



2023年8月11日,浙江省温岭市第三中学九(12)班学生前往温岭市环境监测站参加环保设施公众开放活动,学习水质监测相关知识

标准化赋能环保设施向公众开放

Standardization enables environmental protection facilities to be open to the public

■文 / 虞伟

环保设施和城市污水垃圾处理设施是改善环境质量的重要民生工程。2017年,环境保护部(现生态环境部)、住房城乡建设部启动了环保设施和城市污水垃圾处理设施向公众开放工作,并陆续发布指导意见和工作指南。2022年,环保设施向公众开放小程序上线,增加了线上预约和用户参与的功能。七年来,环保设施向公众开放工作取得了长足进步,截至目前,全国已有2101家企业(单位)向公众开放,形成了宝贵的经验。

七年实践见证了环保设施向公众开放的重大转变:从小范围试点到全面推开,如浙江省实现县级全覆盖;从四类设施向相关行业拓展,例如钢铁、石化等行业;从线下开放到线上线下相结合,包括直播、慢直播、视频回放等多种形式。然而,随着新形势的出现,旧的工作指南已无法适应新的要求,从

而影响了此项工作的规范化、常态化推进。本文以ISO14002为框架,采用PDCA(Plan-Do-Check-Act)(策划、实施、检查与改进)模式,结合新修订的指南,探讨环保设施向公众开放的标准化路径,为工作提供参考。

一、精心做好策划,明确开放标准

明确开放标准。开放标准或规范应涵盖环保设施向公众开放的各个方面,包括开放内容、开放条件、开放形式、开放时间、开放程序以及保障措施等。尤其是近年来新出现的线上开放形式,需要有明确的标准规范。这些标准应基于设施的实际情况和公众的需求来制定,既要保证公众能够充分了解设施的运行情况,又要确保设施的正常运行和参观者的安全。

制定年度计划。开放单位应根据自身情况,制定年度设施开放工作计划、宣传计划、

培训计划等,对年度开放活动作出安排。工作计划应包括开放时间、开放区域、开放内容、开放形式、人员安排、安全保障、应急预案等内容。宣传计划应包括宣传时间、宣传主题、宣传重点内容、宣传形式、宣传频次及具体安排等。

选择改进措施。设施开放单位在选择改进措施时,要综合考虑环境因素的来源、改进的潜力、技术经济可行性等。比如提升解说与导览服务质量,增强互动体验环节的趣味性和互动性,优化参观线路和现场环境等。

二、抓好组织实施,确保开放效果

明确开放目标。应明确环保设施向公众开放的总体目标,包括提升公众环保意识、促进环保知识普及、增强公众对环保工作的信任和支持,以及推动形成全社会共同参与环保的良好氛围等。为了使开放目标更加具体、可衡量,可以设定一些具体的指标。例如,设定每年开放的设施数量、参观人数、公众满意度等指标,以便对开放效果进行量化评估。这些指标应既符合环保工作的实际情况,又能够反映公众对开放活动的认可度和支持度。

强化支持措施。支持措施包括资源提供、人员培训、内外部信息交流等。做好预约管理,设施开放单位可采用小程序、电话、邮件等预约方式接待参观,并及时告知审核结果;重视行前教育,参观前,开放单位应对参访者核准预约信息并进行安全教育、保密教育,并与参访者签订安全承诺书,明确安全责任;有序引导参观,开放单位应安排相关人员进行参观的组织引导,做好讲解指引、维持秩序、保证安全、拍照记录等工作;鼓励互动交流,现场参观过程中或结束后可设置提问交流环节,为参访者现场答疑解惑,了解参访公众的满意度及对环保设施开放管理的意见建议等。

抓好异常处理。当环保设施向公众开放遇到异常情况时,应迅速启动应急预案,通知相关人员并评估情况严重程度。若威胁公众安全,应立即疏散并确保安全撤离。组织专业人员现场处置,尽快修复故障或采取临时措施减少影响。保持与公众沟通,通报进展和结果。事后深入分析问题根源,制定改进措施,避免再次发生。同时,加强设施日常检查维护,确保其良好运行。提升人员培训和管理,增强应急处理和安全意识,提升环保设施向公众开放的安全与效果。

三、强化监督检查,完善评估机制

明确评价内容。评价内容应涵盖多个方面,以确保开放活动的效果和质量。如评价环保设施开放活动的组织和执行情况,可包括活动的计划、宣传、时间安排、参与人员管理等。评估公众对开放活动的参与程度,可包括参观人数、参与活动积极性、公众满意度、对环保设施的了解程度等。评价环保设施在开放活动中的展示效果,可包括设施的运行状态、处理效果、技术创新等方面的展示是否充分等。

抓好监测评估。明确评估目标,根据目标设定具体的评估指标。收集相关数据和信息,通过问卷调查、访谈、现场观察等方式,收集公众对开放活动的反馈意见,了解他们对活动的满意度、对环保设施的了解程度以及对环保工作的看法等。分析数据和信息,对收集到的数据和信息进行深入分析,包括描述性统计、相关性分析、趋势分析等。例如,可以分析参观人数的变化趋势,以及不同年龄段、教育背景的公众对开放活动的态度和反馈。根据分析结果,评估环保设施向公众开放的效果和影响。

四、持续改进绩效,提升开放水平

抓好定期评估。建立专门的评估机制,定期对设施开放活动的效果进行评估,收集公众、专家等各方意见,形成反馈报告,为后续改进提供依据。根据评估结果,提出后续活动的改进建议和方向。通过定期收集和分析数据,了解活动的长期效果和趋势,以便及时调整和优化开放策略。

加强宣传推广。利用媒体、社交平台等多种渠道进行广泛宣传,同时,加强与合作伙伴、兄弟单位等的外部合作与联动,共同开展活动,形成合力。在条件允许的情况下,还可以探索“走出去”的策略,积极参与相关活动和展览,展示环保设施开放成果和经验。

随着公众生态环境意识的不断提高以及科技的不断进步,环保设施向公众开放工作也面临着新的挑战,需要我们用标准化思维不断提升工作水平,迭代工作模式,争取多方协作和努力,推动环保设施向公众开放工作向更高水平迈进。

作者介绍:浙江省新型高校智库“质量发展法治保障研究中心”研究员、中国计量大学碳中和与绿色发展研究中心执行主任