

欧利斯认证有限公司

环境综合咨询（环保管家）服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0162-2026

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

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展环境综合咨询（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，对于已通过环境综合咨询（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 9

4.9 安全要求 9

5 认证模式 9

6 认证流程 10

1 范围

本技术规范适用于从事环境综合咨询（环保管家）服务的企业，服务内容涵盖环境影响评价、环保合规性审核、污染治理方案设计、环境风险评估、环保设施运营指导、环境监测委托、环保政策咨询等综合环保服务。需要注意的是，本规范不适用于仅单一从事环境监测或污染治理工程施工且未提供综合咨询服务的企业。

2 引用标准

1. GB/T 27400-2022：指导识别、量化服务特性（可测量、可验证的服务质量指标）；规范服务管理体系审查维度（人员、合同、过程、档案、投诉、持续改进）；规定全套评价方法：认证模式选择、抽样方案、现场测评、资料核查、不合格分级、符合性判定、年度监督、再认证规则；
2. GB/T 35966-2018：环保管家属于环境高技术专业咨询服务，本标准专门覆盖环境技术服务、第三方咨询类服务业，建立高技术服务业统一评价原则、评价维度、打分流程与评价报告规范；提供咨询类服务通用量化指标编制方法（响应时效、交付准时率、差错控制、回访机制、投诉闭环周期），支撑认证规则中可测评服务特性清单编制；
3. T/ZAEP1 01-2020《环保管家服务规范》：明确环保管家全流程交付质量指标：隐患排查完整率、报告交付时限、技术资料差错控制、现场巡查频次、环保问题响应时限、受托企业合规达标率等可测评服务特性，填补国标无环保细分服务指标的短板；统一机构人员资质、服务合同管理、现场服务流程、环境资料保密、档案留存、客户回访、问题整改跟踪、风险防控、年度复盘等全链条服务管理体系要求；

欧利斯认证有限公司公开文件

4. 其他相关的国家、行业标准及法律法规：《中华人民共和国环境保护法》《排污许可管理条例》等多方面的标准和法规，确保环境综合咨询服务全方位符合法定要求，保障企业环保合规性及生态环境安全。

3 术语和定义

1. 环境综合咨询（环保管家）服务：为企业或园区提供的一站式、全流程环保综合服务，涵盖环保政策解读、污染预防方案设计、环保设施运维指导、环境风险管控、环保合规核查等，旨在帮助服务对象实现环保合规、降低环境风险、提升环境管理水平。
2. 环保管家服务能力：环境综合咨询企业所具备的提供专业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：依据相关标准和规范，对环境综合咨询企业的专业团队配置、服务案例业绩、技术方案质量、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证明环境综合咨询企业符合特定环保管家服务标准或技术规范的合格评定活动，增强企业在环保咨询市场中的专业可信度和竞争力。

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，明确各部门和人员在环保管家服务各环节的职责（如咨询对接、方案编制、现场勘查、后期跟踪等）。
2. 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，如持有环境影响评价工程师资格证书、注册环保工程师证书、环境风险评估师证书等的人员，其中高级职称人员占比不低于 20%。

欧利斯认证有限公司公开文件

3. 所有服务人员（包括现场勘查人员、方案编制人员、政策咨询人员等）均需经过环保专业培训，熟悉环保法律法规及各类污染治理技术，且人员数量与服务客户规模、项目复杂程度相匹配。

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、技术方案评审制度、客户信息保密制度、服务质量跟踪制度、环境风险防范制度、投诉处理机制等。
2. 制定详细的服务操作规范，如现场勘查标准流程、环境影响评价咨询要点、污染治理方案编制指南、环保合规性核查清单等文件，确保服务过程标准化、可追溯。
3. 建立环境应急咨询预案，具备为服务对象提供环境突发事件应急处置方案制定、应急演练指导等服务的能力，同时企业自身需建立服务过程中突发环境问题的内部响应机制。

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（如工业企业、产业园区、医疗机构等）的行业特点和环保需求，提供定制化环保管家服务方案，近 3 年服务客户中环保合规达标率不低于 95%。
2. 从事环境影响评价、污染治理设施运营指导等专项服务的企业，应具备对应的专项资质（如环境影响评价资质、环保设施运营资质等），确保服务合法性。
3. 具有良好的行业信誉，近 3 年内无重大服务失误导致客户环保违法处罚记录、无虚假环保咨询报告案例、无重大服务质量投诉，服务成果（如环评报告、治理方案）通过率不低于行业平均水平。

4.3.1 综合咨询服务要求

1. **服务全面性：**能覆盖服务对象全生命周期的环保需求，包括项目前期（立项阶段环保咨询）、建设期（环保设施建设指导）、运营期（环保设施运维、监测委托、合规核查）、退役期（场地环境调查与修复咨询）等阶段。

2. **方案针对性：**针对不同行业（如化工、医药、机械制造等）的环保特性，制定符合行业污染特点的个性化服务方案，例如对化工企业重点强化特征污染物治理和环境风险管控咨询。
3. **政策时效性：**建立环保政策动态更新机制，确保为服务对象提供的政策解读、合规建议符合最新法律法规要求（如排污许可制度、碳排放管理等政策变化）。

4.3.2 技术支撑要求

1. **技术储备：**拥有污染治理技术库（涵盖水、气、声、固废等污染类型）、环保设施运维案例库、环境风险应急处理案例库等，能为服务对象提供科学、可行的技术方案。
2. **资源整合：**具备整合外部优质资源的能力，如与资质齐全的环境监测机构、污染治理工程公司、危废处置单位等建立合作机制，为服务对象提供一站式资源对接服务。
3. **信息化手段：**运用环保管理信息系统、环境风险评估软件、污染扩散模拟工具等信息化技术，提升服务效率和方案精准度，例如通过软件模拟预测废气排放对周边环境的影响。

4.3.3 服务质量保障要求

1. **服务流程闭环：**建立“需求对接 - 方案编制 - 实施指导 - 效果评估 - 持续优化”的闭环服务流程，每个环节设置质量控制点（如方案需经三级审核方可提交客户）。
2. **合规性承诺：**确保所提供的咨询建议、技术方案符合现行环保法律法规要求，为服务对象出具的合规性核查报告需承担法律责任。
3. **应急响应效率：**针对服务对象突发环境问题（如超标排放、危废泄漏等），能在 24 小时内响应并提供专业应急处置咨询建议。

4.4 设备器具

1. 配备满足现场勘查、数据采集、方案演示需求的专业设备，如便携式气体检测仪、水质快速检测包、无人机（用于大范围场地勘查）、投影

欧利斯认证有限公司公开文件

仪、便携式电脑（安装环境影响预测软件）等，设备清单与服务范围匹配，且经计量校准合格。

2. 建立服务所需的技术资料数据库，包括各类环保标准文本、行业污染治理技术手册、典型案例分析报告等，并配备专业文献检索工具，确保技术方案的科学性和依据性。

4.5 人员培训与档案

1. 制定年度员工培训计划，定期开展环保政策更新培训（如每月一次最新法规解读）、专业技术提升培训（如污染治理新技术应用）、服务流程规范培训等，保存培训记录及考核结果，确保员工专业能力持续符合服务要求。
2. 建立专业人员技术档案，包括个人学历、专业资质证书、培训经历、负责的服务项目及成果评价（如客户反馈）等，作为人员能力评估和晋升的依据。

4.6 售后服务

1. 设立专职客户服务团队，建立服务后跟踪机制，对已完成的咨询项目（如环评咨询、治理方案）进行定期回访（至少每季度一次），了解方案实施效果及新的环保需求。
2. 为服务对象提供环保政策动态推送服务（如通过邮件、微信群定期发送政策更新通知），对服务期内出现的新环保问题提供免费咨询解答，建立客户满意度评价体系并持续改进服务。

4.7 作业人员要求

1. 服务人员需具备环境工程、环境科学等相关专业本科及以上学历，熟悉至少 1 个行业的环保特性及治理技术，能独立完成现场勘查和基础咨询工作。
2. 具备良好的职业道德和保密意识，遵守服务对象的环保数据保密规定，不得泄露企业生产工艺及污染物排放等敏感信息。
3. 经过企业内部服务规范培训并考核合格后上岗，熟悉服务流程、沟通技巧及应急咨询响应机制，能准确理解客户需求并提供专业建议。

4.8 环境保护要求

1. 企业自身运营过程中注重环保，办公场所推行绿色办公（如无纸化办公、节能设备使用），对服务过程中产生的纸质资料、电子废弃物等进行分类处理，符合环保要求。
2. 在为服务对象提供现场勘查服务时，遵守服务对象的环保管理规定，避免因勘查行为对现场环境造成扰动（如不随意进入生态敏感区域、不触碰污染治理设施导致二次污染）。

4.9 安全要求

1. 建立服务人员安全保障制度，为开展现场勘查（尤其是化工、危废处理等高危行业现场）的人员配备必要的个人防护装备（如防毒面具、防化服、安全帽等），并进行安全培训（如现场应急逃生知识）。
2. 制定现场勘查安全操作规程，明确进入受限空间、高危场所的审批流程，安排专人进行安全监护，确保服务人员人身安全。
3. 办公场所配备消防器材、应急照明等安全设施，定期组织消防安全演练，确保员工掌握基本安全防护技能。

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、管理制度文件、服务流程规范、过往服务案例（包括方案文本、客户评价）等进行审查，判断企业是否满足资质等级的基本条件及文件化管理要求，初步评估服务体系的合规性。
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、工业企业），实地检查服务流程执行情况、人员专业能力（如现场提问环保政策要点）、技术方案质量、安全防护措施等，验证实际服务与标准要求的符合性。

欧利斯认证有限公司公开文件

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 家客户进行满意度调查，内容包括服务专业性、方案可行性、响应及时性、问题解决效果等，客户满意度需达到 85% 以上（含 85%），否则需限期整改并复查。
4. 持续监督：在证书有效期内，认证机构每年开展一次监督审核，重点检查服务体系运行的持续性（如新增服务案例是否符合规范）、环保政策更新后的服务适应性、客户投诉处理情况等。若发现服务存在重大缺陷（如提供虚假咨询报告导致客户违法），将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、相关专项资质证书（如环评资质）、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）、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，对材料不完整的通知企业补充，符合受理条件的出具受理通知书。

文件审核

1. 审核员对受理企业的材料进行详细审查，重点核查人员资质是否达标、管理制度是否完善、服务流程是否闭环、案例方案是否符合技术规范等，出具文件审核报告并指出不符合项。
2. 企业在 30 个工作日内完成不符合项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现场审核时间，提前 7 个工作日发出审核通知，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）和至少 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，验证服务质量与标准的符合性，记录发现的不符合项。

欧利斯认证有限公司公开文件

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

用户满意度调查

1. 现场审核期间同步开展客户满意度调查，随机抽取企业服务客户进行评价，统计满意度得分。
2. 若满意度未达标，企业需分析原因并制定改进措施，认证机构在 3 个月后进行复查，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进行综合评价，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综合咨询（环保管家）服务资质等级证书，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一次监督审核，提交年度服务报告（含新增案例、客户投诉处理情况），审核员重点检查服务体系的持续有效性。
2. 监督审核中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（如服务导致客户重大环保违法）的，认证机构将暂停证书，企业整改合格后可申请恢复，逾期未整改的撤销证书。