

探索公共服务高质量发展的新路径

□ 向春玲 吴 闫 张 雪 胡万玉

公共服务直接关系到民生保障与改善、社会公平与正义，关乎人的全面发展和社会的全面进步。进入新发展阶段，人民群众对公共服务高质量发展的需求不断增强，而公共服务领域仍存在着发展不平衡、不充分等问题。“十四五”规划提出，要加快补齐基本公共服务短板，着力增强非基本公共服务弱项，努力提升公共服务质量和水平，推动城乡区域基本公共服务制度统一、公共服务标准统一、质量水平有效衔接。因此，培育公共服务供给的市场主体，畅通和规范其参与渠道，使服务供需更加匹配，资源配置更趋合理、更加高效，对于当前我国经济社会高质量发展具有重要的现实意义。

充分发挥市场主体在公共服务供给中的作用

“十四五”规划提出要突出政府在基本公共服务供给保障中的主

导作用，探索建立良性竞争机制。一是明确需求。对于希望通过公共服务市场化来改进公共服务供给效率、质量和水平的地方政府，应运用科学的方法明确公共服务市场化的具体需求。二是配置资源。根据自身条件统筹配置包括基础设施、财政资金、市场资源、社会组织等在内的各类资源，确保公共服务市场化需求目标规划可行。三是方案规划。运用各种定性和定量的分析手段和方法，设计出一系列可供选择的方案，并在多个备选方案中确定一个能够最大限度实现既定目标的方案（或方案组合）。四是构建平台。统筹配置各类资源，为项目实施创造条件。五是技术赋能。以数字化带动公共服务升级，引领公共服务走向数字化、数治化。六是孕育生态。引导和鼓励“公共服务运营商”与各界伙伴共谋发展，探索建立良性竞争机制。七是运营管理。结合实际建立服务指南、行为规范、质量承诺、服务记录追溯、服务绩效评价等制度，强化以数字化手段为支撑、以双碳目标为导向的企业高效运营和政府规范监管体系。八是考核评价。加

强顶层组织保障，充分、高效合作推进项目落地。二是多元供给机制。积极引导社会力量广泛参与，促进公共服务资源有效整合。三是要素保障机制。通过完善资金、项目、人才以及制度规范等保障要素，平衡好公众负担和社会资本回报诉求。四是科技支撑机制。打造公共服务治理平台，完善公共服务数字生态，为公共服务标准提升强化技术支撑。五是配套制度机制。结合本地实际，建立健全公共服务标准化体系和制度化规范。六是监督评估机制。制定科学合理评估指标体系，完善行业标准和相应的监测评估、监督考核、动态调整机制，将公共服务市场化项目实施情况尤其是公共服务标准落实情况纳入政府年度工作考核。

推进公共服务高质量发展新实践

城乡公共服务高质量发展需要更多的市场主体积极参与。作为全国首批进入公共服务领域的企业之一，中环洁环境有限公司（简称“中环洁”）持续积极参与公共服务市场化改革，探索供给模式创新，先后实现从“垃圾收集处理服务商”到“城乡环卫服务商”再到“城乡环境及公共服务运营商”的跃迁。截至目前先后助力14个城市（区）荣获“全国文明城市”“国家卫生城市”称号，中标项目合同额超200亿元。为更好践行社会企业使命，提升公共服务水平，中环洁持续探索，走出了转型发展的新路。

纵向延伸业务多元一体化。在做精做深环卫主营业务的基础上，中环洁积极推动产业链向上下游拓展，着力实现装备定制研发、垃圾分类、中转站建设运营、垃圾资源化及资源化利用PPP（Public—Private—Partnership 公私合作模式）项目。秉承“打造全生命周期生态闭环”的理念，从垃圾产生到消亡全过程，搭建前、中、后端的高效执行体系，利用智慧化手段分层管理，让政府推动管控、区域统筹规划、企业专业服务层层深入、有机结合，通力解决垃圾分类难题。

推动“1+4+X”公共服务融合升级。立足“城乡环境及公共服务运营商”的职能使命，中环洁提供“1+4+X”的全方位、全链条、清单式、定制化的公共产品与服务。“1”即城乡环境综合服务，主要包括环境卫生、市政管养、绿化养护、垃圾分类、应急保障等；“4”即城市管理综合服务，主要包括社区管理（无物业小区保洁、劝导服务、共建共享）、空间管理（治安秩序、交通秩序、市容市貌、露天市场）、资产经营（公共停车、户外广告、区域监控、集市服务、公有房产经营）、数字管理（数字公共管理平台）等；“X”即根据各地政府部门公共服务市场化改革需求及预算，依托自身资本、运营、人才、技术等优势，提供定制化服务，拓宽服务边界、创新服务模式、丰富服务业态。

提供专业精益综合服务管理解决方案。中环洁从管理服务系统的



提供近30000个工作岗位，以人为本，注重人才培养

化、作业服务精细化、运营监管数字化、人才团队专业化、装备机械定制化、价值体系生态化六大维度培养核心能力，推动城乡公共服务的体制改革、碎片化整合。根据各地政府需求提供全生命周期解决方案，助力城乡公共服务运营从分散向全域综合一体化转型。同时还携手行业内外合作伙伴，探索行业发展模式创新、行业科技创新，努力提升行业管理的科学化、精细化、智能化水平，实现产业协同、板块联动，共同为各地政府提供个性化的一揽子公共服务综合解决方案。

彰显和谐生态、以人为本的社会责任担当。中环洁以创造、守护美好生活为己任，积极履行ESG（Environmental 环境、Social 社会与Governance 治理的缩写）企业责任。在生态效益方面，运营项目日清运垃圾超10000吨，日均减少二氧化碳排放近3000吨；社会效益

方面，持续助力精准脱贫、扩大社会就业，累计提供近30000个工作岗位，同时以尊重劳动价值、关心员工成长价值为价值遵循，致力于为从业者提供劳动的尊严和体面的生活；公司治理方面，建立完善的风险控制、规范管理、内部审计机制，对项目进行全生命周期风险管理，通过全员线上管理，提升全员合规意识；经济效益方面，通过产业协作生态平台的打造，有效带动产业链条中相关市场主体发展，共同促进经济发展。

实现公共服务高质量发展，需要不断深化改革，创新公共服务供给方式。当前一批公共服务的合作供应商、优质运营商正在成长起来，为公共服务资源配置更趋合理、公共服务运营更加高效、公共服务内容更加丰富进行不断探索创新，为提高人民的生活品质，增进民生福祉作出应有贡献。



劝导服务

体地位，推动非基本公共服务提供主体多元化、提供方式多样化。鼓励社会力量通过公建民营、政府购买服务、政府和社会资本合作等方式参与公共服务供给。同时，推动公共服务市场运营也是深化政府职能转变，提升公共服务效能的重要举措。

公共服务市场化运营需要建立一个科学、完备、闭环的实施方案。一是明确需求。对于希望通过

强社会公众的监督参与，建立健全公共服务考核评价机制，定期对公共服务市场化实施情况开展客观评估，强化评估结果运用，通过考核评价提升项目实施质量和水平。

开展公共服务市场化供给的地方政府，应建立科学有效的城乡公共服务实施机制，改善人财物等基础条件，以推动规划目标顺利实现，确保公共服务制度高效运转。一是统筹协调机制。各级政府应加



智慧环卫



防疫消杀



垃圾收运



绿化养护



市政管养



水域保洁



应急抢险

