

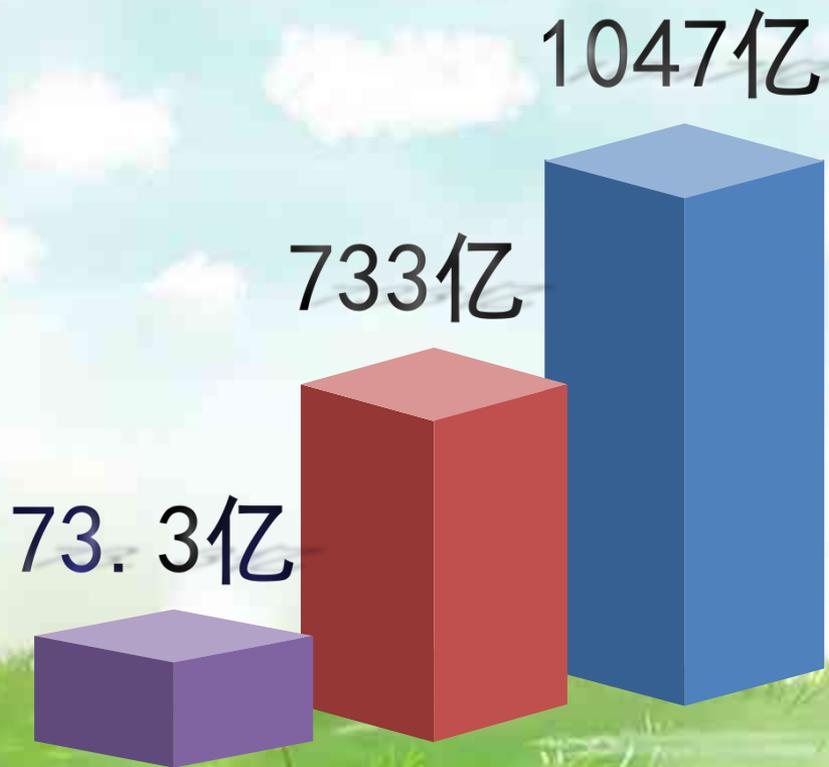


# 环卫企业运营监管的 要素和框架

姚文涛

2020年6月16日

# 环卫企业



1

# 环卫企业的特点



图1

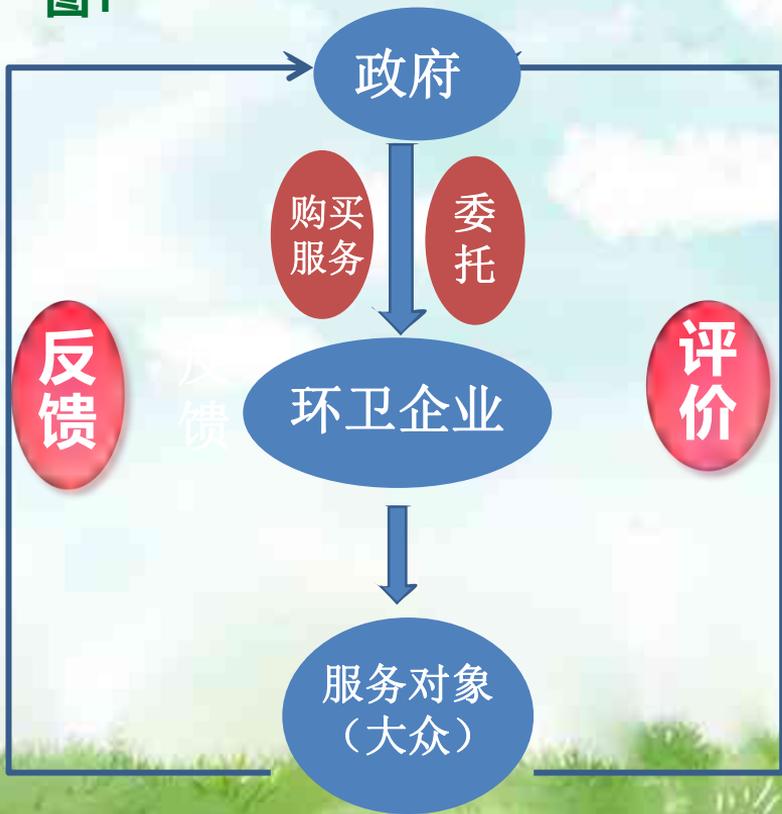
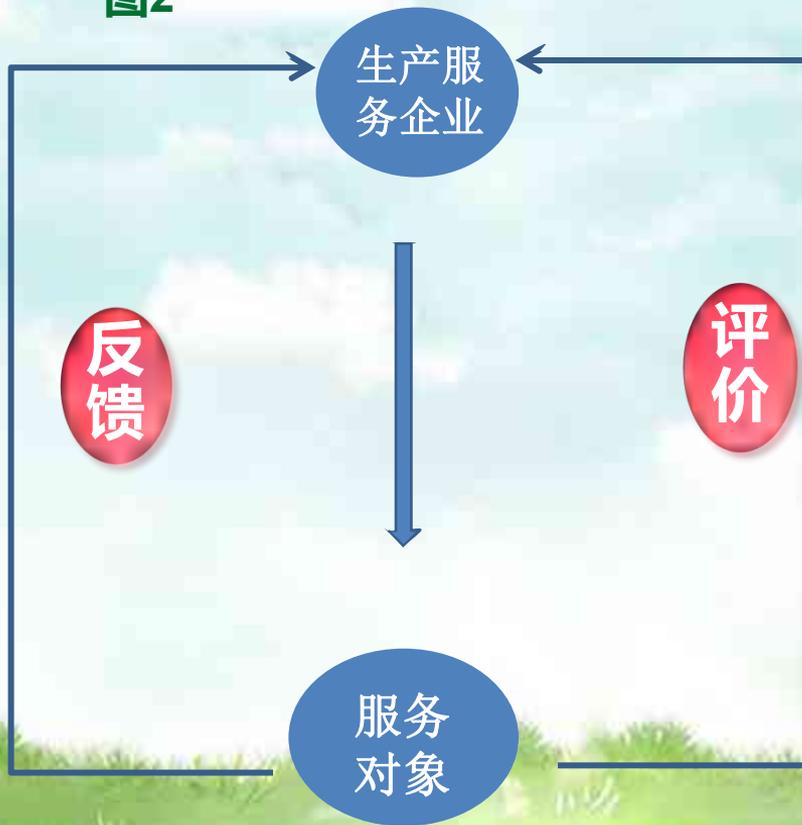


图2





## 当前环卫企业的特点

# 1、政府的公共服务

城市环境卫生管理作为传统意义上的公共服务，以前主要由政府作为服务提供者，以国家财政为该行业提供资金支持。

特殊意义的市场化。





当前环卫企业的特点



## 2、大众的必要需求

- ☆ 生活必须
- ☆ 生产必须





### 3、需求的动态变化

作为服务对象——大众对于环境卫生的需要是不断变化、不断提升的。





# 4、模式的初期阶段



- ☆ 作业标准不确定
- ☆ 市政公用作业改革
- ☆ 市场化在形成
- ☆ 监管在探索





当前环卫企业的特点

## 5、竞争的关键时期



2

## 环卫企业监管要素



# 之一：大众的满意度

环卫事业做得好不好，群众最有发言权。大众的满意与否，才是环卫工作好坏、作业质量优劣的评价标准。





## 之二： 政府目标





## 之三：企业信誉度



看业绩、看污点。





## 之四：行业标准

没有规矩，不成方圆。  
标准规范就像一把“标尺”，能够有效规范企业的服务行为，引领企业前行。

用行业标准引领环卫事业科技的进和服务质量的提高。





## 之五：企业自控力



自我约束、创新技术  
研究核心产品、提升品牌竞争力。



3

# 评价原则



# 量化原则

量化管理是将管理的各种资源、过程及影响因素数字化，在此基础上利用先进的工具和方法实现管理的计划、组织、协调和控制等职能，使环卫管理更加敏捷、更加细致。





## 评价原则





# 1、符合市场规则

环卫企业——企业



## 2、保证企业生存



### 3、劳动者基本保障

社保  
按劳取酬

4

# 环卫企业监管架构



## 一个目标

提高环卫管理水平



“务”有价值!



## 两个层次



政府目标

购买的是高效管理、先进技术和成熟经验



大众需求

环境优雅、干净整洁、舒适有序



## 环卫企业监管架构

**政府约定：**政府是投资主体，企业是运营主体，作业经费来自政府购买服务，按“合同”办事。

**大众反馈：**听取大众意见。

**行业规范：**标准、规范、规定

三项标准



## 环卫企业监管架构

### 四个渠道

1 业务考核

2 社会评价

3 第三方测评

4 行业评定





### 五个体系



- ✓ 合约履行评估体系
- ✓ 行业信誉评估体系
- ✓ 大众评价采集体系
- ✓ 日常监管量化考核体系
- ✓ 内控责任体系



# 谢谢!

姚文涛

2020年6月16日