

浙江公信认证有限公司技术标准

Q/GAC 707-2021

环保管家服务认证要求

2021-06-28 发布

2021-06-28 实施

浙江公信认证有限公司 发布

目次

前 言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 认证技术要求.....	1
6 认证评价方法.....	2
6.1 认证指标测评	2
6.2 管理要求审核	3
6.3 认证模式	3
6.4 认证结果	3
附录 A(规范性附录) 环保管家服务认证指标推荐权重.....	5
附录 B(规范性附录) 环保管家服务认证指标赋值规范及评分标准.....	6
附录 C(规范性附录) 环保管家服务管理要求审核工具.....	9

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

本标准由浙江公信认证有限公司提出并归口。

本标准主要起草单位：浙江公信认证有限公司、浙江省环保产业协会。

本标准主要起草人：陈晔、陈嫣红、王晶晶、宋莉芸、杨奕豪、马明绘、郑子涵、吴亚伦、丁田田。

环保管家服务认证要求

1 范围

本标准规定了环保管家服务认证的总则、认证技术要求、认证评价方法。

本标准适用于环保管家服务认证，组织内部或外部（客户）对环保管家服务评价可参考本标准。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修订版本或修改单均不适用于本文件。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 19001	质量管理体系 要求
GB/T 19004	追求组织的持续成功 质量管理方法
GB/T 27207-2020	合格评定 服务认证模式选择与应用导则
GB/T 27400-2020	合格评定 服务认证技术通则
GB/T 19039	顾客满意测评通则
T/ZAEP1 01	环保管家服务规范

3 术语和定义

T/ZAEP1 01、GB/T27400 界定的术语和定义适用于本文件。

4 总则

- 4.1 环保管家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。
- 4.2 对不同类型环保管家服务，通常按项目类型进行认证，如环境保护技术咨询、环保工程建设、污染治理设施运维等。
- 4.3 认证评价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。
- 4.4 认证评价指标包括定性指标和定量指标。通过将定性指标赋值量化，以定量统计方法进行综合评价。
- 4.5 认证过程应遵循客观公正原则。

5 认证技术要求

- 5.1 从事环保管家服务的单位应具有法人资格（或其组成部分）和固定办公场所。
- 5.2 环保管家服务单位应符合T/ZAEP1 01-2020中第3章的要求。
- 5.3 与环保管家服务有关的活动，应符合有关法律法规要求。
- 5.4 环保管家服务的工作程序、服务内容、服务成果应符合T/ZAEP1 01-2020中第4章、第5章和第7章的要求。
- 5.5 环保管家服务单位应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。
- 5.6 服务单位的内部管理应符合T/ZAEP1 01-2020中第6章的要求。

如有需要，请通过如下方式联系本
机构索取相关认证依据（标准）全
文。

电话：0571-85067843

邮箱：wangxin@gac.org.cn