



中国环境服务认证技术规范

编号：RJGF 304-2021

环境咨询（环保管家）服务认证技术规范



2021-08-16 发布

2021-08-23 实施

中环协（北京）认证中心发布

目 次

1. 适用范围	1
2. 规范性引用文件	1
3. 术语和定义	1
3.1. 环境咨询	1
3.2. 环保管家	2
3.3. 环境咨询（环保管家）	2
3.4. 服务认证	2
4. 服务能力要求	2
4.1 支撑保障条件指标	2
4.2 服务业绩指标	3
5. 管理要求	3
5.1. 资源	3
5.2. 质量管理	4
6. 服务要求	4
7. 服务评价	5
7.1. 评价方法	5
7.2. 评价结果	5
附录 A	7
附录 B	9
附录 C	13
附录 D	14



前 言

本技术规范是中环协（北京）认证中心开展环境咨询（环保管家）服务认证的依据。
本技术规范为首次发布。

本技术规范由中环协（北京）认证中心组织制定。

本技术规范主要起草单位：中国环境保护产业协会环境影响评价行业分会、中环协（北京）认证中心。

本技术规范主要起草人：苏艺、高晓晶、莫杏梅、岳子明、李楠、陈宣颖、刘海龙、孙优娜、崔志强、刘楠。

本技术规范版权归中环协（北京）认证中心所有，任何组织及个人未经中环协（北京）认证中心许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过中环协（北京）认证中心认证的服务认证的项目不得明示符合此技术规范。

本技术规范自 2021 年 08 月 23 日起实施。

本技术规范由中环协（北京）认证中心解释。



环境咨询（环保管家）服务认证技术规范

1. 适用范围

本技术规范规定了环境咨询（环保管家）服务认证有关的术语和定义、类别及范围、服务能力要求、管理要求、服务要求以及服务评价。

本技术规范适用于认证中心对申请环境咨询（环保管家）服务认证的企业法人单位开展的认证工作。

环境咨询（环保管家）服务业务类别包括环境规划与区划服务、排污许可服务、环境问题排查诊断与解决方案服务、生态环境工程监理服务、竣工环境保护验收服务、生态环境修复调查与方案服务、生态环境损害鉴别与法律服务、清洁生产服务、排污权交易服务、生态环境应急预案编制服务等。

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。当文件版本更新时，应采用其最新版本。

GB/T 27400-2020 合格评定 服务认证技术通则

3. 术语和定义

下列术语和定义适用于本技术规范。

3.1. 环境咨询

环境咨询是指咨询机构按照生态环境法律法规和标准规范，依托专业知识和实践经验，运用科学分析方法和先进技术手段，为解决各类生态环境问题，向客户提供优化建议和解决方案的智力服务。

3.2. 环保管家

环保管家是以践行绿色发展理念、改善生态环境质量为核心，以推动形成绿色发展方式和生活方式为目标，以环保供给侧改革为契机，以环境保护需求和环境问题的有效解决为导向，以定制化创新服务为核心驱动力的环境综合服务。

3.3. 环境咨询（环保管家）

环境咨询（环保管家）是指除建设项目环境影响评价、规划环境影响评价、规划环境影响跟踪评价、环境影响后评价、环境工程设计等服务之外的环境咨询综合服务。具体包括环境规划与区划服务、排污许可服务、环境问题排查诊断与解决方案服务、生态环境工程监理服务、竣工环境保护验收服务、生态环境修复调查与方案服务、生态环境损害鉴别与法律服务、清洁生产服务、排污权交易服务、生态环境应急预案编制服务等类别。

3.4. 服务认证

服务提供者的服务及管理达到要求有关的第三方证明。

[GB/T 27400-2020, 定义 3.8]

4. 服务能力要求

服务单位的服务能力包括支撑保障条件和服务业绩两项一级指标。

4.1 支撑保障条件指标

支撑保障条件指标包括环境咨询（环保管家）服务单位的注册资金、上年度营业收入、员工数量、职称、质量管理体系以及业务培训 6 项二级指标。支撑保障条件指标评分见表 1。

表 1 支撑保障条件指标评分表

序号	一级指标	二级指标	标准分
1	支撑保障条件	注册资金	5

2	(50分)	上年度营业务收入		10
3		员工数量		8
4		职称	高级职称	8
			中级职称	5
5		质量管理体系		10
6		业务培训		4
合计				50

4.2 服务业绩指标

服务业绩指标根据环境咨询（环保管家）服务单位签订服务合同的服务对象、业绩数量、服务持续性进行评分，服务业绩指标评分见表2。

服务对象可分为政府、政府组成部门、园区、企业及其他。

表2 服务业绩指标评分表

序号	服务对象	服务业绩数量标准分	服务持续性加分
1	政府	10	1
2	政府组成部门	25	1
3	园区	30	1
4	企业	30	1
5	其他	5	1
小计		100	5
合计		105	

备注：服务对象中的“其他”是指事业单位、社会团体、自然人等。

5. 管理要求

5.1. 资源

5.1.1 环境咨询（环保管家）服务单位应具有固定的办公场所。

5.1.2 环境咨询（环保管家）服务单位应配备信息化管理系统、环保管家服务相关专业软件、硬件。

5.1.3 环境咨询（环保管家）服务单位应配备与服务范围相适应的中级及以上职称专业技术人员。

5.2. 质量管理

5.2.1 环境咨询（环保管家）服务单位应建立并实施质量管理制度，指定服务质量负责人，明确质量管控审核层级和奖惩办法，实现质量管控全过程可追溯。应加强对分支机构的质量控制，定期进行考核评审，确保分支机构服务质量管理的一致性。

5.2.2 环境咨询（环保管家）服务单位应制定环境咨询（环保管家）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。

5.2.3 环境咨询（环保管家）服务单位应建立与服务类别相对应的服务作业指导书。

5.2.4 环境咨询（环保管家）服务单位应建立并实施项目风险管控制度，对项目进行风险评估和分级管理，并保存相关记录。

5.2.5 环境咨询（环保管家）服务单位应建立并实施档案管理制度，包含技术文件归档内容、归档时限要求等。

5.2.6 环境咨询（环保管家）服务单位应建立并实施人员专业技术能力和绩效考核制度，并保存相关记录。

5.2.7 环境咨询（环保管家）服务单位应建立并实施专业技术人员培训制度，并保存相关培训记录。

5.2.8 环境咨询（环保管家）服务单位应建立并实施客户回访制度和投诉应对机制，并保存相关记录。

5.2.9 环境咨询（环保管家）服务单位应定期对外部供应商的服务能力、服务质量和信用进行考核，确保其持续符合相关要求，并保存相关记录。

6. 服务要求

6.1 环境咨询（环保管家）服务单位应遵守合同期限，并按合同规定完成各项服务内容，项目档案应完整。

6.2 环境咨询（环保管家）服务单位应依据国家或地方相关领域法律法规、标准规范要求，开展咨询报告编制工作。

6.3 环境咨询（环保管家）服务单位技术人员应了解相关领域法律法规、标准规范，

熟悉工作内容和工作重点。

6.4 环境咨询（环保管家）服务单位在服务过程中应保持良好的服务态度，及时响应服务合同约定内的客户诉求，如实反馈服务过程中发现的问题并持续跟踪问题解决进展，妥善处置服务过程中的疑难问题或突发情况。

7. 服务评价

7.1. 评价方法

7.1.1 服务能力要求

服务能力要求见本技术规范“4 服务能力要求”章节表 1、表 2，评价方法和评分情形见附录 A 和附录 B。

7.1.2 管理要求

管理要求评价内容为本技术规范“5 管理要求”章节两个方面 12 个质量要素。管理要求评价规则见附录 C。

7.1.3 服务要求

服务特性测评内容依据本技术规范“6 服务要求”章节 4 个质量要素进行。

测评采取抽样的方式，初次认证每个申请服务类别均需要现场抽查 1~2 项已完结的业绩，认证后监督抽查 2~3 项有代表性的服务类别中已完结的业绩；再认证抽样方式同初次认证。每项业绩分别进行服务特性测评，评价规则见附录 D。

7.2. 评价结果

根据表 3 内容，综合评价环境咨询（环保管家）服务单位的服务能力、服务管理和服务要求。评价级别由高到低分为 3 个等级，即一级、二级、三级。

表3 环境咨询（环保管家）服务认证评价级别

序号	服务能力评价结果		服务管理评价结果	服务要求评价结果	评价级别
	支撑保障条件得分	服务业绩得分			
1	≥40	≥75	★★★★或★★	★★★★或★★	一级
2			★	★★★★或★★或★	二级
3	≥30	≥60	★★★★或★★	★★★★或★★或★	二级
4			★	★★★★或★★	
5			★	★	三级
6	≥25	≥50	★★★★或★★或★	★★★★或★★或★	三级

说明：

1. 支撑保障条件得分≥40，且服务业绩得分≥75，只要服务管理评价结果或服务要求评价结果被评为★，则评价级别为二级。
2. 支撑保障条件得分≥30，且服务业绩得分≥60，只要服务管理评价结果和服务要求评价结果同时被评为★，则评价级别为三级。



附录 A

(规范性附录)

支撑保障条件指标评价表

注册资金指标评价见表 A.1。

表 A.1 注册资金指标评价表

序号	指标	标准分	评价方法	评分情形	评价得分
1	注册资金	5	查看企业营业执照中的“注册资本”信息	1000 万元人民币以上，计 5 分	
2				500（包含）~1000 万元（不包含）人民币，计 3 分	
3				100（包含）~500 万元（不包含）人民币，计 2 分	
4				100 万（不包含）以下，计 1 分	

上年度营业收入指标评价见表 A.2。

表 A.2 上年度营业收入指标评价表

序号	指标	标准分	评价方法	评分情形	评价得分
1	上年度营业收入	10	查看服务单位上年度财务审计报告（损益表/利润表）	1 亿元人民币以上，计 10 分	
2				5000 万元~1 亿元（不包含），计 7 分	
3				3000~5000 万元（不包含），计 5 分	
4				1000~3000 万元（不包含），计 3 分	
5				1000 万元（不包含）以下，计 1 分	

备注：上年度是指上一个自然年。

员工数量指标评价见表 A.3。

表 A.3 员工数量指标评价表

序号	指标	标准分	评价方法	评分情形	评价得分
1	员工数量	8	查看服务单位花名册和社保缴费证明	100 人以上，计 8 分	
2				50~100 人（不包含），计 6 分	
3				30~50 人（不包含），计 4 分	
4				30 人（不包含）以下，计 2 分	

职称指标评价见表 A.4。

表 A.4 职称指标评价表

序号	指标		标准分	评价方法	评分情形	评价得分
1	职称	高级职称	8	查看高级职称证书	占比 10% 以上，计 8 分	
2					5%~10%（不包括），计 5 分	
3					5%（不包含）以下，计 2 分	
4					无高级职称，计 0 分	
5	中级职称	5	查看中级职称证书	占比 20% 以上，计 5 分		
6				20%（不包含）以下，计 2 分		

备注：1、高级职称占比=高级职称人员数/员工数量。2、中级职称占比=中级职称人员数/员工数量。3、同时具备高级职称和中级职称的人员，只能二选一。

质量管理体系指标评价见表 A.5。

表 A.5 质量管理体系指标评价表

序号	指标	标准分	评价方法	评分情形	评价得分
1	质量管理体系	10	查看质量管理体系认证证书	通过 ISO9001 或 GB/T19001 质量管理体系认证，计 5 分	
2			查看质量管理制度文件	有质量管理制度文件，计 5 分	

备注：质量管理体系证书认证范围应包含环境咨询服务。

业务培训指标评价见表 A.6。

表 A.6 业务培训指标评价表

序号	指标	标准分	评价方法	评分情形	评价得分
1	业务培训	4	查看培训证书	参加外部业务培训，计 1-2 分	
2			查看服务单位内部培训记录	开展内部业务培训，计 1-2 分	

备注：1、外部业务培训是指第三方机构组织的与拟申请服务类别相关的培训，近 3 年内参加一次得 1 分，近 3 年内参加两次及以上得 2 分；2、内部业务培训内容覆盖所有拟申请服务类别得 2 分，开展内部业务培训但未覆盖所有拟申请服务类别得 1 分。

附录 B

(规范性附录)

服务业绩指标评价表

服务对象为政府的业绩指标评价见表 B.1。

表 B.1 服务对象为政府的业绩指标评价表

序号	服务对象	级别	服务数量				服务持续性		
			标准分	评价方法	评分情形	评价得分	标准分	评分情形	评价得分
1	政府	省部级	10	查看环境咨询（环保管家）服务合同	3年内省级人民政府委托了服务，一项计10分	1	3年内同一省级人民政府再次或多次持续委托服务，持续一次计1分		
2		地市级			3年内地市级人民政府委托了服务，一项计5分		3年内同一地市级人民政府再次或多次持续委托服务，持续一次计1分		
3		县区级			3年内县区级人民政府委托了服务，一项计2.5分		3年内同一县区级人民政府再次或多次持续委托服务，持续一次计0.5分		
4		乡镇（街道）			3年内乡镇（街道）人民政府委托了服务，一项计1分		3年内同一乡镇（街道）人民政府再次或多次持续委托服务，持续一次计0.5分		
服务数量得分							服务持续性得分		

服务对象为政府组成部门的业绩指标评价见表 B.2。

表 B.2 服务对象为政府组成部门的业绩指标评价表

序	服务对	级别	服务数量	服务持续性
---	-----	----	------	-------

号	象		标准分	评价方法	评分情形	评价得分	标准分	评分情形	评价得分
1	政府组成部门	省级	25	查看环境咨询（环保管家）服务合同	3年内省级人民政府组成部门委托了服务，一项计5分		1	3年内同一省级人民政府组成部门再次或多次持续委托服务，持续一次计1分	
2		地市级			3年内地市级人民政府组成部门委托了服务，一项计2.5分			3年内同一地市级人民政府组成部门再次或多次持续委托服务，持续一次计1分	
3		县区级			3年内县区级人民政府组成部门委托了服务，一项计1分			3年内同一县区级人民政府组成部门再次或多次持续委托服务，持续一次计0.5分	
服务数量得分							服务持续性得分		

服务对象为园区的业绩指标评价见表 B.3。

表 B.3 服务对象为园区的业绩指标评价表

序号	服务对象	级别	服务数量				服务持续性		
			标准分	评价方法	评分情形	评价得分	标准分	评分情形	评价得分
1	园区	国家级	30	查看环境咨询（环保管家）服务合同	3年内国家级园区委托了服务，一项计5分		1	3年内同一国家级园区再次或多次持续委托了服务，持续一次计1分	
2		省级			3年内省级园区委托了服务，一项计4分			3年内同一省级园区再次或多次持续委托了服务，持续一次计1分	
3		地市级			3年内地市级园区委托了服务，一项计2.5分			3年内同一地市级园区再次或多次持续委托了服务，持续一次计1分	
4		县区级			3年内县区级园区委托了服务，一项计1分			3年内同一县区级园区再次或多次持续委托了服务，持续一次计0.5分	
5		工业集			3年内工业集聚区委托了服			3年内同一工业集聚区再次或多次持续委托	

	聚区		务，一项计 1 分		了服务，持续一次计 0.5 分
服务数量得分				服务持续性得分	

服务对象为企业的业绩指标评价见表 B.4。

表 B.4 服务对象为企业的业绩指标评价表

序号	服务对象	类型	服务数量			服务持续性		
			标准分	评价方法	评分情形	评价得分	标准分	评分情形
1	企业	集团企业(生产型)	30	查看环境咨询(环保管家)服务合同	3年内集团公司委托了服务，一项计 5 分	1	3年内同一集团公司再次或多次持续委托了服务，持续一次计 1 分	
2		其他企业			3年内其他企业委托了服务，一项计 1 分			3年内同一企业再次或多次持续委托了服务，持续一次计 0.5 分
服务数量得分				服务持续性得分				

备注：本表中“集团企业（生产型）”是指包含多家生产型子公司的企业集团。

服务对象为其他的业绩指标评价见表 B.5。

表 B.5 服务对象为其他的业绩指标评价表

序号	服务对象	服务数量			服务持续性			
		标准分	评价方法	评分情形	评价得分	标准分	评分情形	评价得分
1	其他	5	查看环境咨询(环保管家)服务合同	3年内其他类型服务对象委托了服务，一项计 1 分		1	3年内同一委托方再次或多次持续委托了服务，持续一次计 1 分	

服务数量得分		服务持续性得分	
--------	--	---------	--

备注：服务对象中的“其他”是指事业单位、社会团体、自然人等。



附录 C

(规范性附录)

管理要求评价规则

一、评价规则

审查组在对申请单位进行管理要求审查时，主要依据本技术规范对“5.管理要求”的两个方面 12 个质量要素进行逐项评价，评价结果分为 A、B、C、N/A 四种类型，其中：

A 项：为审查要素中所有检查项目均符合要求或存在微量缺陷；

B 项：为审查要素中存在较少缺陷，经采取纠正措施后在短期内可符合要求；

C 项：为审查的关键质量要素中存在较多缺陷或严重不足，短期内难以符合要求；

N/A 项：为审查项目不适用，可不用审查此项目。

二、评价结果

根据两个方面 12 个质量要素的审查评价情况，给出服务管理要求评价结果：

(1) 若全部为 A 和 N/A，即“合格，无不符合项”，评为★★★；

(2) 若出现 B 项，未出现 C 项，则申请单位及相关方应在规定的时间内采取纠正措施，报审查组验证有效。验证可采取书面验证或现场验证方式，书面验证由申请单位及相关方提供书面的纠正措施及其证实性资料，审查组对其书面资料进行验证；现场验证由审查组对现场进行现场验证，并记录现场验证的结果。

①若 B 项≤4 项、其余全部为 A 和 N/A，即“基本合格，但存在不符合项”，评为★★；

②若 B 项>4 项、其余全部为 A 和 N/A，即“基本合格，但存在较多不符合项”，评为★；

(3) 若出现 C 项，则评为“不合格，服务管理现场审查不通过”。

附录 D

(规范性附录)

服务要求评价规则

一、评价规则

审查组在进行申请单位进行服务要求评价时，对全部抽查业绩逐个依据本技术规范“6.服务要求”要素进行评价，评价结果分为 A、B、C、N/A 四种类型，其中：

A 项：为要素中所有检查项目均符合要求或存在微量缺陷；

B 项：为要素中存在较少缺陷，经采取纠正措施后在短期内可符合要求；

C 项：为要素中存在较多缺陷或不足；经采取纠正措施后在短期内可符合要求；

N/A 项：为项目不适用，可不用评价此项目。

二、评价结果

根据对抽查业绩服务要求评价情况，给出服务要求评价结果：

(1) 若全部为 A 和 N/A，即“合格，无不符合项，评为★★★★；

(2) 若出现 B 项，未出现 C 项，则申请单位及相关方应在规定的时间内采取纠正措施，报审查组验证有效。验证可采取书面验证或现场验证方式，书面验证由申请单位及相关方提供书面的纠正措施及其证实性资料，审查组对其书面资料进行验证；现场验证由审查组对现场进行现场验证，并记录现场验证的结果。

①若 B 项 \leq 6、其余全部为 A 和 N/A，即“基本合格，但存在不符合项”；评为★★；

②若 B 项 $>$ 6 项、其余全部为 A 和 N/A，即“基本合格，但存在较多不符合项”评为★；

(3) 若出现 C 项，且 C 项 \leq 3 项，需对出现 C 项的服务类别重新抽样。

①当重新抽样结果再次出现 C 项的，则取消该服务类别：

a.取消该服务类别后，服务类别数量 $<$ 3 的，评为“不合格，不满足《环境咨询（环保管家）服务认证实施规则》（CCAEP-IRG-ES-015-2021）要求，服务认证不通过”。

b.取消该服务类别后，服务类别数量 ≥ 3 的，即“基本合格，但存在缺陷”，评为★。

②当重新抽样结果未再次出现 C 项的，评为★。

(4) 若 C 项 > 3 项，评为“不合格，服务要求评价不通过”。

备注：若 6.4 条款出现 B 项或 C 项，无须采取纠正措施。

