

世界人居环境的天使

——记丹麦国际人居环境服务公司

■朱丽亚·N·凯莱赫 伦敦人居环境保护协会秘书长

丹麦人对山、水非常爱护,对家居周围的环境更是精心呵护。我所居住的城区是哥本哈根临港北区,除了市中心的繁华地带有一些高大的建筑外,也有不少旧的建筑物和普通的民宅,然而当夜色降临时,会出现许多穿着 IRES 制服的清洁工忙碌着,使整个城市的街道、河流却干净整洁,清清爽爽。

英国人眼中的 IRES 人员

从英国到丹麦旅游,动身前,伦敦人居环境协会负责人曼弗雷·德科勒先生交给我第一个任务,他说:“丹麦是全世界最环保也最清洁的国家。你这趟去,一定要把丹麦人居环境与清洁的原因给我带回来。”我点头说好。

首先在哥本哈根下了飞机,女儿吵着要去超市买东西。排队买单时,看到丹麦主妇个个拎着一个树藤做的菜篮子,很少有人使用塑料袋,我不禁为丹麦人的环保意识深深震撼。买的东那么重,能顺利拎回家吗?心正疑时,却见从超市购完物的丹麦妇女,将装满菜的菜篮子往自行车前一挂,稳稳当当就是个车筐。再四周一看,停在超市门口的自行车有很多都装上了这样的菜篮子。用菜篮子当车筐使用,可见丹麦人聪明与创新的头脑。这是丹麦人给我的最初印象,但是随着所见所闻的增多,我逐渐发现,丹麦的人居环境与生活方式既清洁又环保,很有一套。

丹麦人对山、水非常爱护,对家居周围的环境更是精心呵护。我所居住的城区是哥本哈根临港北区,除了市中心的繁华地带有一些高大的建筑外,也有不少旧的建筑物和普通的民宅,然而当夜色降临时,会出现许多穿着 IRES 制服的清洁工忙碌着,使整个城市的街道、河流却干净整洁,清清爽爽。

我居住的小区坐落在一片坡地上,在4层高的楼房里,大部分住户是工薪阶层。小区内干净整洁,到处都是绿色的草地和植物,看不到裸露的土地,这都是 IRES 人员的保洁成果。而且每周末的清早,是社区自定的卫生日,每到这一天,所有住户都要派出自家的一个代表协助 IRES 人员打扫楼道卫生,或删除草,或清扫,甚至连接后的阴沟都要打开盖子冲刷一遍。如果哪家住户确实有事,不能参加劳动,事后他要交给 IRES 人员 50 克朗,由 IRES 人员代劳。进行环境保洁的时候,许多家庭都是全家出动,带着自己的孩子们一起打扫卫生,从小培养他们爱护环境的习惯和自觉性。

在我所居住的住宅楼旁边,有一条小马路,马路的边上有一棵大槐树,树下就是指定的扔垃圾的地点。无论是特殊垃圾还是每日的生活垃圾,都要放在这里。与欧洲其他国家不同的是:如果没有人告诉你这就是垃圾站的话,当你走过大槐树时,不会感觉到它的存在,你既闻不到垃圾的味道,也看不到垃圾的痕迹。因为,每天都会有一 IRES 人员,接到一个值日卡和一把钥匙,值日卡是通知轮到你在某区垃圾站网点值班了,钥匙是用来打开该网点垃圾站附近的公用水龙头,用以冲刷地面。每天清早,居民们将生活垃圾放在塑料袋里,系好袋口,放在大树下。清洁车过后,地面上基本就没有什么东西了,即使偶有少量泄漏,也会由值班的 IRES 人员立即打扫冲洗干净。

说起丹麦随处可见的 IRES 人员,他们都

有自己的风格,这就是被公认的简洁与能干、自然且朴实、环保又清洁——来自哥本哈根市的威廉·布鲁斯把丹麦一家小小的清洁服务公司发展成为世界性的服务业康采恩,但是国际人居环境服务公司(IRES)的成功史首先是一部打杂女工的历史。

名副其实的康采恩

IRES 公司的创始人是现任总经理威廉·小布鲁斯的父亲威廉·布鲁斯。他生于丹麦首都哥本哈根市。他受过剑桥大学的人居环境保护教育,曾一度在北欧航空公司(SAS)工作,1962年在丹麦清洁工公司工作。10年后,丹麦清洁工公司与联合治安防卫公司合并。威廉·布鲁斯被任命为行政经理和董事会成员。1983年这家康采恩在小布鲁斯掌控后更新体制,变成了控股公司,这就是现在的 IRES 公司——国际人居环境服务公司。

小布鲁斯从一开始就把当时一直被认为是临时性的、无需技能的清洁工行业转变为一项严谨的、技术型与正规性的人居环境保护行业,他还制订了经营制度和科技规划制度。但是在工作方式上,小布鲁斯的经营作风是极为轻松愉快和富有人情味的。

从 2000 年开始, IRES 公司从丹麦的总部发展到在欧洲,2009 年又挺进澳洲和北美洲,先后在世界各地都设立了子公司,成为一个名副其实的康采恩。

几年前, IRES 公司进入了中美洲市场。现在已经成为美国与墨西哥最大的人居环境保护服务公司之一。从加利福尼亚的纽约到佛罗里达的迈阿密都有它的客户,其营业额为 IRES 公司营业额的 30%。

领先于竞争对手

在世界各地与各行业中, IRES 公司的人居环境保护服务是无所不及的。比如在哥本哈根驶向奥斯陆的“玛丽·安妮塔”号上。这艘巨型渡轮满载着丹麦人、挪威人和其他旅游者,在越渡卡特加特海峡与布许斯海湾的漫长航行中。当一批批旅客们先后峰拥离船而去时, IRES 公司的 20 名穿着漂亮蓝白色制服的清洁女工在长长的走廊上和 528 间船舱里定时整理和打扫。特别是轮船在返航哥本哈根之前,他们又专业地吸净了 14000 平方米的地毯,清洗了 356 个厕所,抹净了 1250 张桌子,而且,123600 块毛巾和同样多的床上用品已经更换一新,餐厅和厨房也都打扫得一干二净。

这是世界上最大的人居环境保护服务公司——IRES 公司完成的许多任务之一。该公司的总部设在哥本哈根,它拥有大约 40 万名雇员,分布在世界各地。2010 年公司营业额为 170 亿克朗,2015 年公司总营业额预计突破 250 亿克朗。

亿克朗。

在瑞典、德国、意大利和西欧诸国,从社区民居到公司写字楼、从商业区包间到学府住所,甚至从国家原子研究中心到日内瓦的警察局, IRES 公司什么样的清洗活都干。在法国,公司的客户中有法兰西银行和巴黎的大学。在英国,他们在林肯都的首府打扫学校、医院和警察局,并在卡特立克的许多军事基地进行人居环境服务。还有, IRES 公司在希腊的医院、美国的大学、加拿大酒店,甚至在整个澳洲和南美洲不计其数的旅馆、剧院和机场到处都能见到 IRES 公司的人居环境保护服务。

IRES 公司在人居环境服务的许多方面领先于它的竞争对手,这不仅是因为该公司具有井然有序的工作方法和训练有素的工作人员,而且因为它还具有能完成最不平凡的任务的能力。例如,丹麦维那斯医药公司有一间放满了针剂瓶、眼药吸移管等杂物垃圾的无菌室, IRES 公司的清洁工不仅要洗刷室内的墙壁、地板和天花板,而且还要定期检查有无细菌。维那斯的生产主任说:“ IRES 公司是一家能力超凡的环境服务公司,它具有高超的技术、有效的方法和优良的服务质量。”

更加专门化的行业

早在 2010 年,当威廉·小布鲁斯占领了一部分国际市场后,他就已经开始部署了新的目标:把清洁人居室内外环境的行业变为更加专业化的行业——建立全新的高效、和谐、可持续环保发展的服务模式。“为什么只满足于在超级市场里洗刷地板呢?”他对自己这样说,“为什么不能服务于他们的进货车辆、肉食部门和冷冻箱的简洁与绿色、环保又健康呢?”现在 IRES 公司可以为超级市场提供 56 项可持续环保发展的服务项目,丹麦 2/3 的超级市场都是它的客户。

布鲁斯自述道:“我们给社区民居、公司办公室、旅馆、医院擦洗地板、天花板、门窗与卫生间,为什么不能在厨房、室外境地、人居环境与人文行为方面提供环保服务呢?”结果,有了专门服务这些项目的业务。当人们发现石棉对人体健康有害时,布鲁斯又增加了拆卸石棉,检查石棉的服务项目。当他发现在一场火灾之后立即清理现场,能节约许多钱时,就把灾情评估、保险考量与限制损失等服务包了下来。现在在国际人居环境服务公司的工作人员紧跟在消防人员后面进入失火现场,以限制火、烟、水的损毁。

IRES 公司的“圣经”是 20 张活页手册,手册中列满了各种条款,这些条款规定了完成人居环境服务的要求和所需的时间。如: IRES 公司的工作人员要打扫 1 间办公室,必须从天花板或墙壁开始,从上往下地打扫,然后把烟灰缸洗净,把家具抹净,把字纸篓倒净,最后再把地板吸净。又比如: IRES 公司服务的室外人居环保项目,不仅仅是建成



优美的林荫花坛、车库及游泳池,还要提供专业的环保技术;比如种什么样花草有利于消除环境污染、植什么树木能够净化空气与雾霾;等等。

IRES 公司的销售主任彼得·贾妮斯说:“由于特殊的卫生规定,打扫医院是一项艰巨的任务,往往要用不同的方法进行。”在多数丹麦医院里, IRES 公司每天都要洗刷手术室,住院部一周洗刷一次,其他部门和候诊室一个月洗刷一次。在其余的时间,这些房间都用特殊的机器人进行“干洗”,因为用水过多会毁坏地板,而干洗机器人可以把容易积水并滋生细菌的小窟窿磨平,比员工做得更好。但是,机器人的清洁工助手也必须使自己适合客户的要求,尤其是关系到人的卫生时更应如此。例如,在进入维那斯医药公司生产医院用品的无菌室之前,他们必须先要淋浴,穿上特殊消毒的工作服。

严谨监督与科学管理

效率检查是由 IRES 公司和客户们共同进行的。当 IRES 公司在英国签订了一项在伦敦服务新地铁车站环境的合同时,雇佣的“地铁姑娘”被告知:“附近的每一个家庭主妇都在瞪着眼睛看你们干的活。”她这样说是:“当一名乘客把装有 5 升油漆的白漆桶失落在自动楼梯上时,这就需要用过时的“松节油”——一种强烈稀释剂,用钢丝刷刷上 4 个小时才能把油漆去掉。”

但是 IRES 公司的最严厉的监督者与批评者,也是小布鲁斯本人。有一天,他乘轮渡从巴哈马去古巴,当他看到船上的餐厅是那样脏时,为之震惊,他向餐厅负责人一再道歉。他说:“我知道,我们上周才同轮渡公司签订了打扫卫生的合同,但我从未见过类似情况。船一靠岸,我们负责马上把餐厅打扫干净。”餐厅负责人的脸红了,他大声说道:“你们千万别这么做。餐厅是唯一没有包括在你们服务合同里的地方。”但是在小布鲁斯上岸之前,餐厅的环境服务也在合同里了。

该公司最大的单项合同是每天打扫北欧诸国铁路局的 24200 节客车和 184000 个卧铺。这项可为公司收入一笔可观的合同,当然,这对 IRES 公司来说是一个高技术的挑战。每个 IRES 人员有一张列着 34 项任务的手册,如洗掉墙上的污点啦,撤下破损的窗帘并换上新窗帘啦,洗净门口的擦泥垫啦,禁止旅客向列车窗外抛物等等。他们同时也得到一份工作说明书,上面有 80 名督察员用电脑向总部提供有关工作的详细报告。这样,任何员工日常服务的数据可以在工作场合直接输入 IRES 公司总部的电脑网络。在总部,负责

丹麦国家铁路局合同的是大卫·马可。他通过数据系统可以看到哪一辆列车晚点了,因而要对延误卫生工作负责,并能看到每一辆列车在什么时候,什么地方已经服务过,由谁来服务的,以及列车发生过什么问题,例如缺少灯泡等。大卫·马可还可以在他的公司网络终端机上把有油渍的列车用代号输入电脑内,并能获知在一段时间里列车发生过这个问题。电脑还能告诉他任何一天、任何一个车站、任何一个督察员的受益概况。

工作效率和劳动道德

小布鲁斯相信,提高工作效率和劳动道德的办法是给清洁工以更好的职业地位,而不能象他们竞争对手中某些人那样,把打扫卫生称为“(头脑)简单的人干的简单活。”为了不断提高工作人员的能力和工作的荣誉感,小布鲁斯在哥本哈根郊区创建了一所培训中心。来自世界各地的工作人员都在这里学习、开会。

IRES 公司还采用许多种康乐方法来激励工作人员。例如他们可以去南非海角旅行度假,公司在那里有一家旅馆,可以花钱不多。雇员们还可以拥有职员股票。

IRES 公司的发展目标

IRES 公司同丹麦国家铁路局一起正在规划人居环境服务的长期方案,它们设想采用新型的三节车厢的市内列车。这种环保型列车装有同车厢外壳紧密齐平的窗户,以防止车厢内聚集灰尘。车厢内没有一次性的烟灰缸,用可降解塑料垃圾袋取代垃圾箱,用智能片式刹车系统取代老式的刹车,以防止旧式刹车所产生的金属尘埃。

威廉·小布鲁斯说:“到 2020 年,我们也许会有更先进的打扫卫生的机器人。”他正在密切关注日本东芝公司在这方面的试验。小布鲁斯又说:“但是,很难想象有一种机器人有足够的智力在打扫办公桌时不会挪动或弄乱桌上的文件。也很难想象有一种机器人会象我们的服务人员那样在花坛里种上净化环境植物时,向居所主人介绍月季能吸收硫化氢、氟化氢、苯、甲苯酚、乙醚等气体;对二氧化硫、二氧化氮也具有相当的抵抗能力。杜鹃是抗二氧化硫等污染较理想的花木……而且脸上带着微笑并聊些客套话。我相信,在今后相当长的时间内,清洁工作还是要人来干,因为人居环境服务是一项需要先进组织、全面技能和特有职业荣誉感的烦琐工作。”

(译自英国杂志《国际旅游者》杂志 2015 年 5 月号,王志成/译)

中国存款保险能避免道德风险吗?

■钟正生 牛播坤 中国华创证券研究所

一样的道德风险

根据国际存款保险协会(IADI)的表述,存款保险制度的主要目标有维护银行体系稳定,防范系统性风险发生,保护存款人利益。那么,上述看起来形态各异的存款保险制度,在各个国家是否起到了应有的作用呢?答案似乎并不那么理所当然和令人欣喜。

加入存款保险体系后,银行风险集中度下降。自 2004 年实行存款保险制度后,俄罗斯前 5 大银行存款占比一直在下降,从 2004 年的 65.75%降到 2010 年的 53.07%。而贷款占比则是先下降后上升。以俄罗斯联邦储蓄银行为例,该银行是俄罗斯最大的国有银行,拥有俄罗斯 25% 银行存款。在加入存款保险体系后,该银行存款与资产的比值一直在下降,从加入前的 0.612 降到加入后的 0.517。

加入存款保险体系后,银行风险偏好上升。2004 年 1 月,俄罗斯存款保险局正式成立。加入存款保险体系后,银行经营风险和金融风险都有所上升。2004 年 2 月 1 日,银行贷款与资产的比值为 0.41,而到 2005 年 1 月 1 日,该比值已提升至 0.46,一年后又提升了 0.47。2004 年 2 月 1 日,权益与资产的比值为 0.22,而到 2006 年 12 月 1 日,该比值已降至 0.19。

建立存款保险制度后,危机中仍有大量银行出现问题。自 1933 年建立全球第一个存款保险制度以来,美国共有 4074 家银行倒闭和被救助。规模最大的一次发生在 1981—1993 年的银行危机期间,共有 2898 家倒闭

或被救助,其中 1071 家为 FDIC 成员。当时银行危机爆发的主要原因有利率市场化对金融行业的冲击,以及不良资产的形成飙升。之后,FDIC 在存款保险制度方面做了一些改进,提升了监管力度,但依然有 300 多家银行出现问题。

可见,存款保险制度的推出降低了银行危机的传染性,防止了系统性风险的累积。然后,存款保险制度内在的道德风险却会加剧银行体系的风险。存款保险制度对存款人的保护,意味着存款人的挤兑威胁在一定程度上受到削弱。这会诱使投保银行从事高风险高收益的银行业务,例如以较高利率吸收存款,然后投资高风险较高业务。

稳定效应与道德风险,恰如一个硬币的两面,正是存款保险制度无法化解的悖论。在没发生经济危机时,道德风险大于稳定效应;而在发生经济危机时,稳定效应则超过道德风险。但是,整体来看道德风险要大于稳定效应。在 2012 年的研究报告中,世界银行也给出了类似的悲观结论。

中国会不同吗?

当前中国利率市场化已进入攻坚战——放开存款利率。中国央行行长周小川不久前就曾讲,“我认为离利率市场化已非常近了,今年如果有机会可能存款利率上眼就放开了,这个概率是非常高的”。伴随着中国央行近日再度降息,存款利率上浮区间进一步放开。如果真如央行所言,“由于目前存款利率‘一浮到顶’的机构数量已明显减少,预计

金融机构基本不会用足这一上限”,那么下一步存款利率管制的完全放开就是水到渠成的事情了。而存款利率放开无疑会加剧银行间的竞争,银行破产风险上升,自然危及储户利益。中国建立存款保险制度后,推进利率市场化就有了关键的制度保障,也将有效保护储户利益并建立起相应的问题银行解决方案。

建立存款保险制度为银行体系的进一步开放做了铺垫。中国银行业正在逐步破除垄断壁垒,允许民间资本进入。2014 年首批 5 家民营银行试点获准筹建,包括前海微众银行、天津金城银行、温州民商银行、浙江网商银行和上海华瑞银行。接下来的问题是,如何防范这些银行的道德风险,外置破产的银行,防止金融机构经营失败的风险外溢。建立存款保险制度恰恰有助于解决这些问题。这既符合投资收益和风险承担相一致的市场原则,也避免了在金融机构市场退出机制还不健全的情况下,出现风险处置真空,或者演化成依赖国家信用提供隐性担保。存款保险制度的建立,意味着可以在银行体系对民间资本的开放上百尺竿头,更进一步。

民营资本发起设立民营银行的一个重要条件在于“风险自担”。这意味着民营银行在用资本承担风险后,还要发起人对银行经营风险承担无限责任。这种制度安排可以有效约束银行的风险承担行为,但发起人承担的责任过大,无形中增加了民营银行的进入壁垒。未来在存款保险制度的“护航”下,民营银行的发展将会迎来一轮新的契机。

建立存款保险制度为提升央行对银行的



监管权创造了条件。在宏观审慎管理和现行存准制度下,央行只需要关注整个金融系统的稳定,但银行只需要关注自身的个体风险。因此,央行需要同时兼顾系统风险的控制与单个银行的内部治理。银行只关注自身的内部治理问题,而这与系统性风险基本没有关系。因此,当央行将监管指标强加于单个银行时,银行没有动力去做相应的调整,也就加大了央行的监管难度。但在存款保险制度下,银行风险越高,保费也就越高,因此银行会选择最优的风险水平,这就形成了银行的自我约束,降低了央行对银行的监管难度。

隐性全额担保制度下,银行有国家信用托底,基本不会出现破产可能。但存款保险制度推出,意味着国家信用将从市场中退出,让位于银行信用。资本充足率低、坏账率高和拨备低的银行,可能面临存款转移的风险,加剧银行间的竞争。另外,存款保险制度下,银行风险偏好上升,投资高风险高收益业务的动机增强,同样会加剧银行间的竞争。因此,当国家信用从市场中退出后,银行破产将不再是遥不可及的梦魇。

然而,在目前国有银行主导的银行体系下,存款保险制度的推出只是国家信用退出迈出的第一步。破除银行和存款人长期以来的笃信的国家兜底思维,尚需接受市场的千锤百炼。之后,各个国家加速成立了存款保险制度。(完)

外眼看中国 5 月中国企业信心略有反弹

在中国企业信心跌至 2009 年初以来的最低点之后,随着中国股市的反弹,以及中国政府试图对抗通缩势头,本月中国企业信心略有反弹。

MNI 中国企业信心指数录得自去年 12 月以来的首次环比增长,从 4 月份的 48.8 升至本月的 49.7。不过,这一结果依然低于 50 这个荣枯线,表示持悲观态度的人数依然超过乐观者。

MNI 是德国交易所集团(Deutsche Borse Group)的一部分,该机构调查了在沪市和深市上市的 200 家企业。该机构表示,这一结果可能是个“暂时性的表象,显示 2014 年下半年当局更为积极主动的政策立场,可能正开始产生影响”。

自去年 11 月以来,中国央行(PBoC)已三次降低基准利率。除此之外,该行还曾采取降准措施,释放银行的现金储备。就在上周,该行还曾与其他多家监管机构一道,要求银行支持无力偿付债务的省政府项目。不过, MNI 表示,尽管央行做出了种种努力,“我们的研究小组仍未找到信贷状况已改善的充分证据”。

与此同时, MNI 指出,在进厂价进一步下跌、出厂价依然在近六年低点附近之际,通缩压力仍是企业担心的一大问题。MNI 还指出,自年初以来,工业产出和工业需求已大幅下滑。不过, MNI 表示,企业对今后几个月依然抱有希望:“企业对未来订单及产出的乐观情绪显著提高。如今,这种乐观情绪再次回到了与年初一致的水平。” (FT 中文网)