环境咨询(环保管家)服务认证要求

2022-09-16 发布　　**2026-09-15** 修订　　**2026-09-15** 实施

奥邦检验认证集团有限公司 发布

目　次

前言
1 范围
2 规范性引用文件
3 术语和定义
4 总则
5 认证技术要求
5.1 基本要求（★一票否决前置核查）
5.2 服务能力指标（服务管理要求，权重 26%）
5.3 服务过程指标（服务特性要求，权重 44%）
5.4 服务绩效指标（权重 30%）
6 认证指标评价方法
6.1 总则
6.2 评价指标权重或赋值
6.3 测算与评价
6.4 认证模式
7 认证结果
附录 A（规范性附录） 服务认证指标、权重和赋值表
附录 B（规范性附录） 评价的评分要求及原则

奥邦检验认证集团公示用途

前言

本文件按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》编制。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司技术部提出并归口。

主要起草人员：张慧娟、邵优良。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司负责解释。

主要技术先进性说明：

1）在现有环保管家地方 / 团体标准基础上，把管理导向规范转化为**服务组织认证指标**，补充可量化服务阈值，强化服务过程与成果质量管控；

2）区分服务管理要求（后台组织、制度、人力、技术、资金、风险应急、外包管控、持续改进）与服务特性要求（委托方可直接感知全流程服务触点）两大模块；

3）创新增加智慧环保信息化服务、双碳协同咨询、服务成果内部复核、问题整改闭环跟踪、商业秘密与客户信息保护、服务成果交付后评估跟踪等创新指标；

4）引入 SQI 综合评价指数模型，融合管理审查、项目现场服务特性测评、委托方感知调研多维证据；

5）设置诚信、成果造假类一票否决项，区分否决项★、关键项▲、一般项；兼顾合规底线与服务品质分级。

奥邦检验认证集团公示用途

公示说明

我司自主备案的认证规则通过网站公布；查询路径如下：

http://www.cnabic.com/文件下载/认证规则(或标准与规范)

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1）通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2）也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。

奥邦检验认证集团有限公司

奥邦检验认证集团公示用途