

环境监测站计量认证抱怨处理

卢一富, 吕利光

(济源市环境监测站, 河南 济源 454650)

中图分类号: X 830

文献标识码: C

文章编号: 1006-2009(2005)01-0004-02

环境监测站独立承担第三方公证检测, 为环境管理和社会各界提供服务的职能越来越重要和突出。随着服务方业务水平的提高和法制意识的增强, 对监测数据的要求也不断提高。从 1992 年开始, 我国各级环境监测站按照国家环保局的要求开展计量认证工作, 提升了环境监测数据的科学性和权威性。计量认证的有关准则对处理抱怨提出了具体的要求, 随着市场经济的发展以及与国际接轨, 有关处理抱怨的规定将更加严格和完善。

1 正确认识抱怨

受理抱怨是计量认证的要求, 也是对服务方负责, 处理抱怨的结果并非一定是检测机构有过错, 即使存在某些失误, 及时纠正也是对监测结果负责, 是环境监测站主动完善自我、适应市场的需要。济源市环境监测站 1993 年通过了河南省质量技术监督局计量认证, 1998 年和 2003 年分别通过了换证复审。多年的工作实践证明, 正确认识和科学处理抱怨, 不断完善质量管理体系, 有利于促进环境监测管理和技术水平的提高, 提升环境监测站的形象, 促进环境监测事业的发展。

2 完善质量管理体系, 科学处理抱怨

济源市环境监测站 2003 年按照新的计量认证要求, 对质量管理体系文件进行了修订和完善, 对抱怨制度和程序作出了详细规定。该站将抱怨分为监测技术质量抱怨和监测服务质量抱怨, 对外受理责任科室为综合技术室。综合技术室受理抱怨后, 根据抱怨性质和各科室职责, 将抱怨处理工作分工, 责任科室按照站质量管理体系的要求查找原因, 提出纠错意见, 相关站领导协调纠正工作, 纠正结果经审核, 由综合技术室通知抱怨方, 如果属于监测质量问题, 则限期整改。应当注意的是, 即使抱怨不成立, 也应对服务方作出合理解释。

该站受理的抱怨主要包括: ①环保管理部门或上级环境监测站对上报监测结果的质疑; ②受监督企业对污染物排放监测结果的抱怨; ③社会委托服务方对监测报告的咨询, 主要涉及环境质量评定、环境影响评估、企业认证等方面。对上述抱怨, 主要处理方式有: ①对监测报告或数据进行解释; ②对污染原因进行分析, 必要时扩大监测范围或增加监测点位, 重新监测; ③出示监测质量保证结果报告或相关现场采样记录, 证明监测结果的正确性; ④增加(补)监测报告信息量; ⑤审核监测全程序, 若发现错误则及时纠正, 更换监测报告并向服务方致歉; ⑥解释监测工作流程及相关法律。总之, 应本着实事求是、科学负责的态度, 使抱怨得到圆满解决。

例如, 该站受委托承担黄河小浪底大坝渗水及水库水质监测任务, 2004 年雨季一段时间, 库区水体汞连续超标, 因黄河干流水质的历史数据未发现汞超标, 委托方对监测结果提出怀疑。该站受理抱怨后, 由于是委托方送样, 所以直接从检查原始分析记录开始查找原因, 发现质控措施符合要求, 国家标准物质分析合格, 测汞仪在计量检定合格有效期内, 因此确认所报监测结果无误。检查信息及时反馈给委托方后, 委托方仍有疑义, 于是安排委托方再次取样, 该站与河南省环境监测中心站及其他城市环境监测站同时分析, 结果证实监测结果确实无误。委托方最终放心接受了该站的监测报告, 并对其监测工作质量和服务态度极为赞赏。

对于个人或非专业部门委托监测结果的抱怨, 主要对一些专业术语、环境常识、标准范围耐心解释, 必要时在监测报告备注栏中增加相关内容; 对环保管理部门提出的抱怨, 主要解释“为什么”, 有

收稿日期: 2004-08-13; 修订日期: 2004-12-02

作者简介: 卢一富(1967-), 男, 河南济源人, 高级工程师, 学士, 从事环境监测管理工作。

时增加监测频次,提高监测数据的代表性,使环保管理措施更加合理,针对性更强。

3 主要作用

(1)正确处理抱怨,体现了环境监测的科学性、严肃性和环境监测站管理的规范性。对抱怨不再随意处理,使回复服务方或上级部门意见更加严谨规范,提高了服务质量。

(2)分析监测数据和报告,解释环境“怎么样”“为什么”,使环境监测工作内容得到了延伸,强化

了环境监测为环境管理服务的职能。

(3)促进了监测方法标准化,使监测报告的内容更丰富、格式更规范,也促使监测人员加强了对相关专业知识的学习。

(4)每一次处理抱怨,相关科室都要对监测流程“溯流”一遍,使质量管理体系得到不断完善,监测管理制度也得到了巩固,促进了岗位责任制的落实,使监测管理水平不断提升。

本栏目责任编辑 姚朝英

(上接第 3 页)

3 结语

目前,环境监测站拓展市场意识和业务延伸能力不强,市场自发委托的监测业务份额明显不足。在当前机构改革和监测市场背景下,积极拓展监测领域对各级环境监测站寻求长期的发展空间具有十分重要的意义。

(1)围绕政府环境管理和宏观决策,积极开展环境质量监测、污染源监督监测、快速应急监测和科研性监测,提高监测自动化程度和有机污染物监测水平,进一步提高为政府服务的能力与水平。

(2)围绕社会经济建设,积极为项目建设单位提供环评现状监测、竣工验收监测、项目施工期环境影响监测和回顾性监测等。

(3)围绕人体健康开展食品安全、室内环境、人居环境与环境标志产品监测。

(4)适时跟踪国内外有关新标准、新规范、新方法和法律法规,关注环境热点、敏感问题,及时形成监测能力,抢占市场先机。

(5)随着全球经济一体化进程的加快,环境监测站迫切需要实现监测方法与国际接轨。如对照

ISO 方法或其他等效分析方法,对国内标准分析方法进行适用性检验,真正做到监测数据与国际接轨;用美国 EPA 等方法,为在中国投资的外资企业提供环境本底监测服务等。

(6)在计量认证的基础上开展实验室认可,积极申报专项监测资质,如室内空气质量监测、装饰装修材料监测、油烟净化装置监测、食品安全检测、有机食品基地监测等,并与相关行业主管部门建立业务联系,争取接受委托开展监测工作。

(7)由环境监测市场向检测、检疫市场延伸,同时在现有微量、痕量化学分析监测能力的基础上逐步向高浓度、大尺度的物理化学指标延伸,再逐步向机械性能和电器性能指标渗透扩充,或与具备这些项目检测能力的单位建立分包合作关系,扩大业务服务范围。

(8)根据各级环境监测站定位和发展方向的不同,一级站、二级站强化为政府环境管理服务和对下级站的业务指导等职能,三级站在为政府服务的同时,加强为经济建设和广大百姓服务的能力,形成各具特色、优势互补的格局。

• 简讯 •

47 个环境保护重点城市空气质量分析

据中国环境监测总站对 47 个环境保护重点城市 2004 年 1 至 11 月空气质量监测结果分析表明:与 2003 年同期相比,空气质量整体略有提高;二级及好于二级天数比例增加的城市有 22 个,天数减少的城市有 19 个。空气质量全都为二级及好于二级的城市有 7 个,分别为海口、北海、珠海、桂林、湛江、汕头和厦门;90% 以上天数空气质量为二级及好于二级的城市有 21 个,占总数的 44.7%,比去年同期减少 2.1%。

摘自中国环境监测总站《环境监测信息简报》2004 年第 11 期