

基层环保执法队伍应对日常水污染投诉的处理流程 与优化建议

郭海卿

邯郸市生态环境局鸡泽县分局, 河北 邯郸 057350

DOI:10.61369/EAE.2026010013

摘要 : 随着生态文明建设步入深水区, 社会公众对水环境质量的关注度显著提升, 环境权益意识空前高涨, 这使得涉水污染投诉举报已跃升为基层环保执法部门日常履职的核心内容与主要战场。面对海量且呈现出高频次、复杂化及隐蔽性特征的水污染诉求, 基层执法力量往往显得捉襟见肘, 在实际应对过程中普遍面临着应急响应迟滞、现场取证艰难、处置流程不规范以及反馈沟通不及时等现实痛点, 难以精准契合群众对优美水环境日益增长的期待。基于上述背景, 本文深入剖析了当前基层环保执法队伍在处理水污染投诉工作中的现状与瓶颈, 系统性构建了一套涵盖“快速接诉、科学研判、精准处置、透明反馈、规范归档”的全流程闭环管理体系。

关键词 : 基层环保执法; 水污染投诉; 处理流程; 规范化; 智慧环保

Processing Procedures and Optimization Suggestions for Grassroots Environmental Law Enforcement Teams in Handling Daily Water Pollution Complaints

Guo Haiqing

Jize County Branch of Handan Ecological Environment Bureau, Handan, Hebei 057350

Abstract : As the construction of ecological civilization enters a critical phase, the public's attention to water environmental quality has significantly increased, and their awareness of environmental rights and interests has surged. This has elevated water pollution complaints and reports to the core content and primary battleground of daily duties for grassroots environmental law enforcement departments. Faced with a vast number of water pollution complaints characterized by high frequency, complexity, and concealment, grassroots law enforcement resources often appear inadequate. In practical responses, they commonly encounter challenges such as delayed emergency responses, difficulties in on-site evidence collection, non-standardized disposal procedures, and untimely feedback and communication, making it difficult to precisely meet the public's growing expectations for a beautiful water environment. Against this backdrop, this paper delves into the current status and bottlenecks of grassroots environmental law enforcement teams in handling water pollution complaints and systematically constructs a comprehensive closed-loop management system covering the entire process of "rapid complaint reception, scientific research and judgment, precise disposal, transparent feedback, and standardized archiving."

Keywords : grassroots environmental law enforcement; water pollution complaints; processing procedures; standardization; intelligent environmental protection

引言

水环境质量关乎生态安全与民生福祉。随着环保督察常态化及举报热线普及, 涉水投诉呈井喷式增长, 基层执法面临巨大压力。在力量薄弱的现实下, 实现投诉“接诉即办”、高效公正处置, 既是法定职责, 更是检验治理能力、回应关切、维护公信力的关键。立足实际, 梳理痛点、优化机制, 对提升执法效能、切实解决群众身边环境问题具有重要现实意义。

一、基层环保执法队伍处理水污染投诉的现行流程

（一）受理与登记

通过统一平台（如12369系统）或线下渠道接收投诉信息。执法人员需详细记录投诉人信息、污染发生地（要求尽量精准到经纬度或具体点位）、污染现象描述（颜色、气味、漂浮物、死鱼等）、可能污染源线索、投诉时间及诉求等，并进行初步分类和编号立案。

（二）初步研判与任务分派

根据投诉内容、地点、紧急程度（如涉及饮用水源、大规模死鱼等敏感情况需启动快速响应）进行研判。随后，将任务分派至所属区域的环境监察中队或具体执法人员，明确办理时限（通常有内部规定，如一般投诉5-7个工作日初步回复）。

（三）现场调查与取证

执法人员赶赴现场进行核查。这是流程中最关键的环节，包括：勘察污染状况（拍照、录像），寻找排污口或污染源，检查周边企业环保设施运行及排污情况，必要时进行现场快速检测（pH、COD、氨氮等）。

（四）监测与鉴定支持

若现场快速检测无法确定或需要法定证据，则按规定程序采集水样，送至有资质的监测站进行分析，出具监测报告。涉及复杂污染源或损害评估时，可能需协调专家或第三方机构支持。

（五）情况核实与处理

根据调查和监测结果，判定污染事实是否成立、责任主体是谁。若成立，则依据《环境保护法》《水污染防治法》等法律法规，对责任单位或个人下达责令改正违法行为决定书，视情节采取罚款、限产停产、查封扣押等措施，并督促其整改。若投诉不属实或非环保部门职责（如市政管网问题），则需做好解释说明与案件移送。

（六）回复与反馈

在规定时间内，将调查处理结果通过电话、短信或书面形式反馈给投诉人，告知其处理情况、法律依据及后续监管安排。

（七）结案与归档

投诉事项处理完毕并反馈后，整理全部案卷材料（受理记录、现场笔录、监测报告、执法文书、反馈记录等），形成完整案卷，按规定归档保存，以备查询和统计分析。

（八）后督察与闭环管理

对需要整改的案件，在后续进行跟踪检查，确保整改措施落实到位，防止污染反弹，实现投诉处理的闭环管理。

二、基层水污染投诉处理现状及存在的问题

（一）流程不够规范，随意性较大

部分基层环保执法机构在制度建设层面仍存在明显短板，尚未构建起一套完善、严谨的标准化操作程序（SOP）。在执法过程中，分工不明确会导致各部门之间信息沟通不畅、相互推诿，增加协调难度，难以形成合力，可能造成执法盲区或者重复执法。^[1]在接收到水污染投诉转办单后，由于缺乏明确的操作指引与规范约束，现场处置工作往往陷入“经验主义”的窠臼，过度依赖执法人员个人的主观判断与过往经验开展工作。这种非标准化的作业模式不可避免地导致了执法行为的随意性与离散性：在面对性质相似的涉水环境违法案件时，不同执法人员在接响应应的时效性、现场取证的规范性以及行政处罚尺度的把握上，往往存在显著差异，难以形成统一、公正的执法标尺。

（二）取证技术滞后，溯源困难

水体污染行为本质上呈现出极强的瞬时性、流动性及高度的隐蔽性特征，污染物往往随水流迅速扩散稀释，违法现场稍纵即逝，难以在原位长时间留存。更为严峻的是大量排污者为逃避监管打击，往往利用夜间、节假日或恶劣天气等非工作时间监管力量的薄弱时段，采取间歇式、脉冲式的偷排手段，行踪诡秘，给执法监管带来了巨大的盲区与挑战。当前基层环保执法的技术手段相对滞后，主要仍依赖执法人员的人工肉眼巡查以及基础的便携式快速检测设备，在面对日益隐蔽且复杂的排污行为时显得捉襟见肘。只靠业务骨干还不够还必须提高队伍的整体执法水平促进全面发展。加强业务学习则是有效途径。^[2]这种侦查手段的局限性，使得执法人员极易陷入“跑断腿、追不上”的被动局面，难以精准锁定并捕捉违法排污的现行现场，导致大量排污行为呈现“来无影、去无踪”的状态。由于基层执法人员对环保法律法规、生产工艺、产业政策不熟悉，执法时找不到问题、找不准问题，同时责任心不强，应掌握的第一手资料没掌握，该履行的程序不履行。^[3]由于关键现场证据极易灭失或缺失，无法构建起完整、闭环且具备强法律效力的证据链条，最终致使环境违法行为难以得到应有的法律制裁，严重制约了执法效能的提升。

（三）部门联动不畅，职能交叉

生态环境本身的复杂性、科学技术性的特定，决定了环境保护是一项综合性极强的事务。^[4]水环境治理是一项涉及面广、协同性强的系统工程，其监管职责横跨生态环境、水利、农业农村、住房和城乡建设等多个行政职能部门。在面对诸如生活污水管网溢流、农业面源污染等成因复杂、跨领域交叉的综合性环境投诉时，由于缺乏高效的统筹协调机制，部门间往往存在职能边界模糊、权责划分不清的问题，极易陷入职能交叉重叠与相互推诿扯皮的行政壁垒之中。

（四）公众参与与沟通有效性待提升

群众受限于专业认知与现场条件，提供的投诉描述往往较为笼统或存在主观偏差，缺乏准确的地理坐标与具体的污染特征信息，这直接导致执法人员在抵达现场后面临“大海捞针”式的定位困难，极大增加了排查时间成本。而在向投诉人反馈处理结果的环节，若回复内容充斥着晦涩难懂的专业术语或法律条文，缺乏通俗化、透明化的解释说明与充分的沟通，极易造成信息传递的错位与隔阂。

（五）考核与激励机制有待优化

部分基层环保部门的绩效考核机制存在“唯指标论”倾向，过分聚焦于“投诉办结率”与“按时回复率”等表面化的量化数据。这种单一的考核导向极易诱发执法过程中的形式主义弊病，导致一线执法人员在处理投诉时出现“重程序合规、轻实质实效”的偏差。在制定考核标准时，综合考量当地的发展情况和自然状况，制定科学的考核标准，对环保不作为、乱作为的干部在评优评选和升迁时给予一票否决。^[5]为了片面追求快速结案以满足考核要求，往往容易忽略对污染问题的根源治理，出现“为了结案而结案”的现象，导致环境隐患未能彻底根除，甚至陷入“反复投诉、反复治标”的恶性循环。

三、日常水污染投诉的标准化处理流程构建

（一）快速响应与精准研判

当调度中心通过多元化举报平台或便民热线接收到群众关于水污染的投诉信息后，应立即启动快速响应机制，严格遵循时效性原

则,在规定时限(例如1小时)内高效完成工单的录入、审核与登记工作,确保信息流转“零延误”。随后,调度人员需对投诉内容进行深度剖析,提取关键特征要素,如水体颜色、异味类型及地理位置等;充分借助GIS地理信息系统的空间分析功能,结合详实的污染源企业“一企一档”数据库,开展多维度的数据碰撞与关联分析,从而对可能的污染源类型、排污主体进行精准预判与定性。

(二) 现场核查与证据固定

执法人员在接收到调度中心下达的处置指令后,应立即启动应急响应机制,全程佩戴开启执法记录仪,并携带便携式水质快速检测仪器、专业采样容器等必要执法装备,以最快速度赶赴事发现场。抵达现场后,执法人员需依据投诉线索迅速展开细致排查,重点聚焦企业排污口、周边雨水管网管井以及污染治理设施的实时运行工况。

(三) 依法处置与立行立改

针对确凿的环境违法行为:环境保护部门应该定期对环保执法人员进行培训,切实提高环保执法人员的业务素质,以便能够更好地提升环保执法的工作效率与工作质量。^[6]必须保持高压执法态势,严格依照法定程序进行立案查处,依法下达责令整改通知书,追究相关责任主体的法律责任,绝不姑息,以彰显环境执法的严肃性与权威性。

针对因治理设施突发故障导致的非主观故意性意外排污:应责令涉事企业立即停止排污行为,迅速组织力量开展设施抢修,并同时采取拦截、围堵等必要的应急减排措施,以最大限度减轻对环境的危害,防止污染态势扩大。

针对超出环保法定职能范围的投诉:例如市政管网破裂导致的生活污水外溢、农业面源污染等综合性问题,应立即依托跨部门联动协作机制,将案件精准移交至水务、住建或农业农村等相关职能部门进行专业处置;

(四) 结果反馈与满意度回访

处置完成后,执法人员应将处理结果、整改情况及现场照片录入系统,回复投诉人,告知处理结果。同时,由专人进行满意度回访,对群众不满意的案件进行二次督办。

四、优化建议与对策

(一) 技术赋能:构建“智慧环保”监管体系

国家制定各项环境标准的目的是为了判断具体行业的排污行为是否构成污染以及污染程度有多大,这种技术理性的标准是科技进步的体现,也使环境执法实践更加科学和理性。^[7]建议在

重点涉水企业、敏感水域安装在线监控设备和视频探头,并与执法终端联网。利用无人机巡查、水质指纹溯源等高科技手段,弥补人工巡查的盲区。一旦水质数据异常,系统自动报警,实现从“被动投诉”向“主动发现”转变。

(二) 流程再造:推行“清单式”执法管理

学界普遍认为当前我国环保执法效能低下,主要原因是由于环境保护管理机构管理职能重叠不清。^[8]制定《常见水污染投诉处置指引手册》,针对工业废水、畜禽养殖、黑臭水体等不同类型的投诉,制定标准化的核查要点和法律适用依据,实现“照单执法”,减少人为干预,提升执法规范性。

(三) 部门协同:建立“环保+N”联动机制

打破部门壁垒,建立公安、检察院、法院、水利、城管等多部门参与的联席会议制度。“阳光执法”是将环境执法权关进制度的笼子的重要手段,环保部门要及时、准确地公开环境执法信息,推进执法检查依据公开、流程公开、文书公开、执行信息公开。^[9]对于恶意偷排、阻碍执法的行为,联合公安机关严厉打击;对于管网混接等问题,联合住建部门共同整治,形成合力。

(四) 队伍建设:提升应急监测与执法能力

环保执法能力建设是环境行政执法工作的重要内容,是搞好环境行政执法工作的重要基础。^[10]加强基层执法装备配置,配备便携式重金属测定仪、暗管探测仪等设备。定期开展针对水污染典型案例的模拟演练和实战练兵,提升执法人员在水文环境下的应急取样和现场处置能力。

五、结束语

水污染投诉处理不仅是基层环保执法工作的核心内容,更是检验政府治理能力与为民服务水平的重要标尺。本文立足于基层环保执法的实际工作情境,深入剖析了当前涉水投诉处置中存在的流程不规范、取证技术滞后、部门联动不畅及沟通机制不完善等现实瓶颈。针对这些问题,通过构建涵盖“快速接诉、科学研判、精准处置、透明反馈”的全流程闭环管理体系,并辅以技术赋能数字化、机制创新长效化、能力建设专业化的优化策略,能够有效破解治理难题,推动执法工作从粗放式向精细化、规范化转型。未来,随着“智慧环保”监管体系的深入推进与跨部门协同机制的日益成熟,基层环保执法队伍必将实现从“被动应对”向“主动治理”的根本性转变。

参考文献

- [1] 岳婧雯. 浅析基层生态环保综合行政执法队伍建设[J]. 环境经济, 2024, (21): 44-47.
- [2] 王义杰. 加强执法队伍建设推动基层环保工作全面发展[J]. 山东环境, 1998, (02): 27.
- [3] 刘昆俊. 环保垂改背景下地市级环保执法问题研究[D]. 广西大学, 2023. DOI: 10.27034/d.cnki.ggxii.2023.001836.
- [4] 邢一. 浅析基层环境执法存在的问题及对策[J]. 环境经济, 2006, (11): 43-46.
- [5] 李州. 生态城市建设中的环保执法困境分析[D]. 南昌大学, 2017.
- [6] 陈莉芳. 加强基层环保执法工作的措施[J]. 科技风, 2019, (05): 126. DOI: 10.19392/j.cnki.1671-7341.201905110.
- [7] 熊义刚, 周林刚. 当前基层环保执法履职风险成因分析及化解路径——基于深圳市A区的案例及数据[J]. 广西大学学报(哲学社会科学版), 2019, 41(03): 83-92. DOI: 10.13624/j.cnki.jgupss.2019.03.014
- [8] 梁江涛, 赵功成. 基层环境执法如何应对重心下移?[J]. 中国环境监察, 2017, (03): 47-49.
- [9] 黄仕红. 加强基层环保执法能力建设——以成都为例[J]. 成都行政学院学报, 2017, (05): 35-38.
- [10] 王裕根. 基层环保执法的运行逻辑[D]. 中南财经政法大学, 2019.