魅力兖州 创刊号

创优质服务品牌 建一流服务窗口

——记前进中的兖州汽车站

兖州汽车站隶属于山东省济宁交通运输集团有限公司，是一个集客、货运输服务于一体的综合型汽车站。车站现有员工166人，营运客车100余部，营运里程6000余公里，营运范围辐射10省96个县市，每天发送班车320余班次，日旅客发送量6000余人次，客流高峰时达10000余人次。作为兖州市的公路客运枢纽和精神文明建设的前沿阵地，近年来，兖州汽车站大力开展了创省级服务名牌活动，努力创建一流服务窗口，走出了一条独具特色的品牌创建之路。车站连续20年被兖州市委、市政府评为"文明单位"，连续11年被济宁市委、市政府评为"文明单位"，车站售票班连续12年被团省委、交通厅评为省级"青年文明号"，2012年，车站被济宁市公安局授予"零发案"车站荣誉称号，车站快客班被济宁市总工会授予"工人先锋号"荣誉称号，兖州汽车站成为了孔孟之乡传播交通文明的一扇重要窗口。

一、特色服务，品牌立站

创建服务品牌是提升窗口形象、有力推动车站精神文明建设的有效途径。车站领导班子高度重视创建服务名牌工作。通过精心培育的车站"厚德贵信"服务品牌获得国家工商总局的商标注册认证，标志着兖州汽车站正式迈入品牌化、规范化服务的轨道。为达到提升工作境界、工作标准和工作效能的目的，车站领导班子从自身做起，努力做到"四个带头"即：做带头加强学习、带头廉洁自律、带头勤政实干、带头实践文明的模范，从而形成了团结务实的领导班子，带动了创建服务名牌工作的开展。服务工作中，"阳光服务"、"快客微笑服务示范岗"、"学子直通车"、"民工直通车"、"爱心延伸服务工程"、"首问负责制"、"绿色爱心通道"等一批具有兖州站服务特色的服务项目相继推出，深受旅客好评。仅今年上半年就收到锦旗三面，表扬信25封，拾金不昧6万余元，树立了车站文明窗口良好的社会形象。

二、锻炼内功，管理立站

管理是企业永恒的主题。车站高度重视企业的基础管理工作，制定了进一步加强基础管理的措施意见，明确要求领导干部要做严于律己，廉洁奉公的模范，各班科长要带头执行好企业的各项规章制度和劳动纪律，保持良好的工作作风，自觉树立良好形象。并加强了考核力度，坚持例行检查和不定期检查制度，对工作检查情况进行"一讲二评三公示"，保持了车站良好的工作秩序。在站务管理方面，坚持了"三不进站、六不出站"的管理规定，设置了"旅客发车区"、"旅客下客区"、"出站口"大型标识牌，实行全封闭发车管理。车站还努力加强了班组管理工作，财务管理工作，强化了各项规章制度的落实工作，促进了工作效率的提高，受到市局和集团公司的充分肯定。

三、规范经营，效益立站

1是加大了站区客运市场治理力度。为进一步规范客运秩序，净化整顿站区交通环境，车站成立了综合治理领导小组，对在站区内揽客、违规营运客车进行了集中治理，并不断加强治理力度，形成了长效治理机制。治理活动中，通过加强稽查工作力度，增强治理力量，大力整顿了站外秩序，维护了车站正常的经营秩序。车站还根据在火车站周围存在大量黑出租的情况，配合交通管理部门对黑出租开展了专项治理活动，净化了站外经营环境。车站还采用视频监控手段，对站区点客、约客和私拉乱运行为进行了严厉打击，维护了企业利益，促进了客运收入的提高并使站区环境有了明显好转。2是大力开展了包车业务。在做好日常旅客运输工作之外，加大了包车力度、开拓了通勤车业务、开通了至曲阜、内蒙鄂托克前旗长途客运线路，取得了良好的经营效益。3是拓展了旅游市场。兖州汽车站顺通旅行社自2011年成立以来，通过主动到机关、社区、厂矿、学校推介旅游业务，提高了顺通旅游在兖州旅游市场的知名度，达到了预期目的和效果。

志愿引导服务人员协助看护小孩方便旅客乘车

志愿引导服务人员为[illegible]服务

四、强基固本，安全立站

安全工作始终是我们工作的重中之重，没有安全就没有效益。车站教育全体员工牢固树立安全第一和"安全责任重于泰山"的思想，层层落实安全责任，并全面加强了安全管理工作，视隐患为事故，加大了安全隐患的排查和治理工作，突出了现场监督，严格落实了安全管理制度，坚持一岗双责，明确各部门分别抓好"三品"检查、驾车整风、车辆安全、安全四防、"四定一卡"、现场管理、消防安全、GPS监控、电子检票等各环节安全工作，并积极组织全体员工积极开展了"安全生产月"、"安全生产基层基础提升年"、"道路客运安全年"及安全生产标准化建设活动，对全员进行了安全生产知识培训学习活动，在工作中切实增强了安全保护措施，保障了旅客运输的顺利进行。

五、以人为本，文化立站

车站十分重视企业文明创建工作，大力开展了职工思想教育和综合培训工作，有效坚持了"两全"培训(全年培训、全员培训)制度，通过开展多种形式的培训工作，使职工的综合素质有了显著提高。组织全体职工开展了"解放思想跨越发展"大讨论活动，全体领导干部结合工作实际，撰写了调研论文，对工作开展起到了很好的指导作用。另外组织职工还深入开展了"四化管理铸创一流、两保两树促文明"活动、"争创工人先锋号"活动、"道德讲堂"、"学雷锋、做文明好人"活动，营造了浓厚的文明创建工作氛围。车站并在节假日期间组织职工开展各项健康体育比赛活动，积极参加集团公司举办的职工书法、摄影比赛活动，丰富了职工的文化生活。车站乘务员枞鹤霞同志、售票员董海玲同志、售票员焦娟普同志、站务员张艳青同志，分别以拾金不昧的高尚品格被兖州市文明办评为2012年度6月份、7月份、9月份和12月份"兖州好人——每月之星"，为车站赢得了荣誉。车站还加大了对"职工之家"建设的投入力度，配齐了职工健身器材、学习用品及先进的电子视听产品，使"职工之家"的各项功能得到提高，被济宁市总工会评为"模范职工小家"。

兖州汽车站顺通旅游兖州分公司简介

济宁顺通旅游公司兖州分公司成立于2010年10月，隶属于山东省济宁交通运输集团有限公司。公司坐落于兖州市建设北路61号兖州汽车站，是一家环境优雅、办公设施先进的旅游公司。

公司下设旅游汽车公司、旅行社两大业务板块，主要从事旅游运输、团体包车、旅游团队及散客接待、航空铁路票务等业务。

顺通旅游汽车公司是山东省交通厅指定的重点专业旅游车队，也是济宁市、兖州市重要会议、重大活动以及团体包车首选用车单位。在每一次用车任务中，公司都由于组织得当、准备周密、服务规范、车辆整洁、舒适安全，受到了上级领导的一致好评。

顺通旅行社是经省市旅游管理部门批准，工商行政管理部门登记注册，具有法人资格并足额缴纳质量保证金的国内旅行社，在经营中，充分发挥本土文化与资源优势，走适合本公司特色的发展道路。

公司按照集团公司发展规划的要求，充分利用集团公司丰富的经营理念，强势品牌效应，良好的企业形象，雄厚的资金实力，精心的产品策划，以市场为导向，开发多元化的''名、优、特''旅游产品通过强化经济效益、社会效益的统一，做大做强旅游市场，提高顺通旅游品牌的知名度。选择顺通旅游——我们的荣幸，您的尊贵！

志愿引导服务人员为旅客运送行包

兖州汽车站"宁运快货"简介

兖州汽车站"宁运快货"是依托客运班车网络推出的物流服务品牌，通过客车捎带实现具有快速、便利、安全等特点。主要经营：公路快运、小件货物快递、公铁联运、航空快件、仓储配送、代收货款等高端服务，业务覆盖国内各大中城市。

"宁运快货物流"是兖州汽车站依托客运车辆和网络化物流网点推出的物流专线运输品牌，通过临沂、济南和济宁物流基地向全国各大城市实施货物的快速中转，往返货物运输和配送，实现了货物流向的全国无缝隙覆盖和对接。

为了更好的服务好社会，兖州汽车站于2010年4月开通了"兖州—临沂"、"济宁—临沂"物流专线，运行三年多来，取得了良好的经济效益和社会效益，得到了广大客户的好评！