



与资助的贫困山区儿童共同游乐。

每年投30多万鼓励司机做公益

——记荣获“全国五一劳动奖状”的济南公交恒通出租车公司

出租车行业是交通运输行业保障改善民生、服务人民群众出行的重要“窗口”。近年来,济南恒通汽车服务股份有限公司(以下简称恒通出租车公司)在省、市总工会,交通运输局和济南公交总公司等各级工会的领导下,认真履行工会职责,维护职工合法权益,严格公司管理,诚信服务乘客,爱心服务社会,在业内创造出一个又一个令人瞩目的业绩。日前,这个不断创新、积极向上的集体被全国总工会授予全国五一劳动奖状,成为全国出租车行业创建和谐劳动企业的典范。

本报通讯员 赵东云 张静茹

内强基础 提升管理

成立于1993年8月的恒通出租车公司,是济南市公共交通总公司的全资子公司,也是济南市最早实行规模化、集约化、公司化经营的城市客运出租汽车服务企业之一,公司车辆规模现居全市行业第二位。

“没有规矩不成方圆”。恒通公司从成立之初,就把建章立制作为企业管理的基础工作,从公司的管理制度、管理人员的行为规范、管理工作流程到出租车驾驶员的从业资格、驾驶员服务标准和服务规范等,不断更新完善,逐步建立起完整的现代企业管理体系。公司经理多次亲自带队,到大正、黄金、大众等兄弟出租车公司学习先进经验,不断用先进的管理制度和管理经验来提升公司的现代化管理水平。

针对济南市民反映较多的高峰期打车难问题,恒通出租车公司采取利用信息监控系统督查和补贴奖励双管齐下的措施进行缓解,不但全面实现了行业主管部门“高峰期出车率要达到85%以上”的“硬杠杠”,还将这一指标继续提升达到90%以上,有效提高了公司高峰期出车率。

为适应网络化、信息化时代出租车公司的管理需要,公司投资20多万元建立了监控中心系统,实现与客运管理中心监控系统的联网与对接,可随时为驾驶员提供安全、服务等提醒通知服务,告知驾驶员道路通行情况,提高驾驶员的营运效率。

多年持之以恒抓管理,使恒通出租车公司从最初的粗放、无序管理中一步步成长,现已成为济南业内公认的龙头企业,在全

省乃至全国范围内也已小有名气。公司通过了ISO9001质量体系认证,连续多年荣获济南市出租汽车行业服务质量信誉考核AAA级企业称号。2013年,在山东省客运出租行业率先通过交通运输部《城市客运出租行业安全标准化达标》一级企业的考评,成为济南市出租行业唯一通过《安全标准化》一级企业达标的城市出租客运经营主体。

和谐办企 优质服务

依托“济南公交”几十年深厚的文化内涵积淀,恒通出租车公司把员工教育与公交企业文化建设紧密结合,把“让乘客满意,让政府放心,让员工快乐,为社会奉献”“三让一为”的核心价值观、开拓务实诚信和谐的企业精神、“优质服务永恒 安全便利畅通”的经营服务理念融入到日常的教育培训中,渗透到每一名员工的思想里。

“机关为基层,基层为一线,一线为乘客”,恒通出租车公司创造性地提出了层级递进服务思想,每年投入50余万元,为驾驶员做好事、解难事。“为驾驶员服务好,驾驶员才能为乘客服务好。”公司相关负责人表示。

驾驶员是出租车公司最宝贵的财富。恒通出租车公司以构建和谐劳动关系为出发点和立足点,充分发挥工会组织作用,维护驾驶员合法权益。公司工会从驾驶员的切身利益出发,为全部驾驶员签订了承包合同,与部分驾驶员签订了劳动合同,还成立了驾驶员工会和“青年先锋突击队”。

在恒通出租车公司,驾驶员们可以享受到高效快捷的办证办卡、教育培训、服务咨询等优质服务。公司为驾驶员设立了专用会议室、休息室、娱乐室、健身

房、阅览室,还为他们建起了济南首家“的士餐厅”,让驾驶员可以在繁重的营运间歇吃上一口热乎的中午饭。

在恒通出租车公司,驾驶员可以统一制作并免费清洗车座套,免费清洗车辆,免费清洗工装;无论谁家有了红白喜事,公司领导都要到场;无论谁家出了变故或是遇到困难,公司会第一时间送上慰问金。驾驶员过生日,公司会为他们送上生日蛋糕和祝福;每年春节,公司都会为驾驶员准备福利礼品,让他们开心过年。

雷锋车队 铸就品牌

品牌战略不仅能提升企业知名度,吸引客源,扩大市场占有率,同时也是一个企业管理水平的综合体现。多年来,恒通出租车公司充分发挥国有企业的优势,把职工思想政治工作和企业文化建设工作结合起来,用“雷锋精神”塑造公司形象,增强企业凝聚力,提高企业竞争力,努力铸造“恒通”服务品牌。

2000年3月4日,恒通出租车公司在济南市出租行业内推出首个学雷锋志愿服务集体——“雷锋车队”,从此,雷锋精神就成为恒通出租车公司孜孜以求、追寻不渝的精神内核。成立伊始,雷锋车队便向社会公开服务承诺,为老弱病残孕等特殊群体提供半价服务,为重残、重疾乘客提供免费上门服务。15年来,雷锋车队队员严格遵守车队规则,认真履行承诺,不计较个人得失,扶老助残,济危扶困、见义勇为、义务奉献,积极参加社会公益活动,从组建至今,涌现出助人为乐、拾金不昧、见义勇为等好人好事3000余人次。

在雷锋车队的影射下,公司驾驶员又陆续自发成立了“爱心



每年举办的士节,让驾驶员展示自己,陶冶情操。



开办的士餐厅,为驾驶员提供可口放心的饭菜。

车队”、“巾帼车队”、“拥军车队”等品牌车队,像雷锋车队一样,为乘客提供优质服务。品牌服务战略为树立公司形象,促进行业服务水平、展示出租车行业风采发挥了积极的推动作用。

为了鼓励驾驶员积极参与公益事业、为社会奉献,恒通出租车公司制定了补偿奖励机制,凡驾驶员参加公益活动和开展献爱心活动等,公司都给予驾驶员一定的补贴。仅此一项,公司年投入资金就达30余万元。

近年来,公司不断提升服务水平;积极组织参与文明交通、绿色环保、学雷锋献爱心等社会

公益活动。与敬老院、福利院、贫困山区儿童等成立帮扶对子,不仅每逢节假日登门看望服务,还每年定期免费带老人和孩子到市区旅游观光,让他们感受城市的美好和温暖的温暖。每年的中高考,他们为考生提供免费服务,忙碌在大街小巷,比考生还紧张;逢年过节,探望孤寡,扶助孤残,他们比居委会还积极热心;抗震救灾、抗洪抢险、捐款捐物、奉献爱心……恒通出租车公司始终走在前列,以实际行动,履行着企业使命,践行着为人民服务的宗旨,彰显着行业风采,赢得了一项项殊荣。