

# 环保改革背景下环保咨询服务质量的提升策略研究

宋家欢 余雅萍 邵喆羽 何超峰

绍兴市环保科技服务中心

DOI:10.12238/eep.v8i2.2496

**[摘要]** 在环保改革不断深化的背景下,环保咨询服务作为环保产业的关键一环,正面临着发展的新机遇与严峻挑战。随着环保政策的日益严格和公众环保意识的显著提升,客户对环保咨询服务的需求愈发多样且严格。本文深入剖析了该行业的现状,针对存在的问题,明确了客户对服务的高标准要求。为此,提出通过加强行业规范与标准建设,提升服务提供者的专业素养,优化服务流程与模式,并强化客户关系管理,以全面推动环保咨询服务行业的持续健康发展,为环保事业贡献力量。

**[关键词]** 环保改革; 环保咨询服务; 服务质量; 行业规范; 专业能力

中图分类号: F719 文献标识码: A

## To improve the quality of environmental protection consulting service under the background of environmental protection reform

Jiahuan Song Yaping Yu Zheyu Shao Chaofeng He

Shaoxing Environmental protection science and technology Service Center

**[Abstract]** Under the background of deepening environmental protection reform, environmental protection consulting service, as a key link of environmental protection industry, is facing new opportunities and severe challenges for development. With the increasingly strict environmental protection policies and the significant improvement of public awareness of environmental protection, customers' demand for environmental protection consulting services is becoming more diverse and strict. This paper deeply analyzes the current situation of the industry, in view of the existing problems, and makes clear the customer's high standard requirements for service. To this end, it is proposed to strengthen the construction of industry norms and standards, improve the professional quality of service providers, optimize the service process and mode, and strengthen customer relationship management, so as to comprehensively promote the sustainable and healthy development of the environmental protection consulting service industry, and contribute to the cause of environmental protection.

**[Key words]** environmental protection reform; environmental protection consulting service; service quality; industry standard; professional competence

### 引言

近年来,全球环境问题愈发严峻,环保改革已成为各国政府不可回避的重要议程。环保咨询服务作为环保产业中不可或缺的一环,承担着为政府、企业及公众提供环保政策解读、专业技术咨询及项目评估等关键职责。随着环保改革的不断深化,该行业所面临的要求也日益提高。如何在新的政策环境下,有效提升服务质量,精准满足客户需求,已成为行业亟需破解的难题。本文将从环保改革对咨询服务的影响、服务现存问题、客户需求及提升策略等维度,展开深入细致地探讨。

#### 1 环保改革背景下的环保咨询服务现状分析

##### 1.1 环保改革政策对环保咨询服务的影响

环保改革政策的出台与实施,对环保咨询服务行业产生了极为深远的影响。政策的收紧使得环保要求愈发严格,企业与政府面临着前所未有的环保挑战,因此更加需要专业的环保咨询服务来助力应对。诸如碳排放交易市场的建立、环保税的征收等一系列新政策,都要求企业必须深入了解并适应新的环保规则,这无疑为环保咨询服务提供了极为广阔的市场发展空间<sup>[1]</sup>。同时,政策的频繁变化也促使咨询服务机构必须具备快速响应和灵活适应的能力,及时调整服务内容,为客户提供最新的政策解读与应对策略。此外,环保改革政策还加速了行业的规范化进程,提高了准入门槛,促进了行业的健康发展。

##### 1.2 环保咨询服务存在的问题

环保咨询服务在环保改革的大潮中虽取得了显著发展,但其现状仍面临诸多挑战。作为新兴行业,其法律法规和标准体系尚未完善,行业规范缺失导致市场秩序存在一定程度的混乱,部分机构为谋取私利,提供的信息真实性和准确性存疑,严重损害了客户利益。同时,行业内服务提供者的专业能力呈现参差不齐之态,环保知识的专业性和技术性要求高,而当前人才储备不足,加之政策频繁变动,部分机构在人才培养和引进上投入不足,服务人员专业能力更新滞后。此外,服务流程和模式也亟待优化,繁琐低效的流程难以满足客户快速响应的需求,单一的服务模式更难以契合客户日益多样化的服务诉求。

## 2 提升环保咨询服务质量的策略

### 2.1 加强行业规范与标准建设

在环保改革背景下,提升环保咨询服务质量已成为当务之急。为此,加强行业规范与标准建设显得尤为重要。需制定涵盖服务内容、流程、方法、质量要求等全方位的统一服务标准,确保服务机构能够提供专业且规范的服务。同时,鉴于环保政策与技术的不断进步,应建立服务标准的动态更新机制,以确保其时效性与先进性<sup>[2]</sup>。此外,行业自律机制的建立也不可或缺。通过成立环保咨询服务行业的自律组织,制定并执行行业自律规范,加强对会员机构的监督与管理,可以有效提升整个行业的服务质量。自律组织还应定期开展行业评估,对服务质量进行排名与评价,激励机构持续改进。同时,推动服务标准国际化是提升我国环保咨询服务国际竞争力的关键。通过积极参与国际环保组织活动,与国际知名机构合作,不断学习和借鉴国际先进经验,我国环保咨询服务将能更好地适应国际市场需求,提升国际影响力。

### 2.2 提升服务提供者的专业能力

人才作为行业发展的基石,其培养与引进工作刻不容缓。高校与科研机构应肩负起培养环保专业人才的重任,开设相关课程与专业,为行业输送具备扎实环保知识与技术的新鲜血液。同时,企业应加大人才引进力度,以优厚待遇和良好发展环境为诱饵,吸引更多优秀人才投身环保咨询服务行业。鉴于环保政策与技术的日新月异,专业培训与继续教育显得尤为重要。应定期开展涵盖环保政策解读、环保技术应用、服务流程优化等内容的培训活动,并建立培训考核机制,确保培训效果。此外,建立专业人才评价体系也是激励服务人员提升专业能力的有效途径。该体系应包含明确的评价标准与方法,并将评价结果与薪酬、晋升等挂钩,以此激发人才的积极性与创造力,为环保咨询服务行业的持续发展提供坚实的人才保障。

### 2.3 优化服务流程与模式

环保咨询服务质量的提升,关键在于优化服务流程与模式。繁琐的服务流程是服务效率的绊脚石,影响客户体验。因此,必须着手简化服务流程,通过优化设计和采用先进技术,削减不必要的环节,缩短等待时间,确保服务响应迅速<sup>[3]</sup>。同时,建立服务流程监控机制,实时把控流程顺畅,保障高效运行。传统服务模式难以满足客户日益多样化的需求,创新成为必由之路。应借助

互联网、大数据等技术,推动服务线上化、智能化,开发在线服务平台,提供便捷的在线咨询、预约等功能。利用大数据分析,精准描绘客户需求,定制个性化服务方案。此外,提高服务效率是提升服务质量的核心。需优化资源配置,提升服务人员素质,加强内部管理,多管齐下。并建立服务效率评估机制,定期评估反馈,及时发现并解决效率问题,确保客户能及时获得优质、高效的服务。

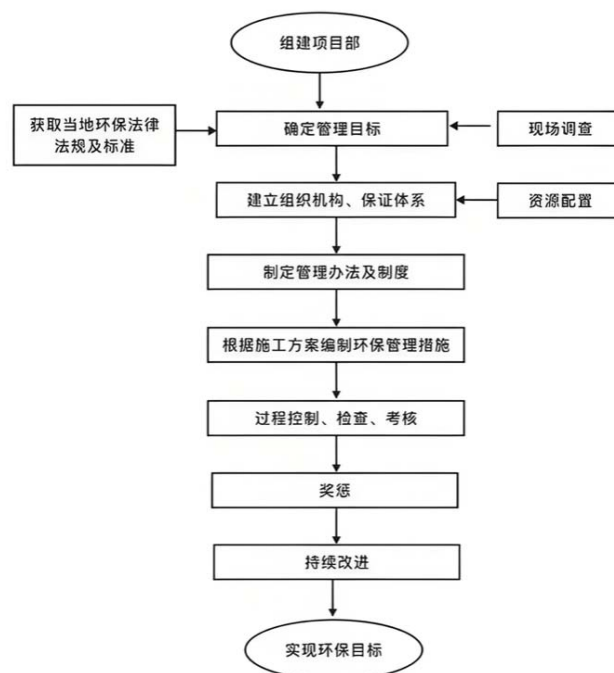


图1 环保咨询服务流程

### 2.4 加强客户关系管理

提升环保咨询服务质量,加强客户关系管理至关重要。建立客户信息数据库是首要任务,该数据库需涵盖客户基本信息、需求详情及服务记录等多维度数据。通过对这些数据的深度挖掘与分析,我们能更准确地把握客户需求与偏好,进而提供更为精准的服务。在此基础上,个性化服务成为满足客户差异化需求的关键。通过定制服务方案、采取个性化服务方式,我们能为客户带来独一无二的服务体验。无论是针对客户行业特性的定制服务,还是通过多元沟通渠道提供的便捷服务,都旨在增强客户满意度。同时,加强与客户的沟通与交流不容忽视。定期回访、开展客户满意度调查,都是收集客户反馈、及时改进服务的有效途径。此外,建立高效的客户投诉处理机制,确保客户问题得到迅速响应与妥善解决,是维护客户权益、塑造良好企业形象的重要保障。

## 3 环保咨询服务质量提升的具体措施

### 3.1 技术创新与应用

环保咨询服务质量的提升,离不开技术创新与应用的强力驱动。遥感监测、大数据分析、云计算及物联网等先进技术,正深度融入环保咨询服务的各个层面。遥感监测技术让我们得

以实时掌握大范围环境状况,为环境评估与管理提供精准数据支撑<sup>[4]</sup>;大数据分析则挖掘环境数据深层规律,助力咨询机构准确预测环境变化趋势,为客户提供具有前瞻性的咨询服务;云计算技术使环保咨询服务更加高效便捷,云端平台让客户随时获取所需环境信息与资讯(如下图);物联网技术则实现环境监测设备的智能互联,提升监测数据的准确性与实时性。在此基础上,环保咨询机构应积极探索新技术应用场景,拓展服务范围。如利用大数据分析制定环境风险管理方案,助力客户识别与控制风险;通过云计算平台构建环境信息共享机制,促进多方交流与合作;结合物联网技术开发智能环境监测系统,为客户提供实时监测与预警服务。这些举措不仅丰富了服务内涵,还提升了服务附加值,增强了机构市场竞争力。



图2 环保服务云端平台构成

### 3.2 服务内容拓展

环保咨询服务质量的提升,服务内容的拓展是关键一环。传统服务聚焦于环境影响评价、环境规划与管理,但随着环保意识的增强和法规的完善,客户需求日趋多样化。环保咨询机构需积极响应,拓展服务范畴,以满足新需求。例如,开展环境应急管理咨询服务,助客户建立健全应急管理体系,提升应对突发环境事件的能力;提供环境法律法规培训,确保客户紧跟政策步伐,合规经营<sup>[5]</sup>。同时,结合环保热点难点,开发新服务项目,如碳排放量核算与减排方案咨询,助客户实现碳减排;生态修复方案设计与实施咨询,助力生态环境恢复。这些新服务不仅拓宽了服务领域,更增强了服务的针对性和实效性,提升了客户信任与满意度。在此过程中,机构需深化与客户的沟通合作,洞悉客户需求,结合专业优势与技术实力,定制服务方案。并加强后续跟踪服务,及时解决客户问题,确保服务质量持续进阶。

### 3.3 服务质量监控与评估

环保咨询服务质量的持续提升,离不开健全的服务质量监控与评估机制。环保咨询机构需制定详尽的服务质量标准 and 规

范,明确服务内容、要求、流程及责任,为监控评估奠定坚实基础。同时,建立客户反馈机制,及时汇聚并分析客户意见与建议,洞悉客户对服务质量的满意度及期望,以便迅速调整优化服务。在服务质量监控上,机构应采用内外部结合的方式<sup>[6]</sup>。内部设立专门质量管理部门或岗位,对服务过程实施实时监控检查,确保服务达标;外部则可通过委托第三方评估或邀请客户监督,获取客观公正的评价。服务质量评估作为监控机制的关键,应定期进行,采用量化指标与定性分析相结合的方式,全面客观反映服务质量状况及问题。评估结果需及时反馈至相关部门和人员,作为改进依据,并与绩效考核、奖惩机制挂钩,激励员工积极参与服务质量提升,营造浓厚的服务质量文化氛围,确保环保咨询服务质量稳步提升。

## 4 总结

环保咨询服务质量的提升是环保咨询机构持续发展的重要保障。通过技术创新与应用、服务内容拓展以及服务质量监控与评估等措施的实施,可以不断提升环保咨询服务的科学性和专业性,满足客户的多样化需求,增强市场竞争力。在未来的发展中,环保咨询机构应继续加强技术创新和研发能力,拓展服务领域和范围,完善服务质量监控与评估机制,为推动环境保护事业的发展作出更大的贡献。

## 【参考文献】

- [1]解书哲.环境咨询服务的优势及实现经济与环保共同发展的策略[J].农村科学实验,2024,(24):72-74.
- [2]邓碧纯.环境咨询服务在经济发展与环境保护中的应用[J].农村科学实验,2024,(23):69-71.
- [3]陶术平,杨新华,沈蒙蒙.环保咨询服务与经济融合的发展策略[J].皮革制作与环保科技,2023,4(08):185-187.
- [4]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(01):181-183.
- [5]张昊.环境咨询服务实现经济与环保双赢[J].科技创新与应用,2019,(28):191-192.
- [6]熊佰炼,陈留美,代颖,等.环保改革背景下环境咨询服务实用型人才培养探究[J].大学教育,2019,(10):158-160.

## 作者简介:

宋家欢(1990--),女,汉族,浙江省绍兴市人,本科,毕业于浙江农林大学,助理工程师,研究方向:环境影响评价技术评估、危险废物的利用和处置。