

清洁转型——欧洲服务商对劳动力成本上升的重新思考

Clean transformation - European service providers to rethink of rising Labour costs

德国汉堡CGM清洁管理咨询公司



CCP 一直致力于欧洲市场。在德国，许多年前就限定了清洁工的最低工资。这样，一份订单的总成本中有约 85% 都为劳动力成本。因为这一成本只能通过技术、化学和工作场所组织等的有效组合来应付，多年来各种系统层出不穷，帮助服务商在劳动力成本增长的情况下仍能获利。

随着客户对清洁和卫生的要求不断提高，工作压力也越来越重，如何实现优化也成为焦点。

在此背景下，近年来德国出现起了一个市场环节，连接起了客户和承包商。这一环节便是咨询公司，他们只专注于如何让清洁的效果最优化。

这些顾问基本上都是手工技师，在实践方面有非常丰富的经验。此外，这些顾问还必须是继续教育和成人教育方面的专家，还必须证明自己有商业和交际方面的经验，这样才能协助客户工作。这些咨询公司帮助服务商最大限度地挖掘潜能。诸如现代技术、化学以及整个商业模式和对象的协调等方面的信息都由顾问提供并保证获得成功。对清洁工人或负责的培训人员的培训只是整个体系的一个部分。CCP 组织了一次对 Jens Mönnig 先生的采访。Jens Mönnig 先生是德国汉堡清洁管理咨询公司 CGM 的所有人。采访对于中国的清洁市场会有一些的启发效应。

CCP: Mönnig 先生，是什么使您成为建筑清洁领域的专家？尽管您有很专业的知识，为什么您不自己运营一家建筑清洁公司呢？

Mönnig: 这个问题确实很有道理。我必须说的是，我在我二十余年的职业生涯中经营过好几家公司。除了一家建筑装修公司外我还自己成立了一家建筑清洁公司，雇员也一度超过 300 人。但为了达到给予我们今天所以客户的“超值”，我自己先必须了解不同的公司类型。同时，理解大客户的利益和流程对我来说也是非常重要的。我还管理过跨区域的清洁领域的服务公司，也曾经以最大的汽车服务公司总经理的身份扮演过“客户”的角色。

CCP: 您能向我们的读者介绍一下您所说的“超值”吗？

Mönnig: 简单的说，我们对于一些必须达到必要的标准，但缺乏足够专业知识，或资源或时间的客户和建筑服务商提供支持。我们的“产品”是知识的传授。我们致力于建筑清洁领域的国际最高标准，并将有关知识传授给我们的客户。

CCP: 您是否能举例说明一下呢？

Mönnig: 如 Compass-Group PLC，它拥有约四十三万的员工，是世界的顶级服务商之一。它在德国的建筑清洁业务是由 PLURAL 代理的。

我们定期给最高领导层举办研讨会，向他们提供专业技术与组织知识理论与实践方面的知识。比如给他们提供楼面清洁最新技术的培训，通过使用这样的技术会让劳动力成本减少一半，并使清洁的质量得以提高。

对象清洁方式转换为喷洗清洁、编队系统，或部分转换为干清洁给一些领域大大节省了物料成本和劳动力成本。一旦掌握了这些知识，领导层就可以在自己的机制中将其不断复制。我喜欢称其为“自救帮助”。

CCP: 这个听起来真的很有意思。您开始时也提到过，您也为客户工作。这个我们要怎么理解？

Mönnig: 是这样的，为了达到最终的质量并了解建筑清洁和维护的复杂性，客户是关键。如果在分派订单时未考虑到质量以及可行性，服务商



德国汉堡 CGM 清洁管理咨询公司
所有人 Jens Mönnig 先生

是无法满足客户要求的，最后也不会赚到钱。因此我们通过专业的公开招标帮助客户寻找最合适的服务商。对此我们除了价格之外，也会考虑性能值、服务商所使用的技术和他们的工作流程。此外，对可持续的质量来说尤为重要是服务商如何培训自己的员工，以保证始终能达到最好的效果。

只有通过这样的细节分析和专业评估，才能建立委托方和承包商之间友好合作的基础。

CCP: 这是否意味着，您写了标书，其他委托方自己操作？

Mönnig: 不，当然不是。如果合同在执行时出现问题，我们会协助委托方。通常是提供一个书面声明和照片文档。如果了解完整的信息，我们的客户也可以使用我们网络版的检测系统 CLEANGUIDE WEB。我们为此研发了一个基于网络的质量评估系统，委托方和承包商都可以使用这个系统进行清洁检测和作文档记录。这样便能始终确保达到合同约定的质量。

因为清洁工作是由人工完成的，当然有时会发生偏差。服务商可以通过我们的系统进行确定，从而采取必要的优化措施，而客户也能始终得到自己设定的建筑清洁质量水平。

由第三方专家进行的质量检测在德国受到了越来越多的重视。我们现在向许多著名企业提供支持，比如拜耳斯道夫股份公司。我们定期对清洁的结果进行编制和记录。这不仅确保了公司总部的卫生，也保证了像妮维雅、拉贝罗等品牌的生产厂的卫生标准。CGM