欧利斯认证有限公司

环境咨询（环保管家）服务认证实施规则

受控状态：受控

文件编号：**CTS OLS/GZ-0199-2026**

发布日期：**2025-07-15**

实施日期：**2026-06-10**

版本/版次：**A/1**

编制部门：技术开发部

评审人： 林任红

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
2026-06-10	修改制订	□制订 ■修订	A/1	根据 9 号公告原则要求内容修改

前 言

本实施规则是欧利斯认证有限公司开展环境咨询（环保管家）服务认证的依据。

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、林任红。

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 2026 年 6 月 10 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过环境咨询（环保管家）服务认证的组织，以及在 2026 年 9 月 10 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2027 年 9 月 10 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 2

1 范围 4

2 引用标准 4

3 术语和定义 5

4 企业资质要求 5

4.1 人员配备 5

4.2 管理制度 6

4.3 资质能力 6

4.4 设备器具 7

4.5 人员培训与档案 8

4.6 售后服务 8

4.7 作业人员要求 8

4.8 环境保护要求 8

4.9 安全要求 9

5 认证模式 9

6 认证流程 10

1 范围

本实施规则适用于从事环境咨询（环保管家）服务的企业，服务内容涵盖环境影响评价、环保合规核查、污染治理方案设计、环境风险评估、环保设施运维指导、环境监测委托、环保政策解读等综合环保服务。需注意的是，本规则不适用于仅单一从事环境监测、污染治理工程施工，且未提供全流程综合咨询服务的企业。

2 引用标准

1. T/APE P 1013-2021《环保管家服务规范》：完整规定环保管家全流程服务特性要求、服务机构内部管理要求、文件审核 + 现场核查 + 客户满意度综合评价方法，为本环境咨询（环保管家）服务认证核心主依据。

2. GB/T 24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》：仅提供企业通用环境管理体系搭建、内部管控通用框架；无环保咨询专属服务交付、服务质量、客户服务相关条款，仅作为企业内部运营配套参考文件，不可单独用于服务质量评价。

3. HJ 610-2016《环境影响评价技术导则 地下水环境》：仅规范地下水类环评报告编制技术流程与测算方法，不含任何服务流程、服务管理、服务质量评价内容，仅作为环评类咨询成果技术校核配套参考。

4. HJ 2026-2013《吸附法工业有机废气治理工程技术规范》：仅适用于工业有机废气治理工程设计、施工、验收技术校核；仅承接废气治理工程业务的环保管家项目可配套引用，不覆盖综合环境咨询全服务链条。

5. 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》《建设项目环境保护管理条例》等，确保环境咨询服务全流程符合法定要求，保障企业环保合规性及生态环境安全。

3 术语和定义

1. 环境咨询（环保管家）服务：为企业、园区等服务对象提供的 “一站式” 综合环保服务，涵盖项目前期环保咨询、建设期环保监理、运营期合规管理、退役期环境修复指导等全生命周期服务，旨在帮助服务对象实现环保合规、降低环境风险。

2. 环保管家服务能力：环境咨询企业所具备的完成环保管家服务所需的人员专业度、技术储备、资源整合能力、服务流程规范性等综合能力，是衡量企业能否有效解决服务对象环保问题的关键指标。

3. 资质等级评价：依据本规则及相关标准，对环境咨询企业的基本条件、技术团队配置、服务案例业绩、客户满意度、环保政策掌握程度等进行全面评估，确定其资质等级的过程，为服务对象选择优质环保管家提供依据。

4. 认证：由具备公信力的第三方认证机构，依据本实施规则及相关标准，证明环境咨询企业的环保管家服务符合特定要求的合格评定活动，增强企业在环保咨询市场中的可信度与竞争力。

4 企业资质要求

4.1 人员配备

1. 企业应设立环境咨询部、技术方案部、风险评估部、政策研究部、客户服务部等专职部门或配备专职管理人员，明确各部门及人员在服务对接、方案编制、现场勘查、售后跟踪等环节的职责。

2. 各级资质企业需按对应要求配备足够数量的专业技术人员，其中持有环境影响评价工程师、注册环保工程师、环境风险评估师等资格证书的人员占比不低于 30%，且高级职称人员占比不低于 15%。

3. 所有服务人员（含现场勘查、方案编制、政策咨询人员）均需经环保专业培训，熟悉环保法律法规及污染治理技术，人员数量与服务客户规模、项目复杂程度匹配（如每 5 个服务项目至少配备 1 名专职技术人员）。

4.2 管理制度

1. 建立健全内部管理制度，包括服务流程管理办法、技术方案三级审核制度、客户信息保密制度、服务质量跟踪机制、环境风险应急响应制度、客户投诉处理流程等。

2. 制定详细的服务操作规范，如《现场勘查作业指导书》《环保合规核查清单》《污染治理方案编制指南》《环境风险评估报告编制标准》等文件，确保服务全流程可追溯、标准化。

3. 建立应急预案，具备为服务对象提供环境突发事件（如超标排放、危废泄漏）应急处置方案设计、应急演练指导的能力，同时企业自身需建立服务过程中突发问题（如方案争议、政策变动）的内部响应机制，每年至少组织 1 次应急演练。

4.3 资质能力

1. 具备综合环保咨询服务能力，能根据服务对象行业特性（如化工、医药、机械制造）提供定制化方案，近 3 年服务客户的环保合规达标率不低于 95%，服务成果（如环评报告、核查报告）通过率不低于行业平均水平。

2. 从事涉密环境咨询（如军工企业环保服务）的企业，需具备相应涉密资质；从事环境影响评价、环保设施运维指导的企业，需具备对应专项资质（如环评资质、环保设施运营资质）。

3. 近 3 年内无重大服务失误导致客户环保违法处罚、无虚假咨询报告、无重大服务质量投诉，且在行业主管部门无不良信用记录。

4.3.1 综合咨询服务要求

1. **服务全周期覆盖：**能覆盖服务对象全生命周期环保需求，包括项目前期（立项阶段环保政策咨询）、建设期（环保设施建设监理）、运营期（环保设施运维指导、监测委托）、退役期（场地环境调查与修复咨询）。

2. **方案针对性：**针对不同行业污染特性制定方案，如化工企业需重点包含特征污染物治理、环境风险防控内容；园区类客户需包含区域环保统筹规划、集中治污方案。

3. **政策时效性：**建立环保政策动态更新机制（每月至少 1 次政策梳理），确保为客户提供的合规建议、政策解读符合最新要求（如排污许可新规、碳排放管理政策）。

4.3.2 技术支撑要求

1. **技术储备：**建立污染治理技术库（涵盖水、气、声、固废污染治理）、环保案例库（含至少 50 个不同行业服务案例），能为客户提供 2 种及以上可行的污染治理技术方案对比。

2. **资源整合：**与资质齐全的环境监测机构、污染治理工程公司、危废处置单位建立合作机制，可为客户提供 “咨询 + 资源对接” 一站式服务，合作单位资质需在有效期内。

3. **信息化应用：**运用环境风险评估软件、污染扩散模拟工具、环保管理信息系统等信息化手段，提升方案精准度（如模拟预测数据误差不超过 10%）及服务效率（如方案编制周期缩短 20%）。

4.3.3 服务质量保障要求

1. **服务闭环管理：**建立 “需求对接 - 方案编制 - 实施指导 - 效果评估 - 持续优化” 的闭环流程，每个环节需客户确认签字，关键节点（如方案提交、现场验收）需留存影像记录。

2. **合规性承诺：**对出具的咨询报告、方案承担法律责任，明确标注报告有效期及适用范围，若因方案失误导致客户环保违规，需配合客户整改并承担相应责任。

3. **应急响应效率：**设立 7×24 小时服务热线，客户突发环保问题时，市区内 24 小时、异地 48 小时内到达现场，一般问题 4 小时内提供解决方案，复杂问题 24 小时内提供临时替代方案。

4.4 设备器具

1. 配备满足现场勘查、数据采集需求的专业设备，如便携式气体检测仪（量程覆盖常见污染物）、水质快速检测包、无人机（用于大范围场地勘查）、手持 GPS 定位仪、便携式电脑（预装环境影响预测软件）等，设备需经计量校准（校准周期不超过 1 年）。

2. 建立技术资料数据库，包含最新环保标准文本、行业污染治理技术手册、典型案例报告等，配备专业文献检索工具（如中国知网环保专题数据库账号），确保技术方案依据充分。

4.5 人员培训与档案

1. 制定年度培训计划，定期开展政策更新培训（如每季度 1 次最新法规解读）、技术提升培训（如污染治理新技术应用）、服务规范培训，保存培训记录及考核结果（考核合格率需达 100%）。

2. 建立专业人员技术档案，包含个人基本信息、资质证书、培训经历、负责项目清单及客户评价，作为人员晋升、服务能力评估的依据。

4.6 售后服务

1. 设立专职客户服务团队，建立客户档案（含设备信息、服务合同、方案文本、验收报告），每季度对客户进行 1 次回访，了解方案实施效果及新需求，回访记录需存档备查。

2. 为客户提供免费政策更新推送服务（如每月 1 次政策简报），服务合同到期后 6 个月内，提供 1 次免费环保合规复查，质保期内（至少 1 年）免费提供技术咨询支持。

4.7 作业人员要求

1. 作业人员身体健康，每年进行 1 次体检，无妨碍现场勘查的疾病（如高血压、哮喘），持有健康证明。

2. 具备良好职业道德，遵守客户档案保密规定，不泄露客户生产工艺、污染物排放等敏感信息；现场作业时爱护客户场地设施，保持现场整洁。

3. 经培训考核合格后上岗，熟悉服务流程、设备操作及安全规范，能独立完成基础咨询任务（如填写勘查记录、解答基础政策问题）。

4.8 环境保护要求

1. 企业自身运营符合环保要求，办公场所推行绿色办公（如无纸化办公、节能设备使用），服务过程中产生的纸质资料、电子废弃物分类回收，不随意丢弃。

2. 现场勘查时遵守客户环保管理规定，不进入生态敏感区域（如自然保护区核心区），不触碰污染治理设施导致二次污染，勘查后及时清理现场垃圾。

4.9 安全要求

1. 建立安全生产管理制度，明确现场勘查、实验室操作等环节的安全职责，对员工进行安全培训（如化学品安全、高空作业安全），培训不合格者不得上岗。

2. 为作业人员配备必要的劳动防护用品，如现场勘查人员配备防毒面具、防化服，实验室人员配备护目镜、防护手套，确保正确佩戴使用。

3. 作业现场（如勘查现场、实验室）设置安全警示标志，涉及危险作业（如有限空间勘查、化学品检测）需执行作业许可制度，安排专人监护；办公场所及实验室配备消防器材，每半年组织 1 次消防演练。

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。

1. 文件审核：对企业提交的资质证明、人员档案、管理制度、服务案例、技术方案等材料进行审查，判断是否满足资质等级基本条件及文件化管理要求，初步评估服务体系合规性。

2. 现场审核：认证机构派遣专业审核员到企业办公场所及服务现场（如正在服务的工业园区、企业），实地检查服务流程执行、人员专业能力（如现场提问政策要点）、技术方案质量、安全防护措施，验证实际服务与标准的符合性。

3. 客户满意度调查：通过问卷调查、电话回访等方式，随机选取企业近 2 年服务的 10-20 家客户，调查内容包括服务专业性、方案可行性、响

应及时性、问题解决效果，客户满意度需达 85% 以上（含 85%），未达标则企业需整改并复查。

4. 持续监督：证书有效期内，认证机构每年开展 1 次监督审核，重点检查服务体系持续性（如新增案例规范性）、政策更新后的服务适应性、客户投诉处理情况。若发现严重不符合项（如提供虚假报告、服务导致客户重大环保事故），暂停或撤销认证证书。

6 认证流程

申请受理

1. 企业向认证机构提交书面认证申请，同时提交企业营业执照、专项资质证书、人员名单及资质证明、服务范围说明、近 3 年服务案例清单（含合同关键页、验收报告）、管理制度文件等材料。

2. 认证机构在收到材料后 5 个工作日内完成初步审查，材料不完整的通知企业补充，符合要求的出具《受理通知书》。

文件审核

1. 审核员对受理材料进行详细审查，重点核查人员资质达标情况、管理制度完整性、服务流程闭环性、案例方案合规性，出具《文件审核报告》并指出不符合项。

2. 企业需在 30 个工作日内完成整改并提交《整改报告》，认证机构验证整改有效后，进入现场审核阶段。

现场审核

1. 认证机构与企业协商确定审核时间，提前 7 个工作日发出《现场审核通知》，审核组由 2 名及以上熟悉环保咨询业务的审核员组成。

2. 现场审核覆盖企业办公场所（检查档案管理、设备配置）及至少 2 个服务现场（检查服务实施过程），通过查阅记录、人员访谈、客户沟通等方式收集证据，记录不符合项。

3. 审核结束后召开末次会议，通报审核结果，明确整改要求及期限（一般 20 个工作日）。

客户满意度调查

1. 现场审核期间同步开展客户满意度调查，统计得分；若未达标，企业需在 1 个月内制定改进措施，认证机构在 3 个月后复查，复查合格方可进入认证决定环节。

认证决定

1. 认证机构根据文件审核、现场审核、客户满意度调查结果综合评价，经技术委员会审议后作出认证决定。

2. 对符合要求的企业颁发《环境咨询（环保管家）服务资质等级证书》（有效期 3 年）；对不符合要求的出具《不予认证通知》，说明原因并允许 6 个月后重新申请。

持续监督

1. 获证企业在证书有效期内每年接受 1 次监督审核，需提交《年度服务报告》（含新增案例、客户投诉处理、政策更新应对情况）。

2. 监督审核发现一般不符合项的，企业需在 1 个月内整改；发现严重不符合项（如服务导致客户环保违法处罚）的，暂停证书，整改合格后可申请恢复，逾期未整改的撤销证书。