

# 温馨旅途 情满北站

## ——济宁汽车北站服务品牌创建之路



济宁汽车北站隶属于济宁交运集团，是一座综合性、现代化的国家一级汽车客运站。自2001年投入使用以来，现已通过ISO9001-2008质量管理体系认证。该站现有职工139人，其中90%的职工拥有大专及以上学历，青年职工占总人数的80%。汽车北站现拥有营运线路50余条，营运范围辐射北京、上海、河北、河南、江苏、浙江、广西、海南等17个省，217个县市。进站班车240余部，每天始发班次500余个，日均发送旅客8000人次，成为济宁重要的客货集散地。

北站领导班子紧紧围绕集团公司经营战略目标要求，认真分析，制定了“开拓创新、锐意进取、团结协作、无私奉献”的“十六字”经营方针。带领广大干部职工，改变管理模式，更新经营理念，实施客货并举，发展多种经营，力推“明星”策略，以科学管理树立企业形象的名牌创建之路。



今年3月济宁汽车北站荣获“全国巾帼文明岗”荣誉称号。

### 擦亮车站窗口 叫响服务品牌

自2006年6月1日独立运营以后，北站面向社会广泛开展服务品牌征集活动，共收集来自全国的作品813件，经过严格把关、精挑细选，最终选出了贴近车站文化、体现人性关怀的——“温馨旅途，情满北站”作为北站服务品牌，并于2007年6月1日，隆重召开了“服务创品牌”动员大会，成立了为旅客提供综合性服务的专职服务班——“明星服务班”。服务人员通过岗位模拟表演，情景再现了各个岗位的服务过程，评选出北站服务形象

大使和服务明星，全面启动服务创品牌活动。

“品牌是企业的灵魂，品牌发展走过的道路就是一个企业的成长之路，品牌发展从本质上讲就是企业经营发展的延续。”“温馨旅途，情满北站”服务品牌从诞生之日起就成了经营发展的理念，也是我们服务宗旨的体现，也是我们前进和发展的方向。”济宁汽车北站站长申国芹表示。

品牌的塑造，要靠员工精细和创新的工作来体现。为了打造

好这一品牌，北站提出了“服务无止境，满意是标准”的服务理念，通过企业文化和管理创新来塑造管理行为和员工行为，努力打造“星级服务”新理念。为此，北站建立长效学习机制，注重员工素质培养是北站创建学习型班组，争做知识型员工的工作重点。坚持开展了以学政治、学礼仪、学业务、学文化、学技能为内容的“五学”活动，坚持“三个一”学习法：即每日一问、每月一考、每季一评，以及“三位一体”的学习模式既岗位学习、集中培训、

社会教育，来调动员工和班组创先争优的热情，提高职工的劳动技能。

为促进车站文化建设，增添企业活力。2010年创办了车站文刊《北站之声》，为职工搭建了相互学习、相互交流的平台，通过举办演讲比赛、服务礼仪展示、文艺联欢会、趣味运动会、拓展训练等活动丰富职工文化生活。现在，在北站学习氛围浓厚，形成了讲学习、讲礼仪的良好风气，树立了“团结务实敬业，学习创新超越”的北站职工新形象。

### 明星服务班组 亮点中的亮点

好的品牌形象，还需要亮点增色。为此，济宁汽车站以“明星服务班”为服务亮点，设立了旅客服务中心、特困旅客救助基金，推出儿童亲情护送、重点旅客绿色通道、双语服务、电话订票和上门送票、旅游咨询业务，配备了手机加油站、爱心伞、宝座椅，通过三车服务、亲情微笑服务、“一米线”主动服务、“首问负责制”等智能化服务手段，用优质服务擦亮窗口，以实际行动诠释文明。

同时把每年的4月15日-5月14日设为“服务礼仪展示月”，期间以形式多样的职工劳动竞赛为载体，秉承“服务源自真诚，满意源自细节”的服务理念，设立“明星服务示范岗”，通过讲礼仪、学礼仪、规范服务行为，争当服务形象大使、服务明星及岗位能手活动，拉近服务距离，提升整体服务能力。

明星服务班组以“情”为纽带，推行情感化服务，如开展“送福到家”、“冬送姜汤，夏送凉”活

动；春运期间向旅客表演《相亲相爱一家人》手语舞，真正让旅客感受到“家”的温馨；母亲节开展“关爱贫困母亲鲜花义卖”活动；圣诞节、“六一”儿童节，给小朋友发放礼物。

在服务和品牌创建过程中，济宁汽车北站探索出了“七心、五感”服务法。对待老年乘客要贴心，就像对待自己的长辈一样；对待特殊旅客要细心，设身处地为旅客着

想；对待农民工旅客要诚心，让他们感受到服务的真诚；对待外地旅客要热心，提供更周到的服务；对待“儿童亲情护送”业务要让家长放心，解后顾之忧；对待普通旅客要舒心，为他们提供温馨的乘车环境；对待醉酒旅客要耐心，避免误会冲突；让旅客在北站乘车具有“舒适感、方便感、亲切感、安全感、满意感”，用真情诠释“温馨旅途 情满北站”服务品牌。

### 坚持品牌创建 企业阔步发展

汽车北站按照一级站标准，开放式二层设计，环境优美、技术先进、功能完善、设施齐全、适用性强、人性化程度高。充分考虑到旅客进站、购票、候车、检票、乘车、出站等一系列客运生产过程的连续性和方便性，有专人进行引导，并配有2个无障碍进站通道、电子显示大屏幕、触摸式班次查询系统、手机

充电站、阅报栏、公用电话、婴儿车、宝座椅、爱心伞、残疾人轮椅、行李手推车、自动饮水机、舒适美观的旅客休息座椅、多功能桌等人性化服务设施。

在创建“温馨旅途，情满北站”品牌过程中，汽车北站将营销看做是“温馨旅途，情满北站”品牌发展的催化剂。为此专门成立“宁运快货”营销中心，将每年

的3月份定为“宁运快货市场营销月”，采取了社会发放宣传彩页和上门走访的宣传方式，深入到户，对我站货运线路、上门接送货、代收货款、兑付运费等业务进行全面的宣传。另外北站加大对车站客运业务的宣传营销，定期对工地、厂矿、学校进行走访，建立大客户档案，巩固老客户，开发新客户，并

推出的“周末一日游”业务、旅游专线业务、旅游包车业务、“学子直通车”、“民工直通车”业务，极大地方便了市民出行。“周末一日游”业务填补了济宁旅游市场的空白，促进了旅游业发展也提升了济宁城市形象。济宁汽车北站通过近五年的服务品牌建设，经济效益和社会效益实现了稳步增长。



济宁汽车北站党支部书记、站长申国芹

“品牌是企业的灵魂，品牌发展走过的道路就是一个企业的成长之路，品牌发展从本质上讲就是企业经营发展的延续。”济宁汽车北站中国芹站长表示，品牌发展需要全体员工共同努力打造。在全站干部职工的共同努力下，北站先后被授予“诚信中国·诚信示范单位、全国交通运输客运行业优质服务示范车站、省级文明单位、省百强诚信站、省优质服务先进单位、济宁市价格诚信单位、济宁市消费者满意单位、济宁市优质服务客运站、济宁市慈善工作先进单位等荣誉称号。

北站的“明星服务班”也被授予“全国巾帼文明示范岗”、山东省“用户服务满意明星班组”、山东省工人先锋号、济宁市“青年文明岗”、济宁市青年安全示范岗等一系列荣誉称号。

车站在自身发展的同时，积极履行社会责任。2007年2月组建“汽车北站慈善义工团”以来，定期到社会福利院、养老院奉献爱心，4年来，组织职工参与助残扶贫、春蕾计划、爱心助学、抗震救灾、抗旱捐款等社会公益活动达30余次，这些公益活动的开展陶冶了职工情操，增强了企业的品牌荣誉感，更体现了品牌企业强烈的社会的责任感。



济宁汽车北站近期荣获的荣誉。