

提高环境监测服务质量赢得先机

邹小红, 文燕姬, 魏绮思

(深圳市宝安区环境监测站, 广东 深圳 518101)

中图分类号: X 830

文献标识码: C

文章编号: 1006-2009(2005)05-0005-02

依据《关税与贸易总协定》和我国的相关承诺, 环境监测与分析测试领域对外开放的力度将加大, 国外的检测机构可以进入国内市场, 无疑将对我国的环境监测工作带来较大的冲击^[1]。因此, 各级环境监测机构应及早调整策略, 提高服务质量, 在激烈的市场竞争中赢得先机。

1 领导观念要转变, 服务意识要加强

我国的环境监测机构基本上由政府设立, 经济上“吃皇粮”, 工作上主要对上级行政管理部门负责, 缺乏客户概念及市场意识、竞争意识与服务意识^[2]。随着市场竞争的加剧, 必须通过优质的服务和良好的信誉吸引客户。因此, 领导观念的转变至关重要, 这涉及到环境监测机构管理理念的突破及相关管理制度的制定与落实。

1.1 管理理念凸现“以客户为中心”

客户是企事业发展的根本, 市场的竞争实际上是赢得客户的竞争。只有以市场为导向, 以客户的满意度为中心, 真诚对待客户, 全心全意为其提供优质服务, 才能在市场竞争中立于不败之地。作为最高管理者, 必须摒弃“官本位”的思想, 抛弃“企业、客户求我办事”的错位观点, 树立服务客户的理念, 加强市场竞争意识和服务意识, 在日常工作中向客户提供最优质的专业服务, 才能赢得客户, 适应市场的发展。

1.2 建立管理体系, 充分体现“服务客户”的重要性

引入 ISO/IEC 17025 准则为管理原则, 建立管理体系, 通过国家实验室认可, 是与国际市场接轨的途径之一。在 ISO/IEC 17025 准则中, 涉及到客户的条款很多。“以客户为焦点”即“服务客户”, 既是法定管理机构和认可机构的要求, 又是市场、客户的要求^[3]。因此, “服务客户”的理念应贯穿整个监测过程, 从制定质量方针、公正性承诺和质

量目标, 建立质量体系文件, 到按要求实施每项工作, 都应围绕“服务客户”这一目标。

2 识别客户的潜在需求, 主动出击

2.1 对上级行政管理部门

(1) 加强对监测数据的“深度加工”。目前, 上级行政管理部门是环境监测机构的最大客户, 环境监测机构应识别其潜在需求, 加强对监测数据的“深度加工”。如围绕环境管理部门的专项行动, 开展专项调查研究; 为环境治理设施提供可比性报告; 根据多年的监测数据和经济发展现状作出趋势分析, 提高监测数据的综合“附加值”。在日常工作中, 应注重提高数据统计和综合分析能力, 根据环境管理的热点问题与环境决策的需求跟踪服务, 研究环境质量变化规律, 探讨污染源、污染物与环境质量的相关关系, 为环境管理提供全方位的技术服务, 为环境管理部门制定政策、合理规划提供科学依据。

(2) 快速出具监测结果, 满足特殊监测的要求。在应急监测中, 尽快出具分析结果, 判断事故原因, 制定措施, 是对环境监测机构极大的考验。因此, 应在日常工作中做好备战措施, 加强演练, 在紧急关头发挥真本领。

(3) 积极开展新项目, 拓展监测领域。科学技术不断在进步, 化学物质的品种越来越多, 环境问题也越来越复杂。环境监测机构有必要针对不断出现的新型污染物, 在生态、空气、土壤等领域积极开展新项目, 真正成为“环境管理的耳目”。

2.2 对企业

(1) 做好合同评审, 进行充分的沟通。针对一些企业对环境法律法规、环境标准及收费标准不太

收稿日期: 2005-01-07; 修订日期: 2005-07-15

作者简介: 邹小红(1971-), 女, 广东阳春人, 工程师, 学士, 从事环境监测工作。

了解这一情况,可每年邀请不同行业的部分企业,以集中开会的形式开展合同评审。在会上介绍监测工作程序,宣传相关的环境法律法规、执行标准和收费标准,就合同格式、监测频次、监测项目、报告格式等充分沟通交流,还可带领企业代表参观实验室,增强客户的信心。

(2)为企业适当的技术服务。部分规模较大的企业建有自己的实验室,然而由于管理、技术上的客观因素,有时测试结果与环境监测机构出具的监测结果间有差异。在这种情况下,环境监测机构应主动为其提供技术服务,帮助其提高分析水平,避免产生不必要的误会。

2.3 对一般的公众委托方

随着人们环保意识的增强,室内空气、饮用水等委托监测业务越来越多。由于很多客户对监测项目、收费标准、污染控制措施等不了解,环境监测机构应了解客户的实际情况,给予适当的解释,根据测试结果从专业角度提供合理化建议,实实在在为客户解决困难。

3 加强环境监测机构的软硬件建设

3.1 加强硬件设备装置

环境监测机构应按照《环境监测站建设标准(试行)》配置硬件设备,紧密追踪国际先进监测技术,在标准许可的范围内,以“仪器”代替“手工”,以“简单”代替“繁琐”,降低成本,满足客户“快速、准确”的要求。

3.2 做好环境监测基础工作

环境监测机构必须做好基础工作,逐步扩展新项目,满足市场需求。需加强人才培养和监测队伍素质建设,有计划地对监测人员进行知识更新和培训,并注重行业内与行业间的技术交流;积极参加省级、国家级的能力验证工作,充分展现实验室的检测能力与水平;加强实验室内部的沟通,准确传达客户的实际需求等信息,提高全过程的服务质量。

3.3 提高监测质量

把好监测质量关,是提高服务质量的前提。为提高监测质量,应严格按照标准、规范的要求,将质

量保证措施落实到监测的每个环节。除满足规范要求外,还可在实际工作中总结一些有效的质量控制措施。如监测人员必须持证上岗,使用大型精密仪器还需持有仪器操作上岗证;编制密码样品,保证监测结果的公正性和保密性;质量监督员对所负责的项目应给予足够、有效的监督;授权签字人签发报告时必须严格审查监测数据的相关性,发现异常应逐级查找原因等。

3.4 创建环境监测网络信息系统

在信息科技时代,创建环境监测网络信息系统势在必行。深圳市宝安区环保局和罗湖区环保局已成功地将环境监测、环境监察、环保审批几个模块揉合在一起,环境管理部门能随时查看和有针对性地处理监测数据。有条件的环境监测机构可连接环境自动监测系统、污染源在线监测系统、灾害监控系统及电子城市空气、地表水环境功能区图表系统,充分运用遥感、GPS、GIS和计算机网络等技术,建设多种类的空间数据体系,构成统一的城市环境信息空间基础平台,从而为政府、企业、公众提供高质量的环境保护决策建议^[4]。

4 接受监督,持续改进,完善服务

为进一步提高服务质量,环境监测机构必须接受来自内、外部评审和客户的监督,收集客户的反馈意见,调查其满意度,并以监督结果为依据,进行管理评审,调整服务措施,进一步完善质量管理体系,更好地提高服务质量,在激烈的市场竞争中赢得客户,赢得先机。

[参考文献]

- [1] 宋笑飞. “入世”对我国环境监测工作的影响及对策初探 [J]. 中国环境监测, 2002, 18(4): 1-5.
- [2] 陈小聪. 质检机构“以客户为关注焦点”的理解和实践 [J]. 标准计量与质量, 2003 (S1): 64-66.
- [3] 中国实验室国家认可委员会. 中国实验室注册评审员培训课程 [M]. 北京: 中国标准出版社, 2001. 108.
- [4] 王海云. 城市环境信息系统网络体系基础框架的开发与研究 [J]. 环境科学动态, 2004, (1): 8-10.

本栏目责任编辑 姚朝英