

# 火车跑得快 全靠车头带

## ——黄山长运公司班组建设有特色

□ 文 | 江春

安徽黄山长运有限公司近年来积极做好班组建设工作,坚持以创建“工人先锋号”班组建设为抓手,将传统的劳动竞赛内容融入其中,以班组建设中培育的先进典型的示范效应,不断促进劳动竞赛工作的开展,激励广大职工继承和发扬工人阶级优良传统,引导广大职工勤奋劳动、诚实劳动、创新劳动,张扬交通运输人的时代风貌。

### 精心打造班组品牌,争创工人先锋号

创建“工人先锋号”班组,就是打造带动火车跑得快“火车头”。黄山长运在班组品牌的确立、命名和建

设上下大力气、大功夫。黄山市汽车客运总站位于“五岳归来不看山,黄山归来不看岳”的著名景区黄山,该站“迎客松服务班组”是由8名青年女团员组成。她们以黄山松的“顶风傲雪的自强精神、坚忍不拔的拼搏精神、百折不挠的进取精神、众木成林的团结精神、广迎四海的开放精神、全心全意的奉献精神”,将“微笑服务,温馨交通”作为工作理念,将“旅客至上,以诚待善”作为服务宗旨,热情地迎送每一位乘客,用微笑拉近与旅客的距离。

他们工作中处处体现“以人为本”的服务理念,追求无差错、零缺陷的服务目标。“一询问候暖心,二米

目光迎亲,三声服务到位,四周情况掌握,五心服务标准,六项宣传全面,七全解答疑惑,八方宾客满意”是迎客松班组的服务承诺,针对“老、弱、病、残、幼、孕”及学生、军人、农民工、外宾等旅客的特殊服务对象,在售票口设立了“温馨小提示”、“爱心基金箱”、“残疾人售票窗口”,候车大厅设置了宣传栏、吸烟区、重点候车室、流动水车,免费为候车的旅客提供报纸、书刊阅览,24小时售票热线电话等,为旅客搬运行李、帮助旅客选择经济路线、搀扶老、弱、病、残、孕等旅客乘车、送票上门……她们竭尽全力为旅客排忧解难,处处彰显“迎客松”班组全心全意为人民服务的精神。

高客屯溪至合肥文明示范班组是黄山长运的另一个先进典型班,是2006年3月创立的品牌。他们把“维护乘客利益,当乘客忠诚卫士”作为应尽的职责,在车厢内发生各种突发情况时,首先以保护乘客利益为己任。行车中,一次次用喊话提醒,必要时还挺身而出,保护乘客钱财。多次将突然发病的乘客及时送往医院抢救、将迷路的小孩送进家门、将乘客遗失(遗忘)在车上的钱物送还失主。该班组在微笑服务用语、温馨的态度、服务程序、行动举止等方面,制定了规



黄山长运有限公司“迎客松”班组

范化的服务标准,实行了“航空式”标准化服务,以“品位高档、服务一流、快捷迅达、安全舒适”为特点叫响市场。2011年运送旅客10.3万人次,较上年增加8%;上交税款41余万元,较上年增加15%;未发生任何安全事故和重大服务质量投诉,取得良好的经济效益和社会效益。

## 开展各种竞赛活动, 增强主人翁精神

企业发展需要员工增强“爱我企业”的主人翁思想。2011年7月,黄山长运将“凝聚智慧,献策长运”纳入创先争优、科学发展活动中统筹部署、统一推进。专门成立了合理化建议评审机构,制定了具体活动方案和奖励办法。各部门和班组通过座谈会、班务会等形式,发动职工围绕“提升管理水平、增强盈利能力、加快结构调整、确保安全稳定、防范经营风险、加强队伍建设”等六个方面,充分开动脑筋,创新思路,有的放矢地想办法、出点子,要求每人提出一条以上合理化建议,征集到合理化建议126条,评选表彰优秀的合理化建议,受到企业管理层和广大职工的欢迎和支持,进一步激发了广大员工的主人翁积极性,推进了公司各项工作再上新台阶。

公司安全机务技术部门和各运输、驾校等单位也不断开展节能降耗三项消耗审核劳动竞赛活动。驾驶员、教练员们以班组开展活动,如单车有2~3名驾驶员,就形成一个小班组,或者按照运营线路分成某某线班组,班组与班组之间、每个班组成员之间,互相学习交流节油经验,开展赶、学、比、超,通过开展油料、轮胎、汽车配件材料等考核工作,每年为公司节省原材料费用20多万

元。几年来,公司举办劳动竞赛活动项目达50多次,有2600人次参加,共举办各类培训班700多场次,参加培训员工达近4万人次,组织开展岗位练兵和技能竞赛10余场次,参与职工200余人次,涌现出各种技术能手40余人。

开展丰富多彩的劳动竞赛活动,激发职工参与热情。黄山长运工会每个月都以“岗位练兵促发展,技能比武展风采,创建工人先锋号”为主题,广泛开展技能竞赛、岗位练兵、锻炼心智、强身健体等丰富的劳动竞赛活动。2006年至2011年,陆续开展了驾驶员修理工技能比武、迎奥运展风采演讲比赛、员工游泳、乒乓球、书法比赛等等,今年又开展了“我为谁工作”辩论赛、业绩提升PK大赛、“践行企业价值观、树立个人核心价值观”征集、员工羽毛球比赛等等,营造了职工热爱劳动、积极进取、钻研技术、争先创优、岗位成才的良好氛围,一批企业人才也脱颖而出。

## 紧贴企业实际, 开展“工人先锋号”活动

紧贴企业生产实际,明确活动的主题,融入劳动竞赛的内涵。以当好主力军,建功“十二五”创先争优劳动竞赛、创建工人先锋号活动和加强劳模管理工作为主要内容,积极拓展劳动竞赛发展领域,紧扣企业实际,坚持主题活动与日常活动相结合的原则,每年明确开展创建活动的主题。在承担2008年奥运会和2010年世博会的旅客运输中,通过先进典型的宣传和引导,进一步推动创建“工人先锋号”的实践活动,增强员工的成本意识、创新意识和节约观念,从而激励广大员工在各项活动中,积极挖掘潜能,为企业建功创利。为保障每年

“春运”期间旅客走得安全、走得及时、走得满意,确保春运工作安全有序高效地运行,结合企业特点开展春运劳动竞赛活动,活动以“安全第一,服务第二,效益第三”为指导思想,并制定了有效的应急措施。

为进一步完善活动的组织方法和工作模式,活动实施了分阶段、有步骤的跟踪报道,有效地增强了广大员工参与创建“工人先锋号”的热情和主动性,同时抓好评选与表彰,力求创建活动的实效性。公司进一步细化了活动计划和考核办法,同时坚持每年评选出一批“文明素质高、安全生产好、工作质量佳、完成任务优、团结互助好”的优胜集体及优胜个人。2011年开展了“感动长运十大人物”评选活动,以“发现感动、传播感动、感动班组、感动长运”为主题,旨在通过人物评选的方式寻找职工眼中的“长运精神”,弘扬真善美。当年,隆重表彰了评选出的迎客松班组、高客班组、修理班组、徽州区班组等四个优胜集体、28名优胜个人。迎客松服务班组长江雅兰感慨地说:“工人先锋号既是一种荣誉,更是一份责任,鞭策我们要更加严格要求自己,在自己平凡的岗位上建功立业,将最美的微笑绽放给旅客,将最好的服务奉献给旅客。”

(作者:安徽黄山长运有限公司)

