

# CTS

广汇联合（北京）认证服务有限公司技术规范

CTS GHSC165-2026

## 环境保护设施运营组织服务规范

Environmental Protection Facilities Operation Organization Service  
Specifications

编制：田斌斌

审核：尹东升

批准：刘芳

2026年05月15日发布

2026年05月15日实施

# 目录

前 言 .....	1
1 适用范围 .....	2
2 规范性引用文件 .....	2
3 术语和定义 .....	2
3.1 环境保护设施 .....	2
3.2 环境保护设施运营组织 .....	2
3.3 环境保护设施运营组织服务分类及运营设施范围 .....	2
4 服务要求 .....	2
4.1 环保性能 .....	3
4.2 资源能源消耗 .....	3
4.3 技术经济性能 .....	4
4.4 运行管理服务 .....	5
4.5 设备维护服务 .....	5
5 管理要求 .....	5
5.1 基本要求 .....	5
5.2 人力资源及研发能力要求 .....	6
5.3 污染物检测能力要求 .....	7
5.4 质量、环境和安全管理能力要求 .....	7
6 评价的方式和方法 .....	8
6.1 总体要求 .....	8
6.2 评分 .....	8
6.3 评分结果 .....	10

## 前 言

本认证规则规定了环境保护设施运营组织服务评价原则、评价内容、评价方法、评价程序等内容。

本认证规则由广汇联合（北京）认证服务有限公司技术部提出。本认证规则主要起草人：田斌斌。本认证规则由广汇联合（北京）认证服务有限公司解释。

## 1 适用范围

本规范规定了环境保护设施运营组织服务提供者（以下简称服务提供者）在提供服务时应具备的服务安全通用要求和专业服务能力要求。

本规范可作为本认证机构对服务提供者的评价依据，也可作为服务提供者开展自我评价的依据，同时，可为政府及有关社会组织选择服务提供者提供参考。

## 2 规范性引用文件

GB/T 38221-2019 《环境保护设施运营组织服务评价要求》

## 3 术语和定义

### 3.1 环境保护设施

治理工业、商业及服务行业在生产经营过程中所产生并对环境造成影响的物质，使其达到法定要求所需的设施、设备和装置，以及环境监测设备。。

### 3.2 环境保护设施运营组织

为防治工业、商业及服务行业在生产经营过程中所产生并对环境造成的污染，专门从事境内环境保护设施操作、维护、管理等社会化有偿服务活动，或根据双方签订的有效合同承担他人环境保护设施运营管理等有偿服务活动的组织。

### 3.3 环境保护设施运营组织服务分类及运营设施范围

环境保护设施运营组织服务包括城镇污水处理、工业废水处理、村镇污水处理、烟气污染治理、工业有机废气处理、生活垃圾处理处置、工业固废处理处置和环境修复等类别。各类环境保护设施运营组织服务以及所涉及的运营设施范围，详见附录 A。

## 4 服务要求

环境保护设施运营组织服务各项目类别应遵循以下基本原则：

a) 环境保护设施运营组织服务认证应遵循以人为本、客观公正原则，认证结果应客观、真实反映环境保护设施运营组织服务质量水平。

b) 认证指标选取以服务的功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性为基础。

c) 开展环境保护设施运营组织服务认证时,应参照本标准要求,按环境保护设施运营组织服务认证对象和(或)环境保护设施运营组织服务内容制定细化的认证要求,认证对象包括各类环境保护设施运营组织服务提供组织,具体有城镇污水处理服务、工业废水处理服务、村镇污水处理服务、烟气污染治理服务、工业有机废气处理服务、生活垃圾处理处置服务、工业固废处理处置服务、环境修复服务、环境检测服务等。

d) 环境保护设施运营组织服务认证应关注认证对象的服务提供能力、服务过程控制及服务绩效等方面。

## 4.1 环保性能

### 4.1.1 年均污染物达标情况

组织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监测均全部达标。

### 4.1.2 二次污染控制

全部达标排放,不造成二次污染。

注:

a) 污水处理设施运营组织应考虑的二次污染包括:恶臭、噪声、固体废弃物等;

b) 大气污染处理设施运营组织应考虑的二次污染包括:废水(酸性、碱性洗液等)、废气(光化学污染)、废渣等;

c) 垃圾填埋处理设施运营组织应考虑的二次污染包括:地面沉降、恶臭、温室效应、地下水污染、景观生态破坏等;

d) 垃圾焚烧设施运营组织应考虑的二次污染包括:焚烧过程产生的烟气、焚烧残渣及飞灰、垃圾存储期间产生的渗滤液、恶臭气体、噪声等。

## 4.2 资源能源消耗

### 4.2.1 年均单位污染物处理电耗

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%。

注:年均单位污染物处理电耗按下式计算:

年均单位污染物处理电耗=年实际总电耗/年污染物处理量

#### 4.2.2 年均单位污染物处理水耗

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%。

注：年均单位污染物处理水耗按下式计算：

年均单位污染物处理水耗=年均单位污染物处理量水耗/年污染物处理量

#### 4.2.3 年均单位污染物处理药剂消耗

运营过程中的药耗进行准确计量、优化节水措施完善、落实到位、药耗节约明显，实际药耗<理论值的 90%。

注：年均单位污染物处理药剂消耗按下式计算：

年均单位污染物处理药剂消耗=年药剂实际总耗量/年污染物处理量

### 4.3 技术经济性能

#### 4.3.1 维护年费用

维护年费用合理，<固定资产原值×检修维护费率 0.25%。

注：维护年费用评价指标按下式计算：

维护年费用=固定资产原值×年污染物处理量

#### 4.3.2 人工年费用

人工年费用合理，<固定资产原值×检修维护费率 0.25%。

注：人工年费用评价指标按下式计算：

人工效益指数=年营业收入/职工总人数

#### 4.3.3 副产物利用率

副产物利用率 $\geq$ 50%。

注：维护年费用评价指标按下式计算：

副产物利用率=副产物利用量/副产物总量

#### 4.3.4 单位产品产量的处理费用

单位产品产量的处理费用<综合平均处理费用的 10%。

## 4.4 运行管理服务

### 4.4.1 记录（运行、检测、监测、维修）

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。

### 4.4.2 运行一致性

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。

## 4.5 设备维护服务

### 4.5.1 装备完好率

装备完好率 $\geq 95\%$ 。

注：装备完好率评价指标按下式计算：

装备完好率=完好装备数/实有装备数

### 4.5.2 装备投运率

装备投运率 $\geq 98\%$ 。

注：装备投运率评价指标按下式计算：

装备投运率=装备实际运行天数 $\times$ 装备设计运行天数

### 4.5.3 设施正常运行天数

全年正常。

### 4.5.4 子系统正常运行天数

所有子系统全年正常。

注 1：运行天数按每天 24h 记。

注 2：子系统不正常运行是指：存在卡涩及开关困难、密封不严、“跑冒滴漏”、电气、仪表控制异常、报警失灵等现象。

## 5 管理要求

### 5.1 基本要求

5.1.1 环境保护设施运营组织应具有独立承担法律责任的能力。

- 5.1.2 环境保护设施运营组织应具有良好的财务管理系统。
- 5.1.3 环境保护设施运营组织应具备运营的管理能力，通过质量管理体系认证、环境管理体系认证和职业健康安全管理体系认证，保存完整有效的运营活动相关记录。
- 5.1.4 环境保护设施运营组织应具有针对突发环境事件的应急和响应的能力，具有可操作的应急响应预案，并在运营服务过程中有效实施。
- 5.1.5 环境保护设施运营组织应具备一定数量和要求的技术人员和现场操作人员，且技术人员的专业和能力和技术人员的数量应能有效覆盖环境保护设施正常有效运营的各个方面。运行现场操作人员应经过相应的业务培训并取得考试合格证书，具备正常运行、维护相应环境保护设施的能力，并具备处理和解决紧急情况的能力。
- 5.1.6 环境保护设施运营组织应具备自有实验室，计量检测仪器的配置可满足运行服务范围内常规、主要污染物的检测需求，检测人员具有相关的资质，掌握检测方法、标准和操作规程。
- 5.1.7 环境保护设施运营组织应确保所运营服务的设施运行效果满足国家、地方排放标准，达到合同要求以及排污许可证相关要求，应向社会公开其环境保护设施运营服务的相关情况和信息。

## 5.2 人力资源及研发能力要求

### 5.2.1 基本管理制度

设施运营和维护管理等基本管理制度完善，且执行到位。

### 5.2.2 专业人员比例

专业人员比例 $\geq$ 80%。

注：专业人员比例评价指标按下式计算：

专业人员比例=工艺、机电和化验人员数/运营组织总人数。

### 5.2.3 研发投入与成果转化

具有相关授权专利或成果鉴定。

### 5.2.4 激励机制

激励机制完善，且执行到位。

### 5.3 污染物检测能力要求

#### 5.3.1 污染物检测范围

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。

#### 5.3.2 检测硬件条件

配置了相应的检测仪器，并全部定期予以检查、校准、核验。

#### 5.3.3 检测人员能力

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。

### 5.4 质量、环境和安全管理能力要求

#### 5.4.1 突发环境事件应急和响应

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。

#### 5.4.2 相关方满意度

用户满意度 $\geq 80\%$ 。

注：相关方满意度评价指标按下式计算：

相关方满意度=达到满意的相关方数量/相关方总数量

#### 5.4.3 群众投诉

无经查属实的环境信访、投诉。

#### 5.4.4 消防及劳动安全

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。

## 6 评价的方式和方法

### 6.1 总体要求

6.1.1 依据本标准开展环境保护设施运营组织服务评价时,需由审查员组成的专门的评价组执行具体工作。

6.1.2 评价应有计划,计划中应包括对服务管理、服务执行、顾客反馈等不同层面的调查,得出综合性的评价结果。

6.1.3 评价时应识别评价指标适用于不同业务时的服务要求。对不同环境保护设施运营组织服务水平的对比评价,应在相同业务范围内进行。

6.1.4 评价相同类型和职能的服务执行情况时,应根据企业服务特性和管理规模,抽取有代表性的场所进行检查。

6.1.5 评价时采用文件调查和现场调查的方式,包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等,宜按 GB/T19011-2003 中 6.5 规定的方法进行。

### 6.2 评分

6.2.1 依据本标准进行环境保护设施运营组织服务评价时,对各项指标采取评分的方法,满分为 100 分,具体分为服务要求 70 分,管理要求 30 分。评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况。

6.2.2 本标准给出评分的基本要求,见表 1。在实际评价中,应根据本标准规定的要求制定有关认证实施规则。企业应根据业务需求及其环境保护设施运营组织服务的特点(例如:城镇污水处理、工业废水处理等)申报相应单一环境保护设施运营组织服务项目,涉及两类项目的应分别申报。且不考虑对其进行删减,否则不能声称符合本标准。

表 1 环境保护设施运营组织服务评价指标评分要求

类别	一级指标	标准分	二级指标	标准分
服务要求	环保性能	20	年均污染物达标情况	10
			二次污染控制	10
	资源能源消耗	15	年均单位污染物处理电耗	5
			年均单位污染物处理水耗	5
			年均单位污染物处理药剂消耗	5
	技术经济性能	15	维护年费用(不含人工)	5

			人工年费用	4
			副产物利用率	4
			单位产品产量的处理费用	3
	运行管理服务	10	记录（运行、检测、监测、维修）	5
			运行一致性	5
	设备维护服务	10	装备完好率	3
			装备投运率	3
			设施正常运行天数	2
			子系统正常运行天数	2
	管理要求	人力资源及研发能力	10	基本管理制度
专业人员比例				3
研发投入与成果转化				2
激励机制				2
污染物检测能力		10	污染物检测范围	4
			检测硬件条件	3
			检测人员能力	3
质量、环境和安全管理能力		10	突发环境事件应急和响应	3
			相关法满意度	2
			群众投诉	2
			消防及劳动安全	3

6.2.3 评分时应包含以下原则性要求：

a. 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

b. 遇到需要抽取多个同类型评分的指标时（人员资质、能力、实施完善度等），可按其不符合的比例扣除分值。

c. 发现以下情况时产生一现特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合公司有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除 1 分，且应进行整改。

d. 在评价过程中发现环境保护设施运营组织服务的特别优势时（高于国家法律、法规

的有关要求，处于行业领先的情况），可产生 1 分的特别加分项，但该项不超过 1 个。

评分计算方法为：（服务要求得分+管理要求得分）×100%。

### 6.3 评分结果

6.3.1 根据评分值评定服务服务水平，并以不同级别区分优质程度。

6.3.2 评分达到 60 分以上（含 60 分）为最低要求。60 分以下，或特别扣分项达到 5 个以上（含 5 个），为评价不合格。

6.3.3 对于评分达到 60 分以上（含 60 分），且特别扣分项低于 5 个，按照以下要求级别划分：

- a. 达到 60 分以上（含 60 分），三级环境保护设施运营组织服务；
- b. 达到 75 分以上（含 75 分），二级环境保护设施运营组织服务；
- c. 达到 90 分以上（含 90 分），一级环境保护设施运营组织服务。

附录 A:

环境保护设施运营组织服务分类及运营设施范围

序号	类别	运营设施范围
1	城镇污水处理	城镇集中式污水处理设施及污泥处理处置设施；住宅小区、公共建筑物、宾馆、医院、企事业单位等的分散式生活污水处理设施及污泥处理处置设施
2	工业废水处理	各类工业企业的废水处理设施及污泥处理处置设施；各类工业园区的集中式废水处理设施及污泥处理处置设施；生活垃圾填埋场渗滤液处理设施
3	村镇污水处理	集中式农村生活污水处理设施及污泥处理处置设施；分散式农村生活污水处理设施及污泥处理处置设施
4	烟气污染治理	各类工业锅炉、电站锅炉、工业炉窑（冶炼炉、炼焦炉、烧结机、水泥窑等）排气中颗粒物（烟尘和粉尘）、SO <sub>2</sub> 、NO <sub>x</sub> 的净化设施
5	工业有机废气处理	工业过程排出的含挥发性有机物的气态污染物（包括恶臭）的净化设施，以及餐饮业油烟净化设施
6	生活垃圾处理处置	城市日常生活中或为城市日常生活提供服务活动中产生的固体废物以及法律、行政法规规定视为城市生活垃圾的固体废物。主要包括居民生活垃圾、商业垃圾和建筑垃圾
7	工业固废处理处置	处理处置工业生产活动中产生的各种废渣、粉尘及其他废物的设施，可包括：高炉渣、钢渣、赤泥、有色金属渣、粉煤灰、煤渣、硫酸渣、废石膏、脱硫灰、电石渣、盐泥等。不包括工业有害固体废物，即危险固体废物
8	环境修复	土壤修复、黑臭水体和流域治理等的专用设施
9	环境监测	水质监测、环境空气及气体污染源监测、噪声监测、土壤污染监测和生物监测等的专用设施