

唐山市地方标准《环保管家服务规范》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

标准编制依据《唐山市市场监督管理局关于下达 2021 年唐山市地方标准修订项目计划（第二批）的通知》制定，由唐山市市场监督管理局高新技术产业开发区分局提出，河北绿之梦环保科技有限公司负责起草。本标准经起草小组多次讨论，查阅大量资料，深入调查，完成了环保管家服务规范草案编写。

（二）编制的目的与意义

近年来，国家相继出台了环境污染第三方治理的相关政策文件，提出了推进环境咨询服务业发展，鼓励聘请第三方专业环保服务公司作为“环保管家”，提供咨询、培训、监测、环评、环保设施建设运营、污染物处置、环境风险突发事件应急处理等一站式环保服务的运营模式和解决方案。为积极响应国家相关政策要求，规范环保服务业的技术服务行为，促进环保管家服务产业科学、健康、有序、高质量发展，特制定本环保管家服务规范。

（三）编制的必要性

在当前环保形势严峻，专业人员配置有限，管理过程存在诸多问题，资源浪费明显，无法有效解决污染治理问题，环境服务水平参差不齐，行业发展较为混乱的现实情况下，需要完善和规范对环保服务的政策引导。

为此我们立足环境治理服务需求，充分借鉴上海市、浙江省、山东省、安徽省、河南省、内蒙古自治区等省市环保管家服务先进做法，结合我们唐山市环保服务的具体情况及本企业在“环保管家”服务中的技术优势和成功

经验，制定出适合我市“环保管家”服务的标准规范。标准的制定将对提高我市环保服务水平、优化服务模式、规范服务机构运营等方面提供强有力的规范标准和技术支撑。

二、标准编制主要过程

本标准的编制工作从 2021 年 11 月开始，由唐山市市场监督管理局高新区分局牵头，河北绿之梦环保科技有限公司组织起草工作。拟定标准制定的框架和编制时间节点。在参阅大量相关环境保护政策、法规、标准、服务规范等文献、资料的基础上，借鉴成功案例，对标准制定和起草进行反复讨论和修改，于 2022 年 6 月完成了《环保管家服务规范》地方标准的起草。

时间进度如下：

2021 年 11 月-12 月，成立标准制定起草小组，查阅政策、法规和标准，制定标准框架及方向。

2022 年 2 月-5 月，环保管家服务标准草案编写完成

2022 年 6 月-7 月，标准论证完善阶段

三、标准编制原则和标准主要的确定依据

（一）标准编制原则

1、与法律、法规的一致性原则。本标准按照现行有关法律、法规的要求规范进行制定。

2、规范性原则。标准的结构和编写规则符合 GB/T1.1- 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》、GB/T20001.1-2017《标准编写规则 第 5 部分 规范标准》等规定。

3、普遍通用性和可操作性原则。本文件的制定过程广泛征求环保行业、企业用户、管理部门、专家和公众等多方意见，以保障标准的普遍适用性和

可操作性，适用于环保管家服务全过程。

4、全面性原则。本标准科学合理，要素齐全，覆盖环保管家服务的各个环节和全过程。

（二）标准主要内容

1、结构和内容

本文件由正文、资料性附录及参考文献构成。

2、正文内容

正文包括：范围、规范性引用文件、术语和定义、环保管家服务单位基本要求、服务流程、服务内容、服务保障、满意度调查、服务成果、计取服务酬金等。

3、资料性附录

资料性附录包括环保管家服务酬金计取方法、服务人员日收费标准表。

4、主要条款说明

（1）适用范围

本文适用于为政府部门、产业园区和企事业单位提供综合性环境服务的一站式环保管家服务。

（2）规范性引用文件

列出了本文件直接参考或遵守的相关标准与政策等文件。

（3）术语与定义

对本文件中涉及的环保治理咨询、环保专业培训、环保体检诊断、环保管家一站式、突发环境事件、环境应急预案等术语作出解释。

（4）环保管家服务基本要求

对从事环保管家服务的单位做出了基本要求，对服务资质、服务能力信

用、管理等方面提了要求。

（5）服务流程

在结合实际工作、成功案例和经验的基础上，制定环保管家服务的一般性流程。主要包括接受服务委托、制定服务方案、签订服务合同、开展服务工作、提交服务成果，酬金计取和归档服务成果等服务流程。

（6）环保服务主要内容

服务内容包括：环境问题排查诊断、环保问题咨询、环保培训、环境工程污染治理、环保设施建设、运维、风险管理及应急处置、环境管理体系认证等工作内容。

（7）服务保障

从人员、服务设施和服务质量等方面做出相应的要求，通过规范这些要求，使环保服务更加具有科学性、规范性和实效性。

（8）满意度调查

通过问卷调查、走访调查、网络调查或电话访问等方式征集客户及社会对环保管家服务的满意程度，经过调查整理，测评出服务质量及改进方向。

（9）服务成果

在合同期内完成环保管家的服务任务，提交服务成果。服务成果包括但不限于服务方案、服务质量、服务报告、满意度及改进建议等。

（10）服务酬金

服务酬金在资料性附录中进行了说明，根据不同合同约定，依据服务质量评价情况计取服务酬金。其中服务人员日收费标准按唐山地区普遍收费水平给出了相应的约定，也可根据合同签订情况进行合理调整和计取。

1、主要依据及相关文件

GB/T 15624 服务标准化工作指南

GB/T 24421.1-2009 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求

GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 24421.3-2009 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写

GB/T 24421.4-2009 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

四、标准与有关法律、法规及相关标准的协调性

本标准是针对环保管家服务业规范发展，促进环保服务资源配置、规范管理、高效运行的一项专业标准，与现行国家法律法规相一致，与行业相关标准较好的协调和衔接，为规范环保管家服务提供技术规范和标准支撑起到指导作用。

五、标准对促进我市技术进步、经济发展的作用与预期的效果

标准出台对生态环保责任制定、约束环保服务质量指标，规范环保服务管理有着重大作用，将为环保服务提供保障，促进环保服务管家行业健康有序的发展，同时取得较好的经济效益和社会效益。

六、贯彻标准的措施

为更好的宣传、贯彻标准，更好的推行规范化环保管家服务，结合实际，主要从以下几点开展工作：

1、定期组织环保服务培训，将规范环保服务理念及运营模式进行推介，成为标准的理论依托，增加市场认可度。

2、成功案例借鉴，结合公司为中信重工、河北钢铁集团、三友集团、大元建业等国内国际20余家规上知名企业提供了成熟的第三方环保服务的成功经验和案例，为标准编写提供实践基础。

3、交流讨论，完善规范标准。

七、标准采用国际标准和国外先进标准情况

本标准没有采用国际标准和国外先进标准。本标准适当参考国内环保管家服务、环保（第三方）服务的相关标准，结合本企业运营经验设置条款内容，标准的各条款设置合理符合国情。

八、作为推荐性标准发布实施的建议及其理由

标准的实施将会有利于环保管家服务的科学发展和标准运营，将有效提高环保治理、环保咨询、环保运营的有效性，为推动环境治理综合运营带来巨大影响和社会效益。所以建议将《环保管家服务规范》做为推荐性标准发布实施。

九、参考文献

[1]DB31/T 1179-2019 第三方环保服务规范

[2]T/SXAEPI X - 2022 环境咨询（环保管家）服务规范

[3]T/GDAEPI 07-2022 广东省环保管家服务规范

[4]T/ZAEPi 01-2020 环保管家服务规范

[5]T/CQEEMA 4-2021 重庆市第三方环保服务规范

[6]T/NMGLCH 001-2022 内蒙古自治区第三方环保管家服务规范