



Q/BJKB

北京坤标检验认证有限公司企业标准

Q/BJKB 009-2026

环境保护设施运营组织服务成熟度评价技术规范  
Technical Specification for Service Maturity  
Evaluation of Environmental Protection  
Facility Operation Organizations

2026-4-1 发布

2026-4-1 实施

北京坤标检验认证有限公司 发布



企业标准信息公共服务平台  
公开 2026年05月06日 16点54分

坤标认证



企业标准信息公共服务平台  
公开 2026年05月06日 16点54分



## 目 次

前 言 .....	II
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 规范性引用文件 .....	1
4 评价要求 .....	1
5 评价内容与分值（总分 100 分） .....	1
6 评分方法 .....	3

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2026年05月06日 16点54分



企业标准信息公共服务平台  
公开  
2026年05月06日 16点54分



Q/BJKB 009-2026

## 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》编制，以 QBJKB 006-2026 售后服务成熟度服务认证评价技术规范为框架，融合 GB/T 38221-2019 环境保护设施运营组织服务评价技术要求核心内容，形成适用于环保设施运营组织的服务成熟度一体化评价体系，兼顾售后服务合规性、体系化与环保运营专业性、绩效性要求。

本标准主要起草人：陈刚辉、杨英者、吕晚香、李英华。

公开  
企业标准信息公共服务平台  
2026年05月06日 16点54分

坤标认证

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2026年05月06日 16点54分



# 环境保护设施运营组织服务成熟度评价技术规范

## 1 范围

1.1 本文件规定了环境保护设施运营组织服务成熟度评价的术语和定义、评价内容、评分标准、评价方法、评价结果与分级。

1.2 适用于环保设施运营组织自我评价、组织内部评价、第三方认证评价，覆盖城镇污水、工业废水、烟气治理、固废处理、环境监测等环保设施运营全场景售后服务与运营服务。

## 2 术语和定义

GB/T 38221-2019 环境保护设施运营组织 服务评价技术要求和 QBJKB 006-2026 售后服务成熟度服务认证评价技术规范术语和定义适用于本文件。

## 3 规范性引用文件

GB/T 38221-2019 环境保护设施运营组织 服务评价技术要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

QBJKB 006-2026 售后服务成熟度服务认证评价技术规范

相关污染物排放、设施运行、监测检测国家 / 行业标准

## 4 评价要求

4.1 评价以合规为底线、服务为核心、运营绩效为关键、成熟度分级为目标，总分 100 分。

4.2 基础合规为一票否决项，存在严重违法违规、重大环境事件、数据造假等直接判定不合格。

4.3 融合售后服务成熟度与环保运营绩效，实现服务过程 + 运行结果双维度评价。

## 5 评价内容与分值（总分 100 分）

### 5.1 基础合规与环保守法（3 分）

5.1.1 遵守环保法律法规、排放标准、排污许可、运营规范，无重大环境违法与安全事故，一票否决。

5.1.2 建立合规与环保守法评价机制，动态更新法规标准，定期自查整改，闭环管理（3 分）。

### 5.2 服务与运营管理体系（8 分）

5.2.1 组织与岗位（3 分）：专属运营服务部门，权责覆盖全流程，适配环保设施类型与规模。

5.2.2 跨部门协同（2 分）：运维、监测、安全、客服协同机制，衔接售前 / 合同 / 运维 / 售后，绩效考核与核查到位。

5.2.3 体系化建设（3 分）：中长期服务与运营战略，标准化运维服务制度，量化管控指标，定期核验适配性。



### 5.3 人员能力与专业配置（9分）

5.3.1 人员配置（3分）：足额配置工艺、机电、化验、运维人员，持证上岗，外包人员准入规范，动态调整。

5.3.2 培训提升（3分）：年度技能、环保技术、安全应急、服务礼仪培训，验收考核，知识更新。

5.3.3 考核激励（3分）：绩效考核、评优激励、达标复核、人员规范管理。

### 5.4 基础设施与环保装备保障（10分）

5.4.1 场地与装备（3分）：运维场地、维修工具、检测仪器、备品备件满足处置需求。

5.4.2 资产与装备管理（3分）：台账清晰、分类管控、责任到人、全周期跟踪、账实相符。

5.4.3 资产管理制度（2分）：全生命周期管理制度，年度计划，专职管理，巡检保养。

5.4.4 信息化管控（2分）：数字化资产管理平台，动态监控装备、备件、维保状态。

### 5.5 服务设计与环保运营方案（5分）

优化运维服务全流程，结合客户需求定制标准化 + 个性化方案；建立环保运维知识台账，持续迭代服务与工艺。

### 5.6 服务目录与运维服务清单（7分）

编制完整运维服务目录，明确服务对象、内容、范围、交付方式、时效、等级；定期更新，验证匹配度，优化清单。

### 5.7 服务级别与运维履约管控（7分）

制定分级服务细则，约定响应时效、运维标准、履约承诺；按需求匹配等级，全程跟踪履约，定期核查达标与反馈，动态调整规则。

### 5.8 供应商与外协运维管理（8分）

外协服务商准入审核、资质能力把关；合格名录动态管理，日常管控；定期考评服务质量、合规性、时效；优化合作模式，保障稳定交付。

### 5.9 安全、应急与服务连续性（9分）

落实运维安全、现场作业、数据信息安全；排查风险，制定环保事件、设施停运应急专项预案；常态化演练，保障连续运行；定期核验，完善长效机制。

### 5.10 环保运营项目与变更管理（8分）

5.10.1 项目管理（4分）：全周期流程、责任、交付节点明确；资源统筹，资料归档；复盘质量与满意度，优化流程。

5.10.2 变更管理（4分）：体系、流程、工艺、参数变更规范审批；平稳实施不影响运行；跟踪验证效果，保障稳定。

### 5.11 事件、故障与环保问题管理（9分）



及时响应运维事件、故障、投诉，分级处置，权责清晰；全程记录，闭环办结，回访；汇总共性问题，溯源整改；建立预防机制，降低重复发生率。

### 5.12 环保运营绩效与运行效果（12分）

- 5.12.1 污染物达标与环保性能（6分）：年均达标排放，二次污染控制有效。
- 5.12.2 资源能源消耗（3分）：电耗、水耗、药剂消耗管控合理，计量完善，节约优化。
- 5.12.3 装备与运行状况（3分）：装备完好率、投运率、正常运行天数达标，运行稳定。

### 5.13 监督、满意度与持续改进（5分）

常态化监督服务合规、运维履约、环保达标；归集反馈与数据，梳理薄弱环节；专项整改疑难问题；优化制度流程，提升成熟度。

## 6 评分方法

### 6.1 每条款评分程度依据下表执行。

评分比例	要 点
0%~20%	■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差
	■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势
	■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
20%~40%	■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平
	■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平
	■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%~60%	■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平
	■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平
	■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%~80%	■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平
	■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平
	■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。
80%~100%	■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平
	■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平
	■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息

### 6.2 评价结果与成熟度分级

对各项评价得分进行加和汇总，总分值对应环境保护设施运营组织服务能力成熟度等级如下：



Q/BJKB 009-2026

一星级环境保护设施运营组织服务能力成熟度 ★	二星级环境保护设施运营组织服务能力成熟度 ★★	三星级环境保护设施运营组织服务能力成熟度 ★★★	四星级环境保护设施运营组织服务能力成熟度 ★★★★	五星级环境保护设施运营组织服务能力成熟度 ★★★★★
70 分以下	70 分及以上	80 分及以上	90 分及以上	95 分及以上

企业标准信息公共服务平台  
 公开  
 2026年05月06日 16点54分

坤标认证  
 W.BRZ  
 企业标准信息公共服务平台  
 公开  
 2026年05月06日 16点54分