

ICS 13.020.01
CCS Z 09

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T 565—2023

环保管家服务规范

地方标准信息服务平台

2023-07-25 发布

2023-08-15 实施

唐山市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照 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。

本文件由唐山市市场监督管理局高新技术产业开发区分局提出。

本文件起草单位：河北绿之梦环保科技有限公司。

本文件主要起草人：张艳芳、李东、张玉荣、王泽坤、王晓玲、刘磊、刘俊杰。

地方标准信息服务平台

环保管家服务规范

1 范围

本文件规定了环保管家服务的总体要求、服务内容、服务评价及改进等。
本文件适用于为企事业单位、产业园区和政府部门提供环保管家服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

环保管家服务

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。

4 总体要求

4.1 机构要求

4.1.1 具有独立的法人资格，建立与服务内容相适宜的组织机构。

4.1.2 具备固定的办公场所和开展服务必要的资源支撑条件。与其运营活动相适应的环境污染治理设施、运营资质。

4.1.3 具有一年以上连续从事环境污染治理设施运营的实践，且设施能够正常运行。

4.2 人员要求

4.2.1 宜配备与服务范围相适应的符合国家相关资质要求的专业技术人员和行政办公人员。

4.2.2 具有良好的专业技能素养、敬业精神和团队合作精神，坚持公正、诚信、专业、自律的原则，真实、客观地反映服务过程与内容。

4.2.3 专业技术人员应定期参加环保专业培训，保持获取新知识的能力。

4.2.4 遵守保密协定，签署保密协议，保守服务对象的商业秘密。

4.3 制度保障

4.3.1 建立与服务内容相适应的、完善的管理制度。

4.3.2 根据服务类型、范围和内容制定相应的服务流程，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。

4.3.3 建立并实施专业技术人员的管理、培训和考核制度。

4.3.4 建立并实施服务质量与过程管控制度及追溯机制，应保留相关资料和记录文件，记录应及时、准确、完整、真实、全面、清晰、规范，服务全过程可追溯。

5 服务内容

5.1 咨询服务

根据需求运用环保体检诊断方法，为服务对象提供环保专项咨询服务，内容包括但不限于：

- a) 提供环保政策解读服务；
- b) 提供污染物排查、污染防治方案服务；
- c) 提供生态环境问题解决方案服务；
- d) 提供环境隐患排查服务；
- e) 提供环境突发事件应急处置方案服务；
- f) 提供环保基础设施建设咨询服务；
- g) 提供固体废弃物处理咨询服务；
- h) 指导服务对象建立环境管理体系；设置机构人员、制作环保工作计划、制订环保整改措施等；
- i) 协助服务对象进行环境管理体系维护运行及认证审核工作。（是否属于咨询服务）

5.2 培训服务

为相关人员提供环保政策、技术等方面知识的培训服务，内容包括但不限于：

- a) 环境保护基础知识培训；
- b) 环境法律、法规、政策文件、标准、技术规范文件解读培训；
- c) 清洁生产工艺方案咨询指导、清洁生产审核落实情况培训；
- d) 环境风险评估、污染治理技术推广培训；
- e) 环保制度、环保设备操作技能培训；
- f) 污染防治、污染物处置等培训；
- g) 环境应急预案编制与备案培训。

5.3 环境合规性评价与环境影响评价服务

为服务对象提供合规性评价服务和环境影响评价服务，内容包括但不限于：

- a) 诊断服务对象在环境合规性方面存在的问题，提出整改要求或改进建议并协调解决；
- b) 协助检查环保手续合规情况，包括是否按要求履行环境影响评价及“三同时”制度，开展自行监测、建立环境管理台帐等；
- c) 指导、协助服务对象依法建立环保管理制度，并协助实施；
- d) 指导、协助服务对象整理环境影响评价资料和数据采集工作，上报环境影响评价审批资料；
- e) 在办理完成环境影响评价和环保管理部门的环境影响评价批复后，投产前做好各种环保准备工作，办理排污许可证。

5.4 环境监测服务

根据国家在线监测要求及服务对象自行监测的设置，为服务对象提供环境监测服务，内容包括但不限于：

- a) 协助完成环保监测计划编制，评估环保检测合同等前期准备工作；
- b) 协助环保检测的实施；
- c) 协助服务对象了解和掌握自动在线监测运行情况。

5.5 污染治理服务

对服务对象产生的污染物等有效收集或处置提供服务，内容包括但不限于：

- a) 指导、协助收集处置污染物，处理排污问题；
- b) 协助完成对企业排污总量核算工作；
- c) 协助完成对企业排污申报登记和日常业务报表及排污费审核、缴纳工作；
- d) 协助完成排污许可证申请、审核和年审工作；
- e) 收集自行监测各排放口实际排放数据并归档。

5.6 环保设施建设服务

指导、帮助、协同服务对象环保设施选型、设计、建设服务，设施设备包括但不限于：

- a) 废水、废气、噪声、固体废弃物等收集设施；
- b) 废气治理设施、废水治理设施、空气净化设施、固废处理设施、噪音防治设施；
- c) 消毒防腐设备、环保材料及药剂等；
- d) 环境监测设备、环保仪器仪表等自动监测监控设施；
- e) 环境应急设施。

5.7 环保设施运维服务

为服务对象提供环保设施运行和维护服务，内容包括但不限于：

- a) 设立专业运维机构，配备专业管理、运维人员运营及维护；
- b) 建立完善环保设施运行管理制度，并做好持续改进；
- c) 做好日常巡检工作、设施维护保养工作；
- d) 保持环保设施、设备的良好运转，建立设备台帐、设备运行记录、设备点检维护记录及大修记录等；
- e) 做好环保设施运行规范监管工作，完善运行记录；
- f) 完成环保档案资料收集、档案整理归档管理工作；
- g) 指导、协助服务对象应对环保主管部门督查及整改工作。

5.8 档案管理服务

协助服务对象做好相关资料的归档管理，归档资料包括但不限于：

- a) 纸质台帐分类存放于档案盒中，由专人签字、定点保存，保持资料完整，如有破损及时修补，留存备查，文件、记录、证书等保存时间不低于3年；
- b) 电子档案存放于电脑和移动硬盘中备份，由专人定期维护管理，保存数据时间不低于3年；
- c) 环境影响评价、环境验收、环保工作计划、年度总结、环保相关记录等内容。

6 服务评价与改进

- 6.1 定期采用问卷、走访、网络调查、电话访问、现场勘察等方式进行满意度调查。
- 6.2 建立健全投诉处理规章制度，及时做好投诉客户登记、沟通、反馈及回访工作。
- 6.3 采用日常检查、定期检查、不定期检查、专项检查等进行评价，形成自我评价报告。
- 6.4 对满意度调查结果、投诉处理与检查结果中发现问题进行分析，制定措施及时整改。

参 考 文 献

- [1] DB31/T 1179-2019 第三方环保服务给规范
 - [2] T/GDAEPI 07-2022 广东省环保管家服务规范
 - [3] T/ZAEPi 01-2020 环保管家服务规范
 - [4] T/CQEEMA 4-2021 重庆市第三方环保服务规范
 - [5] T/NMGLCH 001-2022 内蒙古自治区第三方环保管家服务规范
-

地方标准信息服务平台