

Q/WJBZ

万佳标准认证（湖北）有限公司企业标准

Q/WJBZ 03-2026

企业标准信息公共服务平台
公开
2026年05月14日 20点03分

环境保护设施运营服务认证评价规范

企业标准信息公共服务平台
公开
2026年05月14日 20点03分

2026-04-15 发布

2026-04-15 实施

万佳标准认证（湖北）有限公司 发布

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准依据 GB/T 38221-2019《环境保护设施运营组织 服务评价技术要求》制定，新增服务特性要求、服务特性测评要求、服务管理要求三大核心模块，形成覆盖运营全流程、可执行、可测评、可改进、可认证的企业标准体系。

本文件由万佳标准认证（湖北）有限公司提出并归口管理。

本文件主要起草单位：万佳标准认证（湖北）有限公司。

本文件主要起草人：黄儒敬、罗东、陈长生。

企业标准信息公共服务平台
公开
2026年05月14日 20点03分

环境保护设施运营服务认证评价规范

1 范围

本文件规定了环境保护设施运营服务的服务特性要求、服务特性测评要求、服务管理要求、评价指标、测评方法、等级评定等内容。

本文件适用于适用于城镇污水处理、工业废水处理、烟气治理、有机废气处理、生活垃圾 / 工业固废处理处置、环境监测等设施的运营服务管理与评价。

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，仅该日期的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 12348 工业企业厂界环境噪声排放标准
- GB 18918 城镇污水处理厂污染物排放标准
- GB 18485 生活垃圾焚烧污染控制标准
- GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
- GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则
- GB/T 38221 环境保护设施运营组织 服务评价技术要求
- GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求
- HJ 75 固定污染源烟气排放连续监测技术规范
- RB/T 301 合格评定 服务认证技术通则
- RB/T 314 合格评定 服务认证模式选择与应用指南
- HJ/T 355 水污染源在线监测系统运行与考核技术规范

3 术语和定义

GB/T 19000界定的以及下列术语和定义适用本文件。

3.1

环境保护设施运营服务

按合同约定对环保设施提供的运行、巡检、维护、检修、监测分析、达标保障、应急处置、信息报送一体化服务。

3.2

服务响应效率

服务实际完成时间/服务约定完成时间。

3.3

服务特性

反映运营服务质量的可测量、可验证、可评价的综合特性，包括：合规性、稳定性、经济性、安全性、响应性、可信性。

3.4

服务特性测评

对服务特性与运行效果进行监测、检查、核算、验证、评分、定级的活动。

4 认证模式

4.1 服务认证模式宜针对特定的服务及其服务管理的特征，适用于服务特性测评和服务管理能力要求审核的活动，应符合 GB/T 27207、RB/T 314 的规定。

4.2 可选服务认证模式，包括但不限于：

- a) 公开的服务特性测评，简称模式 A；
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测，简称模式 D；
- e) 顾客调查，简称模式 E；
- f) 服务足迹测评，简称模式 F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- h) 服务设计审核，简称模式 H；
- i) 服务管理能力要求审核，简称模式 I。

4.3 环境保护设施运营企业服务认证模式

采用 模式 A+模式 I。

5 服务特性要求

5.1 合规性特性

- a) 排放全程符合国家 / 地方标准、排污许可、合同要求；
- b) 自动监测设备正常联网、数据有效、无造假、无异常失联；
- c) 无行政处罚、无重大环境违法、无挂牌督办、无负面舆情。

5.2 稳定性特性

- a) 装备完好率 $\geq 95\%$ ；装备投运率 $\geq 98\%$ ；
- b) 设施年正常运行天数 ≥ 330 天；
- c) 关键运行参数稳定，无频繁大幅波动；
- d) 子系统正常运行率 $\geq 90\%$ 。

5.3 经济性特性

- a) 单位电耗、水耗、药剂消耗控制在理论值 90%~110%；
- b) 维护费用、人工费用处于行业合理水平；
- c) 副产物综合利用率 $\geq 20\%$ ，优秀目标 $\geq 60\%$ 。

5.4 安全性特性

- a) 无死亡、重伤、火灾、爆炸、重大设备事故；
- b) 特种设备按期检定，消防、安防、气体检测有效；
- c) 危险区域警示、防护、巡检到位。

5.5 响应性特性

- a) 一般故障：4 小时内响应，24 小时内处置闭环；
- b) 突发环境事件：30 分钟内启动预案，1 小时内上报；
- c) 投诉 / 咨询：24 小时内响应，72 小时内处置完毕。

5.6 可信性特性

- a) 运行、检测、监测、维修记录完整、真实、可追溯；
- b) 相关方满意度 $\geq 80\%$ ；
- c) 经查实有效投诉为 0，或投诉处置率 100%。

6 服务特性测评要求

6.1 测评原则

客观公正、数据可验证、方法可重复、结果可追溯、整改可闭环。

6.2 测评范围

- a) 服务特性：合规性、稳定性、经济性、安全性、响应性、可信性；
- b) 组织能力：人力资源、检测能力、质量 / 环境 / 安全管理；
- c) 运行效果：环保性能、能耗药耗、技术经济、运行管理、设备状况。

6.3 测评频次

- a) 日常测评：每班 / 每日；
- b) 专项测评：每月一次（能耗、设备、安全）；
- c) 综合测评：每年一次（用于评级、改进、考核）。

6.4 测评方法

- a) 数据核算：电 / 水 / 药 / 处理量 / 排放量 / 费用；
- b) 现场检查：设备状态、安全、标识、台账、现场管理；
- c) 检测验证：在线监测、实验室自检、第三方比对；
- d) 相关方调查：满意度、投诉、意见征集；
- e) 资料审核：体系证书、培训、演练、应急预案、检定证书。

6.5 测评判定

- a) 符合：满足本标准要求。
- b) 轻微不符合：不影响达标与安全，限期 7 日内整改；
- c) 严重不符合：影响达标 / 安全 / 合规，立即停工整改；
- d) 否决项：重大违法、事故、数据造假、不满足基本要求，直接不予评级。

7 服务管理要求

7.1 组织与人员

- 1) 设置运营管理、安全环保、设备、化验、应急专职岗位。
- 2) 工艺、机电、化验专业人员比例 $\geq 80\%$ 。
- 3) 操作人员持证上岗，定期培训、考核、授权。
- 4) 建立研发与激励机制，鼓励技术改进与节能降耗。

7.2 制度体系

须建立并执行以下制度：

- a) 设施运行与巡检制度；
- b) 设备维护保养与检修制度；
- c) 监测与化验数据管理制度；
- d) 质量 / 环境 / 职业健康安全管理制度；
- e) 突发环境事件应急预案；
- f) 相关方沟通与投诉处理制度；
- g) 能耗药耗统计与优化制度；
- h) 记录与档案管理制度；
- i) 服务评价与持续改进制度。

7.3 检测能力管理

- a) 自有实验室或固定委托第三方，满足常规污染物检测；
- b) 检测仪器按期检定 / 校准，在有效期内使用；
- c) 检测人员持证上岗，操作规范，数据真实可追溯。

7.4 应急管理

- a) 应急预案编制、评审、备案、年度演练；
- b) 应急物资、装备、通讯、通道 24 小时保障；
- c) 泄漏、超标、火灾、爆炸等立即启动应急。

7.5 信息公开与报送

- a) 按监管要求公开排放数据、运行状况、整改情况；
- b) 按期报送运行报表、监测数据、能耗报表、事故信息；
- c) 严禁迟报、漏报、瞒报、谎报。

7.6 合同与合规管理

- a) 运营服务合同明确标准、指标、考核、违约责任；
- b) 定期开展排污许可、排放标准、法规更新识别；
- c) 确保运营全过程合法合规。

7.7 持续改进

- a) 每月分析：超标、故障、高能耗、投诉、不符合项；
- b) 每年开展：符合性自查 + 服务综合评价；
- c) 建立纠正 / 预防措施，形成 PDCA 闭环。

8 服务评价指标与计算方法

8.1 评价总分

满分 100 分，组织基本能力：30 分，设施运行效果：70 分。

8.2 指标分值

指标分值见表 1。

表 1 指标分值

指标	分值
人力资源及研发能力	10 分
污染物检测能力	10 分
质量环境安全管理能力	10 分
环保性能	20 分

资源能源消耗	15 分
技术经济性能	15 分
运行管理	10 分
设备状况	10 分

8.3 指标计算公式

- 1) 专业人员比例 = 工艺 / 机电 / 化验人数 ÷ 总人数
- 2) 相关方满意度 = 满意相关方数 ÷ 调查总数
- 3) 单位电耗 / 水耗 / 药耗 = 年总消耗量 ÷ 年污染物处理量
- 4) 装备完好率 = 完好装备数 ÷ 实有装备数
- 5) 装备投运率 = 实际运行天数 ÷ 设计运行天数
- 6) 副产物利用率 = 副产物利用量 ÷ 副产物总量
- 7) 维护年费用 = 固定资产原值 × 检修维护费率

9 测评评定与等级划分

9.1 准入基本要求

- 1) 具备独立承担法律责任能力。
- 2) 财务制度健全。
- 3) 通过质量、环境、职业健康安全三体系认证。
- 4) 应急预案完善，有培训、演练记录。
- 5) 专业人员配置满足，持证上岗。
- 6) 检测能力满足，仪器有效。
- 7) 设施稳定达标排放，信息按规定公开。

注：不满足以上任一项，不予评价、不予定级。

9.2 等级划分

- 一级（优秀）：P ≥ 90 分；
- 二级（良好）：75 分 ≤ P < 90 分；
- 三级（合格）：60 分 ≤ P < 75 分；
- 不合格：P < 60 分 或 存在否决项。