

团 体 标 准

T/ZAEP1 01—2020

环保管家服务规范

Environmental protection butler service specification

2020-08-14 发布

2020-08-14 实施

浙江省环保产业协会 发布

全国团体标准信息平台

NAEP

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 术语和定义..... 1

3 基本要求..... 2

4 工作程序..... 2

5 服务内容..... 3

6 服务保障..... 4

7 服务成果..... 5

参 考 文 献..... 6

前 言

本标准参照GB/T 1.1给出的规则起草。

本标准由浙江省环保产业协会提出并归口。

本标准主要起草单位：浙江省环保产业协会、浙江省环境科技有限公司、温州市生态环境科学研究院、浙江公信认证有限公司、杭州市环保产业协会。

本标准主要起草人：钟亦明、谭林、麻素挺、朱英杰、吴亚伦、孙瑛、李清泉、宣琦、钱佳、陈雳华、金静、苏骐、杨梦超、郑玲。

环保管家服务规范

1 范围

本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。
本标准适用于环保管家服务工作的管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

环保管家服务

第三方环境服务单位为解决服务对象在生态环境保护方面遇到的环境问题而提供的菜单式合同服务模式为载体的环境综合服务。

2.2

环境影响评价

简称“环评”，对规划和建设项目在建设过程中及实施后可能造成的生态环境影响进行分析、预测和评估，提出预防或者减轻不良环境影响的对策和措施，进行跟踪监测的方法与制度。

2.3

三同时

建设项目中防治污染的设施，应当与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用。

2.4

环境监测

建设项目在施工期、营运期等期间内通过对影响环境质量因素的代表值的测定，确定环境质量(或污染程度)及其变化趋势。

2.5

排污许可证

排污单位向生态环境行政主管部门提出申请后，生态环境行政主管部门经审查发放的允许排污范围排放一定数量污染物的凭证。

2.6

建设项目竣工环境保护验收

简称“环保验收”，规划项目或建设项目竣工后根据相关法律法规，依据环境保护验收监测或调查结果，并通过现场检查等手段，考核该建设项目是否达到环境保护要求的活动。

2.7

环境风险

人们在建设、生产和生活过程中，所遭遇的突发性事故（一般不包括自然灾害和不测事件）对生态环境（或健康乃至经济）的危害程度及可能性。

2.8

突发环境事件

由于污染物排放或自然灾害、生产安全事故等因素，导致污染物或放射性物质等有毒有害物质进入大气、水体、土壤等环境介质，突然造成或可能造成环境质量下降，危及公众身体健康和财产安全，或造成生态环境破坏，或造成重大社会影响，需要采取紧急措施予以应对的事件。

2.9

环境应急预案

为了在应对各类事故、自然灾害时，采取紧急措施，避免或最大程度减少污染物或其他有毒有害物质进入厂界外大气、水体、土壤等环境介质，而预先制定的工作方案。

3 基本要求

3.1 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和行政办公人员，建立并实施人员管理、培训和考核制度。

3.2 服务单位的专业技术人员应定期参加培训，保持获取新知识的能力。

3.3 服务单位应具有固定的办公场所和开展服务必要的资源条件，并根据服务需要配备相关专业技术软、硬件。

3.4 服务单位应建立与服务内容相适宜的组织结构、完善的管理与服务质量管理体系。

3.5 服务单位应根据服务类型、范围和内容制定相应的服务蓝图（服务流程图），并对影响服务质量的关键点进行识别及管控，明确服务管控内容。

3.6 服务单位应对服务过程进行真实、全面、准确、清晰、规范记录，服务全过程可追溯。

3.7 服务单位应建立合同期内的服务方案、服务内容清单和工作记录，记录应及时、准确、完整。应保留相关资料备查。

4 工作程序

4.1 前期准备

4.1.1 编制服务对象（企业、园区、政府）的环保状况调查计划、现场调查表等。

4.1.2 收集调查服务对象的环保管家服务相关材料。包括但不限于：

- a) 三线一单；
- b) 园区规划环境影响评价文件；
- c) 建设项目环境影响评价文件；
- d) 竣工环境保护验收报告；
- e) 排污许可证及执行报告；
- f) 日常环境监测报告；
- g) 环境管理台账；
- h) 环保管理制度执行情况。

4.1.3 根据服务对象的需求及环保现状，制定环保管家服务方案。

4.2 全面排查

4.2.1 服务期内应对企业环保状况开展全面排查，排查内容为：

- a) 环保手续合规性；
- b) 环保设施运行有效性；
- c) 环境管理规范；
- d) 企业环境风险隐患排查；
- e) 企业相关环保投诉排查。

4.2.2 服务期内应对园区环保状况开展全面排查，排查内容为：

- a) 园区环保基础设施建设与运行情况排查；
- b) 园区入驻企业环保状况排查；

- c) 园区水、大气、土壤、声等生态环境要素情况排查；
- d) 园区环境风险隐患排查；
- e) 园区相关环保投诉排查。

4.3 日常巡查

4.3.1 开展企业日常巡查，根据企业类型和实际工作需求确定不同的巡查频次和深度，可按日、周、月、季、年进行巡查。巡查内容主要包括：

- a) 环保法规政策执行情况；
- b) 环保设施运行情况；
- c) 环保日常管理情况；
- d) 企业现场管理情况；
- e) 环境风险隐患排查；
- f) 环保台账规范性情况；
- g) 日常监测方案的合理性。

4.3.2 开展园区环境例行巡查及走航服务，发现问题后对责任企业或个人进行溯源、记录、报告等。

4.4 后续工作

4.4.1 针对排查、巡查过程中发现的问题应及时提出整改建议并形成报告。

4.4.2 按照服务合同约定的要求定期提交环保管家服务总结报告。

4.4.3 结合排查和巡查情况，建立环保档案。

5 服务内容

5.1 企业环保管家服务

5.1.1 环保合规性排查

5.1.1.1 通过对企业的全面排查，明确企业环评制度、三同时制度、排污许可证制度的执行情况、环保验收情况，对未履行相应手续的项目进行梳理，协助企业向审批部门及时补交相关材料。

5.1.1.2 对照既有环评及验收报告，对环评及验收报告相关要求的符合性作出综合判断，并提出整改意见。

5.1.1.3 通过对企业项目的排查，对企业内相关生产线及生产设施的产业政策符合性做出判断。

5.1.1.4 收集企业在线监测数据、自行监测数据及监督性监测数据，对企业废水、废气、噪声的达标排放情况，污染防治措施落实情况做出判定，分析可能产生的超标原因，并提出针对性的整改意见。

5.1.1.5 排查企业一般工业固体废物、危险废物的产生、贮存、转移、利用处置环节，梳理各环节可能出现的主要问题，并提出针对性的整改方案。

5.1.1.6 排查厂内危险化学品的使用及贮存情况，结合企业的环境风险应急预案，完善环境风险应急措施、建立环境突发事件应急体系及预案。

5.1.1.7 按照排污许可技术规范的要求，从环境管理台账的完备性、自行监测计划的完整性、执行报告发布的及时准确性角度出发，对企业排污许可执行情况进行排查。

5.1.1.8 应对企业日常监测信息、依排污许可证开展信息公开的方式、内容、频率及时间节点等情况进行排查监督。

5.1.2 污染防治设施建设及运维排查

5.1.2.1 排查企业产生的废气、废水、固废、噪声等是否有效收集处理或处置，是否符合最新的法律法规要求，包括废气（有组织、无组织）的收集处理、废水（生产废水、初期雨水、生活污水等）的收集处理、固体废物（含危险废物）的收集贮存及委托处置、噪声防治措施落实和超标等情况。

5.1.2.2 排查企业污染防治设施的运行和维护情况，包括是否正常运行、处理效率、耗材（药剂、催化剂、吸附剂等）消耗情况、二次污染产生及控制、污染事故发生和处理等。

5.1.3 环境风险管控

5.1.3.1 环境风险识别

主要调查以下内容：

- a) 环境风险评估报告是否按要求编制；
- b) 环境风险识别的充分性；
- c) 环境风险等级的划定和修订；
- d) 可能发生的突发事件及其后果分析；
- e) 现有环境风险防控和环境应急管理差距分析；
- f) 环境风险防控和应急措施的实施计划。

5.1.3.2 应急预案管理

主要调查内容如下：

- a) 应急预案编制及备案；
- b) 应急预案演练；
- c) 应急预案修订；
- d) 应急培训；
- e) 应急资源调查。

5.1.4 环境管理体系建设与运行

5.1.4.1 协助企业完成环保管理体系内审、岗位及制度建设，环境监测计划制定等。

5.1.4.2 协助企业编制突发环境事件应急预案，开展突发环境事件隐患自查和治理工作。

5.1.5 环保专题培训

应适时为企业开展以下专题培训：

- a) 清洁生产及污染治理方面技术和政策文件培训；
- b) 环境管理相关政策和制度培训；
- c) 场地环境管理政策和相关土壤修复技术培训；
- d) 固体废物管理政策和综合利用技术培训；
- e) 最新法规、政策文件、标准及技术规范培训。

5.2 园区环保管家服务

协助园区落实属地监管责任，解决现有生态环境问题，降低区域环境风险，提升环境污染治理能力。

服务内容包括但不限于：

- a) 开展环保专题培训；
- b) 环保问题全面体检；
- c) 绿色园区/企业诊断；
- d) 环保专项咨询服务；
- e) 信息化平台建设。

5.3 政府环保管家服务

聚焦地方生态环境问题，为当地政府、生态环境部门提供生态文明建设思路和策略。依靠专业技术力量精准治污，强化环境监管，创新工作模式，协同治理环境。服务内容包括但不限于：

- a) “两山”规划、生态文明规划、生态文明示范创建、环境质量达标评估、排污许可审核；
- b) 项目准入咨询；
- c) 第三方环境监管；
- d) 特征污染物的源解析；
- e) 人才协同培养。

6 服务保障

6.1 人员保障

6.1.1 服务单位应明确参与项目组的服务人员信息、资质情况。应针对专业技术人员和操作人员建立专业档案，包括其个人信息表、选聘记录、继续教育证书、岗位考评记录等材料。

6.1.2 服务单位应建立环保管家服务机制，明确服务要求。提供服务时应成立环保管家服务项目组，指定一名项目负责人，能对服务质量和进度进行有效控制。

6.1.3 项目负责人应具有丰富的项目管理经验，成员的专业和工作经验应涵盖环境影响评价、排污许可证、应急管理、环保法律法规、环境管理体系、污染治理等领域。

6.1.4 根据要处理的实际问题，应选择具有该领域专业知识或实际工作经验的专家。

6.2 服务设施设备保障

6.2.1 应确定、提供环保管家服务所需的设施设备，包括计量、检测等设备。

6.2.2 建立设施设备台账。

6.2.3 建立服务设施设备管理制度，规定设施设备的采购、验收、使用、维护、维修和报废等要求，对计量、检测设备应规定校准（检定）的要求。

6.2.4 按管理制度运行，并保留运行的证据。

6.3 财产和信息管理

6.3.1 应识别服务过程中使用、利用或涉及的服务对象财产和信息。

6.3.2 建立制度管理在其控制下的服务对象财产和信息。

6.3.3 防止服务对象财产和信息不正当使用，遗失及泄漏。

6.3.4 保留相关记录。

6.4 风险和应急管理

应建立贯穿于服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于：

- a) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
- b) 发生环境污染意外事件时，及时采取应急措施，主动与服务对象、相关方和政府进行沟通或按合同约定进行处理；
- c) 定期或在事件发生后评审应急管理机制。

6.5 服务对象反馈

6.5.1 应建立并实施面向服务对象的沟通及投诉处理机制。

6.5.2 在合理或承诺的期限内完成投诉处理，无法有效处理的，及时向投诉者反馈。

6.5.3 对所有投诉进行记录，并向服务对象提供投诉处理的进度查询。

6.5.4 投诉处理的结果及时向服务对象进行反馈。

6.5.5 定期开展面向所有服务对象的满意度调查，并统计分析调查数据，为改进服务提供基础信息。

6.6 档案管理

6.6.1 环保管家服务过程结束后，服务单位应协助园区和企业做好相关文件的归档管理工作。

6.6.2 纸质台账分类应存放于袋/夹/盒中，由专人签字、定点保存，应采取防光、防热、防潮、防细菌及防污染等措施；如有破损应及时修补，并留存备查；保存时间原则上不低于5年。

6.6.3 电子档案应存放于电子介质中，由专人定期维护管理并进行数据备份，保存时间原则上不低于5年。

7 服务成果

按照规定的服务内容，在规定的时间内完成环保管家相应的服务任务，及时提交服务成果，成果包括但不限于报告、过程文件、现场指导、意见建议、培训等。

参 考 文 献

- [1] GB/T 4754—2017 国民经济行业分类
 - [2] GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
 - [3] GB/T 19001 质量管理体系 要求
 - [4] HJ 941—2018 企业突发环境事件风险分级方法
 - [5] HJ 944—2018 排污单位环境管理台账及排污许可证执行报告技术规范 总则（试行）
 - [6] DB31/T 1179—2019 第三方环保服务规范
 - [7] 中华人民共和国环境保护法（2015年1月1日实施）
 - [8] 中华人民共和国环境影响评价法（2018年12月29日修正）
 - [9] 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（环大气〔2016〕45号）
 - [10] 排污许可证管理办法
 - [11] 突发事件应急预案管理办法（国办发〔2013〕101号）
 - [12] 企业事业单位突发环境事件应急预案备案管理办法（试行）（环发〔2015〕4号）
 - [13] 环境咨询（环保管家）服务能力要求（CCAEP1-ZD-305-5.2-2020）
-