

# 诚信塑造“亲情服务”品牌 守法夯实“德善公交”之基

## ——聊城公交集团创建诚信守法示范单位侧记

聊城公交集团始建于上世纪70年代,风雨兼程40载,在岁月更替中坚守诚信,在发展创新中守法经营,他们始终坚持“建文明公交、创服务精品”的服务宗旨,坚持优化“德善公交”,践行“亲情服务”;坚持诚信经营,文明守法行车;为百姓出行提供优质、高效、安全、文明的服务,谱写了一曲诚信守法、文明服务的乐章。

### >>领导带头,诚信守法公交先行

在深入贯彻实施依法治国基本方略的形势下,聊城公交集团领导班子高度重视提高领导干部法律素质和依法办事的能力水平。为此,聊城公交集团领导班子带头学法守法用法,对于集团全员普法起到重要表率作用。

张保国董事长在上世纪90年选择进修法律专业,在工作中他非常重视依法治企,并获得“水城十大法制人物”的殊荣。

同时,为有效推动“六五”普法和“诚信守法示范企业”创建工作,张保国亲自担任普法工作领导小组组长,形成了领导重视、各部门齐抓共管、各司其职的法制工作格局。在此基础上,集团组成由公司党委纪检委员为组长,各部门负责人为成员的诚信守法宣传教育领导小组,负责指导、协调、监督、考核、验收工作。制定了创建规划和实施方案。把普法工作纳入重要的议事日程,与安全、服务同布署、同

落实、同考核,做到年初有计划,平时有检查,年终有总结。

集团把诚信公交建设作为企业文化建设的中心环节来抓,提出了“尽职证实人品,业绩体现能力”和“以德治企,诚实守信”的企业文化理念,倡导“真诚实在做人,科学扎实干事”的工作作风,形成了“团结高效卓越奉献”的企业价值观等企业核心理念。集团视道德诚信为根本,视服务质量如生命,着重于守法宣传教育,着力于增强诚信意识,坚持加强道德建设,打造诚信守法平台,培养诚信守法员工队伍。广泛开展“四德”工程建设和“好媳妇”、“好婆婆”、“五好家庭”、“职业道德标兵”的评选活动,充分利用板报、宣传栏、《聊城公交报》、“公交之声”广播等广泛宣传诚信守法的先进人物和事迹,宣传企业的“六五普法”和文明建设的指导思想,利用多种形式落实到企业的经营准则和行为规范中。



9月份聊城公交新上一批新能源公交车,解决服务群众“最后一公里”。

### >>乘客至上,诚信理念深入人心

坚持诚信理念教化员工,严守乘客承诺。尤其是近年来,在“四化”管理(即规范化、标准化、集约化、人本化)上提升服务,一丝不苟地践行“微笑服务”和“普通话服务”,乘客满意度上长期保持在

99%以上。

强化职业道德教育,推出亲情服务品牌。集团推出“水城亲,公交情”服务品牌,在员工中进行规范服务大讨论活动,总结归纳出“乘客就是乘坐公交车的客人”的核心理念,

丰富品牌内涵。在实施过程中,积极开展“开文明守法车,做诚信公交人”文明创建活动,开通公交服务监督热线5050123随时接受社会各界和广大乘客的监督、建议,并将处理结果及时通报给乘客。

开展法律培训,打造诚信守法精品团队。公交集团积极开展全员“六五普法”岗位培训和技术大练兵活动,使“开文明守法车,做诚信公交人”理念深入人心。除此之外,聊城公交邀请法律专家开展“安全

生产法”、“交通安全法”、“工会法”、“行政诉讼法”、“老年优待法”等法律培训,重点做好驾驶员的法律知识的岗位培训,着力打造诚信守法精品团队,被推荐为“文明交通示范单位”。

### >>践行社会责任,诚信守法见诸细节

作为一家极具社会责任感的企 业,公交集团把社会效益和诚信守法宣传等社会责任放在重要位置,把群众满意作为各项工作的出发点和立足点。

截至目前,集团共发行公交IC卡20万张,其中老年免费卡3.8

万张,老年人半价优惠卡1万张;学生月票卡1.8万张,成人月票13万余张,持卡出行人次占公交乘客总人次的四分之一以上;其中,仅老年人免费乘车一项,每年增加亏损600余万元。加上残疾人免费乘车、老年人半费乘车、月票优惠等,

每年还将亏损在1500万元以上。

公交集团把诚信守法体现在各个服务细节上。集团积极开展尊老助残活动,所有公交车上都设有“老弱病残孕幼”专席。面对老年乘客,驾乘人员就会主动提示为老年乘客让座,并实施乘务员主动让座

和“串厢服务”;面对学生乘客,公交集团积极与实验小学、东关民族小学、河东小学等开展安全文明乘车共建活动,组织安全文明交通进课堂活动、普及文明乘车等。谈到服务细节,不得不提3路公交车,该公交车作为“全国工人先锋号”率

先在车厢内开展“公德进行时”的乘客道德展示台,如沐春风的迎候语、驾驶员文明礼貌的规范服务、乘客们主动维护车厢卫生自觉让座,浓浓的温馨之爱充满了小小的车厢,呈现出一路温暖、一路欢笑的和谐氛围。

### >>践行亲情服务,坚持诚信守法优先

“乘客是什么?”这是集团董事长、总经理张保国在提升服务大讨论中,向全体员工提出这一简单而又发人深省的问题,言真意切,循循善诱,最后形成全员共识,那就是确立了“乘客就是乘车的客人”这一精确定义。面对乘客,要像对待自己的亲朋好友来到家里一样打招呼,诚心诚意予以接待。

在建设打造亲情服务品牌的过程中,公交集团把“诚信守法”作为“水城亲 公交情”亲情服务服务品牌的重要内容和基本支撑,注重提升员工的守法意识和诚信等职业道德的建设,以“诚信服务聚亲情,守法行车树品牌”为基点,实现文明行车,车辆运营安全舒适,正班正点。节假日或特殊情况遇到

线路变更调整时,均按照《山东省城市建设管理条例》的要求通过广播、电视、报纸、网站等媒进行通知,让乘客及时了解线路变化情况,选择出行。

为 做好服务,公交集团还特别设立了奖项——“委屈奖”。宁愿自己在工作中受到不公对待,也要“得理让人”,宁愿自己受到暂时的

委屈和不解也要避免矛盾出现或者激化。二公司23路一位乘务员运营中面对一个醉酒乘客的一路讥讽谩骂始终好言好语劝说,最后满车的乘客怀着义愤对那人进行严肃指责,直到那人羞愧地下了车。运营到终点,这位乘务员还忍受着委屈把醉酒乘客呕吐物清理干净,回到分公司与经理抱头大哭,借以

将委屈发泄出来,第二天还坚持精神饱满的继续上岗。

作为亲情服务的佼佼者,驾驶员段洪涛、赵庆红与乘客之间建立起一种超乎常人的感情,身体不适,老乘客嘘寒问暖送来草药,春运紧张时,大爷大娘送来热气腾腾的饺子,老人们都亲切地称她们为“孩子”。



聊城公交崇尚“德善”“亲情”之风,驾驶员主动帮助老人站稳坐好。

### >>普及法制教育,贯彻“依法治企”理念

加强企业文化建设,把“六五”普法内容贯入企业文化。根据不同岗位、不同人员的实际提炼依法治企的企业文化,让法制的力量感染员工,激励员工,不断提升公司文化品质。充分利用员工问题活动、重大节日丰富多彩的文娱节目,寓教于乐,营造企业法治文化氛围,树立良好诚信守法的社会形象。

普及法制教育,贯彻“依法治企”理念。公司制定落实了职工法制宣传教育培训制度,弘扬依法治企的企业文化。公司制定落实了职工法制宣传教育培训制度。以“科学发展 安全第一”为主题,在全体员工中开展了生产安全、消防等主题的宣传教育活动,增强员工法

制素养和守法意识。坚持形式多样的安全生产教育,从而提高了干部职工的法律素质和依法经营管理的能力,依法维权的能力。先后开展并实施了“规范进出站”活动和“运营中关闭手机”的措施,从而在根本上堵塞了事故源头和安全隐患苗头。

另外,集团中层以上干部集中学法每年不少于4次,每年中层以上干部全部参加普法考试,员工集中学法每年不少于2次,参学率达98%。充分利用聊城公交报、“公交之声”广播、黑板报、法制安全宣传栏、公交LED视频、车载电视等进行安全法制宣传教育,不断提高干部职工的安全生产意识等。

功夫不负有心人!公交集团一直致力于诚信守法经营,并将理念付诸实践。也切实得到社会的广泛认可,企业先后被评为“全市工会系统五五普法先进单位”“劳动关系和谐企业”、“创建省级文明城市先进集体”、“富民兴鲁劳动奖状”、“省级文明单位”、“山东省依靠职工办企事业先进集体”、“山东省设备管理先进单位”、“全省建设工作先进集体”、“全省建设系统行风建设示范单位”、“山东省人民满意的金牌窗口单位”。

(本报记者 王瑞超)