



上海建(构)筑物清洗保洁行业

# 社会责任报告

# STACAES

2015年5月

## 会长致辞

尚不为人熟知的建(构)筑物清洗保洁行业主要从事建(构)筑物内部保洁和外围环境保洁等,保洁服务几乎涵盖了所有的生产和生活领域。它是一个新兴的服务型行业,其发展和兴起有三个明显的特征:一是由传统的地面保洁向建(构)筑物的立体保洁发展,适应了上海大量高层建筑和景观建筑整洁靓丽的需求;二是由静态的环境保洁向动态交通设施、设备的保洁发展,适应了飞机、船舶、列车、汽车等交通工具不同的动态保洁需求;三是由单纯的环境保洁向采取生化的、物理的多种手段的新型保洁发展,如有特殊要求的医院保洁,已采用了一般的清洁标准与细菌学的标准相结合,适应了各种特殊场合的特别保洁需求。

上海建(构)筑物清洗保洁行业是从上世纪八十年代开始逐渐壮大起来的。改革开放给建(构)筑物清洗保洁行业带来了勃勃生机,经过三十多年的发展,已有数十万从业人员,成为上海建设生态文明城市一支不可或缺的力量。上海市市容环境卫生行业协会作为服务政府、服务行业、服务社会、服务企业的平台,随着行业的发展,协会的服务范围不断扩大,服务能绩不断提升,通过制定标准规范,形成良性循环,促进企业持续有序发展;开展企业能力认定,提高管理水平,增强企业市场竞争能力;组织团体保险,维护职工权益,降低企业运营风险;加强职工培训,提高队伍素质,确保企业优质服务;推进品牌战略,促进科学发展,2014年有2家企业荣获“上海名牌”,实现了建(构)筑物清洗保洁行业“上海名牌”的零突破。

行业发布社会责任报告,是行业对社会责任



的承诺和检验。本报告集中反映了2012年——2014年上海建(构)筑物清洗保洁行业良好的发展态势和行业践行社会责任的积极努力。据国家信息产业部预测,我国建(构)筑物清洗保洁行业市场年产值3000亿人民币,巨大的市场空间既为行业的持续发展提供了机遇,但更是责任和挑战。为此,我协会将抓住机遇、承担责任、迎接挑战,积极推进行业的诚信自律建设,鼓励企业切实履行社会责任,主动将企业的社会责任纳入到企业治理范畴中,提高企业管理者和员工社会责任意识,并积极向社会发布建(构)筑物清洗保洁企业的社会责任报告,接受社会公众的检验和监督。

我们很高兴通过《上海建(构)筑物清洗保洁行业社会责任报告》将行业履行社会责任的情况呈现给大家,希望政府、社会、企事业单位和市民对上海建(构)筑物清洗保洁行业有更多的了解,更期盼给予这个新兴的服务性行业有更多的理解和支持。在此,我代表上海市市容环境卫生行业协会对大家表示衷心的感谢!

上海市市容环境卫生行业协会

会长 果屹

● 第一部分 基础信息

## 一、行业概况

上海建(构)筑物清洗保洁行业(以下简称“建筑物保洁行业”)主要从事建(构)筑物的外墙清洗、室内保洁和外围环境保洁等,保洁服务几乎涵盖了社会所有的生产、生活领域,是一项“清洁城市、造福人民”的事业。至2014年底,上海市市容环境卫生行业协会建(构)筑物清洗保洁专业委员会的会员单位有328家,员工近18万人,其中保洁服务商290家,清洁用品供应商38家。保洁服务市场占有率约50%以上。会员单位的主体有国企、外资、中外合资、民营企业。近年来,民营企业逐渐增加,已成为一支不可或缺的力量。同时要求加入行业协会以及参加能力等级(资质)评审的企业越来越多,每年均呈现15%以上的增长趋势。

建筑物保洁行业是一个年轻的新兴服务行业,甚至在国家行业分类序列中都找不到单独分类。上海的建(构)筑物清洗保洁

最早起源于上海的高层建筑清洁保养。1986年英国女王伊丽莎白访问上海、北京,政府有关部门为了搞好接待工作,要求对访问参观路线沿街的大楼进行清洗、粉刷,于是催生了上海清洗保洁行业的形成。

建筑物保洁行业在我国改革开放以来走过了三十多年的发展历程,已逐渐形成了一个新兴的服务产业和产业链。随着上海城市化和“四个中心”建设加快,城市标志性建筑、高层建筑越来越多,据不完全统计,上海市区20世纪70年代100米以上的高层建筑只有40余幢,20世纪90年代的高层建筑为1660余幢,而目前高层建筑有7000多幢。据国家信息产业部统计预测,我国潜在建(构)筑物清洗保洁行业每年市场产值达3000亿元人民币,巨大的市场空间为行业及企业的持续发展提供了机遇。

上海建筑物保洁行业在创造

城市整洁环境,服务生态城市建设中承担了四方面的责任:一是履行打造城市名片,树立窗口形象的责任。上海是个国际化大都市,每年有上千万国内外宾客来沪进行商务活动和旅游,机场、港口、铁路车站、长途客运以及地铁、公交巴士就成为呈现给宾客的第一张城市名片。城市建筑物尤其是标志性建筑的靓丽,城市公共场所环境的清洁优美成为保洁行业展示上海文明形象的重要窗口。二是履行创造优美环境,提高生态文明的责任。党的十八大提出经济建设、政治建设、文化建设、社会建设和生态文明建设“五位一体”的中国特色社会主义事业总体布局,给作为生态文明建设的重要组成部分——城市建筑物保洁行业发展提供了发展机遇。伴随着市民生活水平的提高,对工作、生活环境的品质要求越来越高,建筑物保洁行业顺应发展趋势,承担着提供规范化、标准

化、无害化、个性化优质服务的使命。三是担当提供就业岗位,构建和谐社会的责任。建筑物保洁行业是劳动密集型行业,在其长期发展过程中,为政府分忧、为社会尽责、为家庭解困提供就业岗位,吸纳城市失业人员、回归社会人员(刑满释放)、残疾人员、贫困地区农民工,通过上岗培训,走上工作岗位。为稳定家庭、构建和谐社会尽社会责任。四是依法经营,承担诚信自律的责任。建筑物保洁行业经过 30 多年的快速发展,企业从小到大,数量从少到多,管理从无序到逐步规

范。通过行业建立规章,开展文明单位和诚信企业创建,加强企业制度建设,自我完善,推动企业经营逐步走向依法规范轨道。

建筑物保洁行业能够健康持续发展应归功于政府的规范,行业协会的推动,各相关企业的自律,逐步成为社会所认可的新兴服务行业。但在快速发展的过程中,上海建筑物保洁市场的技术规范、质量标准、价格体系的建设尚显滞后。政府职能部门的监管仍处于探索阶段,还缺乏强有力的制约措施,发展中还存在以下瓶颈:(1) 从业人员综

合素养亟待全面提高;(2) 保洁作业技术含量仍需全面提升;(3) 社会各方品质服务理念还待全面增强。现代人逐步了解了人与环境、人与建(构)筑物清洗保洁的关系;全社会精神文明的培育与经济增长的协调发展,更促使了人们对环境的重视,提高了对建(构)筑物的环保清洁要求;做好建(构)筑物的清洗保洁,使城市保持崭新的形象,永远朝气蓬勃,充满生机,这既是行业的神圣使命和社会责任的体现,也是社会发展、生态文明建设的必然趋势和基本要求。



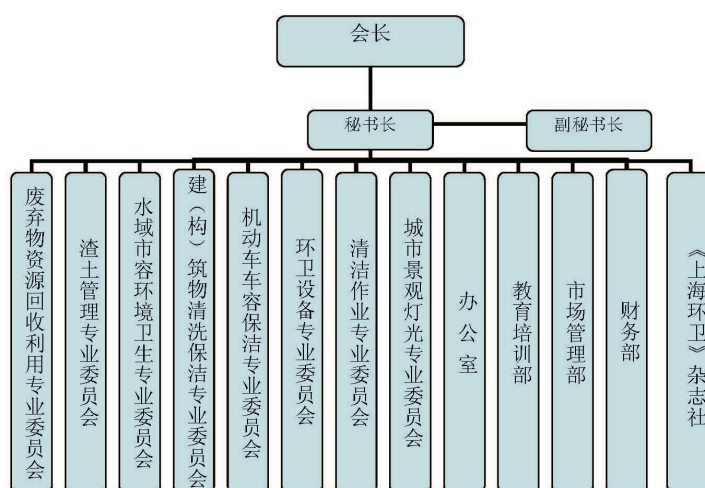
行业企业精心服务上海世博会

## 二、行业协会简介

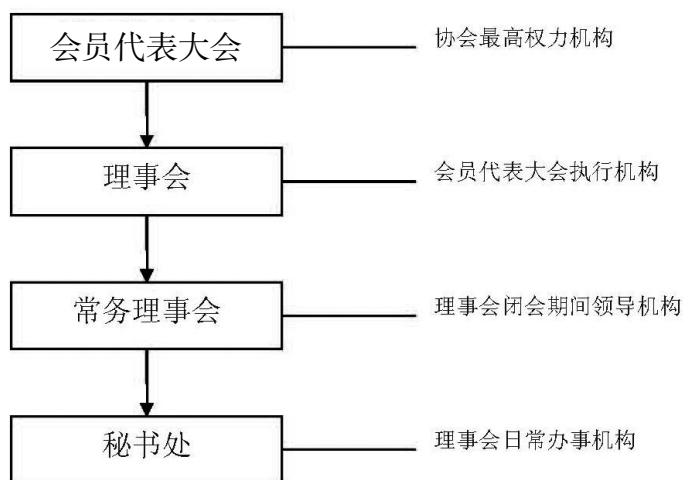
上海市市容环境卫生行业协会由原上海市环境卫生协会更名。上海市环境卫生协会成立于1991年7月，为适应本市行业协会、商会改革和上海市市容环境卫生行业发展需要，于2004年9月更名为上海市市容环境卫生行业协会(Shanghai Trade Association of City Appearance and Sanitation，缩写:STACAES)(以下简称协会)。

协会为本市市容环境卫生行业同业企业以及其他相关经济组织自愿组成，实行行业服务和自律管理的跨部门、跨所有制的非营利性的行业性社会团体法人。协会下设资源利用、渣土管理、水域环境、建(构)筑物、车容保洁、环卫设备、清洁作业和景观灯光等八个专业委员会，至2014年年底，共有会员单位1032家，主要由本市从事建(构)筑物清洗保洁，废弃物收集、运输、处置及资源回收利用，环境保洁，机动车车容保洁，市容环卫设施设备生产、经营、维修，市容景观建设、维护和市容环境卫

协会组织机构示意图



协会运作示意图



生管理等工作单位依法自愿组成。

协会主要的工作范围是行业调研、行业培训、职业技能鉴定、咨询服务、会展招商、行业评优、产品推介、国内外信息技术交流,编制行业规划,进行行业自律管理等,并承担政府主管部门委托的有关事项,为会员单位提供服务。协会的最高权力机构是会员代表大会,每届四年、每年召开一次会员代表大会。协会理事会是会员代表大会的执行机构,开展日常工作,对会员代表大会负责。常务理事会是理事会选举产生,在理事会闭会期间行使协会工作的领导职能,每年至少召开两次常务理事会。协会秘书处是理事会的日常办事机构,由秘书长主持日常工作,对理事会和常务理事会负责。

协会多年来十分注重自身建设,围绕“服务、代表、自律、协调”四项基本职能开展的主要工作有:一是加强制度建设,提升协会规范运作能力。通过完善协会内部管理制度,创新服务模式,增强民主办会意识,推进信息公开等形式,提升会员单位对协会的向心力和凝聚力。二是完善标准规范,强化行业自律。通过制定服务标准、操作规程和开展企业资质认定条件等工作,在维护会员单位合法权益的同时,建立自律性的约束机制,规范从业者行为,积极打造服务品牌,营造公平和谐的市场环境。三是开展文明诚信创建,提升行业信誉。通过“文明单位创建”和“企业诚信创建”活动,以及交通安全资信等级评定等工作,打造优质服务品牌,逐步赢得社会各方和市民的理解、支持和赞誉。为此,协会多次获得上海职业技能竞赛活动优秀组织奖;获得上海市企业诚信创建活动行业诚信管理奖;获得上海市先进社会组织等奖项。2012年被评为5A级中国社会组织。

协会办有刊物《上海环卫》。《上海环卫》创办于1994年,目前为季刊,主要设有“管理视窗”、

“探索交流”、“政策法规”、“热点关注”、“文明建设”、“城市清洁”、“废弃物处理”、“科技与设备”、“资源利用”、“人物风采”、“环卫情怀”、“协会工作”等栏目。《上海环卫》内容丰富多彩,向会员单位和环卫行业职工提供大量、即时的信息,为会员单位提供了一个交流经验、答疑解惑和反映行业发展、展示职工风采的平台,深受会员单位和行业职工的欢迎。



协会被评为5A级中国社会组织



协会组织编撰的各类培训教材



协会主办的《上海环卫》杂志

## 三、报告编制说明

### 1.时间

本报告主要反映上海建(构)筑物清洗保洁行业 2012-2014 年度的工作,少部分内容涉及此前年度。本报告系首次向社会发布,此后将按规定定期发布。

### 2.范围

上海市市容环境卫生行业协会设有 8 个专业委员会,各专业委员会的工作大相径庭,难以在一个报告中全面覆盖。因此,本报告主要反映的是所属建(构)筑物清洗保洁专业委员会及会员单位的工作,即建(构)筑物的外墙清洗和室内保洁以及周边场所环境的保洁等,履行社会责任状况。

### 3.内容

本报告的内容覆盖了上海市社团管理局和上海质量管理研究院提出行业社会责任报告编制的各方面要素。本报告所写企业名称第一次出现写全称,后面出现均用企业简称表述。例:上海至诚环境服务有限公司,简称为“至诚公司”。

### 4.参考依据

本报告的参考材料主要由上海建(构)筑物清洗保洁专业委员会中市、区(局)两级文明单位、具有能力等级一、二、三级规模企业等提供,以及本行业协会的相关材料。

本报告编写根据《上海市经团联企业社会责任指南 1.0 版》ISO26000:2010《社会责任指南》、《上海市文明单位社会责任指导手册(试行)》、《上海市行业协会规范化建设评估标准》、市社团局、市工经联、市质量协会《行业社会责任报告编制指南(试行稿)》。

本报告编制过程中,上海市市容环境卫生行业协会领导十分重视,并组织召开了本报告编制动员培训会;上海建(构)筑物清洗保洁专业委的各位主任、副主任对编制好本报告提出了许多中肯的意见和建设性的建议;相关会员单位亦给予了很大帮助,在此表示衷心的感谢!

本报告经上海质量体系审核中心评价。

● 第二部分 建筑物清洗保洁行业履行社会责任状况

# 一、科学发展

## (一) 文化建设

文化是一个企业的灵魂和凝聚力、创造力的重要源泉,也是推动行业发展的不竭动力。没有先进的企业文化,就没有先进的企业,企业也不可能持续发展,做到基业长青。

### 1、培育行业核心价值文化。

长期以来,建筑物保洁行业以创建文明单位为载体,坚持创建标准,注重常态长效,每轮创建之初,有动员计划部署;中途有检查指导推进;期末有总结交流表彰。文明单位创建活动在行业广泛深入持久开展。目前,建筑物保洁行业有市级文明单位5家,局级文明单位15家。这些企业的共同点是以社会主义核心价值观为引领,努力打造具有行业特点,企业特色的核心价值文化理念;致力于成为:“清洁城市建筑,创造优美环境的美容师;追求卓越服务,培育诚信品牌的实践者。”





## 上海建(构)筑物清洗保洁行业

**建(构)筑物清洗保洁专业委**  
**2013-2014 年度上海市文明单位、局级文明单位**

序号	单位名称
<b>上海市文明单位:</b>	
1	申杰环境管理(上海)有限公司
2	上海至诚环境服务有限公司
3	上海新美好清洁设备销售服务有限公司
4	上海东飞环境工程有限公司
5	欧艾斯设施管理服务(上海)有限公司
<b>上海市绿化市容局文明单位:</b>	
1	上海东亚弘安清洁服务有限公司
2	上海东方保洁有限公司
3	上海远佳清洗保洁服务有限公司
4	上海锦日物业管理有限公司
5	上海蓝云保洁有限公司
6	上海立章保洁服务有限公司
7	上海盛旺雅洁环境管理有限公司
8	上海舜瀛物业管理有限公司
9	上海今明清洗服务有限公司
10	上海紫晶实业有限公司
11	上海大雷鑫保洁有限公司
12	上海地铁清洁工程有限公司
13	上海万杰环境管理服务服务有限公司
14	仙客来环境管理(上海)有限公司
15	上海瀛海三幸物业管理有限公司
2013-2014 年度上海市文明单位创建先进公示	

上海至诚环境服务有限公司在 20 年发展过程中,连续五届获得“上海市文明单位”称号,公司长期坚持“至诚至质,至臻服务”的经营理念,乐于服务社会的价值取向,以诚信服务和品牌形象成为建筑物保洁行业标杆企业。连续三届获得上海市文明单位的申杰环境发展(上海)有限公司发扬“勇于开拓,善于创新,追求卓越”的企业精神,追

求经济效益、社会效益、环境效益的统一,积极参与城市社会管理,建设无业人员安置基地,将承担社会责任融入到自身的经营发展之中。上海新美好清洁设备销售服务有限公司以“创造无限美好生活”的企业精神为引领,坚持“服务的质量和信誉是我们的首要任务,顾客的放心和满意是我们的最终目标”的质量方针,提升现代企业经营管理理念,创建团结和谐的企业文化,为客户提供全过程优质服务,连续二届获得“上海市文明单位”荣誉称号,上海市“巾帼文明岗”先进集体称号。市级文明单位上海东飞环境发展有限公司坚持“优化管理、优质服务、优良形象”的服务理念,坚持客户至上,提炼和培育了“用心擦亮窗口”的敬业精神,诠释了“东飞是我家,发展靠大家,发展为大家”的企业文化内涵。

### 2、营造各具特色的企业文化

上海建筑物保洁行业坚持贯彻“以人为本”理念,以正确的舆论引导人,以优秀的文化培育人,以先进的管理取信人,以优质的服务造福人。在行业发展过程中,结合企业的实际,逐渐形成了各具特色的企业文化。

**一是理念宗旨彰显企业精神,内刊宣传凝聚企业能量。**

上海建筑物保洁行业在不断创新经营理念和经营方式的同时,许多企业用理念宗旨彰显企业精神,引领并推动企业持续发展。上海大众清洗有限公司是一家在上海建筑物保洁行业具有良好声誉的专业公司,承接了上海浦东国际机场候机楼高空幕墙玻璃常年清洗项目、上海光大会展中心高空幕墙玻璃常年清洗项目等一批城市标志性建(构)筑物的清洗保洁项目。公司以“甘做大都市形象美容师,乐为众物业清洁服务生”,大众之心,“净”在其中为宗旨。上海洁申清洗保洁有限公司



至诚公司员工之窗



丰富多彩的企业内部刊物

20 多年长盛不衰的秘诀是“操作规范化、服务程序化、管理严格化、保洁专业化”，践行了“您的满意，我的追求”的服务理念。上海华铁旅客服务有限公司是上海铁路局所属大型国企单位，承担着火车站及列车保洁业务，是服务旅客的窗口单位，公司的服务理念是“让车站更明亮、动车更靓丽、旅行更精彩”。

行业协会长期坚持发挥正确的舆论导向作用，为办好协会季刊《上海环卫》，建立了行业信息员队伍，通过经常性培训交流，提高办刊质量，让信息报道面向员工、面向企业、面向社会，发挥宣传报道在特色创企、依法治企、标准立企、人才强企、文化兴企、保障活企的作用，不断提高宣传报道质量，助推了行业文化的发展。同时，行业企业内刊如雨后春笋，发挥宣传正能量的作用。

经营时间长的老企业伴随着公司发展成长，简报发行时间早、期数多、影响力大。如至诚公司《至讯》简报、上海地铁清洁工程有限公司《地铁环境简报》均已经出版了 200 多期。其中的《梳妆地铁带头人——陈秀英》、《她是地铁乘客眼里最干净的人》等先进典型采访报道分别在《解放日报》、《新民晚报》、《新闻晨报》、《上海环卫》期刊等社会媒体发表。

一些有一定规模的企业，如《欧艾斯公司内刊》、《蓝云简报》、《好美清洁》、《申鄂通讯》、善洁实业(上海)有限公司《让清洁更快捷》、上海兵洁保洁服务有限公司《环境、因为我们更美丽》等，每期的数量都在 1000 份以上。

二是打造企业特色文化，内增凝聚力，外显影响力。

党建文化，彰显先进性。上海建筑物保洁行业“两新”组织多，在企业中重视党建，建立党组织的单位也越来越多。上海万杰环境服务有限公司在企业发展的同时加强党的组织建设，以党建促进企业持续健康发展。上海东亚弘安清洁服务有限公司党支



万杰公司党支部成立大会



盛旺雅洁公司集体生日庆祝会



蓝云公司开设弟子规讲堂

部抓党建常态长效，组织党员学习十八大精神，开展党员民主评议，参观张闻天生平陈列馆、上海淞沪抗战纪念馆、党的好干部焦裕禄事迹图片展，并注重在农民工中发展党员。上海盛旺雅洁环境管理有限公司党支部开展党员亮身份、亮作用、亮形象，服务员工、服务企业、服务社会的“三亮三服务”活动。每个项目点建有统一格式的信息公开栏，每个党员照片张贴在公开栏中，姓名、岗位、职务、职责、承诺等信息一目了然。亮出了责任，兑现了承诺，接受了监督，发挥了榜样作用。

**关爱员工，打造家人文化。**盛旺雅洁公司十分注重关爱员工，打造企业“家人”文化，公司每月集中一天为当月生日的员工举办庆生会，在每月第一位员工生日当天，行政管理中心将当月所有生日的员工召集到公司为他们举办生日庆祝会并送上祝福。为员工过生日，一做就是十二年。

**传承创新，融入民族文化。**上海蓝云保洁有限公司着力于文化创新，把中华优秀文化精髓引入公司企业文化。2012年公司组织编写《蓝云三字经》，在礼仪、安全、纪律三个方面将中国传统文化与企业制度有机结合；2013年开设了《弟子规》讲堂；2014年开设了《论语》讲堂，为企业品牌价值的提升提供了厚重的传统文化底蕴。



东亚弘安公司党员转正大会

## (二)持续创新



创新是企业的生命力,是持续发展的动力。2014年行业协会加强了行业创新力度,开展了“上海名牌”企业推荐申报工作。根据上海名牌(服务类)申报条件,行业协会开展了相关工作,组织推荐了“至诚、蓝云、兰升、盛旺雅洁”等四家保洁公司申报上海名牌企业。按照《上海名牌管理办法》的规定,“至诚”、“蓝云”两家公司通过了市名牌推荐委员会办公室组织的相关部门、专家的预审、初审和专业评审、综合评审,荣获2014年度“上海名牌”,实现了上海保洁服务行业“上海名牌”零突破。

目前,随着国家城市化建设步伐的加快及市场绿色环保的需求,产业呈现出良好的发展前景。同时,伴随着市场逐步规范,人力资源、原材料成本的不断上升,行业面临机遇与挑战并存的局面。理念创新、管理创新、服务创新、技术创新已成为行业攻坚克难、持续发展的必然选择。

### 1、理念创新

意识是行为的先导。随着城市现代化的发展,需要不断有创新的理念和方法与之匹配。行业

协会除了积极为企业中高层管理人员搭建培训平台,拓展经营理念之外,还十分注重对先进理念的总结推广。上海立章保洁服务有限公司主要客户是长途汽车客运站、P+R 停车场、交通枢纽站、多层停车场等,从事场地环境和车辆内外及发动机专业清洗等业务。公司长期坚持“保洁有立章,清洁有保障”的宗旨,遵循“服务无小事”原则。公司员工在工作中牢固树立“待客热心,沟通诚心、作为精心、服务细心、质量放心”的五心服务理念,以优质服务,获得客户和市民好



华铁旅服公司为上海铁路局全局车站列车进行保洁



瀛海三幸公司运用 APP 软件系统实现对项目现场的远程管理

评。良好的品牌开拓了保洁业务,2014年12月开始承接上海春秋国际旅行社市内观光巴士的清洗业务。从2010年-2013年连续四年获得“上海城市公众满意企业”。上海华铁旅客服务有限公司主要职能之一是负责上海铁路局全局车站及列车保洁。随着近年来人力费用不断上涨、保洁费用结算价格不变和人民群众对铁路日益增长的服务需求,公司经营难度和压力进一步加大。为此,公司在2011年提出了“三主三辅”的保洁理念(即“以机械保洁为主、人工保洁为辅;流动保洁为主、岗位保洁为辅;深度保洁为主、日常保洁为辅”),初步构建了具有高铁车站特点的保洁体系,提高了保洁效率,收到了降本增效的效果。

## 2、管理创新

上海建筑物保洁行业借助网络科技信息平台作用,许多企业在日常保洁管理中运用OA平台、ERP系统,APP软件系统等管理载体,提高了管理能效。上海瀛海三幸物业管理有限公司在员工岗位卡设置二维码,让客户能随时查阅公司相关运营管理详细内容。公司运用“图搜天下”APP软件系统,加强项目管理,通过增加手机APP软件功能实现了对项目现场的远程管理,它不但加强了动态管理,可以及时以文字、图片或

语音的形式向公司汇报运营情况,也方便公司对项目进行远程管控,更可以将APP软件客户终端安装于项目委托方,便于客户掌握项目现场的保洁工作情况。

欧艾斯中国公司业务遍布全国115个城市,拥有超过1000个以上客户,近2万名员工,公司为金字塔型管理模式,管理体积庞大,层级鲜明,流程严谨,制度严明,财务、人事、采购等均严格中央管控。为适应现代办公需要,特别是跨地域工作需求,控制管理成本和提高运行效率,公司利用互联网技术,在现有办公系统(在线办公)基础上,自主研发了集信息发布和日常工作上报处理流程为一体的OA办公系统,于2014年投入使用。该软件研发了手机版本和电脑版本,手机版本又开发了安卓版本和IOS版本,功能涉及费用管控,人事申报审核,采购集成、公司信息发布等多个板块,内容包含与日常工作息息相关的要素及未来更多开放的空间,并采用离线管理。所有管理人员均配备专用手机,即时接收、批复、更新和传输文件数据,有效降低工作成本,加快工作流程,提高了工作效率。

陆物公司和蓝云公司开展项目点5S定置管理,从整理、整顿、清扫、清洁和素养五个方面着手,提高项目点的综合管理能力。从现场办公环境的统一规划、制度上墙,到项目点现场仓库的物品定置摆放、做好安全标识,用标准化、程序化操作的思路,对各项目点实行管理,规范保洁施工现场。

## 3、服务创新

服务质量是企业的生命线,是企业生存之本,发展之源。企业要从传统经营管理模式向现代企业经营管理模式转变,才会有持续发展动

力。近年来许多企业探索总结出一系列服务创新方法。上海好美清洁服务有限公司借鉴国外先进的管理方法和操作要求，坚持对清洁服务的每一个服务细节，完全按照高标准办公场所的要求和服务理念运营，追求专业保洁，将国外先进的管理经验本土化，经营理念：真诚待人，踏实做事，合规经营；对保洁项目运用“五化”管理方法，即管理观念现代化、管理组织网络化、管理标准规范化、管理方式程序化、管理手段电脑化。公司清洁服务品质得到了客户广泛认同。上海松威保洁有限公司在清洁服务业这个同质化市场里采取差异化创新服务，采取先打造一个高标准清洁标杆示范区域，突出每个项目标准，体现出差异化，让客户感受公司保洁服务的与众不同，赢得了客户口碑和市场份额。

#### 4、技术创新

随着城市化进程的加快，人们对生产、生活环境提出了更高的环保品质需求，促使建筑物保洁行业也得到了飞速发展，从传统的抹布、扫帚、拖把等简单的清洁作业工具到现代高效的电动机械智能保洁设备；从强酸、强碱为主要清洗药剂的旧时期转化到使用环保清洁药剂、清洁材料、清洁技术的新时代。

上海建筑物保洁行业许多骨干企业加大资金投入，加强科技产品研发力度，不断技术创新。

如上海大众清洗有限公司贴近业主要求，不断改进施工工艺，与多所科研院校结成合作体，借用“外脑”提升企业的技术创新水平。浦东国际机场高空幕墙玻璃常年保洁项目中所使用的专用吊篮设备，就是公司整合社会资源，大胆创新的产物，它改变了传统吊板吊绳作业方式，提高了施工工艺、技术含量，保证安全、高效运

作。

北京普净物业管理有限公司上海分公司针对我国医院卫生保洁状况，对医院保洁改变了传统保洁理念、方法，采用了德国先进的医院保洁“双标准”——宏观的清洁标准与微观的(细菌学)卫生标准，把日常卫生保洁工作作为医院内防治交叉感染的组成部分来认识，把保洁质量提高到直接影响患者健康来认识，明确公司“保洁为健康服务，对环境负责”的服务宗旨。由于医院环境特殊、病人抵抗力低、环境中致病菌多、院内交叉感染防治任务重，所以医院清洁卫生采取了视觉感观的“清洁标准”和微生物学的“卫生标准”相结合。医院保洁各区域有不同特点：病房、门诊部特殊治疗区域(透析手术、ICU等)都有不同要求，在操作方法、频率上不同，同时对门把手、灯开关等公众触摸部分及马桶、水池底部等易生霉菌的部位都有相应保洁操作程序规定，对洁具的消毒管理有严格要求，杜绝因保洁工作造成的“细菌大搬家”。监测手段也采取了“双重标准”，同时对保洁后的微生物情况用细菌监测方法进行评价。普净公司1997年与解放军总医院合作，采用了德国环境卫生监测的细菌监测方法，获得了Rodac平板细菌监测方法的专利。



普净公司手术室保洁

### (三)信用建设

信用是市场经济的基石。加强社会信用体系建设，必须从每家企业做起。自觉遵守有诺必践的信用操守，是经济社会健康发展的保障，是每个企业必须履行的社会责任。为了规范协会会员企业的经营行为，维护建筑物清洗保洁市场秩序，推动行业诚信建设，促进行业可持续发展，五年来，行业协会在会员企业中开展了企业诚信创建工作。按照“依法经营、信守合同、履行承诺、依法纳税”为主要内容的诚信企业创建标准，以及“有诚信创建意愿，符合诚信创建标准，并愿意接受社会监督”的申报条件，积极组织会员单位参加市“企业诚信创建”活动平台的企业诚信创建活动。到2014年，平均每年有30家以上建(构)筑物

市容环卫行业协会建(构)筑物清洗保洁企业“诚信创建企业”情况汇总表

年份	创建企业	一星	二星	三星	四星	五星	小计
2010	24	5	/	1	/	/	30
2011	14	9	6	3	/	/	32
2012	5	13	1	12	5	/	30
2013	4	3	13	1	10	6	37
2014	5	2	3	12	1	15	38



盛旺雅洁公司举办员工价值观系统落地培训



盛旺雅洁公司举办保洁员工技能比武大赛

清洗保洁企业投入创建活动,创建质量亦逐年提高,为行业信用建设发挥了积极作用。

“五星级诚信创建企业”盛旺雅洁公司自成立之始,就在企业文化和员工教育培训中积极推进诚信自律体系的建设。企业始终坚持以“质量为本、诚信为先”为质量方针。用塑造企业诚信品牌,彰显企业诚信价值的精神,指导运营实践。经上海市“企业诚信创建”活动组委会办公室综合评估,行业内的盛旺雅洁公司和兰升公司等被活动组委会授予“企业诚信信用标识”。“企业诚信信用标识”是诚信企业共同使用的社会化识别符号,它代表着企业勇于承担社会责任,愿意接受公众的评价监督。信用标识的使用,充分体现了盛旺雅洁公司、兰升公司的诚信品牌形象和履行社会责任的价值观体现。



2014年15家企业成为“五星级诚信创建企业”



兰升公司诚信在线信用标识授权证书

行业协会建构委 2014 年度诚信创建企业名单

序号	企业名称	类型	序号	企业名称	类型
1	上海锦日物业管理有限公司	保五星	20	上海金祥保洁服务有限公司	三星级创建
2	上海新美好清洁设备销售服务有限公司	保五星	21	上海荣涛保洁服务有限公司	三星级创建
3	申杰环境发展(上海)有限公司	保五星	22	上海好美清洁服务有限公司	三星级创建
4	上海至诚环境服务有限公司	保五星	23	上海富晨清洗保洁有限公司	三星级创建
5	上海紫晶实业有限公司	保五星	24	上海伊程实业有限公司	三星级创建
6	上海原始物业管理有限公司	保五星	25	上海蓝云保洁有限公司	三星级创建
7	上海盛旺雅洁环境管理有限公司	保五星	26	上海今明清洗服务有限公司	三星级创建
8	上海兰升环境服务有限公司	五星级创建	27	上海申泰清洗服务有限公司	三星级创建
9	上海东亚弘安清洁服务有限公司	五星级创建	28	上海申苏清洗保洁服务有限公司	三星级创建
10	上海陆家嘴建筑清洗有限公司	五星级创建	29	上海知音楼宇工程服务有限公司	二星级创建
11	上海立章保洁服务有限公司	五星级创建	30	上海镜新保洁有限公司	二星级创建
12	上海大雷鑫保洁有限公司	五星级创建	31	上海明晨物业管理有限公司	二星级创建
13	上海瀛海三幸物业管理有限公司	五星级创建	32	上海新金岩清洗服务有限公司	一星级创建
14	上海远佳清洗保洁服务有限公司	五星级创建	33	上海舜得物业管理有限公司	一星级创建
15	上海东方保洁有限公司	五星级创建	34	上海昶胜保洁服务有限公司	创建诚信
16	上海东笛物业管理有限公司	四星级创建	35	上海舜瀛物业管理有限公司	创建诚信
17	上海灵灵洁兴保洁服务有限公司	三星级创建	36	上海兵洁保洁服务有限公司	创建诚信
18	上海浪淘沙物业管理有限公司	三星级创建	37	上海万杰环境管理服务服务有限公司	创建诚信
19	上海莘闵物业发展有限公司	三星级创建	38	上海蒲公英保洁服务有限公司	创建诚信



## 二、公平运营

伴随着上海建筑物保洁行业三十多年的发展步伐,按照法律法规的要求,结合运营实际,逐步建立健全起一批行业规章和企业管理制度,从而促进了行业守法守规、公平竞争、尊重产权的行风建设。

### (一)守法合规

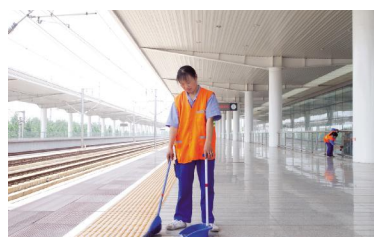
#### 1、依法经营,履行社会责任,创建保洁优质项目

上海建筑物保洁行业在城市生态文明建设中,严格执行国家及地方颁布的相关法律法规,合法守规呈现出以下特点:(1)行业内不少企业为增强公司管理人员学法、懂法、守法的自觉性,特聘请法律顾问开展法律知识讲座,提高管理人员的法律意识和能力,确立公司依法用工的自觉性,进一步促进劳动关系的和谐稳定。(2)注重建章立制,规范经营,从单纯注重市场规模拓展向提升服务管理质量并重转变;从赚取违规利润向依法纳税缴金赚取合法利润转变。(3)随着市场不断规范,促进了行业健康发展,迫

切要求加入行业协会的企业以每年15%增速发展,同时要求参加内保洁、外墙清洗能力等级评审的企业越来越多,每年亦以15%以上增速发展。(4)服务城市环境,打造优质品牌形象工程的项目越来越多:

企业的依法经营,赢得了社会的认可,承接了一批地标性建筑的保洁服务。

东方明珠(东亚弘安公司内保洁、仙客来公司外墙清洗);中华艺术宫(万杰公司内、外保洁);环球金融中心(新东湖公司外墙清洗、锦日公司内保洁、陆物公司内保洁);金茂大厦(新东湖公司外墙清洗、镜新公司内保洁);上海纽约大学(东亚弘安公司内保洁);南浦大桥(东亚弘安公司保洁);明天广场(兰升公司保洁)。



上海是东方国际性特大城市,常住人口 2400 多万,国内外大量流动人口通过机场、铁路、长途客运以及市内地铁、公交等交通工具来沪进行商务活动和旅游。上海公共交通枢纽是城市对外窗口的第一形象,上海建筑物保洁行业许多企业承担着擦亮这张城市名片的社会责任。

承担浦东国际机场、虹桥机场内外保洁的企业有:至诚公司、东飞公司、锦日公司、大众公司、欧艾斯公司;承担铁路车站及列车保洁:华铁公司、荣通公司;承担地面公交站点车辆保洁:立章公司;承担地铁保洁:地铁清洁公司、灵灵活洁公司、效众物业公司等。

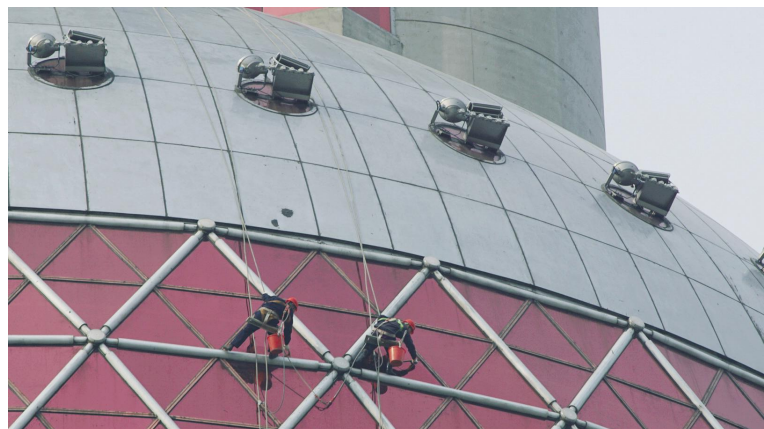
随着中国的国际地位不断提高,在上海举办的国际赛事越来越多,如 F1 中国大奖赛、国际马术赛、大师杯网球公开赛、国际田径黄金大奖赛、世游赛等。许多企业为上海重大赛事活动提供了场馆保洁服务。

**2、强基固本,履行企业责任,实施现代管理体系。**

为履行企业责任,行业内一批发展早、规模大、实力强的骨干企业先后开展了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业



万杰公司为上海浪琴环球马术冠军赛提供保洁服务



仙客来公司为东方明珠进行外立面清洗

健康安全管理体系认证工作。如上海陆物清洁服务有限公司把三项贯标文件落实到基层、落实到项目的做法较具有代表性。环境 / 质量 / 职业健康安全“三个贯标”的实施,使公司品牌在规章制度和管理链上得到保证。通过全员培训,把贯标的

措施落实到基层每一个员工,把理论知识转化为员工的自觉行动,让品牌意识深入人心。在管理方式上实行标准化、制度化、程序化,人性化管理,为社会、为客户提供优质服务,铸亮品牌,为企业现代管理制度建设提供了重要保障。

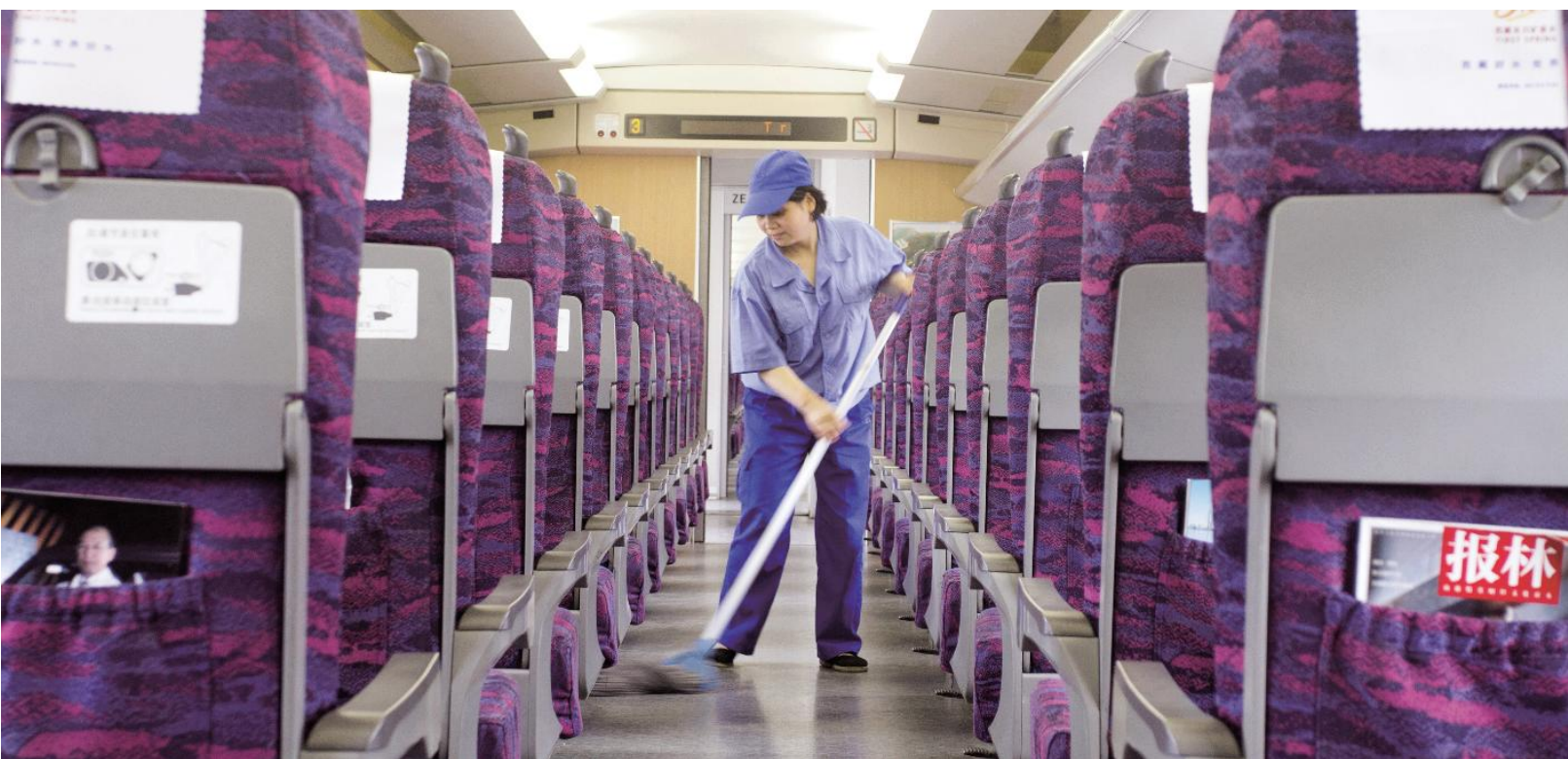
### 3、依法维权,履行对员工责任,促进职工全面发展。

依法维护职工权益,归纳行业内一些企业的做法,主要有三个共同点:一是做好员工

劳动保障工作,切实维护职工权益。企业依据《劳动法》同员工签订劳动合同,签约率达100%。依法坚持按劳分配、同工同酬的原则,建立起职工工资集体协商机制,实行同企业发展挂钩的工资正常增长机制。企业为员工建立起社会保险和养老、医疗、失业、工伤保险,及时足额缴纳各项保险资金。二是开展职工教育培训,为员工提供成长成才的平台。形成了公司与行业协会、市人社局职业技能培训中心相结合的职工教育培训体系。三是关注员工需求,提升幸福指

数。企业在积极为员工提供健康、安全工作环境的同时,提供人文关怀。上海嘉士园环境清洁服务有限公司坚持开展四项活动,达到四个提高的做法,在行业中较具代表性:即坚持开展员工安全教育,组织员工健康体检,提高安全健康意识;坚持开展员工旅游,组织拓展活动,增强团队凝聚力;坚持开展员工文体活动,组织文艺表演,提高身体素质和修养;坚持开展员工关爱活动,组织节假日座谈、举行庆祝、纪念大会及慰问活动,提高企业文化职工认同感和职工幸福指数。

荣通公司员工为动车车厢保洁



## (二) 公平竞争

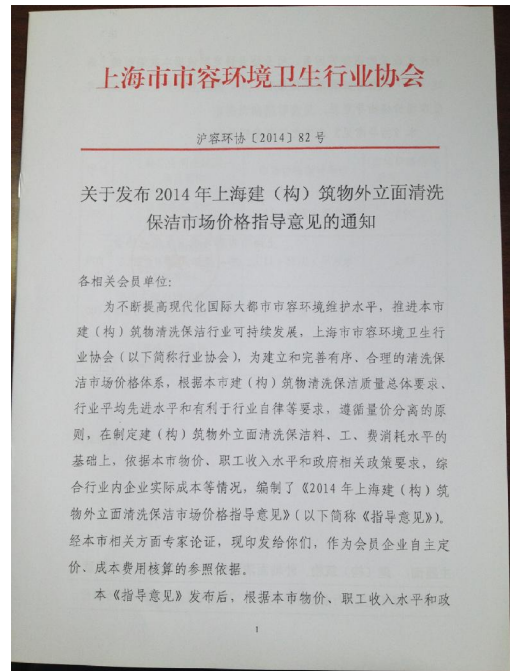
市场经济是法治经济，上海建筑物保洁行业鼓励企业以公平的方式开展市场竞争，反对采取压价等不正当竞争手段，或者以损害员工利益为代价的恶性竞争。

### 1、积极培育和规范建筑物保洁市场

为了逐步达到本市建(构)筑物清洗保洁行业“完善机制、促进发展、提升水平”的目标，进一步规范行业行为，充分发挥行业协会的作用，加强对保洁服务活动的监督管理，全面提升清洗保洁服务整体水平，提高企业的运行效率和服务质量，在规范和培育建筑物清洗保洁市场上开展了一系列工作。

建章立制，规范市场。行业协会在全国率先制订了《上海市建筑物外立面清洗保洁吊绳座板作业方式单人吊具安全技术生产规范》、《上海市建(构)筑物清洁保养质量标准》、《上海市建(构)筑物一次性服务项目统一收费标准》、《上海市建筑物清洁保养合同(示范文本)》、《上海市建筑物外立面清洗保洁市场价格指导意见》等。为维护和规范建筑物清洗保洁市场，引导会员企业强身健体，规范参与本市及国内市场竞争，编制和修订完成了《上海市保洁企业资质等级标准》、《上海市保洁企业资质管理办法》。

提升能级，推动发展。行业协会自 2007 年



外立面清洗保洁市场价格指导意见

开展建(构)筑物清洗保洁企业能力等级(资质)评审以来，现已有 144 家会员单位获得清洗保洁企业能力等级(资质)证书。其中：外墙清洗能力等级(资质)一级企业 22 家、二级企业 14 家、三级企业 25 家；内保洁能力等级(资质)一级企业 21 家、二级企业 29 家、三级企业 33 家。

### 2、公开、公平、公正地推荐保洁企业参加投标

近两年，行业协会在社会招投标活动中，积

极配合一些招标单位开展工作,针对招标单位对注册资金、营业规模、能力等级等标的要求,协会采取多种方式推荐出最好最优的保洁企业供甲方选择。

如浦东机场和虹桥机场等招标,协会严格根据招标方对注册资金、营业规模、能力品牌等要求,提供会员单位名单,并

在行业协会网站公示,告知会员单位招标信息,参与竞标。又如配合上海中心招投标,行业协会组织了具备外墙清洗一级能力等级的会员单位积极参与,并采用相互打分的形式,推荐出大家认可的保洁企业提供给招标单位,得到了招标单位的好评。

### (三)注重产权

协会认真履行“服务、沟通、自律、协调”职能,通过召开行业内产品制造商和供应商会员单位座谈会等多种形式,宣传国家关于产权保护的法律法规和相关政策,杜绝侵犯产权的情况。协会主要采取三项举措,服务会员单位。一是利用协会局域网,搭建清洁用品供应商展示平台,为产品供应商和清洗保洁企业牵线搭桥,提供采购便捷,实现供需双方携手共进,互惠互利。二是支持上海谐辰 91 一配网作为清洁设备平台代理商、产品超市,在行业试运行,在实践中边运行边完善,探索积累经验。三是推进行业内产品供应商同清洗保洁企业互动交流,及时体验新产品、新技术、新工艺,为节能环保,降本增效,提高保洁效率,提供技术支撑。



先进的保洁设备设施

## 三、环保节约

环境是人类生存和发展的基础,为人类的生存和发展提供了必需的资源 and 条件。随着经济的发展,环境问题已经成为人类必须共同面对的社会问题。保护环境,减少环境污染,遏制生态恶化趋势,成为政府社会管理的重要任务。其中,节约资源是最有效的环保方式之一。建筑物保洁行业是用水、用电的大户,承担了清洁城市,保护环境的社会责任。行业倡导每个企业都要从我做起,在环境保护方面,从小事做起,节约用电、用水、办公消耗用品等,大家齐心协力将环境保护从概念转变为现实。

### 1、环境管理

环境管理是行业和企业运用行政、法律、经济、教育和科学技术手段,协调经济发展同环境保护之间的关系,同自然资源开发、利用、保护相结合,对因资源、能源综合利用率低、原材料消耗过多所造成的生产中排出过多的废气、废液、废渣等进行充分治理,维护生态平衡。在上海建筑物保洁行业许多优秀企业遵守相关的环境法规,结合企业实际,节约资源,实施 ISO14001 环境管理体系,环境管理活动持续改善。

建筑物保洁行业对环境管理主要从三个环节切入:

一是崇尚科学发展理念。建筑物保洁行业与城市的环境保护密切相关,是建设生态城市的组成部分。欧艾斯中国公司在保洁过程中坚持低碳运作,避免二次污染,使用环保产品,严控试剂、化学品的使用,为维护城市楼宇、现代厂区、国际机场窗口的环境卫生做出了积极贡献。二是采用科学环保技术。随着社会的进步,人们物质文化生活水平的提高,更加追求绿色环境,市民需求的不仅是清洁的环境,更是环保的环境。瀛海三幸公司一直是环保理念的倡导者及践行者,在日常工作中,公司使用环境友好且对材质无损的中性药剂,由专人进行管理和配比,既清洁了楼宇,又减少

环境污染和对建筑物材质的损害。三是导入 ISO14001 环境体系认证。对环境管理,既要有良好的环保意识,也要有制度和机制作保障。在建筑物保洁行业发展过程中,许多企业通过导入环境体系认证工作,提升了环境管理成效。新美好公司早在 2007 年 9 月就通过了 ISO14001 国际环境管理体系认证,在为客户服务中,公司严格按 ISO14001 标准建立实施环境管理体系,明确环境管理的责任,贯彻环境方针和环境目标,制定了《原辅材料验证规程》、《设备管理制度》、《危险化学品管理制度》、《废弃物管理制度》和《资源能源管理制度》等规章制度。上海陆物清洁服务有限公司在贯彻



企业节约资源措施众多

环境标准的文件中，公司注重提高员工的环境保护意识，避免废气、废水、有毒有害废弃物、噪声、电磁波等对环境的污染，加强对清洁剂残液和有毒有害废弃物、化学危险品等管理，为业主营造空气清新、舒适怡人的环境。

### 2、降污减排

降污减排是节约物资能源，减少环境有害物的排放。上海市政府把“百万家庭低碳行，垃圾分类要先行”列为实事项目，行业内的许多企业主动投入此项活动，如上海明之清洗保洁服务有限公司，在宝山区多个居民小区开展垃圾分类工作，组织“绿色星期六”资源回收活动，积极为呵护绿色家园，爱护环境，保护地球做出应有的贡献。立章公司注重提高保洁工作质量，规范保洁作业程序，始终把保护环境、降污减排作为每个班组、员工的自觉行为。公司在与客户签订合同时将使用环保药剂等条款写进合同中，自觉承担了环保的责任。申杰公司为降污减排从实事做起，购置了10辆自行车、电瓶车，规定公司管理人员在本区范围内外出开会、检查工作等一律不用汽车，而用自行车、电瓶车作为交通工具。

### 3、资源节约

资源节约是在生产、流通、消费等领域，通过采取法律、经济和行政等综合性措施，提高资源利用效率，以最少的资源消耗获得最大的经济收益，促进社会可持续发展。

蓝云公司为了健全经销库存体系，在坚持每年对供应商审核机制的基础上，严格把控产品质量，提高清洁工具的使用期限，从年度批量采购物资上控制采购成本，降低采购总量；从库存物资管理上，加大对于半旧品的回收利用，通过整理和整修，降低物品的自然损耗。

在建筑物保洁行业有许多企业通过节电、节水、节约办公消耗用品和加强设备维护，压缩能耗支出。

主要做法有：将所属管理区域的照明普通灯泡更换为节能灯。在保证走廊、公共场所正常照明情况下，隔盏开灯，降低电量的消耗；高层建筑的电梯在客流量低谷时段，实行偶数楼层运转或减少电梯运转台数；办公室、会议室等办公区域的夏季空调温度设置为不低于26摄氏度，冬季空调温度设置不高于20摄氏度，严格执行开空调时不准开门窗制度；加强用水设备的日常维护管理，定期更换老化的供水管线，防止水源流失。

# 四、安全生产

安全生产在日常管理中不容忽视。建筑物保洁行业的外墙清洗是高危工种,安全生产尤其重要。安全不仅关系到企业的生存发展,更是极为重要的社会责任,“安全责任重于泰山”。

## 1、安全管理

安全管理是保证生产在良好的环境和工作秩序下进行,以杜绝人身、设备事故的发生,使劳动者的人身安全和生产过程中设备安全得到

保障而进行的一系列管理工作。

建筑物外墙清洗作为高危工种,行业协会和企业始终把安全生产放在首要位置。

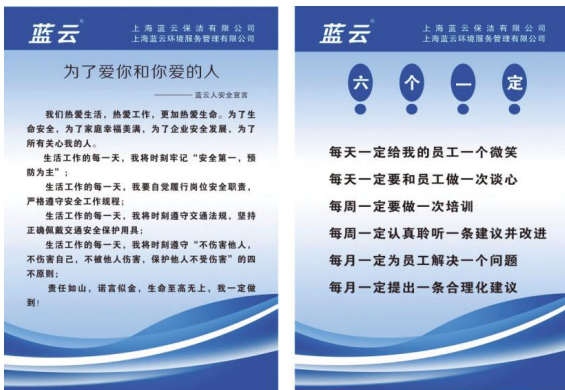
一是行业协会把安全管理责任作为《上海建(构)筑物外立面清洗保洁能力等级条件》的评审要求之一。规定一级能力等级的企业经理和分管经理必须持有市级颁发的安全证书,二级能力等级的企业经理或分管经理必须持有市级颁发的安全证书等相关要求。

二是把安全生产作为行业和企业对职工培训的重点内容,特殊工种必须按规定持证上岗。

三是广泛开展职业健康安全认证,联系企业实际,建章立制,落实安全责任。

新美好公司按照“人人有责任、处处有标准、事事有程序”的要求,从环境、岗位、设备、工程质量等细节入手,健全各工种、各岗位的安全操作规定、作业标准和操作流程,层层签订《安全生产责任书》,形成全过程、全方位、全员的安全管理责任制。

锦日公司承接了环球金融大厦保洁项目后,积极参加大厦组织的各种消防培训,定期组织员工学习相关消防知识,要求所有员工懂火灾的危险性,会报警;懂火灾的扑救方法,会使用灭火器;懂预防火灾的具体措施,会逃生自救。公司各职能部门在月度、年度考核中,将安全生产作为硬性指标,采取一票否决的方式进



蓝云公司安全作业宣传栏



申杰公司安全作业宣传栏





(左右、上图)兵洁公司外墙清洗员工安全教育班会



申杰公司参加社区安全月活动



紫晶公司员工消防安全培训

行考核。

## 2、安全教育

安全教育是安全生产的前提,行业把安全生产作为项目经理和员工技能等级培训的重点内容。各企业结合实际,开展了各具特色的安全宣传教育活动。

申杰环境发展有限公司提出了“安全是职工的生命线,职工是安全的负责人,安全不离口,规章不离手,安不可忘危,治不可忘乱”的理念,加强全员安全生产宣传教育。

上海华铁旅客服务有限公

司强化员工安全风险宣教活动,通过运用安全文化进一线、身边人讲身边事、案例警示教育等方法,引导全员强化三种意识,筑牢安全风险管理的思想防线;即强化安全忧患意识,深刻认识安全是“饭碗工程”,始终保持居安思危、如履薄冰的危机感,抓安全的每一天都从零开始;强化安全管理意识,深刻认识管理是主要风险源,坚持从管理入手强化安全工作,不断提升安全管理水平;强化安全法治意识,深刻认识《中华人民共和国安全生产法》等法律法规的重要性,进一步强化依法履责、依法追责,自

觉把法治观念和要求落实到各项工作中,在公司营造知法守法、严格管理、遵章守纪的浓厚氛围。

上海兵洁公司始终把安全工作放在第一位,坚持“安全第一、预防为主、综合管理”的安全施工方针,明确各部门、各岗位的安全责任,并与绩效考核挂钩。坚持每月召开两次大型安全例会,每日当班安全例会。立章公司制定了《企业安全生产管理制度》、《特殊气候、突发事件应急预案》,并组织员工参加培训,掌握应急处置能力;新入职员工需通过三级安全生产教育,方能

签订上岗承诺书。

### 3、安全监督

人的活动只有遵循了安全生产的客观规律，安全才有保障，否则就要受到安全事故的惩罚。在安全生产工作中，抓好对各级人员的有效监督，可以纠正企业和个人行为的盲目性和随意性，使其顺从客观规律的要求，减少或避免安全生产事故的发生。建筑物保洁行业各家企业根据作业特点，制定并采取了一系列行之有效的措施。

一是关口前移，依章管理，措施到位。建筑物保洁行业坚持“安全生产、预防为主”方针，关口前移，筑牢安全生产防线。蓝云公司严格按照劳动安全部门相关规定，在每一个施工现场配备持有《安全员证》的管理人员。对于安全防护器具的采购和配置进行定期检查和更新，防护器具使用人在每日班前进行安全合规检查，施工后进行整理回收，工程现场负责人进行安全措施实施情况的监控，同时做好每日签字确认；运营管理部门作为项目管理的上级部门，负有安全监管的责任。公司通过内部考核机制，将各项目点以及部门的安全生产指标作为月度考核的一个重要内



申杰公司与消防官兵进行消防演练

容。根据《员工手册》中的安全防护规定，及时处理违规现象，通过制度杠杆，强化内部安全管理。

二是加强监管，采取综合性、专业性、季节性、日常性相结合的安检措施。安全监管是动态管理的过程，业内许多企业根据不同危险源，不同季节特点采取有针对性的安检措施。定期通过查思想、查制度、查管理和查隐患，对安全生产状况进行综合性大检查；针对易发生事故的设备、场所或操作工序，组织有关专业技术人员进行专业性安全检查；根据季节特点，如冬季以防火、防冻保暖为内容的检查，夏季以防暑降温为内容的检查，由企业汇同各项目点组织有关人员进行季节性安全检查。日常性安

全检查，每天进行，主要由项目负责人和安全员巡回检查和班组长、操作人员的现场检查，力争杜绝生产过程中一切不安全状态和不安全行为。

三是签订协议，保障业主权益，做好施工现场监督和保护。业内企业普遍采用契约管理形式，规范双方权利和义务。立章公司为保证客户利益，在签订合同的同时，签订安全协议，规范双方权利和义务。首次清洗保洁服务时，公司均会派出现场安全监督管理员。兵洁公司则采取派遣专人巡场督查，对于遇到的隐性风险会及时拍照并提醒现场负责人注意整改。对于有施工计划的项目，会在施工前与客户或是业主联系沟通，在施工前布置警示语、提醒条幅和安全指示牌。

## 五、顾客与消费者权益

在现代市场经济中,国家依照社会经济运行的需要和市场上消费者的主体地位,制定明确的立法,这就使消费者权益不仅是一种公共约定和公认的规范,还得到了国家法律的确认和保护。

### 1、产品、服务质量

对于建筑物保洁行业而言,提供保洁服务就是其产品,谁提供的服务质量更好,谁就能更多赢得市场份额和客户认同。质量是服务型企业生存之本,是维护消费者权益的重要因素。归纳业内企业的主要做法有三种:

**一是维护合同的权威性,认真履约。**企业的每个保洁服务项目及保洁点都有不同的作业标准、流程、频次要求和检查考核标准,作为条款内容写进合同,从而保证企业对客户服务质量的承诺,并由其监督。为切实履行对消费者的服务承诺,上海松威保洁有限公司实行每个班组领班不定时的自检,区域经理每周一次的巡检,公司每月一次的互检。各级检查发现的问题立即予以整

改,并做好检查整改记录。为了便于核查,公司创建了记《保洁工作日志》的管理办法,随时可以掌握和了解某天的工作情况,强化了动态管理,提升了服务质量,保证了客户权益。

**二是抓好员工素质培养,以优质服务尊重客户。**为切实保证客户的权益,业内许多优秀公司从注重员工素质的培养入手,通过实施“职前、岗前、岗中”的培训机制,全员、全方位地开展服务礼仪、行为规范、服务标准、工作流程、操作程序等内容培训,使员工成为公司品牌的形象大使。瀛海三幸公司提出“要以绅士淑女的态度服务绅士淑女”理念;紫晶公司在抓员工素质培养上,要求员工面对客户始终保持微笑服务姿态,对客户提出的要求不允许说“不”字;随时为客户提供最优的服务,力争

做到“客户想到的要做好,客户没有想到的也要做好”。

**三是推进保洁质量标准化,提高管理和服务水平。**行业内许多企业通过 ISO9001 质量管理体系和 ISO14001 环境管理体系认证,加强了对环境保护力度,促进了保洁行业质量标准化进程,增强了社会对企业的信任感和亲和力。上海嘉士园环境清洁服务有限公司凭着精良的设备、丰富的经验、真挚的服务,通过实施质量和环境两项管理体系,推动了公司健康快速发展,被中国消费者保护基金会评为“3.15 诚信服务”单位,获得“2014 年中国第三届品牌影响力华尊奖”。至诚公司长期坚持质量第一方针,培育至诚服务理念,在质量管理方面通过不断完善,形成了由 100 多个文件构成的完整质量系统和检查管控制度。上海洛杰保

洁有限公司通过对员工开展贯标培训,让质量管理体系落实到全体员工、每个岗位职责上,明确各自对工作质量和环境管理应尽的义务和承担的责任,保证整个质量管理体系和环境管理体系有效运行,从而把消费者的权益落到了实处。

## 2、责任营销与消费

责任营销是以社会责任为目的的一项营销活动,企业不仅对产品的质量和服务要有责任意识,而且其营销手段也要规范、合法,在为消费者提供优质的产品与服务的同时,履行相应的社会责任。

建筑物保洁行业坚持诚信企业创建,倡导企业顺应人类绿色环保发展趋势,生产使用绿色环保清洁药剂、清洁材料、清洁技术来满足市场需求。许多企业通过制定各类清洁剂使用手册,规范环保清洗工艺、健全绿色环保规程,加大对员工树立环保节能意识的教育和强化技能培训等有效途径,履行好社会责任。

兵洁公司通过向招标方介绍保洁案例,公开进场装备、作业服务质量、员工劳动纪律、工作着装,以及客户对工程的反馈建议等,全面进行工程项目的综合评价,并将最终的评价结果反馈给顾客和消费者。通过参与投标竞争,在信息透明的情况下向业主展示企业的责任,取得社会信任,使客户自主做出购买决策,自主消费。

## 3、投诉与争议处理

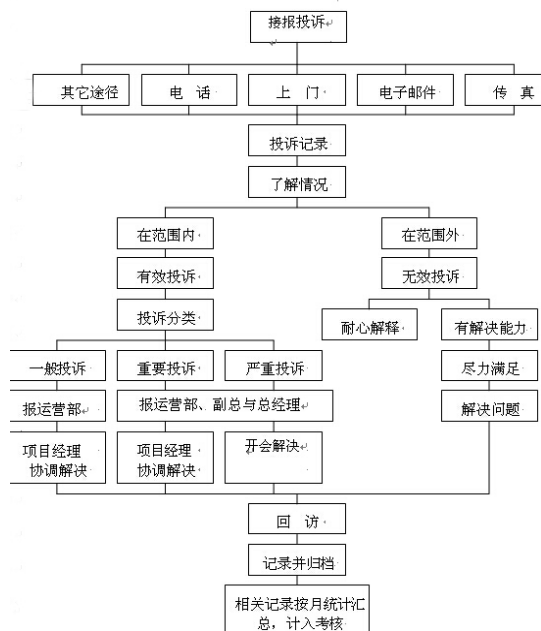
在市场竞争越来越激烈的情况下,最大限度地满足消费者的需求,企业就不得不关注和重视顾客投诉与争议处理。因为顾客投诉是消费者需求的一种表现,也是企业在服务上不足的体现。

保洁服务效果存在时效性,业主对保洁现场

也会有临时的要求,为此,蓝云公司建立了《突发事件应急响应流程》,提高职能部门应急响应能力,争取最大限度满足客户需求。公司开设了24小时服务热线,专门用于接听客户和员工投诉事件,通过内部通知、网络平台、《蓝云简报》、培训会议等形式,向所有员工宣讲热线用途。投诉内容涉及客户诉求与公司保洁服务纠纷、员工与主管之间的上下级纠纷、员工之间的个人纠纷、基层与管理者之间的工作沟通纠纷等。通过热线电话,及时解决客户与公司之间矛盾,拉近员工与公司之间的距离。2013年起,公司热线电话由总经理办公室专人接听和处理,并必须将处理过程和结果的相关记录呈报总经理进行审核后存档。

瀛海三幸公司通过制订《业主投诉管理规定》、《客服部过程管理规定》等,规范投诉处理部门的主要职责、工作规范、处理程序和原则,做到:听清楚、问清楚、记清楚、跟清楚、复清楚,确保业主的各类投诉能及时、合理地得到解决。

《客户投诉处理流程图》:



瀛海三幸公司客户投诉处理流程图

## 六、合作共赢

合作才能发展,合作才能共赢,合作才能提高。合作可以使双方共克时艰,共赢商机,取长补短,共同发展。

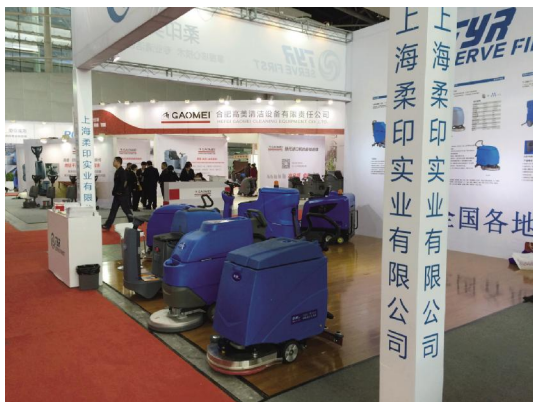
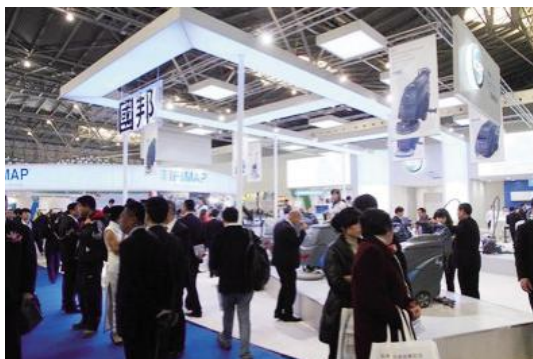
### 1、权益保障

在建筑物保洁行业,主要有三种合作共赢形式:即保洁服务商同清洁用品供应商的合作;保洁服务商之间的合作;保洁服务商同客户之间的合作。

一是保洁服务商同清洁用品供应商的合作。许多企业在保洁设备和物料采购等方面,密切关注行业发展动向,制定保障供应商权益的制度,建立合格供应商名单,与供应商依法签订采购合同,倡导公平合作,互惠互利。如上海松威公司先后同德国哈高公司、丹麦力奇公司建立了长期合作关系。两家供应商保证采购方清洁设备供应,并对产品质量、售后服务及定期保养作出承诺;采购方承诺在同等条件下,优先采购使用两家供应商的产品。通过四年多双方真诚合作,实现了互信互利的目标。蓝云公司的发展除了自身的业务拓展外,也离不开供应商的支持。公司始终秉承平等共赢的宗旨,选择与企业文化相适应、性价比较好的供应商作为长期合作伙伴。根据 ISO9001 质量管理体系的要求,公司建立了年度供应商评估机制和合格供应商库。采购部将各项目点反馈的清洁用品使用过程中发现需要改进的建议,通过每季度与供应商进行沟通的机制,及时反馈给供应商,使双方

在合作过程中互帮互助、共同发展。

二是保洁服务商之间的合作。在建筑物保洁行业,保洁服务商之间既是竞争对手,更是协作伙伴,合作共赢逐渐成为共识。2013年新美好公司与明之公司以“同谋发展,共创辉煌”为主题,交流两家公司的不同经营模式,不同管理理念,相互学习,取长补短,共同探索科学有效、持续发展的管理办法;开拓发展



中国清洁博览会

思路,分享工作经验,解决工作中的问题,不断提升管理水平。双方通过管理理念和管理方法的交流,形成了企业持续发展的共识:客户满意是公司发展的源泉;员工满意是公司发展的动力,员工就是生产力;社会满意证明企业发展的价值。通过交流加强了企业间的合作。

三是保洁服务商同客户之间的合作。业内许多企业在日常保洁服务中,做到换位思考,急客户所急,想客户所想,解客户所忧。紫晶公司在日常保洁运营中处处为客户着想,在按照客户需求保质保量完成任务的同时,还力所能及为客户分忧解难。如公司项目点之一的上海展览馆,每逢一年一度的书展期间人员剧增,保洁工作十分繁重。公司急客户所急、想客户所想,主动承担了额外的保洁任务,深受客户好评。立章公司主动为上海长途客运总站节假日期间客流高峰提供全天候服务,确保上海城市文明窗口形象。华铁旅服公司、荣通环保公司坚持保洁质量与高铁主管部门要求相适应,并经受了节假日、春运、旅游高峰季节、重点运输时期大客流对高铁车站、列车保洁工作的考验,展示了公司的服务形象和品牌。

包、配送的一系列过程中做到按质按量,公平公正;在实际采购过程中,公司坚持货比三家、择优选用的原则;通过建立合格供应商制度,优胜劣汰,鼓励和支持供应商与公司的长期合作。



清洁设备展销



力奇公司产品特卖会

## 2、责任采购

责任采购是将履行社会责任的理念和要求全面融入企业的采购全过程,以保证企业所采购的产品和所提供的服务是“负责任”的;从整个社会来说,责任采购的目的是试图提高所有企业的责任意识,促进所有企业提升履行社会责任的水平。

瀛海三幸公司建立了一套完整的采购管理制度,严格按照管理流程进行采购,还通过严格筛选,建立了合格供应商名单,在采购、分



兵洁公司清洁用品仓库

## 七、和谐劳动关系

习近平同志在全国构建和谐劳动关系先进表彰会上指出“构建和谐劳动关系,要坚持以人为本,把解决广大职工最关心最直接最现实的利益问题,切实维护他们的经济权益、政治权益、文化权益、社会权益,作为根本出发点和落脚点。”建筑物保洁行业始终将稳定就业、保障员工经济利益、关爱员工作为各企业运作的基础,摆在重要位置。

### (一) 权益保障

权益保障就是职工依法享有不容侵犯的权利。在建筑物保洁行业具有外来务工人员多、女工多、年龄大、文化程度低、待遇差、流动性强的特点。协会服务企业,维护员工利益从实事做起。为规避会员单位经营风险,维护会员单位及其员工的权益,协会从2009-2014年,组织建筑物保洁行业会员单位的12.8万人次员工参加了平安保险公司的“员工意外伤害”团体保险,合计保额达1381万余元。同时,四年来为197家次会员单位办理了太平洋保险公司的“第三方公众责任”保险,合计保额达165.7万元。通过组织员工意外伤害保险团保活动,为保洁员工提供了意外伤害、

医疗、住院津贴以及意外身故赔偿最高至30万元的保障。通过组织第三方公众责任险团保活动,有效化解了建筑物保洁过程中存在着的公众责任事故风险,降低了会员单位的经营成本。协会办理的团体保险,既保障了员工的利益,又使企业规避了经营风险,为会员单位办了一件实事。

业内企业加强员工权益保障,甘当重任:一是加强法制意识,依法同员工签订劳动合同。如万杰公司举办《劳动法》讲座,组织公司管理人员、项目主管参加培训,学法、懂法、依法签订劳动合同,保障员工利益。行业内各企业严格执行《劳动法》和《劳动合同法》,定期签订集体合同,依法

签约率达95%以上。二是制定公平合理的薪酬制度,按时足额发放薪酬。通过集体协商,建立员工薪酬增长制度。如东亚弘安公司坚持每年一月份为员工增长薪酬,提前三个月实施市社保规定的调整最低工资政策,并高于市社保最低工资水平。三是建立关爱机制,解决员工实际困难。业内许多企业除了依法缴纳医疗、养老、失业、工伤等社会保险之外,还建立职工互助基金会和职工帮困基金,为困难职工解忧愁,逐渐形成企业的帮困特色。如蓝云公司在2014年初,获悉公司创立初期的老员工兰国均在2007年离职后回到重庆万州老家,这些年来,家庭发生变故,独自抚养上大

学的儿子,加之自身健康情况不佳,无法从事劳动,家庭生活全由 80 岁的老父亲负担。自 2014 年 5 月起,公司每月向兰国均支付 800 元生活补助金,并不定期与他进行联系,关心他的生活状况。远佳公司坚持以人为本,关爱员工,积极开展“五个一凝聚力工程”:当职工子女考进大学,公司给予一次性奖励,鼓励职工子女学业有成,将来回报社会;当员工直系亲属过世,公司给予一次性丧葬补贴费,并安排当事人丧假;当员工碰到家庭困难时,工会主动上门走访一次,了解情况并帮助解决困难;在员工生病或遇特殊困难时,公司派专人探望一次并送上慰问金,减轻困难员工的经济压力,有效缓减了员工的心理压力;无论是高温、寒冬、节假日,公司都会送上一份人文关怀,并且员工每年工资调整会依据其工龄相应递增。上海兰升环境服务有限公司从上海市智障学校接纳了智障学生姚佳伟同学为就业帮困结对对象,公司根据他的实际情况,在相应的工作岗位上专门安排带教人员,不仅在生活上体贴关心,在技能上更是手把手地教导。从吃饭洗手、上班考勤、列会上岗等注意事项教起,如今姚佳伟已经能独立工作,能够自食其力。四是开展带薪疗休养和组织红色之旅活动。至诚公司、东亚弘安公司组织员工到日本、韩国出国游;万杰、知音公司组织员工红色之旅,参观江苏常熟市沙家浜革命历史纪念馆,江苏省淮安周恩来故居,既陶冶情操又接受了爱国主义教育。五是组织员工健康体检,明之公司开展户外拓展活动,万杰、陆物等公司组织高温慰问,帮困救助患大病员工。六是开展寓教于乐、丰富多彩的文体活动。



东亚弘安公司组织党员参观淞沪抗战纪念馆



至诚公司组织员工出国游



万杰公司组织员工去海南旅游



万杰公司组织员工开展红色之旅活动



## (二)培训与发展

随着建筑物保洁行业的快速发展和市场逐步规范,对员工队伍的技能素质要求也越来越高,为顺应发展的需要,行业协会抓了以下环节:

一是组织建筑物保洁行业会员单位参加两年一届的市容环卫行业职业技能竞赛活动,从2009-2013有260名员工参加技能竞赛,合格人数230人,优秀27人。通过行业技能竞赛为员工搭建了提升等级平台,为企业提高了职工队伍技能素质。同时,众多企业积极开展劳动立功竞赛活动,上海地铁清洁工程有限公司结合“作业零违章、设备零隐患、安全零事故”的安全目标,开展“月练兵、季比武、全员大练兵”活动。2014年共举行技术比武4次,岗位练兵活动12次,参与员工8000人次,涌现了一批多面操作能手,营造了团队学技能、争上游氛围。

二是行业协会依托社会培训资源开展各类培训。协会同上海创源人力资源有限公司、上海厂长经理人才有限公司合作,在2013年和2014年两次组织了85人次参加的企业经营管理者研修班,开展企业经营管理政策、人力资源劳动关系实务系列、财务知识能力等相关内容培训;协会组织会员单位开展项目经理培训,从2010年至2014年举办了16期项目经理培训班,1671人参加,合格率96%,有1602人获得证书,评比出优秀学员101人。据统计,自2012年至2014年职工技能等级资格培训情况如下:

三是开展创建学习型企业活动。盛旺雅洁公



行业协会举办项目经理培训班



(中图、下图)行业组织技能竞赛活动

序号	培训项目	人数
1	建筑物清洁保养工初级	4347
2	建筑物清洁保养工中级	2446
3	登高操作证	4312
4	安全员	200

司、万杰公司形成了以“学习是基础,提升素质是关键,创新是核心,持续发展是目的”的学习型企业建设发展思路。盛旺雅洁公司对员工开展“我们到底要什么?我们是做什么的?我们为什么要这样做?我们要怎样做?”的价值观培训,帮助员工弄清楚这些问题,定期举行“价值观落地”集训,达成了理念上的共识。

四是业内许多企业结合实际开展形式多样、富有特色的培训:有全体员工的岗位培训;适应管理人员特点的以会代训;落实能力等级管理继续教育要求与能力认证管理等刚性规定的脱产培训;施工现场项目部和班组开展的现场培训;请专家学者讲授某方面专业知识的专题培训;选送员工到行业协会办班学习的外派培训。企业采取内外培训相结合的方式,使广大员工的法律意识、安全意识、劳动技能和职业道德、思想品质素养得到了全面提升。



行业协会举办经营管理者研修班



申杰公司员工技能培训



申鄂公司员工技术培训资料



(左图、右图)企业对员工进行岗前、岗中培训

## (三)民主管理

民主管理是管理者在“民主、公平、公开”的原则下,科学地将管理思想进行传播,协调各种行为达到管理目的的一种管理方法。在建筑物保洁行业,企业性质具有多元性,既有国企、外企、中外合资企业,更多是私营中小企业,在行业快速发展过程中,工会在民主管理中发挥了重要作用。

一是鼓励和支持员工通过职工代表大会等途径参与民主管理。瀛海三幸公司依法建立集体协商制度,并在职代会上通过了《集体合同》、《工资集体合同》和《女职工特殊利益专项集体合同》,更好地保障了职工的权益。公司还制定了《员工申诉与劳动纠纷处理办法》,形成了处理员工利益矛盾的机制。

二是激发员工主人翁精神,为企业发展献计献策,开展建章立制活动。新美好公司依靠工会,以ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系为基础,吸收了相关法律法规和企业规章制度的要求,编制了《管理手册》、《操作流程》和《行为规范》,建立了一套有机结合、相互协调、操作性强的管理体系文件,作为各级管理运行的规范性文件。蓝云公司工会参与编写了《员工手册》,并向全体员工公示后实施。企业制度的逐渐规范和民主管理的强化,加强了管理,提升了服务质量,促进了公司有秩、持续、健康发展。

三是开展“创先争优”活动,员工爱岗敬



欧艾斯中国公司员工被英国领事馆授予大英帝国勋章



知音公司员工勇斗抢劫农业银行歹徒受表彰

业、见义勇为、拾金不昧事例层出不穷。如欧艾斯公司员工吴荣珍在英国驻沪领事馆从事清洁工作,28年如一日,勤奋工作,为英领馆创造了整洁舒适的办公环境,得到英国驻沪领事馆的高度赞同,被授予大英帝国勋章。农民工是建筑物保洁行业队伍的重要组成部分,他们在清洁城市环境中,涌现出大量先进代表。如东亚弘安公司的全国优秀农民工王建东,工作认真、任劳任怨、虚心好学、钻研技术,从一名普

通的保洁工加入了中国共产党，先后晋升为领班、主管到公司技术品质部副经理。为了工作，他经常放弃休息，无论白天还是黑夜，经常到各楼盘检查保洁质量，传授技术经验，帮助解决问题。在他的影响下，员工队伍的技能素质得到提升，优质的服务使公司的品牌形象得到业主的认可。公司又培育出了上海市农民工先进个人李占忠等一批骨干，为公司的持续发展提供了人力资源保障。万杰公司驻中国平安金融大厦项目主管王志兰同志是名农民工，她作风踏实、勤勉履职、严格管理，获得“2012-2013年度上海市农民工先进个人”荣誉称号。上海知音楼宇工程服务有限公司员工顾金芳见义勇为，3分钟制服持刀挟持人质抢劫银行的歹徒，她的英勇事迹被上海电视台等媒体宣传报道，并得到了农业银行上海分行、市公安局领导慰问表彰，同时被申报“上海市见义勇为先进个人”。蓝云公司驻常州金鹰商厦项目保洁员工李芹在打扫一楼货梯时，发现有两个黄色胶带包装完好的EMS快递邮件，当即将快递邮件上交领导。经检查发现，此包裹是由周大福柜台发至溧阳八佰伴和上海松江的，包裹内装的是手镯等黄金贵重首饰，总价值达20万元。行业内各家企业员工拾金不昧、爱岗敬业的事例举不胜举，赢得了良好声誉。

四是改善员工精神、物质生活，汇聚正能量。行业内许多企业针对外来务工人员多，思乡情绪浓，流动性强的特点，因地制宜为项目点解决休息场所，添置微波炉和冰箱、电扇等生活设施，改善工作生活条件。同时加强软件建设，布置学习园地，开展职工读书、体育比赛、知识竞赛以及文化



华铁公司员工艺术节活动



申杰公司职工运动会



荣涛公司参加徐汇区“虹梅杯”职工长跑赛



北京普净公司优秀员工表彰大会

艺术节、联欢会等活动，陶冶员工情操，丰富企业文化，增强了公司凝聚力和向心力。

## 八、社区参与和发展

企业与社区有着千丝万缕的联系。企业来自于社区,也必将还原于社区。社区是企业的生存环境,没有一个好的环境,企业也难以生存。因此,企业与社区是相互交融,共建和谐发展的共同体。

### (一) 社区建设

社区建设是在党和政府的领导下,依靠社区力量,利用社区资源,强化社区功能,解决社区问题,促进社区政治、文化、环境协调和健康发展,不断提高社区成员的生活水平和生活质量的过程;也是建设管理有序、服务完善、环境优美、治安良好、生活便利、人际关系和谐的新型社区的过程。建筑物保洁行业中的优秀企业针对社区建设的社会性、群众性、地域性、综合性等特征,并结合企业的特点,开展了富有行业特色的社区建设活动。

一是确立责任意识,参与社区共建。立章公司积极参加社区共建活动,制定社区共建计划,建立沟通联系制度,探索实践“党建共商,实事共办,文明共创,难题共解,活动共搞”的机制。

新美好公司探索和实践“党工一体化”建设,坚持党组织和工会组织同步建设,党工工作同步布置,党工活动同步开展,党工评比同步进行。实现组织对接、目标同向、资源共享。积极融入社区党组织,参与地区共建活动,公司与所在社区虹莘街道签订了《共建精神文明协议书》,



新美好公司为大龄青年搭建“鹊桥相会”平台



新美好公司赞助社区中秋圆梦音乐晚会

在落实社会责任中,与公司所在地闵行区莘庄镇商务楼宇党组织、工会、知识分子联谊会建立了良好的互动关系,出资赞助社区“莘庄镇商务楼宇文化艺术节”、“中秋圆梦音乐晚会”、“商务楼宇职工运动比赛”。同时,积极为地区大龄青年搭建“鹊桥相会”平台,为大龄青年的婚姻排忧解难。

**二是发挥行业特点,开展服务社区活动。**明之公司围绕城市生活垃圾减量化、资源化、无害化要求,派党员干部和职工代表到社区开展垃圾分类宣传,倡导市民从我做起、减少浪费,避免二次污染。同时在保洁过程中实行垃圾分类收集。

地铁清洁公司经常组织志愿者到高客流地铁站解答乘客询问,遇到需要帮助的乘客上前搀扶、提包送出车站,引导员工形成“奉献、友爱、互助、进步”的公益服务精神。申杰公司成立非机动车停放管理服务社,作为区人力资源和社会保障局扶持的万人就业基地,担负着淮海、瑞金、打浦、五里桥四个街道的非机动车停放管理任务,体现公司的社会价值和社会公益的宗旨。

**三是履行社会责任,搭建大学生实习基地。**远佳公司、仙客来公司多年来为大学生提供“社会实践锻炼平台”。紫晶公司接受社区工会推荐的上海工会管理职业学院的两名学生来单位实习,为此制定了专门的实习计划,专人负责带教,以培养和指导他们实际工作的经验,收到学生和公司及社区工会的一致好评。

新美好公司与东华大学学生会联合行动,组织了为国家级贫困县——湖北省阳新县五一学校的学生,进行了一次为期7天的“圆梦”助教实践活动。活动以“中国梦”为核心,不仅仅圆了农村孩子学习艺术梦想,也圆了大学生想要帮助孩子们,做出自己人生贡献的梦,更圆了公司为社会做贡献的梦。



申杰公司非机动车停放管理服务点



明之公司在保洁过程中实行垃圾分类收集



申杰公司在社区进行垃圾分类宣传



新美好公司资助东华大学开展山区支教活动

## (二)促进就业



蓝云公司参加宝山区工会举办的外来从业人员招聘活动

建筑物保洁行业作为城市新兴服务性的劳动密集型行业,对促进就业,承担着解决下岗失业人员、回归社会人员、外来务工人员、身有残疾人员、家庭困难人员、文化层次低下人员培训上岗的重要社会责任,为构建和谐家庭、和谐社会和社会稳定、扩大就业提供了保障。

蓝云公司每年春季积极参加宝山区工会举办的外来人员招聘活动,自2012年起,在宝山

区外劳力中心定期参加周周招聘会。根据保洁公司的人员正常流动情况,近三年连续保持每年300人次以上的岗位供求。

在积极吸纳外来务工人员的同时,不少企业注重解决沪籍人员的就业问题。

远佳公司在发展过程中注重回报社会,广泛吸纳企业所在街道的下岗人员、回归社会人员,为家庭解困,社会稳定起到了积极作用。公司员工90%是本

市户籍,一半以上为再就业人员,减轻了社会负担。

申杰公司成立的非机动车停放管理服务社,安置了社区闲散、待岗、下岗和回归社会人员113名,就业特困户70名,残障人员15名,占车管员总数的60%以上,为他们提供了就业上岗融入社会的机会,为维护社会稳定,缓解黄浦区就业困难发挥了积极的作用。

至诚公司是建筑物保洁行业规模较大的企业,相应承担了提供更多就业机会的责任,2000年以来,公司在劳动力流动中吸收社会劳动力人次数以万计。这些员工的录用,不仅缓解了就业矛盾,在稳定社会秩序方面也作出了积极贡献。

企业的发展,为提供就业岗位创造了条件,同时也促进了企业的发展。

立章公司2012年偏重录用退休员工的局面已被打破,2014年录用员工中80后、90后的年轻人陆续增多,为促进企业持续发展提供了人力资源保障。

## (三) 社会公益

自觉参加各种社会公益活动，已经逐渐成为建筑物保洁行业的共识；发扬公益精神，已经逐渐成为各企业的自觉行动。

**整洁社会环境,发挥行业特色。**立章公司党支部组织党员干部到共建单位——谈家桥社区开展“清洁家园,为您为我为大家”公益活动,为居民区清除街区绿化带垃圾,为居民活动室擦书橱及窗玻璃,树立了党员干部的模范形象。德国凯驰公司作为全球清洁设备最大的跨国集团,肩负其行业领军者的社会责任,在中国开展了“五一公益清洗”和“六一公益清洗”活动。自 2007 年至今,凯驰公司在“五一”国际劳动节期间已经连续七年发起公益清洗行动,受益对象遍布全国几十个城市的商场、学校、机场、火车站、公园、旅游景点等数百个公共场所,获得中国社会各界的广泛关注与交口称赞! 2014 年 5 月 27 日——为了迎接“六一”儿童节的到来,德国凯驰公司特别携手上海某幼儿园,利用欧洲顶尖的清洁技术为园区提供公益清洗,作为送给小朋友们的一份别具意义的节日礼物。在此次公益清洗中,德国凯驰公司不仅使用高效的清洁设备对幼儿园的走廊、楼梯、操场等不同地面做彻底清洁,还针对某些儿童玩具、餐具,采用了超 140 摄氏度的高温蒸汽杀菌清洁技术,做彻底的深层清洗,为小朋友们营造一个清洁健康的生活和学习环境。活动受到了园方、老师和家长的广泛认可。

**发扬人道主义精神,行敬老爱幼之风。**行业内的许多企业均能按时完成义务献血任务。2014 年 9 月 10 日,万杰公司组织无偿献血活动,总经理以身作则,带头献血,在他的带领下,工会委派专人陪同 5



立章公司为居民活动室擦书橱



凯驰公司为幼儿园进行公益清洗

位志愿者前往上海市血液中心参加献血活动,受到了血液中心采供血部领导的接待和肯定,实实在在地担起了社会公益的重责,弘扬了人道主义精神。

盛旺雅洁公司乐施行善,十一年来行敬老爱幼之风,坚持向桃浦敬老院、白丽敬老院、中环逸仙敬老院及扬州的智障儿童送去温暖,敬老助学成为常态化,公司资助三名贫困学生完成学业;公司党支部与市残联维权处党支部、徐汇区致康儿童康健园党支部联合举办“党在心中——盛旺雅洁关爱残障儿





至诚公司组织党员、积极分子为社区养老院打扫卫生



舜瀛公司为退伍老兵送温暖



东飞公司组织青年团员开展 3.5 学雷锋志愿者活动

童健康”党庆活动，并为残障儿童们送上了价值 10 万元自行研制开发的绿色洗手液，以及书本式空气净化器；公司总经理从扬州电视台新闻中得知一位 21 岁有两个孩子的妈妈不幸患了白血病，无钱医治的窘迫，便从国外购买价值 2 万多元的医治白血病的特效药品，联合善心人士共赴扬州看望患者，受到扬州电视台《百姓关注》频道的现场采访和播出。

参加“蓝天下的至爱”，开展各种募捐活动。申杰公司多次参加上海市慈善基金会举办的《蓝天下的

至爱》大型募捐活动以及黄浦区、东方网、烟糖集团等组织的集体募捐。立章公司连续四年参加闸北区共和新路街道“蓝天下的至爱”慈善募捐活动，每年捐款 5000 元，爱心助学活动每年捐款 2000 元。2011 年年初，上海东亚弘安清洁服务公司根据塘桥社区开展“万名党员爱心基金”活动要求，倡议每位党员每月捐出一元善款投入爱心基金，专门用于困难帮扶和发展公益事业，公司全体党员踊跃参与，每人每月捐 2 元，虽然只多捐一元钱，但多增添了一份爱心和温情，从 2013 年起，每人每年捐款 50 元，此举得到了“爱心基金”的肯定。

2014 年，云南省昭通市鲁甸县发生 6.5 级地震，万杰公司在了解地震灾情后，紧急召开专项办公会研究赈灾捐助事项，决定由公司工会主席亲赴上海市红十字会向云南鲁甸定向捐款 10000 元人民币。

情系士兵一家亲，“军民共建”谱新篇。行业中的申杰、瀛海三幸等公司为加强与部队官兵的沟通联系，相互支持，共建工作进一步深入和完善，做到军民一家，情同手足。舜瀛公司与静安消防支队签订了共建工作协议书，在两年的共建实践中，舜瀛公司主动履行社会责任。一是关爱士兵，夏送清凉。2013 年的夏天，持续高温打破 140 年以来高温天数极值。在“八一建军节”来临之际，舜瀛公司联合静安消防支队开展了以“关爱士兵，夏送清凉”为主题的防暑送清凉活动，为士兵送去了盐汽水、毛巾、洗发水、沐浴露、香皂、花露水等防暑降温生活用品，带去了舜瀛公司全体员工对消防士兵的关怀。二是意气风发卸戎装，老兵退伍送温暖。2013 年深秋时节，静安消防支队的十二名老兵即将告别军旅生涯，舜瀛公司工会立刻定制了十二床的羽绒被，送给退伍老兵，既给老兵带来温暖，也希望他们在新的岗位上建功立业。三是丰富士兵文化生活，赠送了一台 48 英寸液晶电视，使士兵用餐闲暇之余能看看新闻和电视节目，受到了消防支队广泛欢迎，共建活动谱写了一曲军民鱼水情。

● 第三部分 展望与建议

## (一) 展望

在实施“十二五”规划的最后一年和即将启动“十三五”规划时期,是上海加快推进“四个率先”、加快建设“四个中心”、加速扩大自贸区建设示范效应的关键时期。上海建筑物保洁行业为适应低碳城市、循环经济的发展趋势,肩负着生态文明建设义不容辞的光荣使命。在未来几年,上海建筑物保洁行业将面临如下局面:

### (一) 建筑物保洁行业市场规模快速扩大。

中国加入世界贸易组织和上海启动国家战略,大力推进自由贸易区建设的步伐将为上海的未来发展勾画出一幅波澜壮阔的发展蓝图:未来若干年,在已有近 300 万平方米甲级办公楼的基础上,将再有几百万平方米建筑拔地而起;居民住宅楼建设兴旺,每年上百万居民的搬迁,智能住宅、生态住宅的发展,对住宅小区的保洁服

务提出了新的要求,也给建筑物保洁市场和保洁行业的发展提供了新的商机。

另据统计,上海古建筑和历史保护建筑有 600 多处,随着文物保护事业的发展以及旅游业的兴旺,对古建筑和历史保护建筑维护保养越来越引起社会的关注;上海及周边地区众多工业园区的建成和迅速发展,许多高新技术产品的研发及制造业在这些新型工业区落户,工厂建筑物的室内外清洁,又为建筑物保洁行业的发展提供了广阔空间。同时,随着上海自由贸易区的建立,清洁用品的进口关税正在逐渐下降,使得国际产品在中国的竞争力和供货量也将得到进一步的提高。在已经进入中国市场的国外清洁用品供应商中,约有 50% 的厂商计划在中国设厂生产清洁用品。目前上海市每年的高楼、大桥、地铁、机场、商务中心、大型超市、高级酒店、展馆等设施的清洗保洁面积超过

几亿平方米。据中国信息产业部统计,中国清洗保洁每年潜在着 3000 亿元人民币的市场需求。

### (二) 建筑物保洁行业服务模式升级换代。

世界清洗保洁行业在过去的 10 多年已经获得了长足的进步,在欧美等发达国家,清洗保洁已经成为提高人们生活品质的重要部分,清洗保洁科技产品的研究也紧紧跟着社会的发展而获得了广阔的提升空间。建筑物保洁已经成为人们提升物质文化生活质量不可或缺的重要组成部分。现代的保洁服务商和清洁用品供应商如不随生产、生活品质特殊化、个性化需求的变化而变化,缺乏技术含量、服务项目单一和“单打独斗”,均无法满足市场发展需要。

近年来,国内外保洁行业发展日趋成熟,市场细分更加

明显。如上海有些服务医院的保洁公司已经建立了保洁服务“双标准”——宏观的清洁标准与微观的(细菌学)卫生标准,创新性建立了保洁操作监控法。有的保洁公司针对沪上优秀历史保护建筑外墙采取物理学、生物学等方法开展深度清洗和防护。建筑物清洗保洁服务模式的升级换代已形成不可逆转的趋势。

### (三)建筑物保洁行业管理水平不断提升。

经过 30 多年的发展,上海建筑物保洁行业已经成为一个新兴服务行业,对从业人员的综合素养、职业道德、专业技能必将提出更高的标准和要求。简单劳动的时代将逐步淘汰,取而代之的将是专业的技术、规范的程序、个性化创新服务的时代,这是无法抗拒的发展趋势。在行业规模做大和服务产品创新升级的推动下,不同特质、不同规模的保洁企业,将根据自己的资源条件,量身打造核心竞争力,按不同的专业方向、市场定位和企业发展目标确立各自的开拓空间。

放眼未来,行业发展前景和形势将倒逼业内企业在依法经营、员工培训、专业技术、企业文化、人力资源管理以及质量、环境、职业安全健康体系认证工作

等方面不断突破和加强。企业之间将打破门户围墙,资源整合,不断提升企业管理水平,提高行业核心竞争力,以适应社会持续健康地发展。

### (四)建筑物保洁行业齐抓共管形成常态。

随着建筑物保洁行业的进一步发展,政府大力推进现代化城市发展的步伐,政府对建筑物保洁行业的贡献和困难也将会给予更多的关注与支持。前几年,市有关部门先后颁布了《高空悬挂作业安全规程》和《建筑物清洗保养验收规范》等地方性标准。行业协会的作用将越来越大,协助政府落实行业内的各种政策,制定各种措施,约束规范各企业、从业人员行为准则和行业协会、企业诚信自律建设的工作内容将成为行业未来的重点。

同时,建筑物保洁服务企业 与清洁用品供应商也将加强良性互动,用新产品、新材料、新技术、新工艺推动保洁服务的升级换代。尤其是在一段时期来,中国受到肆虐的雾霾和禽流感等重大影响,促使人们清洁、环保观念极大地提升,都将成为推动建筑物保洁行业发展的源动力。

未来建筑物保洁行业将在多层面实现政府、协会、企业和社会相关方齐抓共管的局面。

### (五)建筑物保洁行业先进设备取代人力。

近年来,周边省份经济蓬勃发展,上海的外来员工将会逐渐减少。再加上清洗保洁设备在实际工作中的广泛运用,国产化程度逐渐提高,用机械化,用科技手段逐渐替代人力这是一个大趋势。

目前国内约有 4000 家左右的清洁用品制造商、分销商和代理商,仅是商业和工业用途清洁产品的最终用户就达到了 500 万家以上,还不包括数以亿计的普通市民所使用的清洁产品。工商业清洁用品的产值据估算约为几百亿元人民币,国际厂商在中国的投资额目前约为几十亿元人民币。

我国的清洗保洁行业虽然已走过了 30 多年的发展历程,但目前从业人员的劳动强度仍较大,机械化的程度仍较低。随着劳动力成本的不断提高和各种清洁机具的普及,先进设备将逐渐替代手工劳动。作为国际化大都市的上海,是国内建筑物保洁业的发源地,理应做好全国的领头羊。上海建筑物保洁行业及企业应该认清形势,顺应时代发展的要求,立足上海、转变观念、大胆改革、提升能级、创新服务,为服务全国多做贡献!

## (二) 建议

1、针对行业内外来务工人员文化程度低、安全意识差、专业技能低的状况,行业协会组织编制了岗前培训教材,分期分批组织从业人员上岗培训,经考核合格后持证上岗。目前,《建筑物清洁保养工》职业工种开发成熟,不同级别的等级工标准已纳入国家职业资格鉴定考核系列。因此,在普及岗前培训的同时,行业协会将定期组织等级工培训,不断提升从业人员的素质,使从业人员的技能结构逐步趋于合理;重点要加强对清洗保洁企业的负责人和管理人员合法经营、规范管理的培训。通过分层次有重点的系统培训,使建筑物保洁行业的各企业练好内功,自律规范,在市场运作中做强做大。建议政府相关部门要继续推行职工培训扶持政策,同时要针

对缺乏保洁从业人员职业生涯提升的路径制定新的政策。

2、由于建筑物保洁行业是一个尚未被社会、市场、客户、业主充分认知和理解的新型服务行业,民营中小企业多,下岗再就业人员多,外来务工人员多,从业人员知识结构、技能水平和经济状况还呈现低端态势,企业的发展不平衡,一些中小企业经营状况不佳,员工的工资勉强维持在最低工资线上。建议政府部门给予一定的政策扶持,以改变保洁企业用工成本高、利润低的状况。促使更多的企业合规经营,有效保障员工的福利,使他们能够安心、专心、高兴地投身保洁行业,做好保洁工作。宣传媒体要加强对建筑物保洁行业重要性的宣传,争取社会各界对建筑物保洁行业的关注和支持。

3、行业协会为不断规范建筑物保洁市场,促进建筑物保洁企业提升管理水平,规范竞争行为,持续开展企业能力等级评定,也为社会各方选择建筑物保洁企业提供了便

利。2014年对企业能力等级标准又作了进一步的完善。业内保洁企业要积极参与能力等级评定工作,对照标准,严格要求,通过评定不断提高企业经营管理能力和优质服务水平,从而提升企业核心竞争力,树立自己的企业品牌。建议市有关管理部门要充分关注建筑物保洁行业和企业的发展,加强监督检查,对严重违规的企业提出相应的惩治措施,使诚信、守法深入人心,促使清洗保洁企业依法经营,公平竞争。

4、目前,建筑物机械清洗保洁施工中采用的材料多为化学合成制品,虽然PH值以中性为主,但仍对环境有一定程度的污染,对人类的身体健康亦有影响。

建议政府加强政策扶持,促进科研单位、大专院校和企业联手,发挥各自优势,加快无毒、无害、无污染的生物型清洗保洁材料和清洁药剂研究开发、推广和批量生产。建筑物保洁企业也应自觉使用环保产品,主动承担社会责任。





上海市市容环境卫生行业协会  
Shanghai City Appearance & Environmental Sanitation Association