

服 务 认 证 规 范

ZHLX-GF 082-2025

环境友好企业服务认证规范 (A/1)



2025-12-15 修订

2025-12-15 实施

中华环保联合会

中环联兴（北京）认证中心 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 基本要求	4
4.1 资质合法	4
4.2 遵纪守法	4
4.3 自我声明	4
5 管理要求	4
5.1 职责资源	4
5.2 过程控制	4
5.3 风险控制	5
5.4 持续改进	5
5.5 服务蓝图	5
5.6 外包管理	5
6 服务要求	5
6.1 服务理念要求	5
6.2 服务人员要求	5
6.3 服务方案要求	6
6.4 服务协议要求	6
6.5 环境保护要求	6
6.6 服务特性要求	6
7 服务效果要求	8
7.1 效果测评	8
7.2 跟踪服务	8
8 评价方法	8
8.1 基本要求评价方法	8
8.2 管理要求评价方法	9
8.3 服务要求评价方法	9
8.4 服务效果要求评价方法	10
9 认证等级和评分原则	11
9.1 认证等级	11
9.2 评分原则	11
附录 A 环境友好企业服务蓝图	13

前 言

本规范按照 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。

本规范于 2025 年 07 月首次发布实施，2025 年 12 月第一次修订。

本文件代替 ZHLX-GF 082-2025 A/0 版《环境友好企业服务认证规范》，与 ZHLX-GF 082-2025 A/0 版相比，主要变化如下：

1. 增加评价方法章节内容；
2. 个别文字、序号做了编辑性修订。

本规范由中华环保联合会和中环联兴（北京）认证中心提出。

本规范起草单位：中华环保联合会、中国室内装饰协会、广东中诺检测技术有限公司、中环联兴（北京）认证中心。

本规范主要起草人：郑庆宝、李弘睿、黄威、邢红霞、郭璋。

本规范审核人员：李涵、王爱华。

本规范由中环联兴（北京）认证中心负责解释。

引 言

在当今推动各类企业向高端服务业迈进的进程中，环境友好企业的服务特性发挥着关键引领作用。其服务不仅局限于提供绿色环保的产品与服务，更注重全流程的环境质量管理与服务，从资源获取、生产过程到产品交付，都秉持着绿色、可持续的理念。

环境友好企业堪称科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少，实现环境与经济“双赢”的企业典范，更是建设环境友好型社会的生动实践。

为进一步推广环境友好企业的服务，提升行业环境质量管理，特制定本规范。本规范明确了环境友好企业在服务方面的术语和定义、基本要求、服务资源要求、服务过程要求、服务效果要求以及服务管理等要求。它建立起透明且便于顾客监督评价的服务机制，旨在引导环境友好企业自觉贯彻执行。

从国家政策层面来看，无论是建立绿色低碳服务标准、认证、标识体系，还是推动先进制造业和现代服务业融合发展，都与环境友好企业的发展理念高度契合。通过本规范对环境友好企业服务质量实施管理评定，不仅能规范其环境质量管理和服务，促进我国绿色环保产业健康发展，还能提升环境友好企业的形象，为人民群众提供安全、健康、绿色、环保的优质服务，进而引领更多企业向高端服务业转型，共同助力国家实现碳达峰碳中和目标，建设资源节约型、环境友好型、可持续发展社会。

环境友好企业服务认证规范

1 范围

本规范规定了环境友好企业服务的基本要求、管理要求、服务要求、服务效果要求、认证等级和评分原则等要求。

本规范适用于环境友好企业服务的认证，也适用于指导服务组织规范服务及进行自我评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。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。

GB6566	建筑材料放射性核素限量
GB 8978	污水综合排放标准
GB 8999	电离辐射监测质量保证通用要求
GB 12348	工业企业厂界环境噪声排放标准
GB 13271	锅炉大气污染物排放标准
GB 16297	大气污染物综合排放标准
GB 18484	危险废物焚烧污染控制标准
GB 18597	危险废物贮存污染控制标准
GB 18598	危险废物填埋污染控制标准
GB 18599	一般工业固体废物贮存、处置场污染控制标准
GB 31573	无机化学工业污染物排放标准
GB/T 19000	质量管理体系 基础和术语
GB/T 19001	质量管理体系 要求
GB/T 23331	能源管理体系 要求及使用指南
GB/T 24001	环境管理体系 要求及使用指南
GB/T 24021	环境管理 环境标志和声明 自我环境声明 （II 型环境标志）
GB/T 24040	环境管理 生命周期评价 原则与框架
GB/T 45001	职业健康安全管理体系 要求及使用指南

完整规则请发邮件至
zhlx@zhlxrz.com获取