

认证认可行业标准

项目统一编号：2019RB002

《环保管家服务技术规范》 编制说明（征求意见稿）

《环保管家服务技术规范》编制组

二〇二一年七月

2、背景情况

<p>2.1 目的、意义 (工作开展背景 及要求)</p>	<p>我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段，正处在转变发展方式、优化经济结构、转换增长动力的攻关期。经济高质量发展的措施最终都要落脚到提高保障和改善民生水平上来，也就是高质量制造高质量产品、高质量环境。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，战场多，从地方政府、园区、企业都面临着前所未有的环保技术服务压力。而随着“放管服”政策的指导，越来越多鼓励第三方提供环保技术服务的政策密集出台。《关于推行环境污染第三方治理的意见》、《关于加强工业园区环境保护工作的指导意见》、《关于积极发挥环境保护作用促进供给侧结构性改革的指导意见》、《环境保护部关于推进环境污染第三方治理的实施意见》。都不同程度的明确了，要以环境污染治理“市场化、专业化、产业化”为导向，建立健全第三方运营服务标准、管理规范、绩效评估和激励机制，鼓励工业污染源治理第三方运营。</p> <p>据环保部规划院测算，“十三五”期间社会环保总投资有望超过 17 万亿元。而根据中国环保产业协会的数据，2015 年后，环境服务收入超过设备、装备、产品收入，至 2018 年环境服务收入在环保产业收入总额中的占比约 60%。环保下行压力巨大，环保技术服务需求空前，市场上提供各种环保技术服务的组织机构也迅速增多，据不完全统计，全国约 4.7 万家提供环保技术服务的机构，几乎每个机构都声称自己能提供 2-4 项环保管家服务，有甚者甚至可以提供 20 多项服务，而各种“环保管家”技术平台更是琳琅满目。如此繁荣的市场的蓬勃盛况下也隐含着诸多市场监督和引导的滞后政策、标准缺失问题，使得此类服务内容混杂，服务能力参差不齐，服务水平不规范等问题。因此，定制编制《环保管家服务技术规范》，就是要为提供此类服务的机构明确能力要求何服务水平，为环保管家服务提供科学、统一、的规范的评价方法，有效地指导环保管家服务市场发展，为企业选择服务提供依据。通过第三方咨询，既降低企业环境管理风险和成本，又降低政府管理监督难度，最终助力实现我国环境质量提升这一总体目标。</p>
---------------------------------------	--

<p>2.2 与国内外相关标准、文献的关系</p>	<p>目前，国内外对于环保管家，或第三方环境咨询的服务方面已陆续有地方标准和团体标准出台，这些标准主要规定第三方在针对园区和企事业单位，尤其是在园区（有 2 个标准只针对园区）提供管家服务时应该遵循的服务管理要求。这些标准包括：</p> <p>1) 上海市出台了 DB31/T 1179-2019《第三方环保服务规范》由上海市生态环境局提出并归口，自 2019 年 11 月 1 日实施。本标准规定了为产业园区提供第三方环保服务的服务单位基本要求、服务内容与要求、服务委托要求、服务绩效评价等事项，适用于第三方服务单位向各类产业园区提供环保服务的相关活动。</p> <p>2) T/ZAEPPI 01-2020《环保管家服务规范》于 2020 年 8 月 14 日经浙江省环保产业协会发布批准发布。标准规定了环保管家的基本要求、工作程序、服务内容、服务保障、服务成果等内容，适用于环保管家服务工作的管理。</p> <p>3) T/AHEMA 3-2020《工业园区环保管家服务规范》于 2020 年 12 月 1 日经安徽省环境检测行业协会批准发布。标准规定了第三方专业环保服务单位向工业园区管理部门提供环保管家服务的基本要求、工作程序、服务内容、服务保障、服务成果等内容，适用于工业园区环保管家服务。</p> <p>4) T/AHEPI 01-2020《第三方环保管家服务规范》于 2020 年 12 月 28 日经安徽省环境保护产业发展促进会批准发布。该标准规定了第三方环保管家技术服务的术语和定义、基本要求、企事业单位环保管家服务、园区（包括各类工业园区、开发区、工业聚集地等）环保管家服务、生态环境主管部门环保管家服务及档案管理等内容。本标准适用于企事业单位、园区、生态环境主管部门的环保管家服务。</p> <p>5) T/SDEPI 010-2020《山东省环保管家服务规范》于 2020 年 12 月 30 日经山东省环境保护产业协会批准发布。标准规定了为政府部门、园区及企业单位提供综合性环境服务的基本要求、服务流程、服务内容、委托要求、绩效评价及服务酬金计取方法等。适用于环保管家服务单位向各级政府部门、园区及企业单位提供综合性环境服务的相关活动。</p> <p>6) T/APEP 1013-2021《环保管家服务规范》于 2021 年 3 月 1 日经天津市环保产品促进会发布批准发布。标准规定了为政府部门、园区及企业单位提供综合性环境服务的基本要求、服务流程、服务内容、委托要求、绩效评价及服务</p>
---------------------------	---

酬金计取方法等，适用于环保管家服务单位向各级政府部门、园区及企业单位提供综合性环境服务的相关活动。

7) 重庆市生态环境监测协会发布的 T/CQEEMA 4-2021《重庆市第三方环保服务规范》，于 2021 年 10 月 20 日经重庆市生态环境监测协会发布批准发布，自 2021 年 11 月 1 日实施。本标准规定了为政府部门、产业园区及企业单位提供第三方环保服务的基本要求、服务流程、服务内容、服务成果；提出了第三方环保服务的绩效评价考核、酬金计取方法；明确了第三方环保服务机构能力评定方法。

在本标准编制时，标准方面参考了 GBT27400《服务认证技术通则》，GBT24620《服务标准制定导则 考虑消费者需求》主要参考了服务认证相关术语定义，如服务、服务特性、服务管理等，以及认证技术原则。参考了在服务蓝图编绘时还参考了中环联合服务认证评价技术规范：《工业废水处理设施运营维护服务评价技术规范》、《渗滤液处理设施运营维护服务认证技术规范》、《城市生活垃圾处理设施运营维护服务评价技术规范》中关于相应服务管理、体系、文件控制、人员等方面的相关要求。

在本标准编制中，吸取了对于特定行业服务规范的标准框架及主要标准思路，现有的服务规范，大部分都会对提供服务所具有的基础环境，如设施、资质、仪器等做出相应要求。对服务人员能力也有明确适配性要求。运行管理过程都强调记录和文件化信息。这一框架涉及也符合《服务业组织标准化工作指南 第 3 部分 标准编写》的原则。本标准在编写时借鉴已有同类标准中上述内容。

本标准编制时还大量参考了《服务认证审查员通用知识》及其关联的资料。作为中国服务认证和服务技术分析的基础教材，本标准吸收了其在服务特性分析判断以及服务蓝图编绘方面的指导原则，作为本标准的相关条款的编制依据。

同时因为涉及到多个环保服务，此外，在指标体系的制定中，参考了《质量管理体系 要求》(GB/T 19001)、GB/T 24001 等标准中对于质量管理、环境管理的要求和评价方法。在认证模型策划方面，参考了《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》(GB/T 27207-2020)，筛选事宜的认证模式。在管理成熟度方面，参考了《质量管理体系 业绩改进指南》(GB/T 19004-2020)。文献方面，本项目主要参考了一些环保管家案例分析的文献，梳理企业和园区对环保管家的需求和服务机构的应对模式，作为评价打分项目和分值设置的参考。

3 编制过程	
3.1 分工情况	<ul style="list-style-type: none"> ● 中环联合（北京）认证中心有限公司 负责标准的牵头编制、整体项目组协调 ● 天津泰达低碳经济促进中心有限公司 参与标准编制和征求意见和组织验证 ● 浙江省环科院 参与标准编制、征求意见 ● 内蒙古绿色生态产业促进会 参与标准征求意见和组织验证
3.2 起草阶段	<ul style="list-style-type: none"> ● 本标准于 2019 年 10 月提交立项申请； ● 2019.12 月批准立项； ● 2020.3 月上传系统任务书； ● 2020.12 月召开第一次专家讨论会，会后修改标准稿； ● 2020.12-2021 年进行标准整体性修改，内容参照既有认证要求标准编写； ● 2020.10 月提交年度检查报告； ● 2021.12 完善标准形成征求意见稿并开始征求意见。
3.3 征求意见阶段	<ul style="list-style-type: none"> ● 2021.12 开始征求意见，所有参编单位负责组织环管家服务提供组织的意见征集，标准牵头单位组织行业内服务标准编写专家意见的征求。
3.4 标准预审查阶段	
3.5 标准审查阶段	

4 主要技术内容的确定

一、标准的目的及应用范围

“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。

二、标准整体框架制定

本标准分为6部分，分别是，范围、规范性引用文件、术语和定义、服务要求、管理要求、评价要求、附录：

1) 术语和定义部分。给出了“环保管家服务”、“碳排放管理”等基本概念的术语和定义，这些术语多参考了相关政策文件中的概念定义。

2) 服务要求。环保管家分类将现有的市场提供的管家服务进行了分类和汇总，根据管家服务的提供方式、服务业态大致将工程技术和验收类管家服务和咨询管理类管家服务。按照服务接待流程以及具体服务内容，按照接待、咨询受理、环保项目前期咨询、报告编制、合规性评价、污染防治设施建设及运维检查、环境监测、管理体系建立及运行管理、信息公开、环保督（检）查预审、退役期咨询、碳排放管理、绿色环保荣誉创建申报、环保培训、其他服务等16个服务特性要求。

3) 管理要求。明确了组织提供第三方环保服务时需要遵照的基本要求及管理特定要求。从管理目标制度、外部供方管理制度、服务设计和开发控制、人员管理、服务设备设施管理、服务安全和应急管理、服务投诉管理、服务补救管理共8个方面的服务管理要求。

4) 评价要求。明确了环保管家服务认证工作开展时应该遵守的规则，包括认证准则、认证模式确定、认证方案制定等环节应考虑方面，参照的标准。同时，明确了服务特性认证测评方法和服务管理成熟度水平测评方法。明确了认证结论及三星、四星、五星服务水平对应测评结果。

5) 附录A给出了环保管家服务要求测评工具；附录B给出了常见的环保管家服务类型；附录C

给出了环保管家服务管理要求审核工具。

三、环保服务技术规范的核心内容

服务本质上是在服务提供者和顾客在接触面上完成的活动。服务的核心要素的关系就是“服务提供者”和“服务系统”在“服务接触过程”中向顾客传递“服务接触特性”。服务本身通常是无形的，服务质量是通过特定服务的顾客或顾客的感知来共同确定的。服务的质量主要决定于服务的可靠性、响应性、提供能力、可信度、安全性等方面。评价服务质量时，主要从服务设施、服务呢你、服务流程、服务体验 4 个方面入手。

服务认证准则通常由特定服务标准/规范与服务管理标准两部分组成。其中前者是服务技术标准，即服务特性标准。本规范作为环保管家服务技术标准/特性标准，通过描绘服务蓝图，识别服务接触点、接触方式及其特性到甄别并确定关键接触特性，且确保可测量，以构建特定服务的特性指标体系。同时纳入了管理标准。

四、标准主要概念的明确

4.1 环保管家服务的分类

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，对于服务的标准化、规范化，和对服务给出定级划分的指导性技术规范较为缺乏，以至于服务接受方、提供方、管理方都没有可以统一对话和交流的基础。

环保管家服务作为一项或多项专业性服务，其本活动或过程本身仍然是一种服务，即“为满足顾客的需要，供方与顾客接触的活动和供方内部活动所产生的结果”。

服务认证技术的确定需要考虑服务业态典型特征，反过来，服务业态的明确能更好的确定服务认证适用的认证模式和方案策划。对于环保管家服务而言，部分管家服务含有明确的、或较高的产品成分，主要的服务为信息的文字化输入输出，如评价报告、证书、课程课件等，这一类主要为咨询管理类环保管家服务；还有一部分管家服务几乎不含产品，最终的交付的服务结果主要为污染物处理过程、污染运维过程；有些服务含有少部分产品输出，如环保验收。这一类主要为工程技术及验收类管家服务。环保管家服务业态特征如图 1 所示。

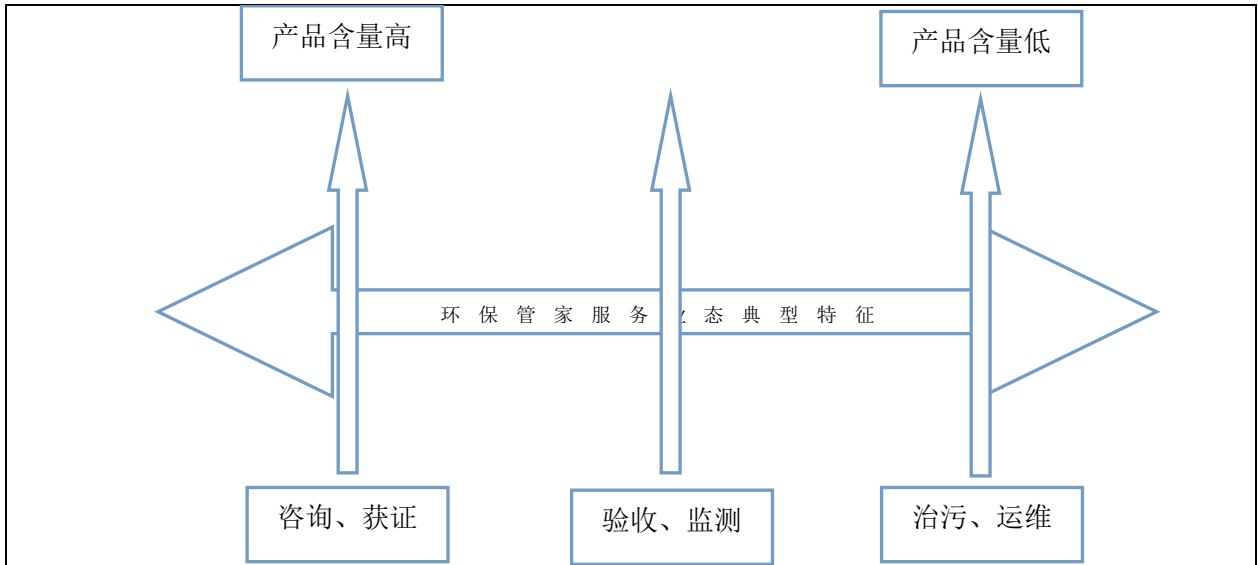


图 1 环保管家服务业态示意图

这两类服务按照 CNAS-GC25:2015《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》和 GB/T4754-2017《国民经济行业分类和代码》这两类服务对应的相关分类为表 1 所示。

表 1 环保管家服务分类

	环保管家服务分类	国民经济行业代码	CNAS 关于服务的分类
1	咨询管理类服务	7245 环保咨询 751 技术推广	01.05 科技服务
2	技术工程类服务	751 技术推广 772 生态保护和环境治理 业	01.05 科技服务 04.06 其他社会服务

五、标准应用建议

本标准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。

5 验证情况（基础类标准除外）

	验证单位	验证人员	验证时间
5.1 验证单位情况			年 月 日
			年 月 日
			年 月 日
			年 月 日
5.2 试验、验证、试行过程			
5.3 验证数据分析			
5.4 试验、验证、试行评价			
5.5 其他应说明的情况			

6 附加说明（可选项）

6.1 宣贯标准的建议					
6.2 修订和废除现行有关标准的建议					
6.3 重大分歧意见的处理经过和依据					
6.4 其他需要说明的情况					
6.5 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/ZAEP1 01-2020	环保管家服务规范 GB/T 27207-2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则			
联系人	刘娟	联系电话	010-59205820	电子邮箱	liujuan@mepcec.com

注 1：本格式的通用部分为第 1 章、第 2 章、第 4 章和第 6 章。

注 2：3.4 适用于标准草案送审稿，3.5 适用于标准草案报批稿，3.6 中“预期的管理目标”适用于规程类标准，3.6 中“技术指标”适用于方法类标准，第 5 章适用于方法类标准编制说明的编写。

注 3：3.1 和第 6 章为可选项，其余为必填项。

编写日期： 年 月 日