

物业环卫业务的整合与服务创新路径探索

张新宇

碧桂园生活服务集团股份有限公司, 中国·广东 佛山 528312

【摘要】环卫业务在城市环境维护中处于核心地位, 其整合与服务创新对提升城市环境质量起着关键作用。当前, 环卫业务面临着分散运营、环保标准提升以及人力成本上升等挑战。通过整合管理架构、资源与业务流程, 进行技术创新、服务模式创新并融入绿色环保理念, 能够有效优化资源配置, 提升服务质量, 增强环卫行业竞争力。未来, 智慧化、绿色化与融合化将成为环卫行业发展的重要趋势。

【关键词】环卫业务; 业务整合; 服务创新; 环卫行业

引言

在城市的生态环境系统里, 环卫业务是保障城市整洁、宜居的关键环节, 其服务水平直接映射出城市的文明程度与居民的生活质量。随着城市化进程的加快, 人们对环境品质的要求愈发严苛, 传统分散的环卫业务模式逐渐暴露出诸多弊端。因此, 积极探寻环卫业务的整合与服务创新路径, 成为满足城市发展需要、提升环卫服务效能的当务之急。

1 环卫业务现状剖析

1.1 环卫业务范畴与特点

环卫业务覆盖范围广泛, 涵盖城市街道、社区、公共区域等的清扫保洁工作, 确保环境表面无垃圾堆积; 负责各类生活垃圾、商业垃圾以及工业垃圾的及时清运, 避免垃圾滞留造成环境污染; 同时, 对环卫设施, 如垃圾桶、垃圾转运站、公共厕所等进行维护与管理, 保障其正常运转。其具备劳动密集型特性, 大量人力投入到清扫、清运等基础作业中; 作业环境复杂多变, 涉及不同区域的地形地貌、气候条件以及不同类型垃圾的处理难题; 服务对象包括广大居民、商业机构以及政府部门等, 范围极为广泛。这些特点使得环卫业务管理难度大, 需要投入大量人力、物力, 且易受天气、节假日等外界因素影响, 例如暴雨天气会阻碍垃圾清运工作, 节假日垃圾产生量的剧增会加大清扫难度。

1.2 当前环卫业务运营模式

目前, 环卫业务存在传统分散运营与新兴一体化运营两种模式。传统模式下, 不同区域、不同管理主体各自为政, 城市管理部门负责市政道路等公共区域, 社区物业负

责小区内部, 不同主体间信息沟通不畅, 导致工作重复或出现管理空白。新兴一体化运营模式则整合各方资源与业务, 实现统一规划、统一调度、统一管理。传统模式虽职责划分明确, 但资源分散, 造成人力、物力浪费, 运营成本高且效率低下; 一体化模式能够优化资源配置, 提升服务效率与质量, 然而在推广过程中, 部分地区受体制机制束缚, 进展相对缓慢。

1.3 面临的挑战与问题

业务分散致使资源配置不合理, 如清扫车辆、清运人员在不同区域调配失衡, 部分设备长期闲置。同时, 各部门协调成本高, 工作衔接不顺畅, 导致整体效率低下。随着环保标准日益严格, 垃圾处理需达到更高的排放标准, 这要求采用更先进的处理技术和管理手段, 增加了技术研发难度与管理成本。人力成本持续攀升给环卫企业带来较大经济压力, 且现有从业人员素质参差不齐, 难以满足高质量环卫服务的需求, 限制了服务质量的提升与创新能力的

2 环卫业务整合策略

2.1 管理架构整合

打破各管理主体间的壁垒, 构建统一的环卫管理体系迫在眉睫。以往各自为政的管理模式易引发决策冲突与资源浪费。在统一管理体系下, 精简决策流程, 减少不必要的层级, 提升决策效率; 完善监督机制, 确保各项环卫工作落实到位。通过调整组织架构, 设立综合管理部门, 统一指挥调度, 实现信息共享与协同作业, 避免重复劳动与责任推诿, 提升整体管理效能。

2.2 资源整合

人力、物力、资金与信息资源的整合是提升环卫业务效率的关键。人力资源方面,开展针对性培训,提升员工技能通用性。组织不同区域、不同岗位的环卫员工共同参加垃圾分类、新型清扫设备操作等培训,实现人员在不同岗位间灵活调配,提高人员利用率。建立合理的人员调配机制,依据业务需求和员工技能合理安排工作,避免人员闲置或过度劳累。物力资源上,实现设备共享。不同区域的环卫部门可共享清扫车、垃圾转运车等设备,合理规划设备使用时间与区域,提高设备利用率。同时,加强设备统一维护管理,降低设备故障率,延长使用寿命。资金资源整合也十分重要,统一编制预算,避免重复投入。在采购环卫设备时,由统一管理部门集中采购,利用规模优势降低采购成本。加强资金监管,建立严格审批和使用流程,确保资金高效使用。信息资源整合是高效管理的重要支撑,构建统一信息平台,涵盖环卫作业进度、设备状态、人员信息等。通过该平台,管理人员可实时掌握环卫业务运行情况,及时调度资源,优化作业安排,还能通过数据分析发现业务问题与规律,为决策提供科学依据。

2.3 业务流程整合

对清扫保洁、垃圾清运等核心业务流程进行全面梳理与优化是提升服务质量的关键。清扫保洁方面,制定标准化作业流程,明确清扫频率、范围与标准。规定主干道每日清扫次数不少于两次,清扫后路面垃圾残留量低于一定标准。根据商业区、居民区、工业区等不同区域特点,制定差异化清扫方案,提高清扫效率与质量。垃圾清运方面,优化清运路线和时间安排。结合城市垃圾产生量、分布情况以及交通流量等因素,制定科学合理的清运路线,减少车辆行驶里程与时间。在垃圾产生量大的商业区,增加清运频次,选择交通流量小的时段清运,避免影响交通。实现业务流程无缝对接至关重要,以垃圾收集与转运为例,建立有效沟通机制,利用信息化手段让转运人员实时了解垃圾收集点垃圾堆积情况,合理安排转运时间与车辆,防止垃圾长时间堆积。

3 环卫业务的服务创新方式

3.1 技术创新驱动服务升级

引入智能化环卫设备是提升服务质量和效率的重要手段。智能清扫车配备先进传感器和导航系统,可自动规划清扫路线,根据路面情况调整清扫力度和速度,实现高

效、精准清扫。垃圾智能分类设备利用图像识别、人工智能等技术,对垃圾进行自动分类,提高垃圾分类准确性和效率。在一些试点小区,垃圾智能分类设备能快速准确识别不同类型垃圾,并引导居民正确投放。大数据和物联网技术在环卫业务中应用前景广阔。在环卫设备上安装物联网传感器,可实时监控设备运行状态,如车辆位置、油耗、故障情况等,便于及时维护和调度。利用大数据技术分析环卫作业数据,如垃圾产生量、清扫频率、居民投诉等,发现业务规律和问题,为优化作业计划、提高服务质量提供依据。通过对垃圾产生量数据的分析,预测不同区域在不同时间段的垃圾产生趋势,提前调整清运计划,确保垃圾及时清理。这些新技术的应用显著提升了服务的精准度和效率,减少人工干预,降低人为误差,实现对环卫业务的实时监控和智能化管理。

3.2 服务模式创新

制定个性化服务方案是满足不同区域、客户需求的有效途径。对于商业区,人流量大、垃圾产生量多且种类复杂,提供高频次、专业化清扫保洁服务,重点加强餐饮区域、商业广场等垃圾集中区域的清理。对于居民区,注重服务人性化和精细化,根据居民生活习惯合理安排垃圾收集时间,提供垃圾分类指导等服务。对于工业区,针对工业垃圾特殊性,提供专业分类、运输和处理服务,确保工业垃圾安全、环保处理。多元化服务拓展是提升客户满意度和市场竞争力的重要举措。开展环境美化服务,在城市公共区域和居民小区种植花草树木,打造绿色景观,提升城市环境品质。进行环保宣传,通过举办环保知识讲座、发放宣传资料等方式,提高居民环保意识,引导居民积极参与环保行动。一些物业环卫企业在社区开展环保宣传活动,组织居民参与垃圾分类竞赛,提高居民对垃圾分类的认识和积极性。通过服务模式创新,满足了客户多样化需求,提升了客户满意度,树立了良好企业品牌形象,增强了市场竞争力。

3.3 绿色环保理念融入服务

推广环保清洁用品和材料的使用是践行绿色环保理念的重要体现。传统清洁用品可能含有对环境有害的化学物质,使用环保清洁用品可减少对土壤、水源和空气的污染。采用生物降解型清洁剂,在保证清洁效果的同时,降低对环境负面影响。推广使用环保材料制作的环卫设施,

如可降解垃圾袋、环保型垃圾桶等,减少废弃物对环境的压力。在环卫作业中应用节能减排措施,新能源车辆的使用是关键。新能源环卫车辆具有零排放、低噪音等优点,能有效减少对环境的污染。纯电动清扫车和垃圾清运车在运行过程中不产生尾气排放,降低了城市空气污染。还可通过优化作业流程,合理安排车辆行驶路线,减少车辆空驶里程,降低油耗和碳排放。通过绿色环保服务,企业不仅能提升自身社会形象,赢得公众认可和支持,还符合可持续发展要求。随着环保意识不断提高,绿色环保服务将成为环卫行业的发展趋势,有助于企业在市场竞争中占据优势地位,实现长期稳定发展。

4 整合与创新的影响及未来趋势

4.1对环卫行业的积极影响

环卫业务的整合与创新对环卫行业产生了多方面的积极影响。显著提升了环卫服务质量与效率,整合后的业务流程更加顺畅,资源配置更加合理,新技术的应用使得作业更加精准高效,城市环境得到明显改善。街道更加整洁,垃圾清理更加及时,居民对环卫服务的满意度大幅提高。促进了资源的优化配置,降低了运营成本。通过管理架构整合、资源整合和业务流程整合,避免了资源的浪费和重复配置,提高了资源的利用效率。设备共享和人员合理调配降低了人力和物力成本,统一的预算编制和资金管理提高了资金使用效率。推动了环卫行业的专业化、规范化发展。整合与创新促使环卫行业建立起更加完善的管理体系和作业标准,员工接受更专业的培训,业务操作更加规范。这有助于提升行业整体水平,增强行业的竞争力,为环卫行业的可持续发展奠定坚实基础。

4.2面临的潜在挑战与应对

在整合与创新过程中,不可避免地会面临一些潜在挑战。技术难题是其中之一,智能化设备的稳定性和可靠性有待提高,大数据分析的准确性和实用性还需要进一步优化。为应对这些技术难题,需要加大研发投入,与科研机构、高校等建立合作关系,共同开展技术研发。加强对技术人才的培养和引进,提高企业的技术创新能力。人员抵触情绪也

是一个不容忽视的问题。部分员工可能对新的管理模式、工作流程和技术应用存在抵触心理,担心自身利益受到影响或难以适应新的工作要求。针对这一问题,需要加强沟通与宣传,向员工详细解释整合与创新的意义和目的,让员工了解到这将为他们带来更好的发展机会和工作环境。建立合理的激励机制,对积极参与整合与创新的员工给予奖励,提高员工的积极性和认同感。

4.3未来发展趋势展望

智慧环卫将成主流,智能化设备全面普及,智能管理系统不断完善,实现环卫作业实时监控与智能决策。绿色可持续发展持续推进,环保标准持续提升,资源循环利用加强,减少对环境负面影响。行业融合发展趋势增强,与环保产业、社区服务深度融合,拓展业务领域,创造更多价值。

5 结论

环卫业务的整合与服务创新是适应城市发展需求的必然选择。通过有效的整合策略与创新方式,虽面临一定挑战,但能显著提升环卫服务质量与行业竞争力,推动环卫行业向智慧、绿色、融合方向发展。未来,随着技术的不断进步和城市发展需求的持续变化,环卫行业需持续深化整合与创新,以更好地服务城市,提升居民生活环境质量。

参考文献:

- [1] 李树芬. 环卫保洁市场化农村有了物业公司 [N]. 云南日报, 2021-07-16 (006).
- [2] 物业城市: 全新环卫一体化运营服务 [J]. 中国建设信息化, 2020, (21): 61-63.
- [3] 山东和顺物业环卫公厕保洁项目班组: 公厕“美容师”的匠心 [J]. 中国物业管理, 2022, (05): 116-117.
- [4] 程晓光, 李小霞, 谢秀爱, 等. 物流企业服务创新路径与对策研究 [J]. 营销界, 2019.
- [5] 何峻. 社会管理创新中的城市社区社会服务能力生成路径 [J]. 决策探索, 2011 (18): 5.

作者简介:

张新宇 (1989.1-) 男, 汉族, 甘肃省, 本科, 财务总监, 研究方向: 财务管理。