

# 团 体 标 准

T/EERT \*\*\*\*—2023

## 环保管家服务规范 第1部分 总则

Environmental butler service specification Part 1 General provisions

(征求意见稿)

2023-xx-xx发布

2023-xx-xx实施

浙江省生态与环境修复技术协会 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 服务能力 .....	2
6 服务对象和流程 .....	3
7 服务内容 .....	5
8 服务评价 .....	8
参考文献 .....	9

## 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。

本文件按部分发布：

——第1部分：总则。

——第2部分：现场检查

本部分为本文件的第1部分：总则。

本文件中的某些内容可能涉及专利，文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由浙江省生态与环境修复技术协会提出。

本文件由浙江省生态与环境修复技术协会标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：宁波知惠环保科技有限公司、宁波爱嘉环境科技有限公司、东阳市环境保护监测站、碧空环境科技有限公司、台州市绿野环保工程有限公司、浙江仁远环保科技有限公司、温州中环绿邦环保科技有限公司、浙江禹达安全环保科技有限公司、中煤浙江检测技术有限公司、浙江省生态与环境修复技术协会。

本文件主要起草人：××××

本文件为首次发布。

# 环保管家服务规范 第1部分 总则

## 1 范围

本文件规定了环保管家服务的术语和定义、基本要求、服务对象和流程、服务内容、服务评价等。本文件适用于规范和指导环保管家服务。

## 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/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

HJ/T 295 环境保护档案管理规范 环境监察

HJ/T 8.3 生态环境档案管理规范 建设项目生态环境保护

## 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 environmental butler**

为解决生态环境问题、提升生态环境管理水平聘请的生态环境服务机构。

### 3.2

**辅助执法 auxiliary law enforcement**

指政府以公共采购方式委托第三方社会机构,第三方社会机构辅助生态环境执法工作,为执法机构依法展开生态环境执法提供技术支持的活动。

### 3.3

**环境影响评价 environmental impact assess**

指对规划和建设项目实施后可能造成的环境影响进行分析、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。

### 3.4

**危险废物 hazardous waste**

是指列入国家危险废物名录或者根据国家规定的危险废物鉴别标准和鉴别方法认定的具有危险特性的固体废物。

### 3.5

**环境保护设施 environmental protection facilities**

是指防治环境污染和生态破坏以及开展环境监测所需的装置、设备和工程设施等。

## 4 基本要求

4.1.1 环保管家应为依法成立的法人或其他组织,有固定的办公场所,必要的仪器设备。

4.1.2 环保管家服务应严格遵守法律、法规、标准和技术规范等规定，如服务内容有资质要求的，应取得相应资质。

4.1.3 环保管家及从业人员应恪守职业道德，保守顾客的商业秘密和技术秘密，依法履行合同约定义务。应遵循独立、客观、公正、诚信的原则。

## 5 服务能力

### 5.1 机构要求

5.1.1 环保管家服务团队一般由项目经理、技术人员和专家顾问组成，从业人员不应少于5人，并应具备与环保管家服务匹配的专业能力和专业技术人员。

5.1.2 环保管家近三年未被列入国家或地方公共信用信息服务平台或相关部门公布的违法或失信企业名单。从业人员近三年未被列入失信人员名单、环境影响评价信用平台的限期整改名单和黑名单。

5.1.3 可为政府提供辅助执法、生态环境现状调查、日常生态环境管理服务、环保培训等基本服务，为企业提供现场检查服务、环保培训等基本服务，同时鼓励有能力的环保管家为政府和企业提供各类延伸服务。服务范围可覆盖从立项选址到场地退役的生态环境管理全过程。

5.1.4 提供一站式服务时，环保管家服务单位可与环境工程单位、环境监测单位组成环保管家联合体。并与联合体各方签订书面合同，明确联合体的职责、任务和要求。作为牵头单位，应全程跟踪联合体的服务质量。

### 5.2 人员要求

#### 5.2.1 项目经理

5.2.1.1 负责环保管家项目的服务方案制定和组织实施，负责管理项目进度和服务质量。

5.2.1.2 应配备至少1名项目经理，项目经理宜具备环保或相关专业的本科以上学历，从事生态环境服务工作三年以上，宜具备环境保护及相关专业中级及以上技术职称或注册环评工程师、注册环保工程师职称。

5.2.1.3 项目经理应全面掌握最新环保法律法规、政策、标准，掌握环保产业发展现状、熟悉生态环境污染治理技术，具有丰富的现场经验。

#### 5.2.2 技术人员

5.2.2.1 负责落实环保管家服务方案的具体内容，按计划完成项目进度，填写现场检查等台账记录，编制工作报告。

5.2.2.2 应具备环保相关的专业知识和工作经验，熟悉环保相关的法律、法规和政策要求。

5.2.2.3 应熟悉企业的生产工艺、废气/废水处理工艺、固体废物及危险废物收集/贮存和处置要求等内容。

5.2.2.4 从事生态环境服务工作一年以上。

#### 5.2.3 专家顾问

5.2.3.1 由行业或生态环境领域具备丰富的专业知识和工作经验的专家组成，具备环境保护或相关行业的高级技术职称。

5.2.3.2 为环保管家服务单位提供政策咨询、技术方案/咨询报告审核、现场检查和环保培训等方面的技术支持。

### 5.3 质量控制

#### 5.3.1 管理制度

5.3.1.1 建立健全环保管家内部管理制度，制度包括但不限于人员管理、项目进度管理、服务质量管理 and 档案管理等方面。

5.3.1.2 制定完善的工作流程和各类工作表单，统一工作要求，明确工作步骤、工作内容、工作要求和完成时限。

5.3.1.3 及时、准确、完整地做好工作记录，并保留相关资料备查，实现服务全过程可追溯。

5.3.1.4 建立人员培训制度，定期进行业务培训和考核，并建立档案。

#### 5.3.2 设施设备

应配备必要的仪器设备，如风速仪、便携式水质监测设备、便携式 VOCs 检测仪、无人机、走航车等。宜与服务范围、服务能力相匹配。

### 5.4 服务记录

5.4.1 服务记录包括客户生态环境管理的各类文件档案和环保管家单位服务全过程中的各类文件档案。

5.4.2 服务记录包括纸质文件和电子文件。其中纸质文件的收集、整理、归档参照 HJ/T 295 和 HJ/T 8.3 有关规定，电子文件可参照 GB/T 18894 有关规定。

5.4.3 档案应涵盖环保管家服务全过程，包括相关的管理、技术资料。归档资料包括但不限于服务方案、服务合同、服务计划、现场检查记录、问题整改情况、各类工作报告及照片及录像等影像记录。

5.4.4 宜以服务对象为单位，建立“一户一档”并单独成册。

5.4.5 服务档案应分别在客户处和环保管家单位存档。

### 5.5 数字化管理

环保管理服务单位宜使用生态环境数字化管理，建设生态环境信息化管理系统，实现服务全过程控制、可溯源；宜为服务对象建立数字孪生系统。

## 6 服务对象和流程

### 6.1 服务对象

包括各级人民政府、生态环境管理部门和企业。

### 6.2 服务流程

6.2.1 政府环保管家服务流程见图 1。

6.2.2 企业环保管家服务流程见图 2。

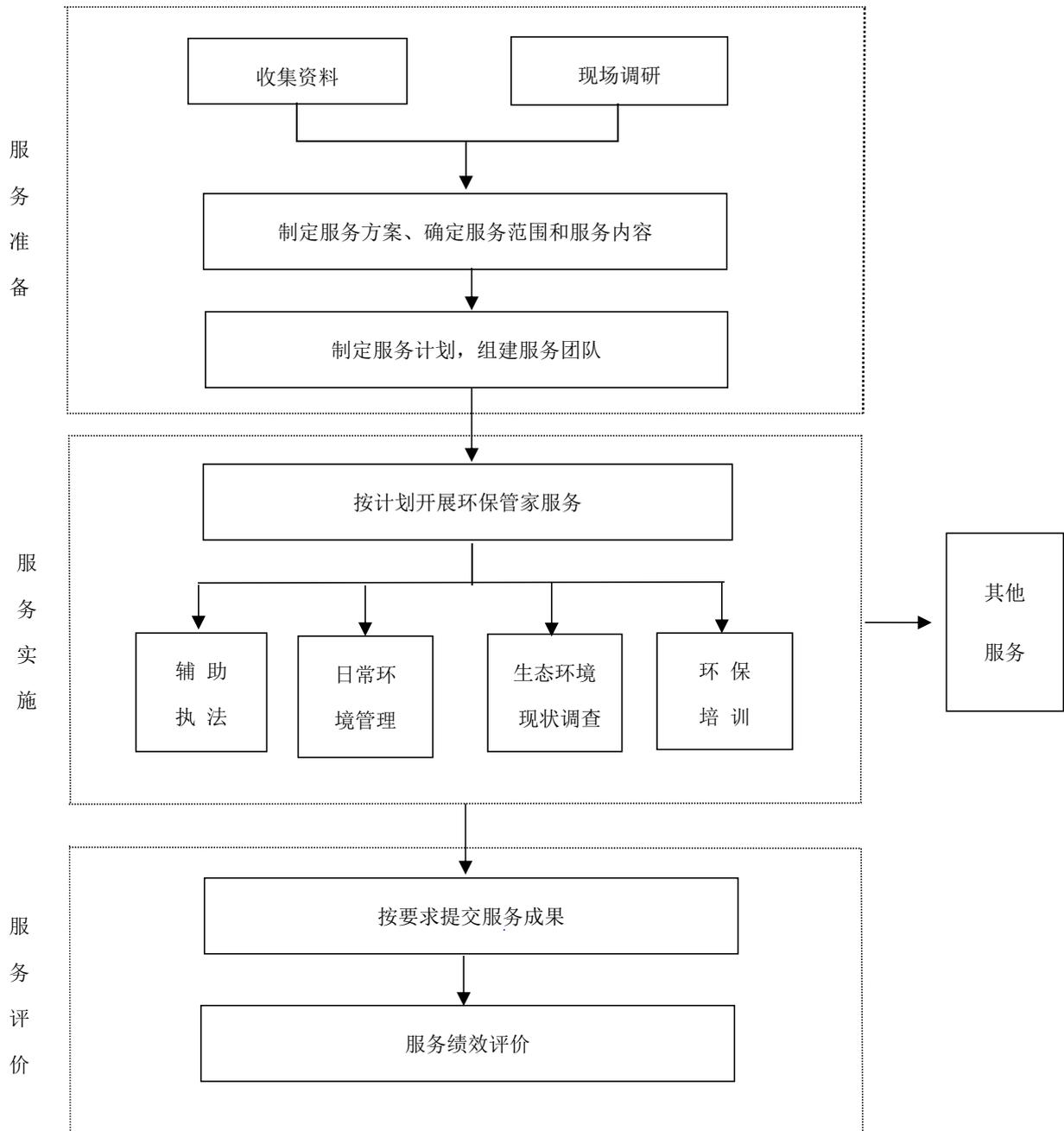


图 1 政府环保管家服务流程图

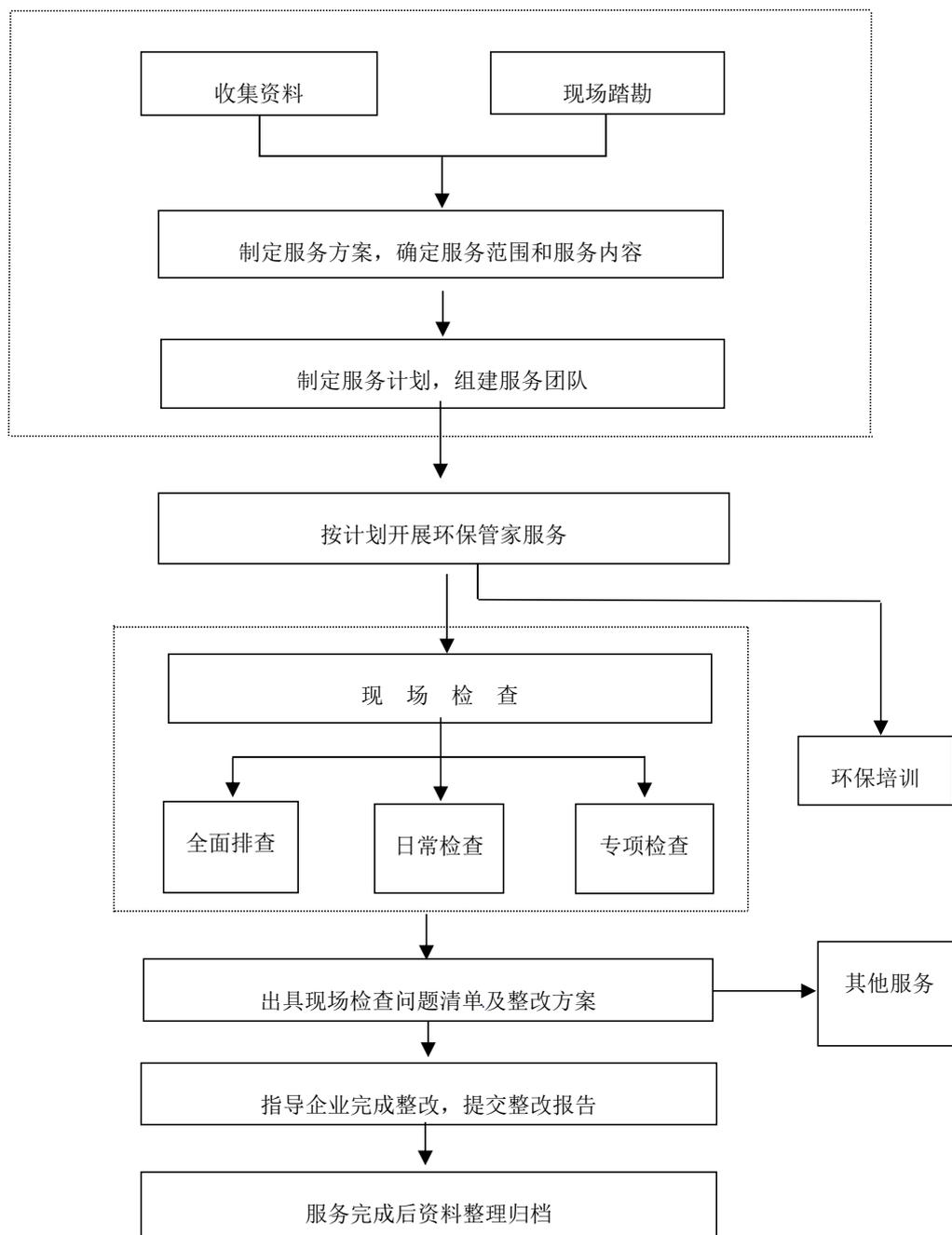


图 2 企业环保管家服务流程图

## 7 服务内容

### 7.1 政府环保管家服务内容

#### 7.1.1 辅助执法

环保管家通过公共采购方式为生态环境执法机构提供以下辅助执法：

- a) 污染源排查；
- b) 污染防治设施运行评估；
- c) 整改措施跟踪；
- d) 自动监测设备及自动监控设备检查；
- e) 法制审查；
- f) 其他需要辅助的执法活动。

### 7.1.2 生态环境现状调查

生态环境现状调查包括但不限于：

- a) 区域生态环境现状调查；
- b) 区域管辖企业及污染源调查；
- c) 区域环保基础设施运行现状调查；
- d) 区域环境质量跟踪评价。

### 7.1.3 日常生态环境管理

日常生态环境管理包括但不限于：

- a) 环境污染整治提升；
- b) 环境风险管理；
- c) 生态环境管理数字化建设。

### 7.1.4 环保培训

环保培训内容包括但不限于：

- a) 生态环境政策宣贯、解读及咨询；
- b) 各类环保培训。

### 7.1.5 其他服务

在环保管家服务范围外还可以提供以下延伸服务：

- a) 区域规划环境影响评价及技术评估类咨询报告编制；
- b) 区域生态环境保护规划类咨询报告；
- c) 区域碳达峰碳排放各类规划、实施方案的编制；
- d) 其他咨询报告的编制；
- e) 环保基础设施委托运营服务；
- f) 区域环境监测类服务；
- g) 其他生态环境类政府购买服务。

## 7.2 企业环保管家服务内容

### 7.2.1 现场检查

现场检查形式包括全面排查、日常检查和专项检查。检查内容包括合规性检查、排污许可管理现状检查、环境保护设施建设运行情况检查、环境应急管理情况检查、环境管理体系建设情况检查。

#### 7.2.1.1 合规性检查

合规性检查内容包括但不限于：

- a) 企业环境影响评价审批情况；
- b) 建设项目竣工环境保护自主验收情况；
- c) 排污许可证申领情况；
- d) 突发环境事件应急预案备案情况；
- e) 涉及危险废物综合利用处置单位和涉辐射管理单位，应对其相应许可证的申领、变更及是否在有效期进行检查。

#### 7.2.1.2 排污许可管理现状检查

排污许可管理现状检查内容包括但不限于：

- a) 企业污染物排放情况；
- b) 自行监测方案制定及实施情况；
- c) 台账管理情况；
- a) 执行报告实施情况。

#### 7.2.1.3 环境保护设施建设运行情况检查

环境保护设施建设运行情况检查内容包括但不限于：

- a) 废气、废水处理设施现有工艺与企业实际排污情况的匹配性；
- b) 废气、废水达标排放情况；
- c) 一般工业固废、危险废物贮存设施规范化建设情况；
- d) 排污口规范化建设及管理情况；
- e) 设备设施运行情况；
- f) 现场管理情况；
- g) 台账记录情况。

#### 7.2.1.4 环境应急管理情况检查

环境应急管理检查内容包括但不限于：

- a) 环境安全隐患排查；
- b) 应急设施、应急培训、应急演练情况。

#### 7.2.1.5 环境管理体系建设情况检查

环境管理体系建设情况检查内容包括但不限于：

- a) 生态环境岗位责任制度及其他管理制度情况；
- b) 环境保护设施的操作规程和安全规程；
- c) 环境保护设施运行记录、药剂使用、耗材更换台账记录；
- d) 员工培训计划及档案；
- e) 生态环境管理档案。

### 7.2.2 环保培训

提供各类环保培训及生态环境政策解读宣贯。

### 7.3 其他相关服务

#### 7.3.1 环境咨询类服务包括但不限于以下内容：

——项目前期论证咨询；

- 环境影响评价；
- 排污权及碳排放权交易咨询；
- 排污许可证申领及证后管理；
- 环境监理；
- 突发环境事件应急预案编制；
- 建设项目环境保护设施竣工验收；
- 碳达峰碳中和咨询；
- 企业环境信息依法披露咨询。

### 7.3.2 环境工程类服务包括但不限于以下内容：

- 环境保护设施的设计及建设；
- 环境保护设施的提升改造；
- 环境保护设施建设设计方案审核；
- 环境保护设施的运维管理；
- 环境保护设施的委托运营。

### 7.3.3 环境监测类服务包括但不限于以下内容：

- 环境影响评价现状监测；
- 建设项目环境保护设施竣工验收监测；
- 企业自行监测；
- 突发环境事件应急监测。

## 8 服务评价

### 8.1 投诉与改进

8.1.1 环保管家单位应定期听取服务对象的意见和建议，及时处理服务投诉，制定持续改进计划。

### 8.2 服务绩效评价

服务对象可自行开展或委托第三方机构开展服务绩效评价，评价内容包括服务能力、服务质量和满意度等方面。评价结果可作为双方后续续签合同、公共采购招标的参考意见。

### 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国环境保护法 2015年1月1日起施行
  - [2] 中华人民共和国水污染防治法 2017年6月27日第二次修正
  - [3] 中华人民共和国大气污染防治法 2018年10月26日第二次修正
  - [4] 中华人民共和国固体废物污染环境防治法 2020年9月1日起施行
  - [5] 中华人民共和国土壤污染防治法 2019年1月1日起施行
  - [6] 中华人民共和国环境影响评价法 2018年12月29日第二次修正
  - [7] 排污许可管理条例（中华人民共和国国务院令 第736号），2021年3月1日起施行
  - [8] 建设项目环境保护管理条例（中华人民共和国国务院令 第682号），2017年10月1日起施行
  - [9] 突发环境事件应急管理办法（原环境保护部令第34号）
-