ICS 03.120.20
A 00

RB

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T XXXXX—XXXX

环保管家服务技术规范

Environmental Protection Butler Service Specification

（征求意见稿）

仅技术交流 请勿外传

XXXX - XX - XX 发布　　XXXX - XX - XX 实施

中国国家认证认可监督管理委员会　发布

目　　次

目次 I
前言 III
引言 III
1 范围 4
2 规范性引用文件 4
3 术语和定义 4
4 服务要求 5
4.1 通则 5
4.2 业务咨询服务 5
4.3 业务受理 6
4.4 前期咨询 7
4.5 环保技术报告编制 7
4.6 合规性评价 8
4.7 污染防治设施建设及运维检查 8
4.8 环境监测 8
4.9 管理体系建立及运行管理 9
4.10 信息公开 9
4.11 环保督（检）查预审 9
4.12 退役期咨询、 9
4.13 碳排放管理 9
4.14 绿色环保荣誉创建申报 10
4.15 环保培训 10
4.16 其他服务 10
5 管理要求 11
5.1 基本要求 11
5.2 特定要求 11
6 评价要求 13

仅技术交流，请勿外传

6.1 通则 13
6.2 评价基本方法 13
6.3 实施评价 14
附录 A （规范性附录） 环保管家服务要求测评工具 16
附录 B （资料性附录） 环保管家服务主要分类 23
附录 C （规范性附录） 环保管家服务管理要求审核工具 27

仅技术交流，请勿外传

前　言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分： 标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准由中国国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：中环联合（北京）认证中心有限公司，天津泰达低碳经济促进中心有限公司、浙江省环科院、内蒙古绿色生态产业促进会。

本标准起草人：刘娟、马骏、顾江源、郭怡、陈凤先、徐艳、刘淼、徐长玲、陈安、李晓丹

仅技术交流，请勿外传

引　言

我国环保产业正处于从高速发展向高质量发展转变的重要节点，环保任务重，压力大，从地方政府、园区、企业都面临着前所未有的环保技术服务需求。而随着“放管服”政策的指导，更多的环境治理、环境管理服务都由原来的政府导向变成了“市场化、专业化、产业化”的导向，众多机构都提出了一站式“环保管家服务”的概念和产品。

“环保管家”是一种新兴的环保技术提供方式，目的是为各组织提供一站式的综合环保技术服务。相关的政策文件已出台多年。目前市场提供“环保管家”名义的服务的机构众多，服务内容也种类繁多，对于该类服务的认证评价要求却一直缺乏，使得服务提供方、接受方、管理方都没有可以统一对话和交流的基础。

本文件的制定即以环保管家服务为对象，建立其分级认证指标体系，促进环保管家服务认证的规范化，提高社会采信水平，并帮助服务购买者选择规范、专业、可靠的环保管家服务提供组织，增强市场对整体行业的信任与信心。同时，通过实施外部评价或自评价，促进环保管家服务组织提升服务质量水平并实现持续改进，达到规范行业市场，促进行业健康可持续发展的目的。

本文件以顾客感知为基础，根据环保管家服务行业的特点，运用服务蓝图技术和服务接触理论甄别并选取环保管家服务特性要求及其管理要求，同时给出评价要求。服务特性测评采用定量评价方法，服务管理审核引入定性评价方法，综合考量后得出分级认证结果。

仅技术交流，请勿外传

环保管家服务技术规范

1 范围

本文件规定了环保管家服务认证的规范要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本文件适用于认证机构实施环保管家服务认证，也适用于环保管家服务组织（ 以下简称“ 组织”）规范其服务活动，或寻求组织的相关方（ 如行业协会） 对其符合性的确认。具体类型的环保管家服务可在此文件下制定相关服务认证要求。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 15562.1	环境保护图形标志——排放口(源)
GB 15562.2	环境保护图形标志-固体废物贮存(处置)场
GB 18597	危险废物贮存污染控制标准
GB 18599	一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准
GB 18871	电离辐射防护与辐射源安全标准
GB/T 19001	质量管理体系 要求
GB/T 19004-2020	质量管理体系 业绩改进指南
GB/T 24001	环境管理体系 要求及使用指南
GB/T 27000	合格评定 词汇和通用原则
GB/T 27205	合格评定 服务认证方案指南和示例
GB/T 27207-2020	合格评定 服务认证模式选择与应用导则
GB/T 32150	工业企业温室气体排放核算和报告通则
GB/T 36132	绿色工厂评价通则
HJ 25.4	建设用地土壤修复技术导则
HJ 25.6	污染地块地下水修复和风险管控技术导则
HJ 819	排污单位自行监测技术指南 总则
HJ/T 397	固定源废气监测技术规范

3 术语和定义

GB/T 27400 界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

环保管家服务 Environmental butler

由第三方环境组织为解决服务对象在生态环境保护方面遇到的环境问题而提供的菜单式合同服务模式为载体的环境综合服务。

3.2

合规性评价 Compliance evaluation

通过对服务对象环保要求、环境行为、环境管理程序运行等的检查，评价其履行遵守法律法规等要求情况的活动。

3.3

环境监测 Environmental monitoring

通过对反映环境质量的指标进行监视和测定，以确定环境污染状况和环境质量的高低。

3.4

环保督查 Environmental inspection

对重点地区或重点问题开展的环境保护专项监督帮扶工作。

3.5

碳排放管理 Carbon emissions management

用于建立组织碳排放方针、碳排放目标、过程和程序以实现组织碳排放总量、碳排放强度的持续改进的一系列相互关联或相互作用的要素的集合。

4 服务要求

4.1 通则

组织应致力于促进被服务方的环保合规、环境绩效提升、绿色发展。组织可提供4.3-4.16列出的部分或全部服务，以及双方议定的其他环保服务。相关服务等要求的评价，依据附录A进行。

4.2 业务咨询服务

4.2.1 官方网站

仅技术交流，请勿外传

a) 组织应向服务对象提供固定的官方网站，网站的页面感知应满足迅速、信息表达清晰，以及适宜的页面导航和说明等感官要求。

b) 组织应在官方网站上向服务对象提供环保管家服务指南，向服务对象提供包括但不限于下列内容的各类具体环保管家服务的内容介绍、服务流程、服务案例、联系方式。

c) 组织应在官方网站上向服务对象明示环保管家服务原则、服务要求、收费价格和收费方式。

4.2.2 电话咨询和投诉

a) 热线电话铃响最多 3 次必须接通， 服务对象最多重复拨打 3 次；

b) 24 小时接受各种咨询、受理投诉服务，服务内容中涉及的急情况应有电话接听受理服务。

c) 人工服务口齿清楚、语速快慢适中、语音大小适中、耐心倾听、礼貌用语情况良好；

d) 对服务对象问题解答的仔细程度和提供指导的充分性、问题回答的正确率和有效性；

e) 对需要转交后台处理信息的及时性是否符合规定；

f) 纸质记录、电子记录、语音记录系统对信息录入登记是否完整全面并及时传递；

g) 反映问题紧急或影响较大的服务应在 24 小时内处理应立即处理；一时无法解决的，须向用户耐心解释；一般服务问题，应在三天内处理。

h) 处理情况应通过上门，电话或信函等形式答复用户。

i) 反映处理满意度和及时率评价(达 100%)通过网页或表格进行记录，并按用户满意度标准进行考核。

4.3 业务受理

4.3.1 制定服务清单

根据服务对象需求制定环保管家服务清单，明确各类服务内容、时间周期、预期效果和目标。

4.3.2 成立工作组

根据服务清单中各类服务内容和时间节点，合理安排项目负责人和相关专业技术人员，宜成立服务项目组、建立项目专家库。

4.3.3 制定工作方案

结合服务对象需要，应根据服务内容和时间节点和预期目标合理制定工作方案，宜设计资料需求、现场勘查、问卷调查表格等。

4.3.4 方案沟通

受理人员应耐心和服务对象沟通工作方案和工作内容，做好答疑和解释工作。结合沟通结果调整工作方案。

4.3.5 收集相关资料

围绕服务内容收集相关资料，应准确、规范的清点服务对象提交资料充分性和有效性，对于资料不齐予以指导补充提交。材料宜为：

——服务对象基本情况；

——周边环境情况，

——地方、行业、特定区域政策、法规要求，

——适用的环境管理制度，

——项目环境影响评价手续及文件，

——污染治理设施资料，

——排污许可相关资料，

——固废管理、处置资料，

——三废污染监测资料，

——突发环境事件应急相关资料，

——清洁生产审核相关资料，

——企业环境档案，

——环境行政处罚/督查整改相关资料。

4.3.6 签署环保管家服务合同

适时签署环保管家服务合同：

a) 草拟文本交由服务对象，明确环保管家服务内容和标准，服务地点、方式和期限，收费标准，付款方式，交付要求，后续服务，全力义务和违约责任等内容；

b) 加盖合同章后，在承诺时限完成合同评审， 将正式生效合同提交给服务对象。

4.4 前期咨询

4.4.1 对照国家产业政策、地方发展规划、功能布局、三线一单体系、行业环境保护要求等为服务对象提供咨询服务，包括但不限于：

——项目选址建议；

——生产工艺建议；

——污染防治措施建议

——资源能源利用建议

4.4.2 应提供围绕服务对象需求和提供积极的、科学的、践行法律法规要求的，可持续的、且考虑经济成本的咨询服务。

4.4.3 咨询服务宜形成咨询报告，必要时，通过技术评审或专家论证。

4.5 环保技术报告编制

4.5.1 依据项目特点及相关法律法规、标准、技术规范，管理办法，政策要求，为服务对象提供环保技术报告编制服务，包括但不限于：

——环境影响评价报告书（表）；

——环境保护竣工验收报告书（表）；

——排污许可证申请，排污许可执行报告；

——突发环境事件应急预案。

4.5.2 技术报告编制应符合各技术报告编制规范要求，并做到信息全面、数据真实、建模合理、评价科学、表达准确，篇幅合理，结论明确。

4.5.3 技术报告编制过程应主动积极和服务对象确认关键环境影响及相关信息，确保报告编制的准确性。

4.5.4 技术报告应通过技术评审或专家验收。

仅技术交流，请勿外传

4.6 合规性评价

4.6.1 依据国家级地方生态环境保护要求评价服务对象履行环境影响评价及“三同时”制度情况；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。

4.6.2 依据《建设项目竣工环境保护验收暂行办法》《建设项目竣工环境保护验收技术指南污染影响类》以及各行业建设项目竣工环境保护验收技术规范（如 HJ 709，HJ/T 408 等）对服务对环保竣工验收制度执行情况评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。

4.6.3 依据服务对象排污许可证要求，评价其排污许可制度执行情况，应对包括执行报告情况，自行监测情况、信息公开情况、环境管理台账情况等进行评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。

4.6.4 依据环评批复、排放标准、地方环境行政要求等对服务对象的主要污染物排放及其监测情况进行评价，应包括废水、废气中主要污染物排放浓度、排放速率、排放总量的评价；噪声水平评价；固体废物、危险废物种、处置方式及处置方资质的评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。

4.6.5 依据《企业事业单位突发环境事件应急预案评审工作指南（试行）》（环办应急〔2018〕8 号）及服务对象备案生效的“突发环境事件应急预案”，对服务对象的应急指挥机制、应急保障、应急演练、应急培训、信息报告、应急监测等应急执行情况评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。

4.7 污染防治设施建设及运维检查

4.7.1 依据环评批复、法律法规、国家、地方及特定区域排放标准，以及批复的排污许可要求，对服务对象产生的废气（有组织及无组织）、废水、噪音、固废、危废等有效收集处理或处置等情况进行评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。

4.7.2 对污染防治设施运行和维护情况进行评价，应包括运行状态、处理效率、药剂添加、催化剂与吸附剂更换、二次污染产生及控制、污染事故发生和处理等情况进行评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。

4.7.3 危险废物及一般工业固体废物储存应符合 GB 18597、GB 18599、GB 15562.2 等。

4.7.4 废水、废气排放口应符合 HJ/T 397、GB 15562.1 等标准中相关要求；

4.7.5 辐射污染防治应符合 GB 18871 及相关管理文件要求。

4.8 环境监测

4.8.1 依据环境影响评价文件、排污许可证等行政许可文件及排污单位自行监测技术指南（HJ 819、HJ 848 等）、《国家重点监控企业自行监测及信息公开办法（试行）》等对服务对象自行监测执行情况进行评价，应包括监测因子、点位布设、监测频次、自动监测系统安装及运行情况；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。

4.8.2 依据相关标准对辐射工作场所、周围环境、个人计量开展自行监测的情况进行评价，及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。

4.9 管理体系建立及运行管理

4.9.1 依据 GB/T 24001 要求，评价服务对象环境管理体系建立、实施及相关责任落实情况；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。

4.9.2 参照各行业排污许可证申请与核发技术规范要求对企业环境管理台账记录情况进行评价，应包括：生产设施运行管理信息、污染防治设施运行管理信息、监测记录信息及其他环境管理信息等记录情况；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。

4.9.3 依据《危险废物转移管理办法》（部令 第 23 号）对服务对象的危险废物、一般工业固体废物管理台账记录管理情况进行评价，包括，危废转移联单制度执行情况，危险废物处置单位资质和备案情况，处置合同有效性等；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。

4.9.4 依据《放射性同位素与射线装置安全和防护管理办法》（部令 第 18 号）对服务对象的放射性同位素、射线装置进出、使用、维护等台账管理情况进行评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。

4.10 信息公开

4.10.1 依据排污许可证、《企业事业单位环境信息公开办法》、《国家重点监控企业自行监测及信息公开办法》对企业开展公开信息的公开方式、内容、频次及时间节点等情况的评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。

4.10.2 依据《国家重点监控企业污染源监督性监测及信息公开办法》对环境主管部门应向社会公开的信息执行情况，包括污染源监督性监测结果、未开展污染源监督性监测的原因等信息的公开方式、内容、频次及时间节点等情况的评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。

4.11 环保督（检）查预审

4.11.1 依据环保督查工作检查重点和标准，结合同类项目环保督查集中问题清单，对服务对象进行环保督督查预审，及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。

4.11.2 依据各类环保检查工作内容和执行要求，对服务对象进行环保检查预审，及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。

4.12 退役期咨询

4.12.1 依据 HJ 25.4 等对项目退役后场地开展土壤修复技术服务，形成修复方案报告。

4.12.2 依据 HJ 25.6 等对项目退役后地下水开展修复技术服务，形成修复方案报告。

4.12.3 修复方案须通过技术评审或专家论证；方案实施全过程及后续成效须接受主管部门监督。

4.13 碳排放管理

4.13.1 依据 GB/T 32150 等对服务对象的温室气体排放进行核算和报告。

4.13.2 依据 ISO 14064 系列标准、GHG Protocol(温室气体协定书)的系列标准等对服务对象提供碳盘查服务。

4.13.3 依据 ISO/TS 14067 等对服务对象的产品碳足迹进行量化和报告。

4.13.4 依据《2006 年 IPCC 国家温室气体清单指南》、“省级温室气体清单指南”等对服务对象的提供

温室清单编制技术服务。

4.13.5 依据《温室气体自愿减排交易管理暂行办法》等对服务对象提供国家核证自愿减排量（CCER）技术服务。

4.13.6 依据 PAS 2060 等对服务对象提供碳中和技术服务。

4.13.7 结合服务对象实际情况，相关技术指南，提供碳达峰路径规划。

4.13.8 组织应遵循科学、客观、公正、高效的原则开展碳排放管理技术服务；服务过程中应与服务对象耐心沟通、及时交流；接受相关方对成果的质疑并进行相关解释或整改。

4.14 绿色环保荣誉创建申报

4.14.1 依据 GB/T 36132 对企业提供绿色工厂创建技术服务。

4.14.2 依据 HJ 247、绿色园区评价要求（工信厅节函〔2016〕586 号）等对园区提供生态园区、绿色园区创建技术服务。

4.14.3 依据绿色供应链管理评价要求（工信厅节函〔2016〕586 号）、《电子电器行业绿色供应链管理企业 评价指标体系》等为企业、行业提供绿色供应链管理企业创建技术服务。

4.14.4 应积极指导服务对象完成自评价或资料整理，并协助其向主管部门报送相关材料。关注申报动态，主动、及时向服务对象反馈申报结果。

4.15 环保培训

4.15.1 结合服务对象需求提供相关环保培训服务，包括且不限于：

——国家及地方生态环境保护法律、 法规、 政策、 标准等；

——典型废气、 废水污染防治技术；

——典型环境隐患分析和常见问题解答；

——危险废物规范化管理；

——典型环境违法案例及常见问题解析；

——环境管理者培训和岗位培训等

4.15.2 培训前应建立培训课程计划，包括，培训课程清单、培训时长、师资情况、培训考核标准等。

4.15.3 培训宜通过考试、颁发培训合格证等方式对培训结果进行确认。

4.15.4 培训完成后应及时邀请被培训方反馈培训意见，包括但不限于，课程合理性、授课老师、授课方式、改进建议等方面。

4.15.5 培训应建立学员学习档案。

4.16 其他服务

4.16.1 组织应依据相关法律法规、标准、技术规范、政策法规等对服务对象提供委托或约定的环保技术服务。

4.16.2 服务应以科学、公正、客观为原则，以促进服务对象环境行为改善、环境绩效提升、环境理念树立等为引导开展。

4.16.3 服务应积极、主动、热情、专业，及时反馈服务对象及相关方需求。

仅供技术交流，请勿外传

5 管理要求

5.1 基本要求

5.1.1 组织应建立质量管理体系，确保实施和保持，并持续改进其有效性，组织应：

a) 环保管家服务组织应具有独立承担法律责任的能力，具备相应的经营证照。

b) 组织近三年未列入国家或地方公共信用信息服务平台或相关部门公布的违法或失信企业名单。

c) 组织应根据服务类型、范围和内容识别服务接触点，确定服务接触面，制定相应的服务蓝图（服务流程图），并对影响服务质量的关键点进行识别及管控，明确服务管控内容。

d) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；

e) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；

f) 监视、测量（适用时）和分析；

注 1： 组织服务质量管理体系可参照 GB/T 19001 标准要求。

注 2： 组织可采用建立服务总蓝图， 各类管家服务等子蓝图方式， 识别服务接触点，确定服务接触面。

5.1.2 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部过程，组织应确保对其实施控制。对此外包过程的控制的类型和成都应在质量管理体系中加以规定。

5.2 特定要求

5.2.1 管理目标

组织应建立包含了服务特性要求的管理目标，包括但不限于:

a) 服务对象满意度；

b) 相关第三方满意度；

c) 服务响应及时率；

d) 服务项目完成率；

e) 目标问题解决时效；

f) 培训考核通过率；

g) 设施维护率；

h) 治污处理效率达标；

i) 监测数据质量达标率；

j) 评优选线上榜率。

5.2.2 外部供方

组织应建立、实施和保持外部供方管理制度，包括但不限于：

a) 外包服务方的遴选和评价制度；

b) 重要仪器、设备、耗材的采购、验收制度；

c) 核心能力建设等服务的采购及评价制度；

d) 组织应建立、实施和保持环保服务的设计和开发控制制度，包括但不限于：

e) 获取服务对象要求的信息，策划设计和开发；

f) 建立服务总蓝图及各类环保服子蓝图；

仅技术交流，请勿外传

g) 安排服务客户参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见。

5.2.3 服务设计和开发控制

应制定并环保管家服务设计和开发控制规划，包括但不限于:

a) 策划设计和开发；

b) 获取服务用户要求的信息，以及服务用户客投诉的原因及改进方案，作为设计和开发的输

c) 入之一；

d) 建立服务总蓝图及业务咨询服务、受理服务、实施服务、服务交付等环节涉及的子服务的服务子蓝图等作为设计和开发的输入之一。

e) 可安排服务用户参与各服务设计和开发的确认工作， 并出具书面确认意见。

5.2.4 人员管理

基于适当的教育、培训、技能和经验，组织的各类人员应能够胜任本职工作。

a) 组织应建立技术人员和操作人员的评价、选择、培训和考核等制度及文件化信息。

b) 服务人员的专业、教育经历、能力以及经验等应能覆盖环境技术及管理服务、环保设施正常稳定有效运行的各个方面。

c) 服务人员应具备提供环保设备运营服务等的能力， 能够按照相应文件化信息的要求解决和处理服务提供过程中发生的常见问题， 熟悉异常和紧急情况的处理和响应。

d) 服务单应保留服务人员的授权、能力、教育和专业资格、培训、技能和经验的证明性信息和相关证据，并包含授权和（ 或） 能力确认的日期。

e) 应制定并实施工作于服务接触面的工作人员职业化培育规划，建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制，根据标准开展岗前和在岗操作技能培训，或采取其他措施以满足服务对象需求。

5.2.5 服务设备设施管理

a) 应对其所需硬件设备设施及物料的采购提出明确的控制要求， 并保留采购产品质量验收档案等文件化信息。

b) 应对供应商进行评价， 确定《硬件设备设施及物料合格供应商名录》， 并建立供应商档案及供应渠道。

c) 应对关键硬件设备设施及物料合格供应商进行定期评审， 确保其提供的产品持续符合要求。

d) 应制定明确的相应硬件设备设施及物料领用和使用的管理要求。

5.2.6 服务安全和应急管理

a) 应按照相关法律法规要求的相关要求，设置安全管理岗位，保证安全服务条件所必需的资金投入。

b) 应配备专职的安全生产管理人员，并根据需要配备兼职的安全生产管理人员。

c) 应建立和实施包括但不限于下列内容的安全生产责任制，实行安全生产目标分级管理，逐级落实安全生产目标责任，并加强监督考核。

——安全管理制度；

——安全隐患管理；

——安全教育；

——安全检查；

——应急管理。

d) 应按照相关法律法规要求的相关要求，加强从业人员劳动保护，做好防尘、防毒、防致病菌感染、防噪声、防溺水、防寒保暖和防暑降温工作，改善从业人员劳动条件。

5.2.7 服务投诉管理

a) 提供电话、电子邮件等多种顾客投诉渠道；

b) 公示投诉渠道以及投诉处理流程和方法；

c) 现场投诉尽可能在现场处理妥善；

d) 及时处理顾客投诉，告知顾客投诉处理结果，若顾客对处理结果不满意，承诺作后续处理；

e) 及时告知后续处理结果或其他投诉处理渠道；

f) 顾客投诉及处理结果有记录，档案完整，保存时间不少于 2 年。

5.2.8 服务补救管理

a) 服务补救目标；

b) 道歉和承诺方案；

c) 服务失误分析和分类；

d) 服务补救期望甄别；

e) 紧急行动方案（含补偿）和响应；

f) 服务补救结果评价等。

6 评价要求

6.1 通则

环保管家服务认证宜遵循合格评定功能法，以服务体验和互动为核心，评价服务提供和顾客感知两者均处于动态满足、适宜和协调环境下达到认证准则关于服务特性的程度。

认证机构应对评价过程进行策划、实施并形成文件，以提供客观、一致、公正和可靠的结果。认证机构需建立适宜的过程，依据本标准第4章、第5章的要求，包括：

a) 确定满足需求的服务提供能力；

b) 规定环保管家服务认证规则、 程序及评价的准则和方法并实施评价，以确保环保管家服务具备所需的能力，并评价其从事服务活动水平，评出服务等级。

认证机构应遵循客观、公正、可靠、一致、保密原则，并将评价结果及其必要的支持性材料作为组织满足要求的证据予以保留。

6.2 评价基本方法

6.2.1 业务范围

提供环保管家服务的公司等经营主体，按照服务类型大致分为工程技术和验收类管家服务和咨询管理类管家服务，具体可参见附录B。

6.2.2 认证准则

环保管家服务认证准则包括并不限于本标准第4章、第5章，以及国家相关法律法规和标准。

仅技术交流，请勿外传

应基于服务蓝图，确定环保特定服务接触过程，分析服务接触方式，识别服务特性，甄别并确定关键特性，且可测量。

环保管家服务特性宜从功能性、安全性、时间性、 舒适性、 生态性、经济性等一级特性展开， 建立可测量特性指标项目。

6.2.3 认证模式

建立基于GB/T 27207-2020中 给出的认证模式，并考虑服务要求和服务管理要求的特，包括但不限于：

a) 服务特性检验或检测（统称测评），包括公开的和神秘顾客（暗访）两种；

b) 顾客调查（功能感知）；

c) 既往服务足迹检测（验证感知）；

d) 服务设计审核；

e) 服务管理审核，以及它们的组合。

6.2.4 认证方案

认证机构应遵循GB/T 27000-2006 给定的合格评定功能法，策划并建立环保管家服务认证的方案，可参照GB/T 27205策划制定，应考虑ISO/IEC 17067:2013 要求，满足环保管家服务认证业务范围的分类和能力需求。

6.3 实施评价

依据认证范围覆盖的要求和认证方案规定实施评价活动，包括服务服务特性测评、服务管理要求审核，评价活动的结果形成文件。

6.3.1 服务特性认证测评

应制订测评方案并经实施。测评依据选用的 6.2.3 中的模式。

测评的工具采用附录 A 《环保管家要求评价表》，基于李克特 5 点式量表，赋权量化构建的服务体验评价表，设定满分值为 100 分。

6.3.2 服务管理要求的认证审核

6.3.2.1 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。 审核应包括GB/T19001，标准要求的质量管理体系，以及本文件第5章规定的内容。

6.3.2.2 5.1是实施服务管理审核的基本条件，应在进入5.2条审核前实施评审，做出符合性判断。

6.3.2.3 获得认可的认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。

6.3.2.4 组织管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。

6.3.2.5 组织特定管理要求的审核工具可参照GB/T 19004－2020标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。 表1给出了特定管理要求如何与成熟度水平相对应的通用示例。

表1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平通用模型				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定管理要求	准则 1 基本等级				准则 1 最佳等级

仅技术交流，请勿外传

根据附录C表C.1给出的管理要求审核工具实施本文件第5章管理要求的成熟度评价。

6.3.3 评价结果

6.3.3.1 组织服务认证结果分为通过、不通过。其中：

a) 通过是指管理要求的审核达到一级（含）)以上成熟度水平，且服务特性测评达到70 分(含)以上；

b) 不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平，或服务特性测评低于70分。

6.3.3.2 服务认证结果的排序，通常从低至高，即由三星级至五星级，分为3个等级，如表2所示。

6.3.3.3 服务认证结果宜根据表2综合评价其管理审核和特性测评的结果，授予级别。

6.3.3.4 考虑服务管理审核结果得出的成熟度，以及服务特性认证测评得出的算术平均值来确定。

表2服务认证结果对应级别示意表

序号	服务特性测评	管理要求审核	服务水平等级
1	90-100	四级（含）以上	★★★★★
2	80-89	四级（含）以上	★★★★
3	70-79	三级（含）以上	★★★

仅技术交流，请勿外传

附录 A
（规范性附录）
环保管家服务要求测评工具

A.1 表 A.1 给出了环保管家服务认证活动的服务要求体验评价内容，由服务认证审查员实施。

A.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施环保管家行业服务要求体验评价时：

a) 表 A.1 是根据本标准第 4 章的 4.3 至 4.16 条款要求，赋权量化构建的服务体验评价表,设定满分值为 100 分；

b) 评价内容为明显的“是，否”判断时,可用直接判断法， 判定得分和不得分；

c) 评价内容除了 b） 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α，如下：

1） 远低于预期： $0\leq\alpha\leq0.2$；

2） 低于预期： $0.2<\alpha\leq0.4$；

3） 符合预期： $0.4<\alpha\leq0.6$；

4） 高于预期： $0.6<\alpha\leq0.8$；

5） 远高于预期： $0.8<\alpha\leq1.0$。

d） 用表 A.1 中给定的每一项评价内容的分值乘以该项确定的体验系数α后求和， 得出服务要求的评价基础分：

e） 将服务要求的评价基础分乘以体验否决系数 E， 得出环保管家行业服务要求的评价分。其中， 体验否决系数 E={0,1}， 当环保管家行业服务过程中发生下列情况时 E=0， 否则 E=1：

1）评价期间发生重大责任安全事故或有责的影响恶劣的公共事件；

2）提供服务的人员无相关资质；

3）近一年内因重大违法违规行为而受到行政处罚的；

A.3 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值，当组织确定有不适用的标准条款时，不考虑该条款的评价要求。在服务认证中，针对服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

仅技术交流，请勿外传

表 A.1 环保管家服务要求测评工具

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数α	评价得分
1	4.2 业务咨询服务（10.0）	4.2.1 官方网站（5.0）	a)服务单位应向服务对象提供固定的官方网站，网站的页面感知应满足迅速、信息表达清晰，以及适宜的页面导航和说明等感官要求。 b)服务单位应在官方网站上向服务对象提供环保管家服务指南，向服务对象提供包括但不限于下列内容的各类具体环保管家服务的内容介绍、服务流程、服务案例、联系方式。 c)组织应在官方网站上向服务对象明示环保管家服务原则、服务要求、收费价格和收费方式。	5		
2		4.2.2 电话咨询和投诉（5.0）	a) 热线电话铃响最多 3 次必须接通， 服务对象最多重复拨打 3 次； b)2 4 小时接受各种咨询、受理投诉服务，服务内容中涉及的急情况应有电话接听受理服务。 c) 人工服务口齿清楚、语速快慢适中、语音大小适中、耐心倾听、礼貌用语情况良好； d) 对服务对象问题解答的仔细程度和提供指导的充分性、问题回答的正确率和有效性； e) 对需要转交后台处理信息的及时性是否符合规定；f)纸质记录、电子记录、语音记录系统对 g) 反映问题紧急或影响较大的服务应在24小时内处理应立即处理；一时无法解决的，须向用户耐心解释；一般服务问题，应在三天内处理。 h) 处理情况应通过上门，电话或信函等形式答复用户。 i) 反映处理满意度和及时率评价(达100%)通过网页或表格进行记录，并按用户满意度标准进行考核。	5		
3	4.3 业务受理（6.0）	4.3.1 制定服务清单（1.0）	根据服务对象需求制定环保管家服务清单，明确各类服务内容、时间周期、预期效果和目标。	1		
4		4.3.2 成立工作组（1.0）	根据服务清单中各类服务内容和时间节点，合理安排项目负责人和相关专业技术人员，宜成立服务项目组、建立项目专家库。	1		
5		4.3.3 制定工作方案（1.0）	结合服务对象需要，应根据服务内容和时间节点和预期目标合理制定工作方案，宜设计资料需求、现场勘查、问卷调查表格等。	1		
6		4.3.4 方案沟通（1.0）	受理人员应耐心和服务对象沟通工作方案和工作内容，做好答疑和解释工作。结合沟通结果调整工作方案。	1		

7		4.3.5　收集相关资料（1.0）	围绕服务内容收集相关资料，应准确、规范的清点服务对象提交资料充分性和有效性，对于资料不齐予以指导补充提交。	1		
8		4.3.6　签署环保管家服务合同（1.0）	适时签署环保管家服务合同： a） 草拟文本交由服务对象，明确环保管家服务内容和标准，服务地点、方式和期限，收费标准，付款方式，交付要求，后续服务，全力义务和违约责任等内容； b) 加盖合同章后，在承诺时限完成合同评审， 将正式生效合同提交给服务对象。	1		
9	4.4　前期咨询（6.0）		4.4.1　对照国家产业政策、地方发展规划、功能布局、三线一单体系、行业环境保护要求等为服务对象提供咨询服务，包括但不限于： ——项目选址建议； ——生产工艺建议； ——污染防治措施建议； ——资源能源利用建议。	2		
10			4.4.2　应提供围绕服务对象需求和提供积极的、科学的、践行法律法规要求的，可持续的、且考虑经济成本的咨询服务。	2		
11			4.4.3　咨询服务宜形成咨询报告，必要时，通过技术评审或专家论证。	2		
12	4.5　环保技术报告编制（11.0）		4.5.1　依据项目特点及相关法律法规、标准、技术规范，管理办法，政策要求，为服务对象提供环保技术报告编制服务，包括但不限于： ——环境影响评价报告书（表）； ——环境保护竣工验收报告书（表）； ——排污许可证申请，排污许可执行报告； ——突发环境事件应急预案。	3		
13			4.5.2　技术报告编制应符合各技术报告编制规范要求，并做到信息全面、数据真实、建模合理、评价科学、表达准确，篇幅合理，结论明确。	3		
14			4.5.3　技术报告编制过程应主动积极和服务对象确认关键环境影响及相关信息，确保报告编制的准确性。	3		
15			4.5.4　技术报告应通过技术评审或专家验收。	2		
16	4.6　合规性评价		4.6.1　依据国家级地方生态环境保护要求评价服务对象履行环境影响评价及“三同时”制度	2		

仅技术交流，请勿外传

	（10.0）		情况；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。			
17			4.6.2 依据《建设项目竣工环境保护验收暂行办法》、《建设项目竣工环境保护验收技术指南污染影响类》以及各行业“建设项目竣工环境保护验收技术规范”（如，HJ709，HJ/T408等）对服务对环保竣工验收制度执行情况评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。	2		
18			4.6.3 依据服务对象排污许可证要求，评价其排污许可制度执行情况，应对包括执行报告情况，自行监测情况、信息公开情况、环境管理台账情况等进行评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。	2		
19			4.6.4 依据环评批复、排放标准、地方环境行政要求等对服务对象的主要污染物排放及其监测情况进行评价，应包括废水、废气中主要污染物排放浓度、排放速率、排放总量的评价；噪声水平评价；固体废物、危险废物种、处置方式及处置方资质的评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。	2		
20			4.6.5 依据《企业事业单位突发环境事件应急预案评审工作指南（试行）》（环办应急〔2018〕8号）及服务对象备案生效的“突发环境事件应急预案”，对服务对象的应急指挥机制、应急保障、应急演练、应急培训、信息报告、应急监测等应急执行情况评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。	2		
21	4.7 污染防治设施建设及运维检查（19.4）		4.7.1 依据环评批复、法律法规、国家、地方及特定区域排放标准，产品技术要求，为服务对象提供污染物治理设施、设备，并调试服务，达到排放标准要求。	4.2		
22			4.7.2 依据环评批复、法律法规、国家、地方及特定区域排放标准，以及批复的排污许可要求，对服务对象产生的废气（有组织及无组织）、废水、噪音、固废、危废等有效收集处理或处置等情况进行评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。	3		
23			4.7.3 对污染防治设施运行和维护情况进行评价，应包括运行状态、处理效率、药剂添加、催化剂与吸附剂更换、二次污染产生及控制、污染事故发生和处理等情况进行评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。	4		
24			4.7.4 依据《国家危险废物名录》《危险废物转移管理办法》、HJ2025等对服务对象委托的危险废物进行收集、转移、处置。	4.2		

仅技术交流，请勿外传

25			4.7.5　危险废物及一般工业固体废物储存应符合GB18597、GB18599、GB15562.2、HJ025等。	1		
26			4.7.6　废水、废气排放口应符合HJ/T 397、GB15562.1等标准中相关要求；	1		
27			4.7.7　辐射污染防治应符合GB 18871及相关管理文件要求。	2		
28	4.8　环境监测（2.0）		4.8.1　依据环境影响评价文件、排污许可证等行政许可文件及“排污单位自行监测技术指南”（HJ 819、HJ 848等）、《国家重点监控企业自行监测及信息公开办法（试行）》等对服务对象自行监测执行情况进行评价，应包括监测因子、点位布设、监测频次、自动监测系统安装及运行情况；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。	1		
29			4.8.2　依据相关标准对对辐射工作场所、周围环境、个人计量开展自行监测的情况进行评价，及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。	1		
30	4.9　管理体系建立及运行管理（6）		4.9.1　依据GB/T24001要求，评价服务对象环境管理体系建立、实施及相关责任落实情况；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。	2		
31			4.9.2　参照HJ994或行业“排污学科证申请与核发技术规范要求”对企业环境管理台账记录情况进行评价，应包括，生产设施运行管理信息、污染防治设施运行管理信息、监测记录信息及其他环境管理信息等记录情况；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。	2		
32			4.9.3　依据《危险废物转移管理办法》（部令 第23号）对服务对象的危险废物、一般工业固体废物管理台账记录管理情况进行评价，包括，危废转移联单制度执行情况，危险废物处置单位资质和备案情况，处置合同有效性等；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。	1		
33			4.9.4　依据《放射性同位素与射线装置安全和防护管理办法》（部令 第18号）对服务对象的放射性同位素、射线装置进出、使用、维护等台账管理情况进行评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。	1		
34	4.10　信息公开（2.0）		4.10.1　依据排污许可证、《企业事业单位环境信息公开办法》、《国家重点监控企业自行监测及信息公开办法》对企业开展公开信息的公开方式、内容、频次及时间节点等情况的评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。	1		

仅技术交流 请勿外传

35			4.10.2 依据《国家重点监控企业污染源监督性监测及信息公开办法》对环境主管部门应向社会公开的信息执行情况，包括污染源监督性监测结果、未开展污染源监督性监测的原因等信息的公开方式、内容、频次及时间节点等情况的评价；及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成整改建议报告。	1		
36	4.11 环保督（检）查预审（3.0）		4.11.1 依据环保督查工作检查重点和标准，结合同类项目环保督查集中问题清单，对服务对象进行环保督督查预审，及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。	1		
37			4.11.2 依据各类环保检查工作内容和执行要求，对服务对象进行环保检查预审，及时对不符合情况提出整改建议，必要时形成合规建议报告。			
38	4.12 退役期咨询（10）		4.12.1 依据HJ 25.4等对项目退役后场地开展土壤修复技术服务，形成修复方案报告。	4.5		
39			4.12.2 依据HJ 25.6等对项目退役后地下水开展修复技术服务，形成修复方案报告。	4.5		
40			4.12.3 修复方案须通过技术评审或专家论证；方案实施全过程及后续成效须接受主管部门监督。	1		
41	4.13 碳排放管理（6.0）		4.13.1 依据GB/T32150等对服务对象的温室气体排放进行核算和报告。	0.5		
42			4.13.2 依据ISO14064系列标准、GHG Protocol(温室气体协定书)的系列标准等对服务对象提供碳盘查服务。	0.5		
43			4.13.3 依据ISO/TS 14067等对服务对象的产品碳足迹进行量化和报告。	0.5		
44			4.13.4 依据《2006年IPCC国家温室气体清单指南》、“省级温室气体清单指南”等对服务对象的提供温室清单编制技术服务。	1		
45			4.13.5 依据《温室气体自愿减排交易管理暂行办法》等对服务对象提供国家核证自愿减排量（CCER）技术服务。	0.5		
46			4.13.6 依据PAS2060等对服务对象提供碳中和技术服务。	0.5		
47			4.13.7 结合服务对象实际情况，相关技术指南，提供碳达峰、碳中和路径规划。	2		
48			4.13.8 服务单位应遵循科学、客观、公正、高效的原则开展碳排放管理技术服务；服务过程中应与服务对象耐心沟通、及时交流；接受相关方对成果的质疑并进行相关解释或整改。	0.5		
49	4.14 绿色环保荣誉创建申报		4.14.1 依据GBT36132对企业提供绿色工厂创建技术服务。	0.5		
50			4.14.2 依据HJ247、绿色供应链管理评价要求工信厅节函〔2016〕586号等对园区提供生态	0.5		

仅技术交流用 非官方版

	（1.6）		园区、绿色园区创建技术服务。			
51			4.14.3　依据绿色供应链管理评价要求工信厅节函〔2016〕586号、《电子电器行业绿色供应链管理企业 评价指标体系》等为企业、行业提供绿色供应链管理企业创建技术服务。	0.5		
52			4.14.4　应积极指导服务对象完成自评价或资料整理，并协助其向主管部门报送相关材料。关注申报动态，主动、及时向服务对象反馈申报结果。	0.1		
53	4.15　环保培训（4.0）		4.15.1　结合服务对象需求提供相关环保培训服务，包括且不限于： ——国家及地方生态环境保护法律、 法规、 政策、 标准等； ——典型废气、 废水污染防治技术； ——典型话剧隐患分析和常见问题解答； ——危险废物规范化管理； ——典型环境违法案例及常见问题解析； ——环境管理者培训和岗位培训等	2		
54			4.15.2　培训前应建立培训课程计划，包括，培训课程清单、培训时长、师资情况、培训考核标准等。	0.5		
55			4.15.3　培训宜通过考试、颁发培训合格证等方式对培训结果进行确认。	0.5		
56			4.15.4　培训完成后应及时邀请被培训方反馈培训意见，包括但不限于，课程合理性、授课老师、授课方式、改进建议等方面。	0.5		
57			4.15.5　培训应建立学员学习档案。	0.5		
58	4.16　其他服务（3.0）		4.16.1　服务单位应依据相关法律法规、标准、技术规范、政策法规等对服务对象提供委托或约定的环保技术服务。	1		
59			4.16.2　服务应以科学、公正、客观为原则，以促进服务对象环境行为改善、环境绩效提升、环境理念树立等为引导开展。	1		
60			4.16.3　服务应积极、主动、热情、专业，及时反馈服务对象及相关方需求。	1		
总分	100	100		100		

仅供参考，请勿外传

附录 B
（资料性附录）
环保管家服务主要分类

环保管家服务主要分为工程技术和验收类管家服务和咨询管理类管家服务和。针对两类服务种类的具体列举及说明参考表B.1和表B.2。

B..1 环境保护设施环保管家服务分类

工程技术和验收类管家服务内容包括生活污水处理、工业废水处理、除尘脱硫脱硝、工业废气处理、固体废物处理处置、生态修复和自动监、项目竣工验收控等，各类别的具体范围见附表B.1。

表 B.1　工程技术和验收类管家服务分类表

编号	服务类别	主要服务范围
1	生活污水处理	以处理生活污水为主的以下设施： 1)　城镇集中式污水处理设施； 2)　住宅小区、公共建筑物、宾馆、医院、企事业单位等的分散式生活污水处理设施； 3)　农村生活污水处理设施； 4)　自然生态水环境修复的水处理设施。
2	工业废水处理	以处理工业废水为主的以下设施： 1)　各类工业企业的废水处理设施； 2)　各类工业园区的集中式废水处理设施； 3)　生活垃圾渗滤液处理设施。
3	除尘脱硫脱硝	各类火力发电锅炉、工业锅炉、工业炉窑（冶炼炉、炼焦炉、烧结机、水泥窑等）排气中颗粒物（烟尘和粉尘）、硫氧化物、氮氧化物的净化设施。
4	工业废气处理	“除尘、脱硫、脱硝”类运营范围之外的各类固定式工业设备排气中污染物（包括恶臭、VOCs）净化设施，以及餐饮业油烟净化设施。
5	固体废物处理处置	不以资源综合利用为目的的生活垃圾、工业固体废物（不包括危险废物）、生活污水污泥、畜禽屠宰废物、人畜粪便、食品加工过程中产生的废渣以及农林产品为原料生产建材过程中产生的废渣等的处理处置设施。

仅技术交流，请勿外传

6	自动监测系统运营	1) 水污染物监控：国家或地方污染物排放标准规定的污染物项目的自动监控设施，包括：化学需氧量（CODCr）、氨氮（NH3－N）、石油类、悬浮物（SS）、pH 值、总有机碳（TOC）、总氮、总磷等。 2) 大气污染物监控：国家或地方污染物排放标准规定的污染物项目的自动监控设施，包括：二氧化硫（SO2）、氮氧化物（NOX）、烟尘、粉尘、VOCs 特征污染物等。 3) 地表水质量监测：国家或地方地表水质量标准规定的监测项目的自动监控设施。 4) 空气质量监测：国家或地方环境空气质量标准规定的监测项目的自动监控设施。 5) 监控系统：环境保护部门通过通信传输线路与自动监控设备连接用于对污染源和环境质量实施自动监控的计算机软件和设备。
7	生态修复	1) 退役设施场地修复
		2) 已污染场地修复
8	验收	项目竣工验收，监测验收、环评竣工验收

B..2 环境保护技术及管理服务分类

咨询管理类管家服务内容包括各类与环境相关的培训咨询服务、企业环境问题诊断及处理、企业产品及运行过程绿色化管理、环境绩效及合规性评价、企业环境风险识别与防控环境技术和环境管理服务等，各类别的具体范围见表B.2。

表 B.2　咨询管理类管家服务分类表

编号	服务范畴	服务类型	主要服务范围
1.	企业/机构	环保知识及环保专业知识培训	环保法规政策与标准培训、环保制度、环保知识及环保专业知识等培训
2.		企业环保规划	指导、帮助、协同企业环保标准化建设规划的实施
3.		环保法律收集、提供及解读	协同企业处理违法事宜，协调解决法律责任问题
4.		环评及验收管理	指导、帮助、协同并督促企业开展“新改扩”项目的环境影响评价；依据环评批复完成环评验收。
5.		排污许可证管理	帮助企业确定排污因子及核算排污量；办理排污许可证及例行复核监管。
6.		环境监测	为企业提供环境监测服务（环评监测、日常监测、在线监测等）
7.		企业环境管理	建立环保管理制度，建立环境管理台账；协同企业完成环保档案资料收集整理归档和管理工作等
8.		环境风险排查、环境风险评估及防控	协同企业完成突发环境事件隐患排查工作；配合、协同企业完成环境风险评估工作；协同企业完成突发环境事件隐患排查和

仅技术交流，请勿外传

			控制工作；协助企业组织环保应急演练
9.		环境信用维护	协同企业完成环境信用风险防控工作
10.		环境舆情处理	当一旦出现环境污染事件时协同企业完成环境舆情的应对工作
11.		清洁生产顾问	最新清洁生产工艺方案咨询，在企业生产的全过程贯彻清洁生产理念；实现节约原材料、能源等方面的效益。
12.		ISO14001 环境管理体系认证运行顾问	指导、协助企业建立、完善并保持 ISO14001 环境管理体系；通过 EMS 认证。
13.		绿色环保产品标志认证顾问	配合、协同企业完成绿色环保产品标志认证工作
14.		环保专项资金申报	协同企业完成环保专项资金申报资格审核和审批工作
15.		绿色信贷	协同企业完成绿色信贷申报资格审核和审批工作
16.		绿色供应链管理体系认证运行顾问	指导、协助企业建立、完善绿色供应链管理体系
17.		绿色供应链绩效评价咨询辅导	指导、协助企业建立、完善相应的绿色供应链管理体系；对其运行绩效进行相应级别的评价。
18.		绿色供应链人员能力建设	培训或辅导相关人员，培养和提升绿色供应链人员能力；
19.		绿色制造体系评价	帮助企业开展绿色制造体系自评价及第三方评价
20.		ISO50001 能源管理体系认证运行顾问	指导、协助企业建立、完善并保持 ISO50001 环境管理体系；获得 EnMS 认证证书。
21.		I 型环境标志认证咨询辅导	指导、协助企业建立、完善环境标志产品保障体系，辅导并协助企业一型环境标志产品认证。
22.		II 型环境标志认证咨询辅导	提炼企业产品环保特性；指导、协助企业建立、完善环境标志产品保障体系，辅导并协助企业二型环境标志产品验证。
23.		III 型环境标志认证咨询辅导	协助第三方编制相应的产品 EDP 报告；协助编制相关标准；辅导并协助企业三型环境标志产品验证。
24.		环保服务认证咨询辅导	指导、协助企业建立、完善相应的环保服务保障体系；培训环保服务师；通过相关认证
25.		环保设施运维服务培训	开展环保设施运维服务培训，培养和提升相关人员运维及服务能力；
26.		环保领跑者遴选咨询辅导	协助企业培育、遴选和推举绿色环保产品领跑者；
27.		中国核证减排量项目/VCS 项目/ GS 项目咨询辅导	协助企业履约过程抵扣的核算与资料搜集。
28.		碳盘查/碳核查/碳排放管理体系咨询辅导	梳理、盘活企业碳资产；协助企业履约；提升企业碳管理能力
29.		碳中和/碳足迹/减碳产	协助企业的碳资产管理，帮助企业产品和形象包装。

仅技术交流，请勿外传

		品咨询辅导	
30.		节能量审核/能源审计咨询辅导	分析企业能源构成、能耗利用率； 提升企业能源利用效率；寻找节能空间、协助获取地方财政补贴。
31.		电力需求侧评价咨询辅导	帮助企业诊断用电方式，提高终端用电效率，优化资源配置，实现电力成本最小化。
32.		公害防治管理员培训	向有日式公害防治管理需求的企业提供相应的辅导培训
33.		企业环境应急预案编制辅导	协助和辅导企业编制环境应急预案
34.		企业环境绩效评价	协助企业开展环境绩效评价，查找环境管理中存在的问题与不足；提出相应的改进意见和建议。
35.		企业环境税核算辅导	协助企业进行环境税核算；帮助企业实现减排，合理减税避税。
36.		企业环境合格供应商评价	受企业委托开展环境合格供应商评价，为企业遴选合格供应商。
37.		企业环境二方审核	受企业委托开展环境二方审核，为企业遴选合格合作方。
38.		企业社会责任认证咨询	辅导和协助企业编制企业社会责任报告；通过 ISO26000 社会责任认证。
39.		企业危化品及危险固废管理	协助和辅导企业开展危化品及危险固废的登记造册，建立相应的管理台账；指导企业进行暂存管理；协助企业遴选处理处置机构，进行申报及处理。
40.		企业合规性评价	协助和辅导企业确定应遵守的环境合规性要求，收集合规性证据，编制合规性报告。
41.		企业产品绿色设计及绿色产品设计辅导	辅导企业在产品设计时贯彻绿色理念，在产品的全生命周期中注重环境生态保护；协助企业推出绿色产品。
42.		企业绿色形象设计辅导	辅导企业在产品设计、运行管理、供应链管理、社会责任、厂容厂貌等方面梳理领好的绿色负责任的企业社会形象。
43.		企业污染治理技术评价及遴选	协助企业开展污染治理设施运营能力的评价；对采用的新的环境技术进行技术评价；遴选最佳可行技术。
44.		协助企业迎接各类的环境检查	接待各种类型的环境检查及认证活动；准备相应的各类材料；提供各类的合规性证据；协助企业对提出的问题进行整改。
45.		企业环境信息化建设	协助企业实现环境技术和环境管理的信息化平台的建设和维护，及时为企业提供相应的环境信息。
46.		其他企业环境管理贴身定制化服务	其他根据企业要求的、或上述的范围的组合服务。
47.	园区/区域	绿色园区评价	指导、协助园区通过相应级别的评价。
48.		园区生态化、循环经济化建设或改造	协助老旧园区进行生态化、循环经济化改造；协助新园区开展生态化、循环经济化建设；
49.	行政机构	公共行政部门环保咨询	为政府部门提供环保、环境标志、低碳服务、政府采购等咨询辅导
注：“企业/机构”的所有服务类型均适用于园区和行政机构下辖的相关机构开展。			

仅技术交流，请勿外传

附录 C
（规范性附录）
环保管家服务管理要求审核工具
表 C.1 服务管理成熟度等级描述

特定管理要求	成熟度与等级划分描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.1 管理目标	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求以及涵盖 5.2.1 内容的目标，各项目标可测量。	组织建立并实施丁满足适用的法律法规要求，以及涵盖 5.2.1 内存的管理目标，各项目标可测量，且基本实现，包括：提供客户需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的且标及其调整的证据。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和乘客需求，以及涵盖 5.2.1 内容的管理目标，各项目标可测量，且如期实现，包括 1)提供客户需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2）经营层及相关职能层次定期分析目标实施情况，具有自我改进意识和能力。	组织在关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和乘客需求，以及涵盖 5.2.1 内容的管理目标，各项目标可测量，且如期实现，包括 1)提供客户需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2）经营层及相关职能层次基于目标要求建立相应的 KPI（关键绩效指标）主要指标体现以客户为导向；3）定期分析目标与 KPI 实施与实现情况，具有自我改进意识和能力。	组织在关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和乘客需求，以及涵盖 5.2.1 内容的管理目标，各项目标可测量，且如期实现，包括 1)提供客户需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2）经营层及相关职能层次基于目标要求建立相应的 KPI（关键绩效指标）主要指标体现以客户为导向；3）定期分析目标与 KPI 实施与实现情况，具有自我改进意识和能力；4）目标及 KPI 的实现增强了乘客满度，提升或促进了经营绩效。
5.2.2 外部供方管理	组织建立、实施并保持 5.2.2 要求的外部供方管理制度，	组织建立、实施并保持 5.2.2 要求的外部供方管理制度，包	组织建立、实施并保持 5.2.2 要求的外部供方管理制度，包括：	组织建立、实施并保持 5.2.2 要求的外部供方管理制度，包括：1）有外	组织建立、实施并保持 5.2.2 要求的外部供方管理制度，包括： 1）

	包括： 1）有外部供方评审要求；2）有合格外部供方清单； 3）采购有记录。	括： 1）有外部供方评审要求；2）有合格外部供方清单； 3）采购记录较完整； 4）基本建立了外部供方选择、评价、 再评价制度。	1）有外部供方评审要求； 2）有合格外部供方清单； 3）采购记录完整，单据齐全； 4）已建立外部供方选择、评价、再评价制度，并定期实施评价，有基本的评价信息；5） 与社会专业服务机构签订合作协议。	部供方评审要求；2）有合格外部供方清单；3）初步建立并实施食品进货查验和用品采购验收制；4）以固定供应商为主要采购途径，采购记录完整，单据齐全；5）已建立外部供方选择、评价、再评价制度，定期实施评价，有完整的评价信息，并向外部供方反馈要求其改善； 6）与社会专业服务机构签订合作协，保证第三方提供服务的质量。	有外部供方评审要求；2）有外部供方清单；3）已建立并实施食品进货查验和用品采购验收制度；4）以固定供应商为主要采购途径，采购记录完整，单据齐全；5）已建立外部供方选择、评价、再评价制度，定期实施评价，有完整的评价信息，评价信息已用于外部供方绩效持续改善； 6）与社会专业服务机构签订合作协议，保证第三方提供服务的质量。
5.2.3 服务设计和开发控制	组织制定并实施了 5.2.3 要求的设计、改造和开发控制规划，包括：1）服务设计和开发以顾客为导向；2）采用了 2 项（含）以上的技术和方法；3）具有正式的服务总蓝图及各类服务子蓝图。	组织制定并实施了 5.2.3 要求的设计、改造和开发控制规划，包括：1）服务设计和开发以顾客为导向；2）采用了 2 项（含）以上的技术和方法；3）具有正式的服务总蓝图及各类服务子蓝图；4）运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了环保管家分类服务关键特性；5)设计开发过程，采用了 2 项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；6)基于全生命周期理论管理设计。开发过程，具有较强分析和改进能力。	组织制定并实施了 5.2.3 要求的设计、改造和开发控制规划，包括：1）服务设计和开发以顾客为导向；2）采用了 2 项（含）以上的技术和方法；3）具有正式的服务总蓝图及各类服务子蓝图。4）运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了环保管家分类服务关键特性；5)设计开发过程，采用了 2 项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；6)基于全生命周期理论管理设计。开发过程，具有较强分析和改进能力。	组织制定并实施了 5.2.3 要求的设计、改造和开发控制规划，包括：1）服务设计和开发以顾客为导向；2）采用了 2 项（含）以上的技术和方法；3）具有正式的服务总蓝图及各类服务子蓝图；4）运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了环保管家分类服务关键特性；5)设计开发过程，采用了 2 项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；6)基于全生命周期理论管理设计。开发过程，具有较强分析和改进能力；7)运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例。	组织制定并实施了 5.2.3 要求的设计、改造和开发控制规划，包括：1）服务设计和开发以顾客为导向；2）采用了 2 项（含）以上的技术和方法；3）具有正式的服务总蓝图及各类服务子蓝图。4）运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了环保管家分类服务关键特性；5)设计开发过程，采用了 2 项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；6)基于全生命周期理论管理设计。开发过程，具有较强分析和改进能力；7)运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例；8）设计了服务提供

仅技术交流，请勿外传

					和交付过程的管理，运用补救技术开发服务补救方案等；9）适用时，具有良好的设计外包控制规定和措施。
5.2.4 人员	组织制定并实施了 5.2.4 要求的关键岗位服务人员的管理制度，包括：1)设定了环保管家服务人员管理的相关目标；2）明确了环保管家服务人员管理的职责；3）环保管家关键岗位的服务人员的管理制度，并形成文件；4)特种岗位应持证上岗、定期接受健康检查；5）工作于服务接触面的从业人员职业化培育计划，包括年度计划与和服务关键特性实现人员个人的职业教育计划。	组织制定并实施了 5.2.4 要求的关键岗位服务人员的管理制度，包括：1)设定了环保管家服务人员管理的相关目标；2）明确了环保管家服务人员管理的职责；3）环保管家关键岗位的服务人员的管理制度，并形成文件；4)特种岗位应持证上岗、定期接受健康检查；5）工作于服务接触面的从业人员职业化培育计划，包括年度计划与和服务关键特性实现人员个人的职业教育计划；6）服务人员考核绩效良好，且呈现上升趋势；7)规划和计划的实施进展及预期结果；有计划地实施了定期评价，能基本满足人员考核要求。	组织制定并实施了 5.2.4 要求的关键岗位服务人员的管理制度，包括：1)设定了环保管家服务人员管理的相关目标；2）明确了环保管家服务人员管理的职责；3）环保管家关键岗位的服务人员的管理制度，并形成文件；4)特种岗位应持证上岗、定期接受健康检查；5）工作于服务接触面的从业人员职业化培育计划，包括年度计划与和服务关键特性实现人员个人的职业教育计划；6）服务人员考核绩效良好，且呈现上升趋势。7)规划和计划的实施进展及预期结果；有计划地实施了定期评价，能基本满足人员考核要求；8）有计划的实施员工满意度测评且呈上升趋势，具有自我改进的能力和意识。	组织制定并实施了 5.2.4 要求的关键岗位服务人员的管理制度，包括：1)设定了环保管家服务人员管理的相关目标；2）明确了环保管家服务人员管理的职责；3）环保管家关键岗位的服务人员的管理制度，并形成文件；4)特种岗位应持证上岗、定期接受健康检查；5）工作于服务接触面的从业人员职业化培育计划，包括年度计划与和服务关键特性实现人员个人的职业教育计划；6）服务人员考核绩效良好，且呈现上升趋势；7)规划和计划的实施进展及预期结果；有计划地实施了定期评价，能基本满足人员考核要求；8）有计划的实施员工满意度测评且呈上升趋势，具有自我改进的能力和意识；9)能提供 3 年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；10)具有较强的自我分析、改进意识和能力，并提供相关示例； 11）对各项服务人员管理制度进行定期评审	组织制定并实施了 5.2.4 要求的关键岗位服务人员的管理制度，包括：1)设定了环保管家服务人员管理的相关目标；2）明确了环保管家服务人员管理的职责；3）环保管家关键岗位的服务人员的管理制度，并形成文件；4)特种岗位应持证上岗、定期接受健康检查；5）工作于服务接触面的从业人员职业化培育计划，包括年度计划与和服务关键特性实现人员个人的职业教育计划；6）服务人员考核绩效良好，且呈现上升趋势；7)规划和计划的实施进展及预期结果；有计划地实施了定期评价，能基本满足人员考核要求；8）有计划的实施员工满意度测评且呈上升趋势，具有自我改进的能力和意识；9)能提供 3 年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；10)具有较强的自我分析、改进意识和能力，并提供相关示例。 11）对各项服务人员管理制度进行

仅技术交流，请勿外传

				12）和顾客有直接接触的服务人员，如垃圾清运服务及分类巡查人员的能力、意识以及精神面貌良好，服务热情。	定期评审。12）和顾客有直接接触的服务人员的能力、意识以及精神面貌良好，服务热情。13）针对服务提供过程中发生的服务人员相关问题，进行识别和分析，并对相关管理规定和培训内容进行改进。14）建立了员工与顾客满意度相关性分析，提供良好实践案例。
5.2.5 服务设施设备管理	组织建立并实施了5.2.5要求的关键设施设备和标志的管理制度，包括：1）对服务关键设施设备和标志均设置了管理目标，建立了关键设施设备的台账；2）建立并实施了设备和标志维修的相关管理规定，但未根据设备和标志维修方式，分类明确各种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则；3）主要设备和标志采取委外维修的方式，但没有相关记录证明对委外维修活动未进行相应有效控制；4）明确维修手续和凭证，但未对施工计划执行情况进行统计分析；5）建立并实施设备的档案管理制度，但部分设施设备资料有	组织建立并实施了 5.2.5 要求的关键运营设施设备和标志的管理制度，包括：1）对服务关键运营设施设备和标志均设置了管理目标，建立了关键运营设施设备的台账；大部分满足相关国标、地标的要求；2）建立并实施了设备和标志维修的相关管理规定，根据设备维修方式，分别明确年检、保养和故障修三种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则，按期年检；3）主要设备采取委外但未根据设备和标志维修方式，有相关记录证明对委外维修活动未进行相应有效控制；4）明确维修手续和凭证，对施工计划执行情况进行统计分析；5）建立	组织建立并实施了 5.2.5 要求的关键运营设施设备和标志的管理制度，包括：1）对服务关键运营设施设备和标志均设置了管理目标，建立了关键运营设施设备的台账；大部分满足相关国标、地标的要求；2）建立并实施了设备和标志维修的相关管理规定，根据设备维修方式，分别明确年检、保养和故障修三种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则，按期年检；3）主要设备采取委外但未根据设备和标志维修方式，有相关记录证明对委外维修活动未进行相应有效控制；4）明确维修手续和凭证，对施工计划执行情况进行统计分析；5）建立并实施设备的档案管理制度，并确保采购合	组织建立并实施了5.2.5要求的关键运营设施设备和标志的管理制度，包括：1）对服务关键运营设施设备和标志均设置了管理目标，建立了关键运营设施设备的台账；大部分满足相关国标、地标的要求；2）建立并实施了设备和标志维修的相关管理规定，根据设备维修方式，分别明确年检、保养和故障修三种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则，按期年检；3）主要设备采取委外但未根据设备和标志维修方式，有相关记录证明对委外维修活动未进行相应有效控制；4）明确维修手续和凭证，对施工计划执行情况进行统计分析；5）建立并实施设备的档案管理制度，并确保采购合同、设备档案、维修保养记录、图纸和培训手册等基础资料完整；6）	组织建立并实施了 5.2.5 要求的关键运营设施设备和标志的管理制度，包括：1）对服务关键运营设施设备和标志均设置了管理目标，建立了关键运营设施设备的台账；大部分满足相关国标、地标的要求；2）建立并实施了设备运行的软件监视管理系统；3）建立并实施了设备和标志维修的相关管理规定，根据设备维修方式，分别明确年检、保养和故障修三种维修方式对应的适用范围、判定和实施准则，按期年检；4）主要设备采取委外但未根据设备和标志维修方式，有相关记录证明对委外维修活动未进行相应有效控制；5）明确维修手续和凭证，对施工计划执行情况进行统计分析；6）建立并实施设备的档案管理制度，确保采购

	缺失的情况；6）对关键设施设备和标志开展日常巡查、测试和维修等，但无相关监视测量准则；7）各设施和标志大部分管理指标的考核均达标。但仍有大量客户反应多项服务设施标志理解模糊、不清晰、易误导，设施不完善；8）设备采购建立了供应商管理制度、实施供应商评价、设备设施及物料的采购提出明确的控制要求。	并实施设备的档案管理制度；6）对关键设施设备和标志开展日常巡查、测试和维修等，有设施的监视和测量准则；7）各类设施和标志大部分管理指标的考核均达标；8）设备采购建立了供应商管理制度、实施供应商评价、设备设施及物料的采购提出明确的控制要求并加以验证。	同、设备档案、维修保养记录、图纸和培训手册等基础资料完整；6）对关键设施设备和标志开展日常巡查、测试和维修等，有设施的监视和测量准则，有按照其加以实施记录；7）有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，完好率，运行率均达标；8）设备采购建立了供应商管理制度、实施供应商评价、设备设施及物料的采购提出明确的控制要求并加以验证。	对关键设施设备和标志开展日常巡查、测试和维修等，有设施的监视和测量准则，有按照其加以实施记录；7）有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，完好率，运行率均达标并呈上升趋势；8）设备采购建立了供应商管理制度、实施供应商评价、设备设施及物料的采购提出明确的控制要求并加以验证。	合同、设备档案、维修保养记录、图纸和培训手册等基础资料完整；7）设施设备和标志开展日常巡查、测试和维修等，有设施的监视和测量准则，有按照其加以实施记录；8）有效保障各项设施设备技术状态良好，功能使用正常，完好率，运行率均达标并保持较高水平；9）设备采购建立了供应商管理制度、实施供应商评价、设备设施及物料的采购提出明确的控制要求并加以验证。
5.2.6 服务安全和应急管理	组织建立并实施了 5.2.6 要求的：1） 适用的法律法规；2）设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责。	组织建立并实施了 5.2.6 要求的：1） 适用的法律法规；2）设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3）各项安全管理规定有效设施，考核期内无重大安全事故发生。	组织建立并实施了 5.2.6 要求的：1） 适用的法律法规；2）设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3）建立了覆盖整个服务场所服务状况的监体系，能有效的进行服务监控；4）各项安全管理规定有效设施，考核期内无重大安全事故发生。	组织建立并实施了 5.2.6 要求的：1）适用的法律法规；2）设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3）建立了覆盖整个服务场所服务状况的监体系，能有效的进行服务监控；4）各项安全管理规定有效设施，考核期内无重大安全事故发生。5）定期评审各项安全管理制度的有效性，并加以改进。	组织建立并实施了 5.2.6 要求的：1） 适用的法律法规；2）设定各项安全管理目标，明确各项安全管理职责；3）建立了覆盖整个服务场所服务状况的监体系，能有效的进行服务监控；4）各项安全管理规定有效设施，考核期内无重大安全事故发生。5）定期评审各项安全管理制度的有效性，并加以改进。6）针对典型安全事件进行分析，并形成典型案例，纳入相关培训，提高员工的安全意识和处理技能。

仅技术交流，请勿外传

5.2.7 服务投诉管理	组织按5.2.7建立了服务投诉管理制度，包括：1)建立服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）部门； 2）设置了服务投诉管理的目标和相应职责，但监督投诉渠道存在不畅通的情况；3）客户投诉能得到有效处理，但处理时限较长，部分客户投诉记录档案不完整。	组织按 5.2.7 建立了服务投诉管理制度，包括：1)建立服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）部门；2）设置了服务投诉管理的目标和相应职责，监督投诉渠道畅通。在官方公开渠道、各服务场所公布服务监督电话、服务监督机构通信地址；3）客户投诉能得到有效处理，但处理时限较长，部分客户投诉记录档案不完整。	组织按 5.2.7 建立了服务投诉管理制度，包括：1)建立服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）部门；2）设置了服务投诉管理的目标和相应职责，监督投诉渠道畅通。在官方公开渠道、各服务场所公布服务监督电话、服务监督机构通信地址；3）客户投诉能得到有效处 理，并将结果反馈给投诉方，对投诉及其处理过程进行记录并归档，但未进行相应的分析； 4）考核期内的顾客投诉处理目标考核结果达标。	组织按5.2.7建立了服务投诉管理制度，包括:1)建立服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）部门；2）设置了服务投诉管理的目标和相应职责，监督投诉渠道畅通。在官方公开渠道、各服务场所公布服务监督电话，大量利用微信公众号等信息化手段设置投诉渠道，监督渠道畅通；3）顾客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给投诉方，对投诉及其处理过程进行记录并归档，进行了相应的分析； 4）考核期内的顾客投诉处理目标考核结果达标，投诉率呈下降趋势。	组织按 5.2.7 建立了服务投诉管理制度，包括：1)建立服务投诉监督机制，设置了服务监督（投诉处理）部门； 2）设置了服务投诉管理的目标和相应职责，监督投诉渠道畅通。在官方公开渠道、各服务场所公布服务监督电话，大量利用微信公众号等信息化手段设置投诉渠道，监督渠道畅通；3）顾客投诉能得到有效处理，并将结果反馈给投诉方，对投诉及其处理过程进行记录并归档，进行了相应的分析；4）考核期内的顾客投诉处理目标考核结果达标，投诉率呈下降趋势；5)宜典型顾客投诉进行原因分析，进行相应改进，并制作成案例纳入相关培训教材。
5.2.8 服务补救管理	组织建立、实施并保持 5.2.8 要求的补救措施，包括： 1）初步制定补救目标； 2）初步建立文件化道歉和承诺方案，组织对补救措施的选择较为随意。	组织建立、实施并保持 5.2.8 要求的补救措施，包括：1）初步制定补救目标；2）初步建立文件化道歉和承诺方案，服务失误和服务补救期望有初步分析；3）结合分析结果，制定行动方案和响应，响应速度较慢； 4）有初步的服务补救结果评价。	组织建立、实施并保持 5.2.8 要求的补救措施，包括： 1）制定补救目标；2）建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析；3）结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；4）有较详细的服务补救结果评价。	组织建立、实施并保持 5.2.8 要求的补救措施，包括：1）制定补救目标；2）建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析；3）结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；4）有较详细的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于采取纠正措施。	组织建立、实施并保持 5.2.8 要求的补救措施，包括：1）制定补救目标；2）建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析；3）结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；4）有良好服务补救的案例，实服务补救措施的有效性；5）有完整的服务补救结果评价，相应的

仅供技术交流，请勿外传

					处理结果已用于持续改进活动。
注： 组织某个条款的当前成熟度指的是与表中描述没有差距的最高成熟度级别。					

仅技术交流，请勿外传

C.3　表 C.2 给出了环保管家服务管理要求各条成熟度对应分值。

C.4　在实施环保管家服务管理要求的成熟度评价时：

a)　根据表 B.1 对 5.2.1～5.2.7 的成熟度进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；

b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；

c)　管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数 M={O，1)，当环保管家服务管理发生下列任一情况时 M=0，否则 M=1；

1)　5.2.1～5.2.7 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；

2)　5.2.3、5.2.4、5.2.5、5.2.6 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

d)　根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

1) 20 分(含)～40 分，一级，单项条款得分不应低于“1”分；

2) 40 分(含)～60 分，二级，单项条款得分不应低于“2”分；

3) 60 分(含)～80 分，三级，单项条款得分不应低于“3”分；

4) 80 分(含)～90 分，四级，单项条款得分不应低于“3”分；

5) 90 分(含)～100 分，五级，单项条款得分不应低于“3”分。

表 B.2 垃圾分类服务管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求条目	总分值	成熟度分值				
		一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
5.2.1	10	2	4	6	8	10
5.2.2	10	2	4	6	8	10
5.2.3	20	4	8	12	16	20
5.2.4	25	5	10	15	20	25
5.2.5	10	2	4	6	8	10
5.2.6	10	2	4	6	8	10
5.2.7	10	2	4	6	8	10
5.2.8	5	1	2	3	4	5
合计	100					

仅技术交流，请勿外传

参 考 文 献

GB/T 1.1	标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则
GB/T 19010	质量管理 顾客满意 组织行为规范指南
GB/T 24620	服务标准制定导则 考虑消费者需求
GB/T 27400	合格评定 服务认证技术通则
DB T1179-2019	第三方环保服务规范
HJ 709	建设项目竣工环境保护验收技术规范 纺织染整
HJ 848	排污单位自行监测技术指南 水泥工业
HJ 994	污染源源强核算技术指南 化肥工业
HJ/T 408	建设项目竣工环境保护验收技术规范 造纸工业
T/ZAEPI 01-2020	环保管家服务规范

仅技术交流，请勿外传