中旌认证（上海）有限公司

Zhongjing certification (Shanghai) Co., Ltd

环境服务认证 要求

CTS ZJC/R 1019 :2025

（第2版）

编制	审查	批准
技术部	葛龙歆	章弋
发布日期：2024年07月20日	修订日期：2025年08月26日 实施日期：2025年08月26日	

目　录

1 前言 I
2 范围 1
3 规范性引用文件 1
4 术语和定义 1
5 评价指标 9
6 评价分级说明 9

1. 前言：

本标准参考GB／T 38221-2019 《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》起草；

2. 范围：

本标准规定了构成环境服务认证评价体系的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容。

3. 规范性引用文件：

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件.凡是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／T 38221-2019 《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》

4. 评价原则：

4.1 公正性：

评价应公平、公正，遵守 GB/T 19011—2003 中第 4 章的要求。

4.2 持续改进：

环境服务认证评价应是持续性的,得出评价结果后,应至少按年度进行监督评价(包括顾客、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

5. 评价指标：

评价指标如下表：

表 A. 1　　环境保护设施运营组织人力资源及研发能力评价表(10 分)

序号	二级评价指标	标准分	评价内容及评价方法
1	基本管理制度	3	基本管理制度评价分级为： A 级：设施运营和维护管理等基本管理制度完善，且执行到位； B 级：设施运营和维护管理等基本管理制度较为完善，但执行不够； C 级：设施运营和维护管理等基本管理制度不健全。 基本管理制度评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1．5 分、C 级为 0 分
2	专业人员比例	3	专业人员比例评价分级为： A 级：≥80 % ； B 级：≥30%　,且<80% ； C 级：≥10%　,且 0<30%。 专业人员比例评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1．5 分、C 级为 0 分 注：专业人员包括工艺、机电和化验等人员

3	研发投入与成果转化	2	研发投入与成果转化评价分级为： A 级：有相关授权专利或成果鉴定； B 级：有相关经验并取得用户证明； C 级：无相关经验，也无相关研发成果证明。 研发投入与成果转化评价得分为：A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分
4	激励机制	2	激励机制评价分级为： A 级：激励机制完善，且执行到位； B 级：激励机制较为完善，但执行不够； C 级：没有激励机制。 激励机制评价得分为：A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分

表 B．1　　环境保护设施运营服务组织污染物检测能力评价表（ 10 分）

序号	二级评价指标	标准分	评价内容及评价方法
1	污染物检测范围	4	污染物检测范围评价分级为： A 级：除能够按照规定的项 目 和规定的频次完成检测外，还能够对一些 非常规污染物进行检测； B 级：能够按照规定的项 目和规定的频次完成检测； C 级：不能按照规定的项目和规定的频次完成检测，有缺项。 污染物检测范围评价得分为：A 级为 4 分、B 级为 2 分、C 级为 0 分
2	检测硬件条件	3	检测硬件条件评价分级为： A 级：配置了相应的检测仪器，并全部定期予以检查、校准、核验；　B 级：配置了相应的检测仪器，但部分未定期予以检查、校准、核验； C 级：未配置相应的检测仪器。 检测硬件条件评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1．5 分、C 级为 0 分
3	检测人员能力	3	检测人员能力评价分级为： A 级：所有检测人员均熟悉岗位操作规程和技能，经培训后持证上岗，并 定期进行培训及考核； B 级：所有检测人员均熟悉岗位操作规程和技能，经培训后持证上岗，但 未进行定期培训及考核； C 级：检测人员不熟悉岗位操作规程和技能，或未经培训、未持证上岗、未定期进行培训及考核。 检测人员能力评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1．5 分、C 级为 0 分

表 C．1　　环境保护设施运营组织质量、环境和安全管理能力评价表（ 10 分）

序号	二级评价指标	标准分	评价内容及评价方法

1	突发环境事件应急和响应	3	突发环境事件应急和响应评价分级为： A 级：有专门的突发环境事件应急响应程序、预案，有培训计划、记录和 演习记录；既有的突发环境事件得到及时合理的应急处理。 B 级：有专门的突发环境事件应急响应程序、预案，但无培训计划、记录和 演习记录；既有的突发环境事件得到应急处理。 C 级：无专门的突发环境事件应急响应程序、预案，也无培训计划、记录 和演习记录；既有的突发环境事件未得到应急处理。 突发环境事件应急和响应评价得分为：A 级为 3 分 、B 级为 1．5 分 、C 级 为 0 分
2	相关方满意度	2	相关方满意度评价分级为： A 级：用户满意度 80%（含 80%)以上； B 级：用户满意度为 60%~80% ； C 级：用户满意度为 60%（含 60%)以下。 相关方满意度评价得分为：A 级为 2 分 、B 级为 1 分 、C 级为 0 分
3	群众投诉	2	群众投诉评价分级为： A 级：无经查属实的环境信访、投诉； B 级：有 3 次以下（含 3 次）经查属实的环境信访、投诉，但能及时解决； C 级：有 3 次以上经查属实的环境信访、投诉；或有经查属实的环境信访、 投诉，且拒不采取有效措施，造成负面社会影响。 群众投诉评价得分为：A 级为 2 分 、B 级为 1 分 、C 级为 0 分
4	消防及劳动安全	3	消防及劳动安全评价分级为： A 级：消防及劳动安全措施完备，有相应的消防及劳动安全管理组织机构、有培训计划和记录；特种设备的安装、使用、检修、检测及鉴定，符合 国家现行有关标准规定；易燃易爆、有毒有害气体检测仪、消防器材等定 期进行检查、校验，并按国家有关规定进行强制检定；岗位操作人员劳动 安全防护工作到位。 B 级：消防及劳动安全措施较完备，有相应的消防及劳动安全管理组织机 构，但无培训计划和记录；或特种设备及强检项目管理存在漏洞；或岗位 操作人员劳动安全防护工作存在漏洞。 C 级：消防及劳动安全措施不完备，无相应的消防及劳动安全管理组织机构，无培训计划和记录。 或特种设备及强检项 目管理未能符合国家有 关规定；或岗位操作人员未做劳动安全防护。 消防及劳动安全评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1．5 分、C 级为 0 分

表 D．1　　环境保护设施运营组织设施环保性能评价表(20 分)

序号	二级评价指标	标准分	评价内容及评价方法

1	年均污染物 达标情况	10	年均污染物达标情况评价分级为： A 级：全年所有正常运行 日组织内监测指标和环保部门定期监测指标均 全部达标； B 级：全年所有正常运行 日组织内监测指标有不达标，或环保部门定期监 测指标有不达标； C 级：全年所有正常运行 日组织内监测指标和环保部门定期监测指标均 有不达标。 年均污染物达标率得分为：A 级为 10 分、B 级为 5 分、C 级为 0 分
2	二次污染控制	10	二次污染控制评价分级为： A 级：全部达标排放，不造成二次污染； B 级：部分未达标，有轻微二次污染； C 级：全不达标，严重二次污染。 二次污染控制评价得分为：A 级为 10 分、B 级为 5 分、C 级为 0 分

表 E. 1　　环境保护设施运营组织资源能源消耗评价表(15 分)

序号	二级评价指标	标准分	评价内容及评价方法
1	年均单位污染物处理电耗	5	年均单位污染物处理电耗评价分级为： A 级：运营过程中的电耗进行准确计量、优化节电措施完善、落实到位、电耗节约明显，实际电耗＜理论值的 90% ； B 级：≥运营过程中的电耗进行准确计量、节电措施欠缺，实际电耗＞理 论值的 90%,且 ≤理论值的 110% ； C 级：未对 运 营 过 程 中 的 电 耗 进 行 准 确 计 量，实 际 电 耗＞理 论 值 的 110% 。 单位污染物处理电耗评价得分为：A 级为 5 分、B 级为 2 . 5 分、C 级为 0 分
2	年均单位污染物处理水耗	5	年均单位污染物处理水耗评价分级为： A 级：运营过程中的水耗进行准确计量、优化节水措施完善、落实到位、水耗节约明显，实际水耗＜理论值的 90% ； B 级：≥运营过程中的水耗进行准确计量、节水措施欠缺，实际水耗＞理 论值的 90%,且 ≤理论值的 110% ； C 级：未对运营过程中的水耗进行准确计量，实水电耗＞理论值的 110% 单位污染物处理水耗评价得分为：A 级为 5 分、B 级为 2 . 5 分、C 级为 0 分

3	年均单位污染物处理药剂消耗	5	年均单位污染物处理药剂消耗评价分级为： A 级：运营过程中的药耗进行准确计量、优化节约措施完善、落实到位、药耗节约明显，实际药耗＜理论值的 90% ； B 级：≥运营过程中的药耗进行准确计量、节约措施欠缺，实际药耗＞理 论值的 90%,且 ≤理论值的 110% ； C 级：未对运营过程中的药耗进行准确计量，实际药耗＞理论值的 110% 单位污染物处理药剂消耗评价得分为：A 级为 5 分 、B 级为 2 . 5 分 、C 级 为 0 分

表 F. 1　　环境保护设施运营组织设施运行技术经济性能评价表(15 分)

序号	二级评价指标	标准分	评价内容及评价方法
1	维护年费用（不含人工）	4	维护年费用评价分级为： A 级：合理，＜固定资产原值 ×检修维护费率 0.25% ； B 级：较合理，＜固定资产原值 ×检修维护费率 0.5% ； C 级：不合理，≥固定资产原值 ×检修维护费率 0.5%。 维护年费用评价得分为：A 级为 4 分、B 级为 2 分、C 级为 0 分
2	人工年费用	4	人工年费用评价分级为： A 级：人工效益指数 ≤行业平均水平的 10% ； B 级：人工效益指数 ≤行业平均水平的 5% ； C 级：＞行业平均水平。 人工年费用评价得分为：A 级为 4 分、B 级为 2 分、C 级为 0 分
3	副产物利用率	4	副产物利用率评价分级为： A 级：≥60% ； B 级：≥20% ，且<60% ； C 级：<20%。 副产物利用率评价得分为：A 级为 4 分、B 级为 2 分、C 级为 0 分
4	单位产品产量的处理费用	3	单位产品产量的处理费用评价分级为： A 级：＜综合平均处理费用的 10% ； B 级：＜行业平均水平； C 级：≥行业平均水平。 单位产品产量的处理费用评价得分为：A 级为 3 分 、B 级为 1 . 5 分 、C 级 为 0 分

表 G. 1 环境保护设施运营组织设施运行管理评价表(10 分)

序号	二级评价指标	标准分	评价内容及评价方法
1	记录（运行、检测、监测、维修）	5	记录（运行、检测、监测、维修）评价分级为： A 级：运行记录、检测分析记录和报告、监测记录和报告、维修记录完整、 齐全、详细； B 级：运行记录、检测分析记录和报告、监测记录和报告、维修记录不够完 整、齐全、详细； C 级：没有运行记录、检测分析记录和报告、监测记录和报告、维修记录。 记录（运行、检测、监测、维修）评价得分为：A 级为 5 分 、B 级为 2 . 5 分 、C 级为 0 分
2	运行一致性	5	运行一致性评价分级为： A 级：运行一致性良好；即运行组织对所有运行项 目 的质量控制一致，对 项 目运行关键资源和活动建立了变更控制程序并有效实施。 B 级：运行一致性一般；即运行组织对所有运行项 目 的质量控制存在不 一 致，对项目运行关键资源和活动建立了变更控制程序但未有效实施。 C 级：运行一致性较差。 即运行组织对所有运行项 目 的质量控制存在不 一致，未建立项目运行关键资源和活动变更控制程序。 运行一致性评价得分为：A 级为 5 分、B 级为 2 . 5 分、C 级为 0 分

表 H. 1 环境保护设施运营组织•备状况评价表(10 分)

序号	二级评价指标	标准分	评价内容及评价方法
1	装备完好率	3	装备完好率评价分级为： A 级：≥95% ； B 级：≥90% ，且<95% ； C 级：<90%。 装备完好率评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1 . 5 分、C 级为 0 分
2	装备投运率	3	装备投运率（不含备用装备）评价分级为： A 级：≥98% ； B 级：≥95% ，且<98% ； C 级：<95%。 装备投运率（不含备用装备）评价得分为：A 级为 3 分 、B 级为 1 . 5 分 、C 级为 0 分
3	设施正常运行天数	2	设施正常运行天数评价分级为： A 级：全年正常； B 级：≥330 ； C 级：<330。 设施正常运行天数评价得分为：A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分

4	子系统正常 运行天数	2	子系统正常运行天数评价分级为： A 级：所有子系统全年正常； B 级：≥90%子系统全年正常； C 级：≥80%子系统全年正常。 子系统正常运行天数评价得分为：A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分

6：评价分级说明：

环境保护设施运营组织服务评价总分满分为 100 分 。环境保护设施运营组织当不满足 5 . 2 基本要求时，不予评价。 在满足 5 . 2 基本要求的前提下，环境保护设施运营组织服务评价按照二级指标总分数值可分为以下三级：

a) 90 分 ≤p，一级；

b) 75 分 ≤p<90 分，二级；

c) 60 分 ≤p<75 分，三级。