测记录等进行详细审查，判断企业是否满足对应能力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。
3. 现场审核：评价机构派遣专业审核员到企业的污染治理设施运行现场、监测实验室、设备维护场所等现场，实地检查企业的运行流程、设备运行、人员操作、环境保护措施、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。
4. 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，收集污染治理设施委托方的满意度反馈，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，评价机构视情况进行复查。
5. 持续监督：在评价证书有效期内，评价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评价范围内污染治理设施运行服务的持续符合性、管理体系运行有效性、客户反馈情况、是否有重大变更（如设备改造、服务范围调整等）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，评价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评价有效性的重大问题（如发生重大环境污染事故、处理指标不达标等），评价机构将视情况暂停或撤销企业评价证书。

## 6 认证流程

# 欧利斯认证有限公司公开文件

## 申请受理

1. 企业向评价机构提交正式书面评价申请，同时需一并提交企业营业执照、环境污染治理设施运营资质证书、污染治理项目合同、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、设施运行及监测案例等详实申请材料。
2. 评价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

1. 评价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、设施运行流程、设备管理、应急预案、服务案例等是否符合对应能力等级标准要求。
2. 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。评价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

1. 评价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，审核员应熟悉污染治理设施运行、监测等相关专业知识。
2. 现场审核严格依据相关标准和企业申请评价范围，对企业的污染治理设施运行现场、监测实验室、运营管理场所等进行全面、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、污染物处理指标、环境保护措施、安全管理措施、客户服务等关键方面。
3. 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。

## 用户满意度调查

## 欧利斯认证有限公司公开文件

1. 在现场审核前后，评价机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的污染治理设施委托方进行满意度调查。调查内容全面涵盖运行服务质量、处理效果稳定性、服务态度、响应及时性、问题解决效果等方面。
2. 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，评价机构视情况进行复查。

### 认证决定

1. 评价机构根据文件审核、现场审核和客户满意度调查结果，对企业是否符合评价要求进行综合评价。经评价机构技术委员会审议，作出评价决定。
2. 对符合评价要求的企业，颁发相应等级的污染治理设施运行服务能力等级证书，证书有效期为 3 年。对不符合评价要求的企业，评价机构向企业出具不予评价通知，详细说明原因，并告知企业可在整改完成后重新申请评价。

### 持续监督

1. 在证书有效期内，评价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评价范围内污染治理设施运行服务的持续符合性、管理体系运行有效性、客户反馈情况、是否有重大变更（如运行规模调整、处理工艺改造等）等。
2. 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，评价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评价有效性的重大问题（如污染物处理指标严重不达标、发生重大安全事故等），评价机构将视情况暂停或撤销企业评价证书。