

# 环保管家服务现状与改革建议

姜俊彦

(上海环境卫生工程设计院有限公司, 上海 200237)

**摘要:** 在大力建设生态文明的大背景下, 生态环境保护也出现了空前的新形势。近年来, 生态环境部采取了一系列环保督察巡查、打响污染防治攻坚战、提高标准、严格执法和监督、强化问责等措施, 用严格的手段保护生态环境, 切实践行了“绿水青山就是金山银山”的思想。新形势下企业对环境服务与社会环境的需求均得以提高, 企业环保压力不断增大, 环保困境愈发突出, 如何切实贯彻国家环保政策以使企业经济与环保工作和谐发展成了企业亟待解决的难题。基于这一背景, “环保管家”这一创新环境服务模式的出现对于企业摆脱环保困境有着重要意义。

**关键词:** 环保管家; 服务现状; 改革建议

**中图分类号:** X321

**文献标识码:** A

**DOI:** 10.12230/j.issn.2095-6657.2023.12.007

2016年4月, 环境保护部办公厅印发的《关于积极发挥环境保护作用促进供给侧结构性改革的指导意见》(环大气[2016]45号)首次提出“环保管家”这一概念, 强调“鼓励发展环境服务业, 坚持污染者付费、损害者担责的原则, 不断完善环境治理社会化、专业化服务管理制度, 建立健全第三方运营服务标准、管理规范、绩效评估和激励机制, 鼓励工业污染源治理第三方运营”。

推动发展环境咨询服务业, 鼓励具备条件的工业园区邀请第三方专业环保服务公司担任“环保管家”, 为园区提供包括监测、监理、环保设施建设运营和污染治理在内的综合环保服务与解决方案。2017年8月发布的《推进环境污染第三方治理的实施意见》(环规财函[2017]172号)鼓励第三方治理单位提供环境综合服务, 培育企业污染治理新模式, 探索利益共享的环境绩效合同服务模式。国家系列政策文件的出台, 为“环保管家”这一新型环境保护服务模式提供了政策支持。

## 1 环保管家概述

### 1.1 环保管家服务种类

在服务对象方面, 环保管家主要包括城市、工业园区、企业和单位几个服务对象。在服务方式上, 环保管家既可以提供固定常驻、定期巡游和远程监控服务, 也可以提供多种手段结合的服务<sup>[1]</sup>。

### 1.2 环保管家起源

随着环境问题的出现, 我国颁布并实施了一系列生态环境保护政策, 以法律手段保护环境, 对生态环境服务领域提出了较高的要求, 这些领域应具备提供专业技术服务的相应能力。2016年环保部门就指出, 环境咨询服务业对生态环境保护起到有力的推动作用, 具备条件的工业园区可以引进环保管家并邀请第三方专业环保服务机构提供环境监测和其他服务以应对环境保护过程中产生的各种问题。这是最早正式引入环保管家概

念, 后经政策推动, 这一概念引起国内各界重视并迅速普及。

### 1.3 环保管家特色

环保管家服务模式作为一种全新服务模式, 既可以向企业和工业园区提供检测、咨询和治理等基础服务, 也可以提供综合服务。从整体上看, 其服务模式主要包括如下特征: 一是按需性。环保管家服务模式具有综合性, 能够针对企业或者工业园区实际需要提供个性化和专业化服务, 同时也可以针对环境污染情况和生产特点制定最优环境治理方案以从源头解决环境问题。二是系统性。环保管家能为企业、工业园区乃至环境部门和政府等各需求主体提供综合服务, 并系统地解决其环保问题。三是渐进性。环保管家分阶段处理环境问题, 其向企业、工业园区和其他主体提供的服务不是一次完成, 具有长期性, 全过程时间长。

## 2 环保管家服务的意义

### 2.1 提供全程环保咨询服务

环保管家针对企业新建和改扩建工程提供全过程的环保咨询服务, 包括项目环境影响评价、环境监理、环保竣工验收、环保设施运维、提供环境事故应急预案、企业清洁生产、排污许可证申领和环境管理台账建立。

### 2.2 诠释国家环保政策

环境管家定期对企业进行环境政策解读和培训, 分析企业在新政策下的应对方案, 提交企业的环境诊断书, 指导企业执行各项环境政策; 提供环保法律顾问服务, 化解环保纠纷, 搭建企业和政府之间的沟通桥梁。

### 2.3 对企业环保投入成本进行优化整合

环保管家针对企业环保投入提出的最优化方案主要有: 一是在源头控制污染物生成, 为企业清洁生产提供方案; 二是提供废物治理方案比选、设备采购方案比选; 三是降低企业因为环保问题而被处罚的费用; 四是通过环保设施运行管理监督, 核算其运行成本, 并采用最优化的方案来降低治污成本。

## 2.4 提供“环保医生”的服务

环保管家走进企业进行检查, 监控企业废物治理过程, 统计监测数据, 分析存在问题, 根据问题给出诊断结果以及对应的解决措施, 确保企业废物治理设施能够正常运转, 确保排放达标。此外, 环保管家还进入企业检查生产中可能出现的环境问题, 发现可能出现的环境风险, 防范生产中的环境违法行为, 引导企业经常进行环境突发事故应急演练, 增强企业化解突发事故的处置能力等。环保管家以每天进企检查的方式, 将“一企一档”环保管理台账建立起来, 输入到环保管家服务平台中, 从而对企业进行全方位、动态化、实时化环保管理, 担负企业“环保医生”这一职责。

## 3 环保管家的服务内容

### 3.1 服务类型

环保管家服务因服务内容不同而异, 具体服务对象有排污企业、工业园区、经济开发区、各类城市区域和乡村等, 服务内容以全产业链、定制化和基础环境服务为主, 服务形式为以线下常驻为主、线上监管和定期巡查为辅的综合服务方式。该业务覆盖范围广、业务内容灵活、业务形式多样化、使用优势明显<sup>[2]</sup>。

### 3.2 服务的内容

环保管家服务是一种综合性和系统性很强的环境管理方案, 即在生产过程中会有污染量大的排污主体企业或形成产业集聚的排污类工业园区, 与专业化水准高的环保服务机构订立服务合约, 合同主要涉及专业环保服务机构对排污企业或者排污类工业园区提供的定制化环保方案和全程化、系统性治污环保服务等, 该合同关系是目前国内广泛倡导的环保协同新模式之一, 该模式的大力推广有助于确保正常生产期间保持生态环境良好健康。

目前环保管家服务主要包括: 第一, 工程工艺类服务, 例如废物处理工程设计、环保监理、环保设施竣工验收、环保设施运营管理和生态修复; 第二, 环保咨询类, 包括项目环境影响评价、环境监测、清洁生产审核、环境事故应急预案制定、排污许可证申请和环保数据服务。当前, 环保管家在服务内容上多采用合同式签约方式向企业方进行供给, 而服务机构在服务内容供给上则多采用线下方式。企业对环保管家服务机构的支付标准主要是机构服务之后所获得的真实环境绩效。

### 3.3 服务流程

环保管家服务主要服务过程大致包括以下几个方面: 第一, 环保管家服务提供单位考察治理对象基本状况。第二, 应总结调查中所发现的一些现实问题。接着, 应根据不同问题内容逐一给出具体解决方法。第三, 必须执行计划, 并根据执行结果随时调整执行计划。具体的工作主要由以下几部分组成。

一是调查治理对象基本情况。研究的重点要根据服务对象的特定需要随时调整。调研主要涉及调查对象基本环保现状、实际发现状况、已取得的有关文件如环境影响评价、竣工环境

保护验收状况、环境保护应急预案、排污许可管理状况、危险废物管理状况和环保管理制度。要求各单位实地了解企业废物排放状况及使用量, 同时考察目前企业在废水、废气及固体废物处理过程中的设备运行状况和实际处置手段, 将以上文件内容整理存档。

二是总结企业当前生产过程中所面临或服务团队实际研究中发现的环保问题。可以从之前搜集的文件内容里找到的缺点, 或将小组深入实地研究时存在的问题进行一一罗列, 并且要针对问题进行深入细致的剖析。

三是根据总结出来的问题内容拟定解决方案, 组织专家和专业人士开会, 逐个判断问题的出现原因, 找出解决办法。应从问题产生的源头入手解决问题, 调整企业现有生产结构, 优化原环保清洁方案, 更新企业现有废物治理设施或智慧检测系统。

四是对已制定的计划进行执行、调整, 并最终评价计划整体执行的质量和效益。在获得系统解决方案之后, 服务团队必须先与客户企业沟通确认, 经企业同意后可启动实施该计划, 并且在计划实施过程中要根据实际治理效果适时调整计划内容, 直到治理工作全部完成。之后, 企业和服务团队要一起评估此次方案具体执行的成效。

## 4 环保管家服务的发展现状

### 4.1 服务机构素质良莠不齐

目前, 很多环保管家服务机构由原来的环保公司转型而来, 其最初的业务较为单一, 如专注于环保工程项目研发或环境咨询服务、环境监测等。本文通过分析目前我国生态文明建设环保管家的现状, 提出在未来生态文明建设过程中需进一步增强环保管家的作用, 以实现经济和环境可持续发展。在国家强力推行环保管家服务模式后, 大量环保公司在还没有吃透该服务模式内涵的基础上, 急于进行业务转型, 推广环保管家服务, 这导致其在实际经营发展过程中出现严重问题。

环保管家服务作为一种新型的环保管理模式, 它可以有效提高环保项目实施效率, 促进环保产业升级。现阶段, 环保管家服务以线下为主, 包括日常环保监测巡查、环保知识宣教等基础工作, 但普遍存在服务不够规范、工作模式不够成熟、服务流于形式的现象, 不能为每个企业量身定制综合环保管理方案, 不能为企业权衡经济与环保和谐发展提供综合服务, 不能帮助企业从环保角度改变经济结构, 其服务质量和解决现实问题的能力都亟需提高。

### 4.2 制度体系不够完善

环保管家服务在我国起步晚, 相应法律制度还没有跟进, 环保管家合同法、政府采购法以及服务评价体系、问责监管方面的相关法律法规没有颁布, 第三方服务机构市场准入与退出机制不得力, 财政税收优惠政策门槛设定偏高、执行难。此外, 环保管家培训体系不够完善, 各类培训混杂无序, 培训机构所发证书的权威性也需要进一步探讨。

### 4.3 环保管家的智慧服务发展缓慢

当前的环保管家服务多是线上，线下为人工服务。工业园区企业众多，却缺乏相应量的专业人员介入到线下服务工作中，造成环保管家服务效率不高，难以同时为众多项目提供服务。此外，对物联网、互联网和大数据应用不多，无法将各种环保信息更好地融合在一起并进行信息共享，难以及时发现企业环保方面存在的问题。

### 4.4 发展不均衡，服务种类单一

在国家提出推广环保管家服务的有关建议之后，环保管家服务出现了东部沿海快速发展而西部地区发展较为缓慢的局面。此外，环保管家服务机构多数是中小型企业，大型综合性环境服务企业较少。在服务类型方面，主要是政府在工业园区引入第三方环境服务机构，而其他服务类型的应用很少。

## 5 环保管家服务改革建议

### 5.1 打造综合性的环保管家体系，新增服务类型

环保管家为企业及各工业园区等客户提供的服务具有系统性、全方位的特点，要求提供环保管家服务的单位必须具有专业度高、服务内容全面的专业素养。环保管家是一种新型的服务理念，也是未来环保事业发展的重点，它可以满足不同层次消费者的个性化消费要求。基于这种市场需求，相关部门有必要站出来对原本具有相同服务方向的机构实施产业整合，并以此为依托，打造综合性较强、服务内容较全面、体系化的环保管家服务团队，在此基础上建立起一套完整的“环保管家”服务体系，从而满足客户不同层次的需求，有的放矢地提供专项服务。在提升客户满意度与体验感的前提下，提升本团队的整体服务质量，为客户提供一站式环保服务。因此，必须要重视环保管家团队的组建与培养工作。

此外，还应积极打造一支专业化、高素质的环保管家服务团队。为团队专业水平的提升提供机会，如让他们来到培训课堂，鼓励他们在实践过程中积极总结经验和教训。还可以设置相关考查机制，对工作人员接受培训之后的实际学习效果进行检测，确保其能够在工作与学习过程中不断增强服务意识与专业水准。同时，还可以通过设立专门的“绿色管理”课程来强化环保管家服务人员对相关知识和技能的掌握。还必须在组织运行过程中不断引进并运用新技术，这样才能实现组织服务内容与品质的丰富与提升<sup>[1]</sup>。

### 5.2 完善制度体系

要想改革现行环保管家服务，以整体提升工作开展质量水准及顾客满意度，必须先健全业界现行相关制度体系，并建立健全环保管家服务法律法规。明确环保管家服务的责任和监管部门，同时设置一些准入门槛，严格该产业的市场规则，明确环保管家所服务的类别，明确它们在具体工作中所承担的责任范围。规范化建设该行业各项工作收费标准并逐一定义服务内容标准，在随后开展相关工作时将其作为衡量不同服务团队环保管家服务质量的标准。还应积极构建环保管家服务监管体系，

实现公众监督对监管工作开展的促进作用。由第三方向大众健全环保管家监督机制以及提升评估服务内容的全面性。对业内不同种类的环保管家服务培训机构进行统一监管，特别在机构认证和资格考试内容上设立严格门槛，借此确保环保市场环保管家的服务质量。

### 5.3 增进环保管家意识

截至目前，人们对环保管家服务行业的认识并不深刻，这某种程度上给环保管家服务行业的发展带来阻碍。基于此，应加强环保管家服务推广。可从以往成功案例中抽取具有代表性的案例作为推广工作参考，从而提高企业对环保管家服务内容和品质的理解和认同。环保管家服务提供者首先应该提高自己的服务质量，逐步拓展自己的服务范围和服务内容。

### 5.4 智慧环保管家服务平台的建设

促进环保管家服务质量的提升，可以积极利用互联网技术搭建智慧环保管家服务平台，并在平台的建设与实际使用过程中投入适当经费、引进专用设备与专业化人才。通过该平台可以将环境问题与消费者联系起来。将平台积极构建于物联网、大数据等先进技术之上，并辅以先进的信息化技术实现环保管家服务数据共享。同时通过云计算技术，构建一个完善的环境信息数据库，并将这些信息进行有效整合和集成。同时，促进信息下沉，收集并统计数据。通过互联网、移动设备等新媒体手段，让环保信息得到有效传播和利用，最终形成一个由全社会参与的环保生态体系。

## 6 结语

环保管家是国家大力扶持的第三方环保服务模式，能够维护园区健康良好的生态环境，是企业的“环保医生”，对政府管理以及工业园区和企业发展都有重要意义。本文通过分析国内外相关研究文献以及我国环保管理现状提出构建智慧环保管家服务平台的思路。目前，环保管家服务还处于起步阶段，在实际工作中还存在需要政府、第三方共同合作解决的若干问题。需要不断完善制度体系、整合环保管家服务机构、创建智慧环保管家服务平台、有效提升服务质量和水平、加大宣传力度等，以不断推动环保管家工作开展，期望能在我国生态文明建设过程中起到帮助作用。

### 参考文献：

- [1] 郑幸成. 工业园区环保管家服务工作探讨[J]. 天津科技, 2020, 47(05): 31-33.
- [2] 吴凯. 工业园区开展环保管家服务的意义和途径[J]. 环境与发展, 2020, 32(02): 248, 250.
- [3] 杜洋. 关于产业园区环保管家专业服务新途径探索[J]. 能源与节能, 2020, (02): 62-63.

作者简介：姜俊彦（1990-），男，上海人，硕士研究生，工程师，主要从事环保管理研究。