

动作、用语样样规范 景德镇北管理所塑优质品牌



景德镇北管理所打造特色服务品牌。

“全国青年文明号、全国工人先锋号、全国五一巾帼标兵岗、全国青年安全生产示范岗、国家级职工书屋、省级文明单位……”这么多的荣誉称号集中在一个全体员工平均年龄只有29岁的高速公路基层管理所——江西省高速公路投资集团有限责任公司景德镇北管理所。

景德镇北管理所下属管辖北收费站、湘湖收费站和养护站,现有员工68人。这个年轻的团队,用他们的劳动热情和创造活力,以“一流工作、一流服务、一流业绩、一流团队”为工作目标,不断强化自身素质、提高服务水平上下功夫,赢得了司乘人员的好评。

“礼仪景整黄·微笑在景北”是景德镇北管理所响应景德镇管理中心号召,打造高速公路特色服务品牌、提供优质高效服务的大胆创新和尝试。为打造好这一品牌,景德镇北管理所积极创新管理模式,将精细化管理运用到收费管理中,从而实现了管理模式由经验型向科学型转变,由粗放型管理向精细化管理转变。

在收费服务方面,景德镇北管理所实行“走出去,引进来”的方针,通过外出学习、组织考察、咨询专家和召开研讨会等多种形式,结合实际情况制定了《收费服务精细化管理规范标准》,并在具体应用中不断修改完善,使之更具指导性、针对性和可行性。同时,景德镇北管理所在收费操作流程方面,从坐姿、手势、微笑、眼神、文明用语等方面下功夫,使操作更具体化、流程更规范化、服务更人性化。在车辆驶入道口时,景德镇北管理所的收费员用标准的手势、甜美的微笑、亲切的问候在5秒内准确完成入口发卡工作,20秒内完成出口收费工作。

为进一步彰显品牌特色,景德镇北管理所组建了一个由6名女收费员组成的瓷都青花女子班,班员全部通过竞争选拔上岗,形象气质好,业务技能强,综合素质高,给过往司乘人员留下深刻印象,被称为“最美微笑、最优服务”,并获得全国“五一巾帼标兵岗”荣誉称号。

为激发员工的潜能和活力,提高员工业务技能和素质,长期以来,景德镇北管理所广泛开展岗位大练兵、三优三差评比竞赛活动,让员工务必做到“五多”:一是多记,让收费员牢记车牌车型,看谁在规定时间内记住的车型车牌最多最准确;二是多练,看谁在规定时间内人工输入车型车牌最多最准确,点钞验钞找零的速度最快最准确;三是多看,采取审带回头看的形式,看谁的手势、文明用语、微笑动作最规范最标准;四是多学,通过开展理论学习与业务培训相结合、岗位实践学习等活动看谁学的最好;五是多帮,通过班长帮班员,先进帮后进,老员工帮新员工的方式,看谁帮的最好最多。 万庭慧 景北宣

中国梦·劳动美 江西交通职工展风采

本报讯(特约记者 雷声猛 通讯员 胡莎)日前,“中国梦·劳动美”江西省交通职工特色文化展示比赛圆满结束。此次比赛共有参赛节目25个,经专家组评审,评选出一等奖3名、二等奖5名、三等奖8名,优秀奖奖若干名。

为丰富党的群众路线教育实践活动的形式,展示江西交通运输行业职工文化建设取得的成果,7月至10月,江西省交通运输厅举办了“中国梦·劳动美”全省交通职工特色文化展示比赛。此次比赛以“创业、创新、奋斗、梦想”为主题,各单位加强领导、精心组织、挖掘题材、创新形式,选送的节目表演形式新颖,内容丰富多采,特色亮点鲜明,通过多种办法扩大职工参与范围,让普通一线职工登上展示的舞台,较好地展示了交通职工的风采。

中国驰名商标 温馨心士 本版由本报通联发行部主办 交运集团(青岛)协办 电话:010-64246874 邮箱:t@zgjt.com QQ群:224720340

市场运作 科学管理 优质服务 江西建成11个市级综合养护中心

□通讯员 毛涛 本报记者 张永康

为综合养护中心的车辆安装GPS定位系统、通过屏幕上闪烁的指示灯了解车辆所处位置、遇到突发情况就近调动车辆机械……这是江西公路部门在建设综合养护中心过程中进行的积极有益探索。

按照规划,“十二五”期间,江西省将建成50个集养护、应急、服务于于一体的“三位一体”的普通干线综合养护中心,分布于全省11个设区市,设置于普通干线或重要支线附近。江西先行建设的20个市级综合养护中心已全面开工,其中11个市级综合养护中心已全面建成并投产,产生了积极的社会效益;其余30个县级综合养护中心将继续逐年安排实施。

借鉴“一种三养”模式

记者日前来到上高综合养护中心,工作人员介绍道,现在公路养护机械化程度大大提高,以往在公路上搭起支架烧热沥青、浓烟滚滚的场面已经不见了。上高综合养护中心设有沥青拌和站、乳化沥青站、冷补制配等设备,储物仓库有备用的沥青冷料,可在路面出现坑槽或病害时进行及时修补,大大提高了养护效率,减少了对原材料的浪费。另外,南昌昌万、吉安永阳、新余渝水等部分综合养护中心是在原有道班、收费站和物资管理站的基础上改扩建而成,不仅节约了土地资源,而且减少了征地拆迁的费用。

据了解,一些养护中心借鉴了道班“一种三养”模式,后院不仅种植了蔬菜,而且养了家禽,这些蔬菜都是没添加农药的绿色食品,养的家禽全是人工喂养,不仅可以使职工吃得放心,还可以丰富职工的文化生活,在种养的过程中体会到劳动创造果实的乐趣,同时,绿色植物也为综合养护中心增添了一道亮丽的风景线。

也为综合养护中心增添了一道亮丽的风景线。

走市场化运作道路

综合养护中心建成之后如何运转?宜春三个养护中心,不仅有大型的机械化设备,还有堆积的沙石和混凝土搅拌站,宜春市公路局负责人告诉记者,这是他们积极开拓市场进行的有益尝试,建成养护中心,添置设备不难,但是如果养护机械闲置不用的话,不仅会浪费大量资源,而且会增加养护成本,所以要走市场化路线,通过市场的途径探索生存之道。

养护中心内已经建成了黑站和白站,储存了细沙、片石等原材料,通过混凝土搅拌站生产水泥,既可以满足日常公路养护大中修的需要,还可为当地的市政工程、房地产建设提供原材料,把机械设备通过租赁的方式承租出去。一系列方法大大提高了设

备的利用率,激发了职工的积极性,提高了市场竞争力,综合养护中心找到了走市场化的正确道路。

车辆装载GPS系统

在赣西公路综合养护中心,记者看到一个大屏幕,上面显示着赣西地区地图,指示灯在闪烁跳跃。据了解,赣西公路综合养护中心主要承担宜春中心城区320国道及樟排线共25公里的日常养护工作和赣西境内紧急救援任务,为每辆车装载了GPS定位系统,通过大屏幕能清晰地看到车辆所处位置,红色的指示灯表示车辆在运转,绿色的指示灯表示车辆在休息。

如果遇到突发事故,能及时就近调配吊车、泵车、铲车等赶到事故现场,可大大提高事故救援的便利性和可靠性,真正发挥应急救援的作用。赣西公路综合养护中心负责人说:“有一次沪昆高速公路路面突发坍塌

事故,给320国道带来巨大的车流压力,我们连夜调集附近机械设备对桥梁进行加固,并对车辆进行超限超载治理,及时有效地分流了车流,保障了公路的畅通和安全。”

提供满意的公路服务

综合养护中心的服务功能是保障,记者看到,大部分已经建成的综合养护中心设有服务区,服务区内不仅有小型超市为过往司机和乘客提供生活用品,还配有加水加油站、汽车维修站、停车场和餐饮场所等服务设施。

“有一天晚上,一辆外地中巴停在养护中心服务区门口,车上的一位乘客的孩子发高烧,司机向我们求助,我们为这孩子请来医生,并安排孩子在这里安顿休息。”高安综合养护中心负责人说,在下一步的工作中,他们将进一步完善服务设施,为司乘人员提供满意的公路服务。

以文化人 路畅人和 ——江西高速公路“映山红”文化品牌创建侧记

随着交通运输行业文化事业的蓬勃发展,高速公路文化建设迎来了新的春天。

在江西高速公路企业文化体系框架下,管辖着423公里高速公路的江西省高速公路投资集团有限责任公司泰和管理中心(简称泰和管理中心),从2009年开始在文化建设方面进行了有益的探索和实践,“映山红”文化品牌在此过程中孕育而生。

文而化之

映山红既是江西省的省花,又是井冈山的市花,地域特色鲜明。结合地处井冈山下特殊地理位置,泰和管理中心选择了“映山红”这个极具代表性的名字作为文化品牌的名称。

通过系统地对自身文化进行深入挖掘和总结提炼,泰和管理中心



泰和管理中心推行值班站长制,为司乘人员提供面对面服务。

制定了《企业文化发展纲要》以及企业文化建设方案,编制并印发了《企业文化手册》,提炼出企业愿景、企业宗旨、企业精神、文化理念等企业文化理念体系。

针对文化品牌的宣传贯彻,泰和管理中心扎实推进精细化管理,编制并印发了《精细化管理手册》,形成了完整的精细化管理体系和品牌行为体系。

泰和管理中心通过创建“映山红”文化品牌,形成了星级收费站、客服平台、流动服务车、爱心基金“四位一体”的高品质服务体系,让司乘人员在所辖高速公路行驶全程无忧;将文化融入管理,以文化引领员工,实现了工作的精益求精和员工队伍的和谐稳定,使企业文化得到干部职工的广泛认同,呈现欣欣向荣的可喜气象。

全程无忧

“真诚服务,全程无忧”是“映山红”品牌的服务理念。

成立“映山红”客服平台、开通流动服务车、成立救助车主用户爱心基金、启动星级收费站创建、开展“映山红”志愿服务点建设……2009年以来,泰和管理中心通过持续不断推出服务车主的创新举措,构建起以客服平台、流动服务车、爱心基金、星级收费站为主体的“四位一体”的服务体系,让大家畅行在所辖高速公路时全程无忧。

2013年6月24日傍晚,一辆货车从井冈山山营村出发,行驶至井冈山红旗广场时刹车突然失灵,“急出了一身冷汗”的车主到“映山红”便民服务站求助,值班站长田正霞引导车主将车开进收费站院内,一边用水管给车辆降温,一边联系修理厂。在车辆维修过程中,田正霞还为车主准备了食物,缓解车主的焦急情绪。临行时,车主对收费站的“星级”服务赞叹不已。

几年来,泰和管理中心客服平台已接听车主咨询、求助电话2万多人次,爱心基金募集善款2万余元,流动服务车行驶31.5万余公里,帮助车主千余人次。今年,泰和管理中心发行了“映

山红”VIP卡,成立了客户经理队伍,会员可享受实时路况信息查询、预约优先通行、紧急情况救助、积分兑换礼品、特约商户打折以及短暂休息、电脑上网、手机充电、报刊阅读、信息咨询等服务。

路畅人和

2005年3月31日,泰井高速公路建成通车后,泰和管理中心加强了道路养护管理,推进了养护标准化建设,新建了2个应急物资储备基地,组建了应急救援队伍,全力保障泰井高速公路安全畅通,为沿线经济社会发展贡献力量。同时,泰和管理中心积极开展捐助助学、扶贫济困等活动,以实际行动奉献社会。

家住泰和县澄江镇大塘村的肖玉英在校表现优秀,学习成绩一直在班上名列前茅,但她父亲病重致残、母亲体弱多病,生活非常贫困。得知这一情况后,2011年起,泰和管理中心主动联系当地妇联对其进行资助,定期看望肖玉英,并送去助学资金和学习用品。

此外,泰和管理中心积极支持新农村建设。由于受自然条件等因素制约,泰和县螺溪镇建丰筠川自然村一直没有一条像样的出行道路,村民们出行常常是“晴天一身灰,雨天一身泥”。修建一条干净、整洁的公路一直是村民们多年来的愿望。2012年2月,在泰和管理中心的援建下,村民们出行难题得到解决。泰和管理中心总经理段卫党说:“如果说企业文化是一棵参天大树,那么‘映山红’品牌就是这棵大树结出的硕果。‘映山红’品牌正以其独特的魅力不断传递着交通运输行业的核心价值。” 温荣生 王平

梨温高速:动真格 讲真话 见真情

是花心思搞过场、按部就班走形式,还是实实在在做调研、找问题、照镜子?党的群众路线教育实践活动专题民主生活会正在进行,怎样对照实际效果进行剖析?在江西交通基层单位梨温高速公路公司,这些问题别有一番解答。

“翻箱倒柜”找问题

“真要让大家直接提意见很难,大多是谈一谈工作问题、生活问题,浅尝辄止。”梨温高速公路公司党委书记说,这给查找问题增加了不少难度。

梨温高速公路公司党委认为,要实现“翻箱倒柜”找问题,而实现“翻箱倒柜”要以大量细致琐碎的工作为基础。在实际活动中,党委班子成员做得最多的一件事就是分析,根据问题表象分析深层原因。除了“规定动作”外,不少党委班子成员仔细翻阅员工谈心谈话记录本,并就记录中出现的情况与公司管理思路、分管工作、自身不足对号入座,对照检查。一本谈心记录本上写到:宿舍老旧,卫生间墙体漏水,给生活带来不便。带着这个问题,梨温高速公路公司挂点干部在党委会提交分析,认为情况普遍存在,通过专项调查,最后为70余间员工宿舍墙体进行



梨温高速公路公司广泛征求群众意见建议。

了专项整改。查找问题善从细处着手,更要着眼全局。有员工反映,少数制度已不合时宜,有些制度存在形式主义。梨温高速公路公司党委要求把316项制度都翻出来,做到“缺的补,空的建,不适当的都整改完善”。活动开展以来,梨温高速公路

公司党委反复征求意见建议,发现问题119项,其中不少是以往工作中忽视了的问题。员工说,放在柜子里的东西都拿出来晒晒,查找问题,还真是不留死角动真格。抛开“情面”提意见 每个党委委员的对照检查材料

都很多,班子的对照检查材料更多。活动开展以来,梨温高速公路公司党委班子成员通过“上级提、群众帮、相互点”等形式,对照“四风”问题深度反省,找缺点不给自己“留面子”。有的党委委员说,管不住嘴,不看时间喝酒;有的党委委员说,

管不住手,接受过下属的土特产;有的党委委员说,吃“小食堂”,有特权思想……党委委员谈到敏感问题都抱着“惩前毖后”的理念,对自己下“狠手”,帮同事找问题,不怕伤情分。有正职领导批评副职干部脾气不好,工作方式简单粗暴,有“骂人骂到哭,训人训到跳”的行为。有副职干部对正职领导坦言,有时没有征求意见建议,“一言堂”情况不少。

“欢迎各位提出宝贵意见,只要一切从公心出发,从有利于班子团结的角度出发,从有利于自我成长的角度出发,就有则改之,无则加勉。”梨温高速公路公司主要负责人说。

话到深处铸真情

“道吾恶者为吾师”,这句话成为班子之间相互交心的诠释和写照。

晚餐之后,梨温高速公路公司党委班子成员在院里散步,谈工作谈生活,而谁能想到,就在下午的谈心谈话中,他们曾为某个话题红了脸,恼了火,动了气呢?

“其实我是下不来台,当时有点失态对不住啊。”饭后一句话,尽释前嫌,其实,这种私密下的沟通,更加融洽了彼此之间的关系。梨温高速公路公司党委认为,有争执才有共同的目标,话到深处,工作关系变成朋友关系。而让你脸红出汗、直白了当说你的缺点,不怕得罪你的,才是“诤友”。

一次群众路线的实践,找回了真情实感,密切了干群联系,增进了班子团结,找出了发展桎梏,更勾勒出了和谐进步的蓝图。

胡丹 朱沛东 本版图片由 本报驻江西记者站 提供