不尽活力滚滚来

——达州市利通出租汽车有限公司创新企业文化建设纪实

□本报记者　徐冬　闫军

“以安全优质为荣，以事故投诉为耻；以到点上下为荣，以乱停乱放为耻；以合法营运为荣，以拒载组合为耻……”这是达州市利通出租汽车有限公司全体员工所熟知的“利通人‘八荣八耻’”。在该公司印发的《安全文化手册》上，“利通特有的文化氛围”一章格外引人注目：利通公司“三八作风”、“利通管理员工的价值情操”、“利通安全警示语”……举凡职工从业教育、道德规范、价值取向等等，可谓是无所不包。

“企业文化是一个企业的灵魂，是保持企业长盛不衰的不尽滚滚活力。”这是公司经理李崇本常挂在嘴边的一句话。为适应新形势发展的要求，近年来，利通出租车公司不断创新企业文化建设，为公司安全发展和管理提升安上强大的“精神引擎”。通过不断努力，该公司安全、服务质量工作得以大幅提升，已基本营造出优质、高效、文明的安全管理体系和安全文化环境。2012年全年，该公司无安全责任死亡事故、无服务质量重大投诉，圆满完成年度安全管理工作目标。

主攻精神文化

该公司通过开展爱国主义教育、安全文化教育，深入挖掘和弘扬企业精神内涵，以形成全体员工共同遵守的企业价值观和企业理念，实现企业“灵魂”的塑造。

2011年10月，公司全体员工到重庆武隆及革命圣地红岩开展秋游观光，接受爱国主义教育。2012年，该公司又开展“爱国主义教育”三次，先后组织女子爱心车队清明祭先烈、开展“爱祖国，从爱岗敬业做起”为主题的五四青年节游莲花湖以及“庆七一，观和谐社会主义新农村”等活动，大大提高了公司员工的民族自豪感和自信心。与此同时，该公司不断加强员工思想道德建设，深入开展“学雷锋”活动。2011年7月，公司员工万永贵将5万元现金归还失主；2012年，公司涌现出拾金不昧好事429件，归还手机193部，手提电脑4台，数码相机2台，现金累计26602元；2013年10月，该公司员工李际彪又及时将30000元现金归还失主，赢得广泛好评。

为全面推进企业安全文化教育，该公司以开展“安全生产月”活动为契机，接连举办了从业人员警示教育、安全生产知识咨询、安全知识竞赛、应急救援演练等一系列教育活动。同时，组织经营者、驾驶员开展以“生命之歌”为主题的安全文艺表演；创作企业文化歌曲《利通的士之歌》《利通安全员之歌》《利通之歌》《利通“八荣八耻”之歌》；创办《达州利通文化》，每月1期，连续4年不间断发行，免费发给254位车主。2012年8月，该公司重新修订再版了《安全文化手册》，累计800册，印发到经营者、驾驶员人手一册，作为企业安全文化教育常备学习宣传资料。安全教育以课件结合音像图片，极大地丰富了企业安全文化，增强了企业凝聚力。

此外，该公司连续3年开展精神文明创建活动，并于2012年元月被市交通运输局授予“文明客运（出租）企业”荣誉称号。精神文明创建活动的开展，增强了公司文明建设的针对性和实效性，为企业精神文化建设提供了宝贵的经验。

规范制度文化

该公司通过建立规范完善的制度体系和科学有效的考评机制，不断加大制度文化建设力度，使之导入科学化管理轨道，从而有效规范了企业管理行为，提高企业管理的科学化水平。

为进一步完善安全管理制度，该公司以交通运输部所发《道路旅客运输企业安全管理规范》和《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》等文件为依据，完善修订安全管理长效机制，首次将“安全生产标准化达标”列入公司安全工作方针、目标中。公司安全部门以履行道路运输源头安全“三关一监督”职责为重点，完善安全生产规章制度及安全技术操作规程，加强安全管理措施，层层落实安全责任，有效推动了公司安全工作的科学化、规范化、系统化，有力促进了年度工作的顺利完成。

此外，公司驾管科认真执行从业人员资质审查，严格准入和退出机制，及时清理档案，确保从业人员档案及时更新、证件齐全有效，实现了安全源头管理工作的常态化、规范化。

为进一步完善相关考评机制，提升服务质量，该公司在2011年服务质量长效机制的基础上，再次完善投诉处理流程，建立常态化服务质量处理流程，向社会公布24小时投诉值班电话，做到件件投诉有回复。对投诉事实成立的案件，该公司本着对社会负责的态度，除继续加强对从业人员的再教育外，还严格纳入个人服务质量考核。

推进行为文化

为推进行为文化建设，该公司以从业人员服务规范为抓手，提炼和倡导员工“三八作风”，使其树立“八荣八耻”荣辱观，实现自身服务态度、服务水平的大提升。为此，公司组建了“党员示范车队”、“‘护麟儿’女子爱心车队”、“安全自律监督车队”，评选出岗位明星10名、驾驶员道德模范5名。在每月召开的安全会议和内刊上，对所评先进集体及先锋模范人物大力表扬，并隆重表彰。通过抓宣传、树典型活动，树立了企业文化旗帜，提高了从业人员的责任心、荣誉感和使命感，营造出“个个争先进、人人创文明”的良好氛围。

为树立出租汽车城市窗口形象，提升出租车驾驶员服务意识，打破从业人员拉产妇会“倒霉运”的陋习偏见，该公司成立了主要接送产妇及一些特别需要帮助群体的女子爱心车队。为更好地开展工作，该公司与相关医院形成了互动联络，建立了电招服务机制，向社会公布了专项服务氛围。女子爱心车队成立以来，深受社会各界和新闻媒体的好评，同时，市妇联在了解到爱心车队的事迹后，将其纳入达州市“巾帼”志愿服务队的行列。除女子爱心车队外，该公司还组建了发挥党员示范作用的党员示范车队和用于应急救援处置的应急救援车队。

此外，该公司积极开展服务质量教育，及时公布驾驶员违章信息，并根据违章、投诉等特点制作课件，以增强从业人员的优质服务意识，为全年优质文明服务奠定坚实的基础。服务质量教育活动得到广大职工的积极响应，在公司上下掀起了积极向上、忠于职守的学习氛围。

提升物质文化

该公司通过不断规范办公环境、安全稽查车辆、办公电脑及设施，管理人员统一服装、安全专用经费、安全文化报刊、专栏、手册、安全表彰奖励等，积极运用物质手段，营造企业整体文化，提升企业整体形象。

GPS管理系统的运用是该公司提升物质文化的一个突出亮点。

公司GPS监控人员认真履职，在定位查找、短信发送、限速预警、调度指令、计价器锁定等功能操作上下功夫，狠抓安全管理工作，取得了显著成绩。GPS监控室在国庆、春节期间坚持24小时值班制度，进行不间断监控。在日常监控中，监控人员根据天气、路况及重大节日及时给从业人员发送安全警示嘱托和问候祝福，2012年通过GPS共发送安全嘱托近百万条。

与此同时，该公司利用GPS狠抓安全管理，对所发现的各类违章行为，监控人员立即予以纠正，以便把行车隐患消灭在萌芽状态。自公司实施GPS动态监控以来，事故发生率大幅减少，广大从业人员、经营者充分认识到了物质文化提升所带来的显著效益。

繁花千朵终成往，继往开来方是金。承载着成功与收获的喜悦，利通公司全体员工精神抖擞，豪情满怀，在创新企业文化建设的征途上永不止步。“今后，我们将继续积极探索新形势下企业文化建设的特点，全力构建符合出租汽车发展需要、符合企业制度需要、符合企业个性化需要的文化体系，从而为增强企业核心竞争力，提高企业经济和社会双重效益，创造更加良好的文化氛围和更加强大的力量源泉。”李崇本满怀信心地表示。

爱心洒满回家路

——“护麟儿”女子爱心车队专为产妇开辟“绿色通道”

□本报记者　徐冬　闫军　摄影报道

在达城利通出租车公司活跃着这样一支车队：成员是清一色的的姐，一有召唤，必须护送产妇。车队成立以来的一年半时间里，为130多名产妇开辟了一条条充满爱心的便利“绿色通道”。

这，就是利通“护麟儿”女子爱心车队！

陋习偏见　产妇打车难

2010年的一天，网上的一则消息引起了利通出租车公司领导层的注意：“我市市民王先生和他刚生完孩子的妻子及刚出生5天的女儿在路边打出租车，等了足足两小时，却屡遭拒载。”

“之所以出现这种情况，完全是由于传统陋习偏见的作祟。一些司机认为，拉月母子会沾晦气。其实，这都是毫无根据的无稽之谈。”对出租车行业中的不良现象，公司经理李崇本一针见血地批评道。公司决定用实际行动和奉献精神，树立新风尚，引导司机摒弃陋习和偏见。

电招服务　开辟产妇“绿色通道”

“您好，这里是2188007，利通公司‘护麟儿’女子爱心车队专线……”

2012年3月8日，利通公司“护麟儿”女子爱心车队正式组建。“车队刚组建时有10名成员，现在发展到12人了，个个都是公司的巾帼英豪。”据李崇本介绍，爱心车队的队员年龄最小的27岁，最大的49岁，全都有5年以上的驾龄。“她们驾驶技术好、服务态度也好，更重要的是，她们都有一颗热心服务产妇的爱心。”

“车队正式组建前，我们只是碰巧载送产妇，影响力不够大。为更好地开展工作，我们公司与多家医院形成了互动联络，确立了电招服务机制，并向社会公布了专项服务电话。”据爱心车队队长张纯英介绍，“爱心车队队员只要接到医院或个人的相关求助电话，就必须立即出勤，无论山高路远，还是刮风下雨。”

一次次翻山越岭，一次次风雨无阻，自“护麟儿”女子爱心车队成立以来，已先后接送产妇及其家人137起，受到社会各界的广泛好评。“群众的反馈信息中，100%都是好评。”李崇本自豪地说道。

助人为乐　把奉献进行到底

今年8月的一天下午，利通公司接到达川区人民医院打来的电话，一名刘姓产妇要回麻柳镇家中，但一直联系不到接送车辆，只好向爱心车队求助。张纯英毫不犹豫地接下了任务。

“我先在医院门口等起，产妇出来后，我和她家人一起小心翼翼地把她扶到车上，然后，又帮着把所带的各式各样的物件收拾好。”据张纯英介绍，由于当时雨大路滑，她车开得非常小心，生怕颠簸到车里的产妇和婴儿。

“没想到，到了麻柳镇，离她家还有6公里多的路程。更恼火的是，由于拉煤车的碾压，路面受损严重，路况很糟糕。可以说，我当时每开一步，都是全神贯注、小心翼翼的。”

6公里，4公里，2公里，1公里，近了，更近了……傍晚时分，刘女士终于平安回到家中。“由于她家四周积水严重，车没法直接开到院子里，我只好打开车灯，目送她们最后一程。”

爱心照亮了回家的路，事后，刘女士怀着莫名的感激，在信息反馈本上写下了6个大字：好人一生平安！

2012年3月12日，队员杜蓉将一产妇送到双庙；4月24日，队员严长梅将一产妇送到杨柳垭；5月1日，队员杨身祥将一产妇送到马家；7月18日，队员朱芬将一产妇送到复兴……

爱心在滋长，温馨在蔓延，在“护麟儿”女子爱心车队的车厢里，经常都发生着这样平凡而又感人的故事，这些故事将一直延续着……

传递爱心，一旦选择就无怨无悔。

“你们经常接产妇，累不累？”“你们耽误了不少业务，亏不亏？”“你们整天干这行，烦不烦？”……

对于别人的不理解和一连串的疑问，女子爱心车队的姐妹们总会淡淡一笑，说一句：传递爱心，一旦选择就无怨无悔。

过去，她们已然尽心尽责；现在，她们依旧热情周到。展望未来，“护麟儿”女子爱心车队全体队员将再接再厉，谱写更优美的优质服务之曲，唱响更动听的爱心传递之歌……

编辑：杨琳　美编：廖晓梅
2013年10月25日　星期五
dztbshzk@126.com　2389342—405