

# 关于提升环境咨询服务质量的有效策略分析

周国栋 方芳 林建

浙江省工业环保设计研究院有限公司 浙江杭州 310013

**摘要:** 环境咨询服务行业是服务于环境保护的行业,是环境保护产业中的重要组成部分。主要包括监测环境污染,处理环境垃圾控制有环境污染,开展环境影响评价等多种服务内容。环境咨询服务的,高效发展能够为环境保护提供一定的支持,但是在实际的发展过程中,由于人们的环保意识不强,市场监管不严,缺乏专业人才等诸多影响因素,导致服务质量不佳。因此在本文的研究工作中,简单概述环境咨询服务,分析其中的影响因素,提出几点有效的提升策略,为提高环境咨询服务质量提供一定参考。

**关键词:** 环境咨询; 服务质量; 策略分析

## Analysis of effective strategies for improving the quality of environmental consulting services

Guodong Zhou, Fang Fang, Jian Lin

Zhejiang industrial environmental protection design and Research Institute Co., Ltd. Hangzhou, Zhejiang 310013

**Abstract:** As an important part of the environmental protection industry, the environmental consulting service industry serves environmental protection. It mainly includes monitoring environmental pollution, dealing with environmental waste and controlling environmental pollution, carrying out an environmental impact assessment, and other services. Environmental consulting services and efficient development can provide certain support for environmental protection. However, in the actual development process, due to people's weak awareness of environmental protection, lax market supervision, lack of professionals, and many other influencing factors, resulted in poor service quality. Therefore, in the research work of this paper, the environmental consulting service is briefly summarized, the influencing factors are analyzed, and several effective promotion strategies are put forward to provide a certain reference for improving the quality of environmental consulting services.

**Keywords:** Environmental consultation; Service quality; Strategy analysis

在社会经济不断发展的背景下,忽略了生态环境保护,导致各类环境问题频发,威胁社会的可持续发展。近些年我国越来越注重环境保护工作,也催生了环境咨询服务这一行业。它能够对环境监测,污染治理等提供技术的支持,也能够开展环境工程建设、环境教育培训等诸多服务工作。在新时期对环境咨询服务的质量提出了新的要求,需要正视以往工作中的各类弊端,加强对专业人才的培养,完善市场监管,加大资金投入,进一

步完善管理机制,在各项措施的支持下,提高环境咨询服务的质量,满足环境保护和污染治理工作的需求。

### 1. 环境咨询服务的概述

#### 1.1 概念

环境咨询服务指的是具备资质和专业知识的第三方单位为相关政府部门和企业提供环境保护咨询服务,包括环境影响评价、环境监测、环境应急、固废核查、环境技术评估、排污许可、环境标志产品认证、清洁生产审核与培训等诸多内容。环境咨询服务的内容十分的广泛,致力于为业主方提供完善的环境咨询服务。该服务源自于相关法律法规规定,或者是生态环境行政主管部门的监督执法要求。主要服务的受益者是公众,而服务

**作者简介:** 周国栋,男,1988年生,汉族,籍贯:浙江台州,本科学历,职称:工程师,研究方向:主要进行环境保护相关技术及咨询服务的研究。

的购买者，例如企业机构或政府并不是直接受益人。

## 1.2 工作形式

### 1.2.1 传统环评报告

企业在生产发展的过程中，需要评估自身对环境的影响，制定合理的生产方案，配套经济可行的污染防治措施，确保其污染物排放符合国家相关规定。而环境咨询服务中的环境影响评价报告能够为企业提供这一支持，评估企业的生产工艺技术的情况以及对环境的影响情况出具相关的报告，而企业可以根据这一报告来调整生产线，引进先进的生产工艺，采取恰当的环境污染防治措施。

### 1.2.2 设施安装指导

企业事业单位在发展和开展业务的过程中，需要应用到大量的专业设备。在安装之前，他们会和环境咨询服务企业开展沟通交流针对设施开展评估分析判断它的污染情况，出具相关的报告。能够详细的了解到在实际的工作阶段，各类设备是否存在严重的安全风险，是否会对环境造成极为严重的负面干扰。针对存在的问题采取恰当的控制措施，指导设施的安装，进一步优化企业事业的发展 and 内部运转。

### 1.2.3 保护制度完善

企业事业发展的过程中需要建立完善的环境保护工作体系，细化相关的制度，规范企业生产经营等一系列行为，降低对环境的污染程度。在这一项工作中也可以积极寻求环境咨询服务企业的合作，在他们的支持下，能够了解企业生产对环境的影响情况，着重细化制度中的一些重点明确当前管理中的一系列缺陷，在环境咨询服务企业的支持下，落实各项调整工作，健全环境保护体系。

## 2. 影响环境咨询服务质量的因素

### 2.1 缺乏专业人才

近些年环境咨询服务行业迅速发展，各类机构数量不断增多，但由于机构缺乏日常的培训，服务意识不强，导致现有工作人员缺乏足够的专业性，个人技能等无法满足岗位的需求。而且还有部分服务人员并不具备基本的职业操守，思想道德水平低，在服务的过程中存在一定的违法行为，例如提供虚假证明文件、破坏信息系统。服务人员的专业性不足，无法构建高素质的团队，影响了环境咨询服务行业的进一步发展。

### 2.2 市场监管不严

近些年我国对环境咨询服务行业给予了较高的扶持，但是在实际的发展过程中，由于市场监管不严，体系并

不健全，该行业的发展仍然受到诸多限制。市场监管不严，企业准入机制不健全，导致一些环境咨询服务企业的资质不高，无法满足企业保护环境的各项需求。存在一些恶劣的竞争行为，严重影响了市场的秩序，阻碍了环境咨询服务市场化的发展进程。

### 2.3 人们环保意识不强

在环境保护的相关法律法规方面，依旧存在一些问题，制度不完善，人们的环保意识不强，难以用制度来约束人们，规范人们的行为。尤其是在偏远地区，相关制度落实不到位，监管工作不严。导致一些企业的环保意识并不强，并没有严格遵守相关的规章制度，生产作业对环境造成严重的污染。

### 2.4 投资力度小

开展环境保护工作需要大量的资金，政府工程企业生产发展等需要在环境咨询服务方面投入一定的资金，寻求环境，咨询服务企业的合作，开展专项调整工作，加强对环境的治理和保护。但是在政府工程方面，国家资金不足，融资手段单一，无法为环境保护工作提供更多资金的支持，影响了环境咨询服务工作的落实。在企业方面企业的相关意识不强，也并未对环境保护和治理提供更多资金支持。资金严重不足，从而影响了环境保护和治理工作的质量。

### 2.5 管理机制不健全

一个完善的管理机制，能够确保环境咨询服务工作的有效开展，保证工作质量。但是目前来说，一些企业的管理机制依旧存在诸多问题，首先在内部管理方面，管理形式相对单一管理内容过时，无法很好的规范工作人员的行为，无法为管理工作提供一定的依据。去把钻石的进来的时候，工作过程中相互交叉重叠，容易影响工作的落实，出现问题相互推卸责任，最终影响到工作质量。其次是在外部管理方面。一些政策并未得到有效的落实，部分企业并不能主动的配合政府部门开展环境治理工作，他们的环保意识不强，缺乏足够资金的支持，导致相关政策制度的落实效果并不理想。

## 3. 提升环境咨询服务质量的有效策略

### 3.1 培养专业人才，提高专业水平

环境咨询服务人员的工作质量关系到了整体的服务，质量因此该行业需要提高对专业人才的重视程度，从人才招聘和培训两个方面入手。首先在人才招聘方面需要根据当下环境咨询服务的各项工作需求，引进专业人才，尤其是复合型人才。可以和高校合作，引进每年的毕业生，完善人才储备军力量。其次要健全培训机制，加强

对专业人才的培养,通过定期开展培训工作,拓展专业人才的专业知识,专业素养和个人技能水平,提高他们的综合能力,同时开展职业道德素养教育,恪守职业道德,严格遵守各项规章制度,具备一定的法律意识。通过多个方面,满足环境咨询服务企业的人才需求,构建高素质的团队,提高服务质量。

### 3.2 完善市场监管,加强市场化进程

为了促进环境,咨询服务行业的进一步发展,政府企业需要提供强有力的支持,完善市场监管,加快市场化发展的进程。可以通过颁布各种扶持政策,完善市场监管机制,进一步规范环境咨询服务行业。首先在政策方面可以通过增加拓展投资渠道等的相关政策,为服务公司提供一定的支持,获得更多的融资渠道,也能进一步拓展延伸市场。其次在市场监管方面。要认识到以往市场发展中的各类恶劣行为,尤其是恶劣竞争行为,通过细化监管机制,加强行业发展指导规范,严格准入机制,加强对环境咨询企业的资质审查,严厉打击恶劣竞争行为,规范行业发展。在多种举措的支持下,形成优胜劣汰的良性竞争格局,促进该行业健康发展。

### 3.3 强化环保意识

强化人们的环保机制,提高企业对保护环境的重视程度,为环保咨询服务的发展提供一个良好环境。首先从宣传角度来看,可以通过广播、电视、网络新媒体等多种途径来宣传环境保护强化人们的意识,什么能够主动规范自身的行为。其次政府部门要进一步完善相关的法律法规条例,加强对企业及相关部门的监督,提高他们对环境保护和污染治理等的重视程度。要确保监管工作落实到基层,加强对偏远地区的监督管理,最后在企业内部管理角度,要加强内部宣传,提高员工对环保工作的重视程度,强化他们的环保意识。

### 3.4 加大投资力度,获得资金支持

企业事业单位和相关政府部门在开展环境治理,寻求环境咨询服务的工作,是离不开资金的支持,以往资金匮乏,导致该活动开展相对简陋,影响了专项计划的落实。因此,企业事业单位和相关政府部门还需要加大资金的投入,为环境咨询服务,提供一定的资金支持,选择良好的合作模式,引进先进的技术设备,加强对整个生产过程或工程的全面把控。在资金的支持下,弥补以往工作中的弊端,引进先进技术设备来提高环境监测等的服务质量。

### 3.5 完善管理机制

进一步完善管理机制,规范环境咨询服务企业的行

为能够提供更加高质量的服务,确保该行业健康稳定的发展。在内部方面,首先需要强化企业的认知,明确当前发展中存在的一系列问题,细化管理制度。引进责任制,明确各岗位的具体职责。在开展环境咨询服务工作时,相互配合落实责任,从而实现预期目标,提供高质量服务。其次,环境咨询服务企业要与与时俱进引进先进的技术设备构建内部管理系统,在信息平台的支持下,不仅能够实现信息资源的共享,还能加强各部门之间的沟通联系,开展协同管理,各项工作相互配合稳定运行。在外部管理方面,首先政府部门需要充分发挥自身的职能,完善相关的法律法规,规范企业的各项行为。其次,政府需要定期的派遣工作人员,检查相关企业减少环境问题的发生。

## 4. 环境咨询服务的未来发展趋势

### 4.1 互联网咨询服务平台的建设应用

随着互联网的进一步发展和广泛应用,信息技术深入到各个行业,环境咨询服务企业也不例外。在未来发展的过程中,可充分借助于信息技术的优势,打造互联网咨询服务平台推广线上咨询服务,为企业事业和相关政府部门提供更加便利的服务。借助于这一平台,还能灵活地掌握最新的环境信息,打造共享平台,构建数据库,为环境咨询服务的各项业务提供数据信息的支持。

### 4.2 服务模式升级

在未来发展过程中,环境咨询服务企业,将朝着更高专业化主动性的方向发展,不断的升级服务模式。健全管理机制,加强对工作人员的培训教育,提高他们的专业素养,掌握新制定法律法规的各项要求。结合咨询单位的特点来进行综合分析,也可以建立内部信息交流体系,整理各类资讯,提供更加先进的信息。加强对咨询单位生产作业或工程建设等全过程的把控工作,出具全面的分析数据报告,并进行相应的指导。

### 4.3 服务结果跟踪

在信息技术的支持下环境咨询服务,企业能够做好对服务结果的跟踪工作。咨询单位可借助信息平台及时反馈情况,针对出现的问题也可以及时寻求帮助,通过相互交流,进一步调整方案,指导咨询单位的各项业务,有效解决其中的问题提高环境保护和污染治理的质量。互联网平台会记录这些数据,做好整合分析,为最后的服务评价工作提供数据支持。

## 5. 结束语

综上所述,在经济发展过程中,环境咨询服务发挥的十分重要的作用。企业事业单位和相关政府部门的经

济业务和工程建设等离不开环境咨询服务的支持。因此该行业需要加强自身建设,提高服务质量,可以加强人才培养,构建高素质的团队,进一步完善管理机制,引进先进的技术升级服务模式。而政府部门也需要完善市场监管规范市场化发展,通过多种措施的落实,提高环境咨询服务的质量,满足环境保护工作的需求。指导环境保护和污染治理,实现预期的目标。

**参考文献:**

[1]金新林.环境咨询服务质量的创新性研究[J].高速铁路,2021(2):8.

[2]张敬娴.试论加强环境咨询服务的方法策略[J].清洗世界,2021,37(9):149-150.

[3]朱大伟.新形势下环境咨询服务发展趋势探究[J].价值工程,2021,40(4):48-49.

[4]周萍.环境咨询服务在经济发展与环境保护中的应用分析[J].皮革制作与环保科技,2022,3(9):192-194.

[5]王黎明.环境咨询服务形式的发展分析[J].皮革制作与环保科技,2022,3(1):181-183.

[6]张陈兴.探究环境咨询服务的应用价值[J].智慧城市,2019,5(23):134-135.

[7]韩伟.环境咨询服务形式的发展趋势探讨[J].区域治理,2022(18):41-44.

[8]孙晶.环境咨询服务形式的发展分析[J].皮革制作与环保科技,2021,2(3):122-124.