

# 济南公交隆重召开庆祝建党96周年 暨2017年党建工作大会



总公司庆祝建党96周年暨2017年党建工作大会会场

7月1日上午，济南市公交总公司在总公司工会礼堂隆重召开庆祝建党96周年暨2017年党建工作会议，总结过去一年来的党建工作，表彰先进，部署今后一个时期的党建工作。总公司党委书记、总经理薛兴海出席会议并作党建工作报告。会议对一分公司党委等3个基层党委、一分公司五队党支部等15个基层党支部、秦静等116名共产党员和何磊等15名党务工作者进行了表彰。

(边延林 刘才泉/摄影报道)



先进基层党委代表上台领奖



先进基层党支部代表上台领奖



先进基层党支部代表上台领奖



优秀党务工作者代表上台领奖



优秀共产党员代表上台领奖



合唱国际歌

## 济南公交进社区开展“创城”服务活动

6月15日下午，济南市公交总公司和历下区甸柳新村街道办事处第五社区在社区广场联合开展“共建文明设区、共创文明城市”创城服务活动。张波志愿服务队队员参见了创建全国文明城市入户宣传工作，向社区居民发放了《创城问卷调查》、《创城应知应会知识》、《2017年创城市民应知应会100题》等宣传材料，受到市民一致好评。

(刘才泉/摄影报道)



张波志愿服务队成员向社区居民讲解创建文明城市调查问卷



张波志愿服务队成员和甸柳五区社区工作人员合影留念





# 济南公交

JINAN PUBLIC TRAFFIC



“讲文明树新风”公益广告

中宣部宣教局 人民日报 中国网络电视台

2017 · 3



# 奋斗精神



## ——热烈庆祝中国共产党成立九十六周年——

日历再次翻到7月1日这一天，我们迎来了党的96岁诞辰。此时此刻，放眼中国大地，8900多万党员在“两学一做”中接受思想的洗礼，千百万党员干部带领群众奋战在脱贫攻坚一线，鲜艳的党旗下，更多新党员庄严宣誓，为党的队伍注入年轻血液。一个即将走过百年的马克思主义政党，展现出蓬勃生机和旺盛活力。

武夷山下，“樵夫”廖俊波身先士卒、背石上山，打拼到生命最后一刻。黔北高原，村支书黄大发“绕三重大山、过三道绝壁”，用36年凿出遵义的“红旗渠”。学术领域，海归教授黄大年燃亮科技报国的长明灯，创造多项“中国第一”……改革创新最前沿，脱贫攻坚战场上，抗灾抢险第一线，都有共产党员的坚定身影。党的生日里，我们重温众多优秀共产党员的动人事迹，心中充满自豪和感动。96年风雨历程，正是千千万万这样的共产党人，将现代文明播撒在这片古老的土地，把复兴的图景展现在这个伟大民族的未来。这支无比坚强的先锋队，是中国人民的主心骨，是砥柱国家的核心力量。

再过几个月，党的十九大即将召开。回望十八大以来不平凡的5年，中国社会取得的巨大进步是历史性的。重点领域改革深入推进，经济发展动力平稳转换，中国在全球治理中的地位与作用日益凸显，十几亿人民的方向感、获得感、公平感和自豪感进一步提升，整个社会焕发无尽活力。薪新发展局面的背后，是党中央治国理政新理念新思想新战略的有力指引，是习近平总书记的运筹帷幄率先垂范，是党中央全面从严治党的铁腕行动。以敢于直面问题、勇于自我革命的气魄管党治党，极大地增强了党的感召力和

凝聚力；以自我净化、自我完善的决心爱党兴党，极大地提高了党的创造力和战斗力。这是5年来所有成就当中最具深远意义的成就，也是5年来巨大变化的关键缘由。

行百里者半九十。什么时候都不要想象可以敲锣打鼓、顺顺当当实现我们的奋斗目标。从发展进程看中国，治理水平需要不断提高，经济增长需要提质增效，生态环境需要修复改善，公平正义需要在更高层次实现，每一项都是难啃的硬骨头；从文明进程看世界，和平赤字、发展赤字、治理赤字，是对全球治理的严峻挑战，也是对中国的全新考验。历史从不等待一切犹豫者、观望者、懈怠者、软弱者。党的时代使命光荣艰巨，党员的历史责任义不容辞。

肩负起历史赋予的光荣使命，离不开奋发有为的激情。接近目标的冲刺，既需要一鼓作气的干劲，也需要咬定青山的执着。党员的精神风貌，决定着党的形象和状态。与前辈相比，我们这一代共产党人各方面条件优越了，穿着草鞋爬雪山过草地的劲头有没有减？利益关系更加复杂，触动既定格局的勇气还在不在？制度的笼子越织越密，“为官不为”的情绪会不会悄然滋生？中国走到今天，多少未知领域等着我们去闯去试去探索，多少改革发展任务需要我们落实落实再落实。民族复兴的词典里，没有“容易”这个词，“既然党和国家前途命运交给了我们，就要担当起这个责任”。时刻保持“朝受命、夕饮冰，昼无为、夜难寐”的斗志，才能在重大挑战、重大风险面前无所畏惧，才能有力推动党和国家事业不断从胜利走向胜利。

肩负起历史赋予的光荣使命，需要激发精神信仰的力量。党96年的奋斗历程告诉我们，理想信念是共产党人安身立命的根本，是我们党始终不忘初心、继续前进的力量源泉。人生的战场上，事业的奋斗中，各种诱惑面前，我们最可依靠的力量不是别的，而是牢不可夺的精神信念。完善制度捆住治理者不该乱伸的手，简政放权向自己手中的权力开刀，在众多两难问题的困扰中艰难寻路，在收入有限的岗位上为更多人提高收入尽心服务……靠什么让我们心态平和，是什么让我们无怨无悔？归根到底，是共产党人的信仰追求。“人民有信仰，民族有希望，国家有力量。”用我们的精神感染他人的精神，用我们的干净干事振奋起整个社会的精气神，我们的事业必将无往而不胜。

96年风云激荡，96年赶考不断。再过4年时间，我们将迎来建党一百周年。让我们永葆共产党人的奋斗精神，继续在这场历史性考试中经受考验，以优异成绩迎接党的十九大胜利召开，努力向历史和人民交出更加优异的答卷。

（摘自2017年7月1日《人民日报》）

# 目 录

## 领导讲话

- 在总公司推进“两学一做”学习教育常态化制度化  
工作座谈会上的讲话 ..... 薛兴海 01
- 发挥政治核心作用 开创公交发展新局面 ..... 薛兴海 07

## 党建之窗

- 展党员风采 奏奉献乐章 ..... 济南公交二分公司 15

## 信息直通

- 信息直通 ..... 19

## 理论研讨

- 中国传统文化对公共交通企业文化的影响和作用研究  
..... 王逢宝 23

## 创新园地

- 济南公交品牌文化之二 “微笑服务” 品牌 ..... 27

## 工匠精神

- 践行“工匠精神” 争做节油明星 ..... 何磊 28

## 运营管理

- 六分公司星级目标达成办法探索与实践 ..... 邓军航 潘兴周 30

## 安全讲堂

- 驾驶员积分制在安全管理中的应用 ..... 七分公司安全保卫部 34

## 先模风采

- 节能“双冠王” ..... 李振涛 37

# 济南公交

2017 年第 3 期 / 总第 7 期

(季刊)

内部资料 免费交流

刊名题写 张仲亭

主办单位：济南市公共交通总公司

编委会主任

薛兴海

编委会委员

石 军 石绍滕 姜 良 谢 刚

颜廷虎 金建勇 曾繁涛

总编辑

赵东云

责任编辑

崔海鹏 葛红杉 张春燕 桑 冉

刘才泉 岳瑞鹏 蒋大千

地 址：济南市解放路 18 号

邮 编：250013

出版日期：2017 年 7 月 6 日

投稿邮箱：jngjb@163.com

济南公交官网：www.jnbus.com.cn

电 话：88522304 88515047

承印单位：济南市公交广告公司



369 出行 APP



济南公交微信公众号



济南公交官方微博  
(<http://weibo.com/3789454877>)

## 文化广角

书画摄影 ..... 袁世军等 40

## 公交优秀

济南公交荣获市属服务行业评议第一名 ..... 43

济南公交从供给侧发力 创新服务让出行更舒适便捷 .. 赵东云 45

## 管理论坛

昂扬精神迎挑战 创新思路谋发展 ..... 邓军航 50

浅谈企业文化与思想政治工作在公交行业的有机融合 .. 王伟 56

## 珍贵相册

无人售票车试运行见闻 ..... 61

## 他山之石

来看各国公交车 ..... 62

## 法治方圆

正确认识民间借贷，远离非法集资 ..... 刘旭 65

## 演讲时间

见义勇为，让社会更美好 ..... 张波 69

## 文学副刊

实习，在公交成长 ..... 孙运芬 73

青春的我们 青春的未来 ..... 济南公交职业高中 77

母亲 ..... 莫言 79

封面说明：7月1日，济南公交隆重召开庆祝建党96周年暨2017年党建工作会议。图为大会会场。刘才泉 / 摄影



# 在总公司推进“两学一做”学习教育常态化制度化工作座谈会上的讲话

济南市公共交通总公司党委书记、总经理 薛兴海  
(2017年6月6日)

同志们：

今天，根据市委统一部署，总公司党委召开推进“两学一做”学习教育常态化制度化工作座谈会。刚才，我们对开展“两学一做”学习教育以来，荣获国家级荣誉的10个先进典型进行了通报表彰，4个基层党组织代表做了交流发言。

去年以来，总公司党委按照中央和省委、市委统一部署，广泛开展“两学一做”学习教育，坚持全覆盖、高标准，紧扣主题“学”，对照标准“做”，切实发挥了党组织的政治核心、战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，取得了明显成效。

**一是强化理论学习，理想信念进一步坚定。**结合庆祝建党95周年组织开展了“十个一”系列活动，统一发放学习教材，编印2万余字的“口袋书”，实行领导带头讲党课、送党课到一线，广大党员积极诵读抄录党章党规，学习习近平总书记系列重要讲话，进一步增强了党的意识、党员意识。

**二是强化组织建设，组织基础进一步夯实。**开展党员组织关系集中排查，完成了三级党组织换届选举工作。新车队成立的同时，党支部做到了同步组建，党员覆盖率不断提升，做到主干线路每条线路不少于一名党员。

**三是抓好制度落实，严格党内政治生活。**印发《党建责任清单及考核办法》，认真遵守“三会一课”等组织生活制度，做到“三重一大”问题经集体民主决策。定期召开民主生活会，党员领导人员严格执行个人重大事项报告和述职述德述廉制度，党内政治生活更加规范。

**四是围绕中心工作，服务能力进一步提升。**积极开辟线路23条，优化调整线路41条。推出“369出行”APP、银联卡闪付乘车服务和济南移动NFC手机公交卡等服务新举措，以省市党政机关公车改革为契机，加大定制公交开通力度，推进高峰通勤网、零时公交网和守时公交建设，加快充电桩建设和纯电动车推广进度，协调推进亚行贷款项目，不断提升综合服务能力（济南公交在2016年度全市党风政风行风民主评议中居26家服务

行业前列)，让广大乘客和人民群众共享济南公交改革发展成果。省委组织部刘炳国副部长来济南公交督导调研时对公交“两学一做”情况予以充分肯定。

**五是积极选树典型，发挥党员模范带动作用。**在“两学一做”学习教育中，以党员晋星考核为突破口，通过抓实“做”的基础不断加强党员队伍建设，一线党员晋星率和高星率达到100%和89.3%，涌现出一大批具有示范带动作用的先进典型。今天受表彰的二分公司4路线被授予“全国工人先锋号”，公交热线被授予“全国巾帼文明岗”，七分公司站务部、六分公司五队荣获全国“敬老文明号”，党员驾驶员王先红、刘伟嘉被评为全国“敬老爱老助老模范人物”，党员驾驶员张波被评为全国见义勇为模范并荣获全国五一劳动奖章，邱奇帅被评为2016年度全国“优秀共青团员”，党员驾驶员杨晨、王际洲荣获第四届全国公交驾驶员节能技术大赛第一名。这十个先进典型在各自岗位上作出了突出业绩，在全国范围内为济南公交赢得了荣誉！包括被评为全国和省级、市级先进基层党组织的二分公司、三分公司、一分公司和五分公司党委，还有李慧敏、徐维玉、江彦慧和董丹、张波等优秀代表，都是我们在“两学一做”学习教育中需要对标学习的榜样。各党委、支部和广大党员要以他们为榜样，学习他们建强班子、带好队伍、不断夯实党组织建设的责任意识；学习他们与时俱进、创新党建工作方式，不断进取的担当精神；学习他们全心全意为群众服务，为市民乘客服务的优良作风；学习他们坚定理想信念，立足本职，创先争优的党性品质；学习他们踏实工作、甘于付出、不求回报的奉献精神。

党中央对推进“两学一做”学习教育常态化制度化高度重视。今年2月，中央政治局召开会议进行研究。前不久，习近平总书记作出重要指示，为我们做好工作提供了重要遵循。4月16日，中央召开工作座谈会，刘云山同志、赵乐际同志分别作了重要讲话，对推进“两学一做”学习教育常态化制度化作出安排部署。4月27日，省委也专门召开工作座谈会，省委书记刘家义同志提出了明确要求。5月26日，市委召开工作座谈会，省委副书记、市委书记王文涛同志作了重要讲话。我们一定要认真学习领会习近平总书记重要指示精神，深入贯彻中央和省委、市委部署要求，统一思想认识，增强行动自觉，扎实推进“两学一做”学习教育常态化制度化。具体来讲，应抓好四个方面工作：

## **第一个方面：深刻认识推进“两学一做”学习教育常态化制度化的重大意义**

党章是管党治党的总章程，党规是党员思想和行为的具体遵循。习近平总书记系列重要讲话是中国特色社会主义理论体系最新成果，是当代中国马克思主义最新发展，是我们党推进具有许多新的历史特点的伟大斗争、党的建设新的伟大工程、中国特色社会主义伟大事业的强大思想武器，是各级党组织和全体党员必须始终坚持的行动指南。做



合格党员是对每名党员的基本要求。推进“两学一做”学习教育常态化制度化，是新形势下坚持思想建党、组织建党、制度治党紧密结合的有力抓手，对于进一步用习近平总书记系列重要讲话精神武装全党，确保全党更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围，不断开创中国特色社会主义事业新局面，具有重大而深远的意义。

**一是坚定维护以习近平同志为核心的党中央权威和集中统一领导的必然要求。**党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央谋篇布局，强基固本，开拓创新，带领党和人民开辟了治国理政的新境界，开创了中国特色社会主义新局面。十八届六中全会正式确立了习近平总书记为党中央的核心、全党的核心，这是历史的选择，人民的选择，是党和国家根本利益所在。维护习近平总书记的核心地位，维护党中央的权威和集中统一领导，就是最大的政治、最重要的政治纪律和政治规矩。推进“两学一做”学习教育常态化制度化就是要进一步筑牢与以习近平同志为核心的党中央保持高度一致的思想根基，推动广大党员不断增强“四个意识”，真正把维护核心的要求转化为思想自觉、党性观念和纪律要求。

**二是推进全面从严治党向纵深发展的重大举措。**近年来，总公司党委认真贯彻中央和省委、市委全面从严治党的部署要求，企业党的建设取得了明显成效。同时也应看到存在的一些突出问题。推进“两学一做”学习教育常态化制度化，就是要坚持思想建党、组织建党、制度治党，同向发力，同时发力，弘扬自我革命精神，解决突出问题，把从严治党向更深的层次、更广的领域拓展。

**三是落实市委市政府工作部署，推动公交事业科学发展的重要保证。**市第十一次党代会确立了“一个率先，两个基本”的总体目标。2017年是全市“四个中心”建设“有看头”的一年，在全市“453”工作体系建设，尤其是创建全国文明城市和治堵治霾攻坚战中，济南公交作为重要的窗口服务行业，任务非常艰巨。推进“两学一做”学习教育常态化制度化，就是要使全体职工，特别是全体党员和各级管理人员把思想认识，进一步统一到总公司“八大工程”等重要部署上来，凝神聚力，攻坚克难，撸起袖子真干实干，才能完成公交承担的目标任务。

## **第二个方面：坚持融入日常、抓在经常，长期坚持，形成常态**

推进“两学一做”学习教育常态化制度化，要在抓常抓细抓长上下功夫，持之以恒地用党章党规规范党员思想和行为，用习近平总书记系列重要讲话精神武装党员头脑，教育引导广大党员带着问题学，对照标准做。

**一是在“学”上持续用真功。**坚持读原著、学原文、悟原理，重点是深入学习党章党规，践行党内政治生活准则、党内监督条例和廉洁自律准则等党内法规要求；学习习

近平总书记系列重要讲话精神，自觉做到学而信、学而思、学而行，不断完善“学”的常态化机制。继续扎实做好党支部的学习，做到年度有安排，月度有落实。结合公交实际，充分发挥微信群、公众号等党建学习平台作用，引导广大党员利用碎片化时间进行学习。

二是在“做”上持续求实效，在实践中充分发挥先锋模范作用。王文涛书记在全市推进“两学一做”学习教育常态化制度化工作座谈会上指出：做一名合格党员，至少要从六个方面下功夫。一要坚定信仰，不做“墙头草”；二要敢于创新，不做“守旧派”；三要真抓实干，不做“摆拍者”；四要坚持原则，不做“老好人”；五要严守底线，不做“糊涂人”；六要乐观向上，不做“抱怨者”。当前，济南公交作为我市“创城”主阵地，涉及项目多、站点分散，时间短、标准高，这也正是检验政治合格、执行纪律合格、品德合格、发挥作用合格的一面镜子。那些在急难险重任务面前迎难而上、不怕辛苦、甘于奉献的就是合格党员；在困难面前畏缩不前、推诿扯皮或只顾本部门和小集体利益的就是不合格党员；能够挺身带头，团结带领身边群众千方百计完成任务的就是合格党员；不能发挥党员先锋模范作用，把自己混同于一般群众，甚至还不如一般群众的就是不合格党员。

迎评工作是目前十分严峻的一项重要政治任务。必须进一步增强责任感、危机感，认真对照《全国文明城市测评体系》，不仅要撸起袖子，更要扑下身子，以“绣花”的功夫在“实、细、优”上下功夫。企业文化部要做好组织协调，及时上传下达信息。一线职工很辛苦！各级党组织要做好驾驶、修理和保洁、广告等一线员工的思想政治工作，通过党委书记、车队长进站房、召开座谈会、走访慰问等形式，做好职工的情绪疏导。在创城期间，要突出抓好10处交通节点优化工作，进一步提升营运秩序，结合对群众关心的个别线路间隔大、满载率过高等问题，下大力气进行优化改进；继续推进服务规范化、标准化，保持车辆卫生和车容车貌完好。营运公司和物业、维修等相关单位要不分你我，相互协作，形成合力。各部门和后方单位要做好相关协调和支持保障工作。总公司要反复查、查反复，有些工作比如车辆卫生必须持续保持高标准，不能“销号”，保障打赢创城这场攻坚战。

三是在“改”中勇于自我革命，以问题为导向，推动问题解决。各党委、支部和广大党员要结合创城等重点工作，主动对照党章党规，对照系列讲话，对照先进典型，把自己摆进去，定期梳理分析存在的问题；以“四个合格”为参照系，列出“不在组织、不像党员、不起作用、不守规矩”等不合格表现的负面清单，确保把问题落细落小落实；敢于直面问题，认真落实好民主生活会等党内生活基本制度，切实用好批评和自我批评这个有力武器，及时把问题找出来，针对查找出来的问题建立台账，逐一跟进、逐个销号，



推动思想问题和实际问题一起解决，新问题和老问题一起解决，个性问题和共性问题一起解决，党组织问题和党员个人问题一起解决。

### 第三个方面：坚持以上率下，夯实基础，推动中心工作

一是抓关键少数，坚持率先垂范。近日，省委组织部、省直机关工委发出通知，将在加强政治学习、提高党性修养、落实组织制度、纯粹党内关系、爱岗敬业担当作为、联系群众服务基层、严格廉洁自律七个方面做示范当表率，要求把省委常委所在支部建设成示范支部，也就是发挥好“关键少数”的引领示范作用。我提议：从总公司党委做起，带头旗帜鲜明讲政治、带头强化党性修养、带头严格自律、带头担当尽责，带动全体党员群众真学实做、走在前列、作出表率。同时，按照六中全会《关于新形势下党内政治生活的若干准则》要求：“党内一律称同志”。下一步，要健全完善党员管理人员联系党支部制度，总公司和各单位班子成员至少联系一个基层党支部，过好双重组织生活，以普通党员身份积极参加学习教育，带头做合格党员，力争一年内把所联系的支部建成示范支部。

二是抓支部建设，坚持抓细抓长。着力在加强基层党组织建设上下功夫，坚持把建设“过硬支部”作为学习教育的重要任务，树立党的一切工作到支部的鲜明导向，让党支部在基层工作中唱主角，使之成为团结群众的核心、教育党员的学校、攻坚克难的堡垒。根据企业改制和机构调整，坚持党的建设同步谋划、党的基层组织同步设置、党组织负责人同步配备、党的工作同步开展，实现体制对接、机制对接、制度对接和工作对接，进一步发挥好党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。创新支部活动，使党内生活既“有意义”又“有意思”。

三是抓融合结合，坚持围绕中心，在解决实际问题上下功夫。抓学习教育不能“空对空”、“两张皮”，必须与企业中心工作深度融合，与创城工作和治堵治霾工作有机衔接，与落实八大工程、履行岗位职责相得益彰，切实做到“两手抓”、“两促进”。要坚持围绕中心、服务大局，集思广益，发挥好广大员工的智慧和力量。同时要积极搭建“党员责任区”、“党员示范岗”等党员发挥作用平台，引导广大党员立足岗位、创先争优，提升服务水平，提高乘客满意度和出行分担率，用目标任务完成情况来检验学习教育的成效。

### 第四个方面：加强组织领导，完善制度建设，突出建立健全长效机制

一是要抓好层层落实。各级党组织要切实履行主体责任，把推进学习教育常态化制度化纳入管党治党责任清单，一级抓一级，层层抓落实。基层党委书记要认真履行第一责任人职责，班子成员要落实“一岗双责”。纪委以及各党务部门要加强督促指导，办

公室、企业文化部、人力资源部和政工部等相关部门要齐抓共管、形成合力。把推进“两学一做”学习教育常态化制度化落实情况，纳入各级党组织党建工作考核的重要内容，列入党委（支部）书记抓党建工作重点任务清单，每年底结合党委（党支部）书记抓基层党建工作述职评议考核，对学习情况进行督促检查和考核评价。注重从党支部工作成效和党员作用发挥看效果、让党员群众作评价。强化结果运用，对工作不到位的，及时进行约谈提醒，对工作落实不力、搞形式走过场的，要严肃批评、追责问责。

**二是要强化制度建设。**紧紧抓住制度管根本、管长远的特点，突出建立健全长效机制，不断巩固扩大“两学一做”学习教育成果。要落实好“三会一课”、中心组学习、民主生活会等党内生活基本制度，建立经常性查找解决问题机制。总公司党委印发了《关于从严落实基层党组织建设和党员教育管理的七项制度》，《关于推进“两学一做”学习教育常态化制度化的实施意见》，要将其纳入党务绩效目标进行考核。基层党委要组织各支部认真学习，准确把握，抓好落实，切实把加强基层党组织建设和党员教育管理工作抓实抓好。

**三要抓好典型选树。**把选树、学习、宣传先进典型作为推进“两学一做”学习教育常态化制度化的重要抓手。要加强舆论引导，大力营造推进“两学一做”学习教育常态化制度化的浓厚氛围。积极培育和发掘各单位，尤其是一线职工中的先进典型，通过集中宣传、巡回报告、制作影像资料等方式，加大宣传力度，用身边事教育身边人，以点带面推动“建过硬支部、做合格党员”向纵深发展。

同志们，推进“两学一做”学习教育常态化制度化，是党中央不断加强党的政治建设，保持党的先进性、纯洁性，增强党内生机活力作出的重大部署。各级党组织要立足公交实际，聚焦企业发展，真正把广大党员在学习教育中激发出来的工作热情，转化为忠诚干净担当的具体实践，把学习教育的成果体现到促进公交改革发展上来，体现到提升公交服务水平上来，努力建设人民群众满意公交。



# 发挥政治核心作用 开创公交发展新局面

济南市公共交通总公司党委书记、总经理 薛兴海

(2017年7月1日)



同志们：

经总公司党委研究，今天召开总公司党建工作会议，庆祝中国共产党成立96周年，总结回顾一年来的党建工作，表彰先进，安排部署下一步工作。下面，我代表总公司党委做党建工作报告。

## 第一部分、过去一年来主要工作回顾

一年来，总公司党委深入学习贯彻党的十八大、十八届五中、六中全会和习近平总书记系列重要讲话精神，凝心聚力、谋篇布局，提升政治引领和保障力度，有效推动了

各项工作的顺利开展。

**（一）突出管党治党，政治引领作用进一步加强。**总公司党委注重把方向、管大局，在思想上、政治上和行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。坚持民主集中制，严格遵守党委讨论决定干部任免事项守则，将党委研究作为企业重大问题决策的前置程序。

提升政治站位和全局意识，自觉把思想认识统一到全市453工作体系上来。启动线网优化提升等“八大工程”，开通或优化公交线路52条次，推出“369出行”APP、银联卡闪付乘车服务和济南移动NFC手机公交卡，开展“369出行”APP“四进”集中推介活动，注册用户超过137万。制定10处交通拥堵节点优化方案，目前已完成4处节点改造，公交运行效率和吸引力明显提升。加大安全管理力度，强力推进“安全生产风险分级管控与隐患排查治理”两个体系建设，完成了安全标准化一级达标复评换证评价工作，总公司连续九年被评为全国“安康杯”竞赛优胜企业。加快充电桩建设和纯电动车推广进度，新能源公交车达1414辆，节能车率达到80%，亚行贷款建设现代无轨电车项目顺利推进。

5月初，总公司召开创建全国文明城市动员誓师大会，并组织开展了三级创城模拟检查，班子成员带头分工包挂，营运公司和维修、物业、广告等单位讲政治、顾大局，紧密配合，勇于奉献。三分公司把车厢座椅拆下来清洗卫生死角；五分公司专门拍摄了《公交样板间》视频，提振了职工士气，树起了车厢标准化的“尺子”。其他单位也都想了很多好办法，领导带头，加班加点，使车辆、站台和场区卫生又上了一个新台阶。

**（二）推进“两学一做”，政治保障力度进一步强化。**发挥“两学一做”微信学习平台作用，扎实开展“我身边的共产党员”演讲、合格标准大讨论等“十个一”系列活动。邀请市委党校专家举办专题讲座。今年6月，总公司党委召开推进“两学一做”学习教育常态化制度化工作座谈会，有序推进制度建党工作。齐鲁网、《济南日报》分别对公交“两学一做”典型事迹进行报道；济南电视台专题报道了公交三分公司党委党建先进经验。省委组织部督导组对济南公交“两学一做”情况予以充分肯定。

**（三）履行管党治党责任，党内政治生活更加规范。**

**一是加强组织建设。**完成了总公司党委和10个基层党委、79个支部的换届选举工作。印发《党费收缴、使用和管理办法》，开设总公司党费专用账户。根据上级党委要求，对2008年4月以来党费缴纳情况进行专项检查和补缴。坚持党内生活制度，党员领导人员严格执行个人重大事项报告和述职述德述廉制度，为履行党建责任奠定良好的组织基础。



二是加强队伍建设，发挥示范带头作用。组织第八次后备管理人员选拔，81人进入后备人才库。新发展党员75名，69名党员按期转正，党员人数达1560人，占职工总数的12.2%。开展党员创先争优活动，一线党员晋星率和高星率达到100%和89.3%。一分公司党委紧紧围绕中心，以党建“1123管理”作为党委书记抓重点突破项目：即以星级线路管理为载体，以实现“两个最大化”（乘客对服务满意最大化和员工对管理满意最大化）为目标，把党建工作融入“双争”工作各个环节，实现去年6月以来所属线路晋星率达64.34%，星级公司总星数52颗星。六分公司党委和七分公司党委培养先进成效明显，涌现出董丹、张波等在全国有较大影响的典型。四分公司通过“党员之星”评选、维修公司利用“安伟服务热线”，都充分发挥了优秀党员“传帮带”作用，提升了党员队伍整体素质。

（四）加强党风行风建设，廉政保障作用更加突出。深入开展理想信念和党风党纪教育，总公司班子成员带头，组织1000余名管理人员参加“德廉知识和党风党纪知识学习测试”。组织1541名在职党员参加全市学习《准则》《条例》在线有奖答题活动。组织副处级以上以及重点岗位人员观看《杨高峰案警示录》、《永远在路上》等廉政教育片。运用执纪问责“四种形态”，注重抓苗头性、倾向性问题，根据上级纪委转办、举报和督查信箱等反映的情况，对相关人员进行约谈、函询、责令检查，直至通报批评和党纪处分。

扎实做好党风行风评议工作。加强组织协调，明确分工、落实责任，有效调动并提升了万名员工的参评积极性；强化安全行车，突出微笑服务，畅通热线诉求渠道，工单按时办结率达100%。选派到市民调中心协助调查的22名员工，以其过硬素质和优质服务赢得市纪委和行评部门的好评。在2016年度全市党风政风行风民主评议中，济南公交成绩为94.78分，比去年提高0.91分，比市属服务行业平均分高3.98分，居26家服务行业单位之首，被评为2016年度党风政风行风民主评议满意单位，这是各单位和公交万名员工共同努力的结果，是我们济南公交人共同的荣誉！

#### （五）发挥核心作用，和谐企业建设进一步加强。

一是发挥文化引领作用。编印《济南公交企业文化手册》（第四版），进一步加强公交品牌文化建设。扎实开展“厚道鲁商、诚信公交”倡树行动和“岗位学雷锋、争做好员工”系列活动。总公司荣获中国企业联合会“2016年度企业文化建设典范企业”称号。

**二是加大新闻宣传力度。**在中央电视台、《经济日报》、《大众日报》等中央、省市新闻媒体上发稿 3000 余篇，在杂志发稿 40 余篇。二分公司党委“公交大男孩”系列微视频继续推出《安全驾驶面面观》、《学雷锋这一年》等作品，并成立了“公交大男孩创新工作室”，在社会上营造了良好的舆论氛围。

**三是推进精准扶贫工作。**为 543 名困难职工发放救助金 56.2 万元，为 54 名突患大病和遭受意外伤害职工办理互助互济保障理赔 15.5 万元。12687 人参加 2017 年“精准扶贫慈善捐款”，捐助金额达 98.984 万元。根据市委组织部统一部署，选派张涛、郭建峰两名同志到济阳和南部山区驻村帮扶，开展精准扶贫。

**四是发挥典型示范作用。**大力弘扬工匠精神，培养选树一大批具有示范带动作用的全国级先进典型。二分公司 4 路线、公交热线分别被评为“全国工人先锋号”、“全国巾帼文明岗”，七分公司站务部、六分公司五队同时荣获全国“敬老文明号”，七分公司党员王先红、五分公司党员刘伟嘉被评为全国“敬老爱老助老模范人物”，七分公司党员张波被评为全国见义勇为模范并荣获全国五一劳动奖章，四分公司入党积极分子邱奇帅被评为 2016 年度全国“优秀共青团员”，五分公司党员杨晨、入党积极分子王际洲荣获第四届全国公交驾驶员节能技术大赛第一名。另外，还有 40 余个单位和个人获得富民兴鲁劳动奖章、市青春榜样等省市级荣誉称号。去年以来，总公司主要领导当选为市十一次党代会代表和市十六届人大代表，二分公司李慧敏被选为省十一次党代会代表，六分公司秦静、四分公司李益溢被选为市十一次党代会代表，六分公司董丹被推选为山东省青联委员、市十四届政协委员，石军和二分公司李妍分别被选为历下区和市中区十八届人大代表，一分公司张健被推选为山东省台联理事，并出席全国台籍中共党员代表大会。这说明济南公交的品牌形象和美誉度又有了新提升！

同志们，一年来，各级党组织做了大量富有成效的工作，取得了显著成绩。这要归功于济南市委、市政府的坚强领导，归功于广大党员和职工的团结协作和辛勤奉献。在此，我代表总公司党委，向大家并通过你们向辛勤工作在公交战线的广大党员和职工表示崇高敬意和衷心感谢！

同时，我们也要清醒地看到，我们的工作离上级要求和群众期待还有一定差距，在新旧动能转化、提高公交“两率”等方面需要进一步拓宽思路；企业改革创新的深度、力度还有待进一步强化；有的线路客流下滑幅度较大，等等。对于这些问题，我们要高度重视，认真研究解决。



## 第二部分、下一步党建工作的目标任务

总公司党建工作的指导思想是：认真贯彻党的十八大和历次全会精神，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，增强“四个意识”，以“贯彻落实省和市十一次党代会精神，推进‘两学一做’学习教育常态化制度化”为主线，围绕营运生产中心，强化担当作为，努力实现“三个明显提升”，以优异成绩迎接党的十九大胜利召开。

下一步，应着力抓好五个方面的工作：

**（一）牢牢把握“贯彻落实省和市十一次党代会精神，推进‘两学一做’学习教育常态化制度化”这条主线**

深入学习贯彻省和市十一次党代会精神，各级党委班子必须旗帜鲜明讲政治，坚决维护习近平总书记的核心地位、领袖权威。牢牢把握走在前列的目标定位，要以提高公交“两率”为重点，摒弃等靠要思想，增强危机意识和市场竞争意识，通过“两学一做”常态化制度化凝心聚力，团结带领广大党员群众，共谋企业改革发展。

**一要突出常态长效。**以尊崇党章、遵守党规为基本要求，以用习近平总书记系列重要讲话精神武装全党为根本任务，以“三会一课”为基本制度，重点发挥好党支部教育管理党员的主体作用，把学习教育融入日常、抓在经常，长期坚持、形成常态。党员领导干部要带头学习，发挥示范作用；各级党组织要利用新媒体平台，创新学习方式方法，通过开展主题党课活动，使组织生活既“有意义”，又“有意思”。要按照市委有关文件要求，建立党委书记抓基层党建突破项目和述职评议机制，把党建重点任务、推进措施和考核评议具体化，进一步压实党建工作责任，真正把“书记抓、抓书记”的作用发挥出来。要加强督导检查，把“两学一做”学习教育常态化制度化推进情况纳入党务目标考核，确保落实到位。

**二要落实组织生活制度。**按照总公司党委推进“两学一做”学习教育常态化制度化的《实施意见》和《七项制度》要求，坚持经常性对照查摆、定期进行党员队伍思想政治状况调查，坚持谈心谈话制度，把党的组织生活作为查找和解决问题的重要途径，落实民主生活会和组织生活会制度，用好批评和自我批评武器，对查摆出来的问题，要制定整改清单、责任清单，立行立改，逐个销号。

**三要加强组织领导。**要坚持把建设“过硬支部”作为学习教育的重要任务，树立党的一切工作到支部的鲜明导向，让党支部在基层工作中唱主角，使之成为团结群众的核

心、教育党员的学校、攻坚克难的堡垒。按照“两学一做”学习教育常态化制度化要求，各级领导班子成员联系的支部要率先建成示范支部。要加强党支部规范化建设，研究制定党支部考核评价办法，每年对所辖党支部作出综合评定，并将评定结果与党组织评先树优挂钩，解决好党建工作和业务工作“两张皮”问题。对履行职责不力、执行制度不严、群众威信不高的，及时进行组织调整。

## （二）围绕中心，以党建促进发展，以发展提升党建

**一是加快公交改革步伐。**今年6月份，在全市整合调整市级投融资平台工作中，总公司出资人登记变更为市国资委，为市属一级企业。下一步我们要做好相关工作的对接和平稳过渡，积极推进企业集团化改制工作，全力推进亚行贷款项目。要加大资源整合力度，推进多种经营单位改制工作。继续深化薪酬分配和人事制度改革，进一步激发企业改革发展活力。

**二是持续推进交通拥堵治理工作。**按照公交“八大工程”目标任务，继续推进公交线路开辟和优化调整，加强社区公交、高峰通勤线路和纬十二路BRT走廊建设。协调相关部门，推进舜耕路、青年东路、和平路等公交专用道建设，改造提升腊山立交桥、中心医院等公交站点，合理优化部分路段及路口交通组织，着力打通制约公交运行效率的瓶颈节点，进一步优化公交运行环境。

**三是持续推进绿色公交建设。**淘汰全部国四以下排放和非空调车，做好2569辆新车的采购和交付工作。继续推进亚行贷款建设无轨电车项目，做好充电站和充电桩建设工作，为纯电动车运行提供可靠保障。

**四是发挥信息化引领作用。**尽快启动ERP（企业资源计划）系统建设，推进考核、制库、星级评定等平台建设，实现企业信息资源共享，着力解决好“信息孤岛”问题。继续完善“369出行”APP功能，提升乘客体验，方便市民出行。做好指挥中心及物资系统升级和维护工作，完成基础网络提速、4G无线网络拓展、场站全景监控等项目建设，提升公交信息化保障和引领能力。

**五是加快场站建设步伐。**在破解场站建设难题方面，要加强与政府相关部门和各投融资平台的沟通协调，积极争取用地指标、规划立项和资金支持，推进场站综合开发取得突破。要深入开展场站标准化研究工作，尽快制定公交标准化场站建设规范。要配合全市拆违拆临工作，妥善协调处理好公交场站临建问题，确保公交正常运行不受影响。

## （三）坚持党管干部原则，实现党员队伍建设明显提升



要落实好习近平总书记提出的“信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁”好干部标准，牢固树立“实在实干实绩”用人导向。在选人用人过程中，既要考准考实，注重多方位、多角度地考察评价人才，又要用对用好，坚持依事选人、人岗相适。尤其是在完成攻坚克难的任务时，更好地发现和使用人才。要进一步健全完善能上能下用人机制，对于不符合岗位要求、不胜任岗位工作和在重要工作中出现问题的要按规定进行追责。

#### （四）坚持从严治党，推动“两个作用”明显提升

要将党建工作摆在更加突出位置，坚定“四个自信”，增强“四个意识”，进一步筑牢与以习近平同志为核心的党中央保持高度一致的思想根基。党员领导人员要发挥“关键少数”的示范带动作用，牢固树立政治理想，正确把握政治方向，坚定站稳政治立场，严格遵守政治纪律。在企业改革发展中，要坚持党的建设同步谋划、党的基层组织同步设置、党组织负责人同步配备、党的工作同步开展，实现体制、机制、制度和工作“四对接”，进一步发挥好政治核心作用、战斗堡垒作用。

要深入开展争创政治引领力强、推动发展力强、改革创新力强、凝聚保障力强的“四强”党组织，争做政治素质优、岗位技能优、工作业绩优、群众评价优的“四优”共产党员活动，进一步落实好党委在安全生产、党风廉政建设和意识形态方面的主体责任。要严肃党内政治生活，落实好“三会一课”、“主题党日”等制度，过好党员“政治生日”，增强党内组织生活的活力。

坚持把纪律和规矩挺在前面，把握运用好监督执纪“四种形态”。加强和改进工作作风，督促党员干部加强理论学习，增强党性修养。深入开展“三服务”活动，建立健全管理人员作风状况评价机制。积极开展多种形式的示范教育和警示教育，不断提高党员干部拒腐防变意识。

#### （五）强化思想政治工作，实现和谐建设水平明显提升

一是发挥战斗堡垒作用，打好创城攻坚战。创建文明城市的过程，是不文明行为持续改正的过程，同时也是文明习惯养成的过程。最近，我市已经采用人脸识别技术，对行人、非机动车闯红灯等违法违规行为进行曝光，并通报所在单位，央视也进行了报道。市委市政府对此高度重视，将通报情况纳入文明单位评比考核，对出现问题较多的文明单位将予以摘牌。

各单位必须引起高度重视，认清形势，提升认识，要按照“谁的人谁负责”的原则，

采取强有力措施，做好全员性的培训教育。要求每一名职工不仅在8小时之内遵纪守法，即使8小时以外也要讲文明，自觉遵守交通规则，做到不闯红灯，骑车走非机动车道，开车礼让斑马线。各级领导要发挥示范带头作用，党员带头、管理人员带头，从现在做起，从点滴做起，以实际行动展现全国文明单位的精神风貌，自觉维护好济南公交的品牌形象。总公司还将召开“凝聚公交合力，提升服务品质”誓师动员大会，相关部门要拿出具体方案，按照认识再提高、标准再提升、要求更严格的指导思想，进一步明确营运秩序、优质服务、公益广告、服务设施、车容场容站容的创城验收标准，各级领导都要实行包挂制度，两级机关和直属单位也要分片包干，投入到创城第一线，举全公司之力，打好这场攻坚战。

**二是发挥文化引领作用，抓好精神文明创建。**要加大新闻宣传力度，策划好、宣传好公交惠民利民新举措，提高舆论引导能力，提高济南公交知名度和美誉度。要大力弘扬社会主义核心价值观，深化“四德工程”建设，广泛开展多种形式的学雷锋公益活动。要加大对公交先进典型的挖掘、培养和宣传力度，开展好工人先锋号、青年文明号、敬老文明号等创建活动，充分发挥先进模范带动作用，营造积极发展的良好氛围。

**三是抓好安全稳定工作，为十九大胜利召开创造良好环境。**维护安全稳定是当前和今后一段时期的重要工作，各单位要进一步落实企业安全生产主体责任，持续推进安全“两个体系”建设，做好防汛工作，确保总公司安全生产形势持续稳定。近期高温天气频繁，各级党组织要关心职工生活，抓好为职工送清凉和站房、小食堂建设，努力为一线职工提供良好的工作休息环境。各单位要做好职工思想政治工作，通过党委书记和车队长进站房、召开座谈会、走访慰问等形式，做好职工的情绪疏导，确保职工的队伍稳定。要坚持精准扶贫，发挥好“慈善工作站”作用，为生活困难党员和职工解决实际问题。

同志们，今年总公司改革发展将面临新的形势和任务，各项工作非常繁重，希望大家进一步统一思想、提升境界，团结带领广大职工，为全面完成目标任务而努力工作。我们相信，在市委和市政府的坚强领导下，有各级党组织和全体党员群众的团结协作和努力拼搏，我们一定能够完成各项工作任务，以扎实行动和优异成绩迎接党的十九大胜利召开！



# 展党员风采 奏奉献乐章

——记中国共产党山东省第十一次代表大会代表、济南公交 43 路驾驶员李慧敏

□ 济南公交二分公司



人物简介：李慧敏，女，1975 年 4 月 11 日出生，汉族，中共党员，现为济南市公共交通总公司第二公共汽车分公司五队 43 路线公交驾驶员。曾获全国劳动模范称号、全国五一劳动奖章、全国十大见义勇为司机称号、山东省见义勇为先进分子、山东省道德模范、济南市见义勇为先进分子、“感动泉城”十佳人物、济南市文明市民标兵、济南市道德模范、济南市五一劳动奖章等多项荣誉。2017 年初，李慧敏同志光荣地当选为省十一次党代会代表，并于 6 月 13 日至 17 日作为济南公交的唯一代表参加了会议。

李慧敏，是济南市公共交通总公司第二汽车公司五队 43 路线的一名公交驾驶员。作为车队上为数不多的一名一线党员工作者，她充分发挥了党员的先锋模范作用，坚守岗位，真情待客，文明服务，奉献社会，使十米公交车厢变成了精神文明的传播阵地和乘客温暖的“家”。工作二十几年来，她以“为乘客提供优质服务”为己任，以“乘客满意”为标准，践行了“为乘客服务、让乘客满意”的诺言，在关键时刻挺身而出保护了乘客的生命安全，以自己的实际行动诠释了党员身份，为济南公交树立良好社会形象奏响了新乐章。

## ■ 关键时刻 挺身而出

2006 年 12 月 22 日下午，当时还在 42 路线上工作的李慧敏正执行着营运任务。车到东八站点时，后门突然窜上一青年男子，一手握着刀锯，一手握着大菜刀，菜刀上还带着斑斑血迹。歹徒二话不说便将刀架在了李慧敏的脖子上，吼道：“快开

车！”面对突如其来的危情，李慧敏表现得非常镇静，立即疏散乘客下车。这时，歹徒极尽疯狂，又吼道“快开车，要不然我宰了你！”她关上了本可以用来自己逃生的车门，启动了车辆，行进在未知的险途。为了争取时间，李慧敏故意放慢车速，等待时机；然而不幸的是，这一动作被歹徒发现，歹徒便开始与李慧敏争夺方向盘，此时的公交车开始在路上剧烈晃悠。周边市民在看到这一景象后，立即报了警。听到警车的鸣笛声后，李慧敏果断地踩死了刹车，拼命将歹徒手中的菜刀夺下。在及时赶到的民警的帮助下，歹徒被她制服。李慧敏面对凶徒，沉着冷静，机智勇敢，保护乘客和国家财产安全的事迹震撼了社会，感动了泉城，她自己也成为了公交行业的楷模。

偶然中有必然，关键时见精神。正是由于李慧敏的爱岗敬业和多年历练才使得她在面对突发危险事件时能够从容不迫地挺身而出并妥善处理。这充分体现了她“心系乘客、爱岗敬业、尽职尽责、大智大勇”的可贵精神。后来谈到这件事的时候，李慧敏常说：“我是一名共产党员，既要为群众服好务，关键时刻也要为群众奉献，这样才无愧于自己的身份。”

### 真情服务换回乘客的理解与信任

“把乘客视为亲人”是李慧敏工作的出发点和落脚点。大雨滂沱时，她尽量靠

近站台停车；老人上车时，她主动到门口搀扶；车辆起步时，她耐心等待没上车的乘客。10米车厢，她时时温言软语；20多公里的线路，她刻刻满面微笑。近年来，正是她对这种细节的坚持才使得车厢成为了她和乘客另外的一个“家”。43路线横贯济南市南北主城区繁华地段，终点至济南火车站，日客运量近2万人次，乘客中外地人居多。每当遇到外地乘客询问线路问题时，李慧敏总会在条件允许的情况下把他们安排在尽量靠近自己的地方，不厌其烦地一一解答。有一次在火车站，她的车已经起步，但当看到远处一群学生模样的人拎着大包小包的行李在后面追赶时，她马上停下了车辆，一位来自外地的小姑娘上车后连声道谢，并夸奖道：“你们济南的公交车真人性化，为你们点赞！”车厢就像是个小社会，总会遇到这样那样的烦心事，其中最常见的就是乘客的不理解。按照规定，公交车到站时车门是应该对准站牌的，但乘客等车时往往会分散在站台的周围，于是停车的位置就变得众口难调，许多小磨擦也因此而产生。每当有乘客因此抱怨，在车门打开时李慧敏一个恰到好处的微笑、一句带着歉意的问候总是能将即将发生的矛盾化解于无形。“说实话，有时候真的很委屈，但干我们这份工作，靠的就是耐心和细心。感到委屈的时候，看看自己胸前的党徽和车前的‘党员示范岗’立牌，我就越发觉得不能辜负上级组

织对我的信任”，李慧敏总是这样说。在车辆运行中，李慧敏始终保持着微笑服务，从一个眼神到一个小的动作，都做到了细致入微、和蔼可亲。特别是近年济南公交开展“微笑服务”活动以来，她更是把微笑服务、热情服务、文明行车、奉献社会变成个人的自觉行动。李慧敏的真诚和贴心也赢得了乘客的尊重和理解，许多走固定线路的老乘客都和她成为了朋友，看到她在驾驶车辆时会主动与她打招呼。

### ▲ 加强学习 提升素质

为了给乘客提供更加优质的服务，李慧敏利用业余时间阅读了乘客心理学和道德修养等方面的书籍，通过充分了解乘客的想来尽力让每一位乘客都能感受到温馨，感受到来自五星级驾驶员的热情服务。为了当好乘客的“活地图”，平常外出时，李慧敏总会随身带着一个小本子，利用业余时间走街串巷，不断掌握沿途乘客咨询较多的单位门牌号码以及下车站点。在工作中，她经常会碰到外国朋友、外地乘客和聋哑乘客等特殊乘车群体，为了能与他们做好沟通，她还注意收集、购买学习资料，坚持自学了英语、手语和一些方言，不断提高优质服务的能力。除此之外，作为一名党员，她还反复研读思想政治类的书籍和文献，不断武装自己的头脑，保持共产党员的先进性。有的同事说：“咱开车这么累，哪有功夫看书？再说了，咱只

是驾驶员，开好咱们的车就行了。”但李慧敏认为，现代社会需要的是学习型、复合型人才，只有学习新知识，掌握新本领，才能适应社会发展的需要。虽然李慧敏的第一学历是技校，但为了提高自身素质，她利用业余时间参加学习，并顺利拿到了山东大学经济专业的大专文凭。

2012年3月，李慧敏以其出色的工作表现被推荐到中国劳动关系学院研修社会工作专业。对于这个难得的机会，李慧敏显得尤为珍惜，她把工作中认真细致的品行和那股子对学习的韧劲带到了课堂之上，为了自己工作水平的提高而汲取着营养。2016年1月，李慧敏以优异的成绩从中国劳动关系学院毕业。回到工作单位后，她主动提出回到忙碌的一线工作岗位上去，回到她心心念念的公交车上去，继续做一名普通的公交驾驶员。对此，她的初衷很简单，就是把学到的知识充分运用到车辆驾驶上。

### ▲ 成绩与荣誉来自同事家人的帮助支持

一分耕耘，一分收获。高峰期间，总几位乘客成为她的义务服务员，帮她维持乘车秩序；烈日炎炎的盛夏，乘客买来饮料放在她的驾驶室里；大年初一，乘客们将一把把瓜子、糖果塞进她的手里……她用实际行动树立了文明的形象，真诚的服务换来了真情的回报。



荣誉和鲜花的背后离不开家人的支持。由于自己和丈夫都是公交职工，工作较忙，没有时间照看孩子，所以平日里都是自己的婆婆带着她。多少年来，逢年过节没带她逛过一次公园，孩子上幼儿园也没接送过一次。每当提到自己的女儿，李慧敏总是十分愧疚，愧疚自己作为母亲没有太多时间陪伴孩子。“这些年，最对不起的就是孩子。”李慧敏动情地说。

### ▲ 心系社会 热心慈善

工作中，李慧敏是一名爱岗敬业、尽职尽责的优秀职工；生活里，她还是一名心地善良、热心慈善事业的公益志愿者。经历过那次惊心动魄的持刀抢劫事件后，她对自己的生活有了更多的感悟。她说：“在我被歹徒劫持的时候，车上的乘客都纷纷给我帮助，积极报警，协助抓获歹徒，让我感受到满满的正能量。”从那以后，她把那份感恩化为了行动，积极参与公益事业，奉献爱心。济南公交二分公司汽车五队成立了名为“爱之队”的志愿者团队，李慧敏第一时间便提出了加入团队的申请。成为团队的一员后，她随团队其他志愿者们走遍了济南各个角落，播撒着自己的爱心。前不久，她还与南部山区锦绣川和章丘朱公泉村的贫困儿童们结成了对子，对他们进行长期帮扶。每当看到需要帮助的人得到了帮助，她的心里也会感到无比得自豪和振奋。

### ▲ 光荣当选党代表 积极传达精神

凭借优异的表现，李慧敏得到了领导和同事们的一致认可，被推选为省十一次党代会代表。当得知此事后，李慧敏既感到自豪，也感到了肩上的重任。为此，她提前做好准备，利用空闲时间对上级的决策部署、当前的目标方向及公交行业的现状和未来进行了深入了解、研究，力争成为一名合格的党员代表。6月13日至17日开会期间，她随济南代表团先后观看了警示教育片，参加正式会议，审议各项报告，参与选举了新一届省委和山东省出席党的十九大代表，全程听从指挥，认真履职尽责，圆满地完成了代表任务，受到团内其他代表的好评。回到工作岗位后，李慧敏以自己的亲身经历积极地向公司领导和同事们解读报告内容，传达会议精神，方便大家有的放矢开展学习，带领大家共同进步。

作为一名一线驾驶员，李慧敏在平凡的岗位上无私奉献着；作为一名党员，她以自己的实际行动让人生的价值散发着光芒。固定的线路，不变风景。在这平凡的岗位上，李慧敏却干出了不平凡的业绩。虽然她近年来获得了诸多荣誉，但面对荣誉，李慧敏始终强调自己只是一名普通的共产党员和一线职工，所做的一切，都是本分和职责所在。

## 山东省交通运输厅道路运输局领导到济南公交指导工作

3月24日下午，山东省交通运输厅道路运输局局长胡斌一行30余人，在济南市交通运输局副局长罗卫东，济南市市公交总公司党委书记、总经理薛兴海的陪同下，来济南公交进行公交主题体验活动。

## 以过硬作风推进十大措施、八项工程工作

为进一步推动总公司“十大措施、八项工程”工作落到实处，按照总公司党委的安排部署，3月29日，总公司召开落实十大措施、实施八项工程工作督查会议。总公司纪委书记曾繁涛以及“十大措施、八项工程”相关责任部门、单位领导参加了会议。

## 济南公交纪委到济南重汽集团交流学习

为进一步推动总公司党风廉政建设工作，3月30日，总公司纪委书记曾繁涛以及审计监察部工作人员一行6人到济南重汽集团学习交流。与济南重汽集团纪委书记刘家勇等同志就党风廉政建设和企业内部审计等工作情况进行了座谈。

## 济南公交机关团委成立联合团支部

3月30日，总公司机关团委召开了总公司机关联合团支部成立大会，会议由总公司机关团委书记李众同志主持，总公司团委书记田思民发言，总公司机关相关部门青年员工参会。会上，首先由总公司团委书记田思民同志宣布总公司机关联合团支部成立，随后选举产生团支部委员，根据大会选举结果，李功垒同志为团支部书记，刘国旭同志为组织委员，曹敏同志为宣传委员。

## 第七届(2017)“潍柴动力杯”济南公交驾驶员节能技能大赛圆满完成

4月6日至8日，第七届(2017)“潍柴动力杯”济南公交驾驶员节能技能大赛顺利举行。这次节能大赛是济南公交落实我市治堵治霾工作部署要求、引导公交员工爱岗敬业、提高综合服务技能的一项重要举措。经过层层选拔，来自营运公司、旅游公司的24名的节能能手展开了一场高水平技能大比武。

## 《济南公交企业文化手册》(第四版)印刷完毕并下发

由济南市公交总公司党委书记、总经理薛兴海担任总编审，总公司企业文化部编制，济南公交广告公司设计印刷的《济南公交企业文化手册》(第四版)已于印刷完毕并已经下发所属各单位。

## 济南公交党委举办2017年度入党积极分子暨党员发展对象培训班

4月13日，总公司党委举办了2017年度入党积极分子暨党员发展对象培训班，为期3天，主要内容为端正入党动机专题党课、党的基本知识、十八大党章、党史教育和党的基础知识考试，来自总公司各基层单位的124名入党积极分子和发展对象参加了培训。

## 浙江金华公交集团考察参观“徐维玉劳模创新工作室”

4月19日上午，浙江金华市公交集团副总经理郑文建一行11人到济南公交103路“徐维玉劳模创新工作室”参观学习。总公司副总经理谢刚和工会人员及五分公司领导陪同参观。

## 从“夺刀司机”到全国见义勇为模范 济南公交驾驶员张波再夺全国荣誉

路遇恶行怎么办？有人可能会胆怯退让，但济南市公共交通总公司驾驶员张波用行动作出了勇敢的回答。24日，记者从在北京人民大会堂召开的第十三届全国见义勇为英雄模范表彰大会上获悉，济南公交47路驾驶员张波在由中宣部、中央综治办、公安部、中央军委政法委员会、全国总工会、共青团中央、全国妇联、中华见义勇为基金会联合举办的第十三届全国见义勇为英雄模范表彰大会上荣获“全国见义勇为模范”荣誉称号。

## 全国城市客运标准化技术委员会第二届第一次委员全体会议在南京召开 济南市公交总公司党委书记、总经理薛兴海同志任技术委员会副主任委员

4月21日，全国城市客运标准化技术委员会第二届第一次委员全体会议在南京召开。来自国家标准化管理委员会、交通运输部科技司、交通运输部运输服务司的领导，以及国内相关省市交通运输主管部门、科研院所、运营企业、高等院校、行业协会等有关方面组成的45名委员及相关专家，共60余人参加了会议。本次会议确定济南市公共交通总公司党委书记、总经理薛兴海任标委会副主任委员，济南市城市交通研究中心主任巩丽媛任标委会委员。

## 济南公交举办第八届职工象棋比赛

为庆祝“五一”国际劳动节的到来，丰富广大职工业余文化生活，推进和谐公交建设，2017年4月26日至27日，总公司在礼堂隆重举办第八届职工象棋比赛，来自各单位的共40名选手参加了比赛。开幕式由总公司工会副主席赵德荣主持。

## “讲工匠故事 展劳模风采”山东

## 省交通工会庆“五一”劳模座谈会在济南公交举行

为大力弘扬工人阶级伟大品格和劳模精神，团结动员广大交通运输行业职工为加快山东交通运输事业的又好又快发展建功立业，4月27日下午，山东省交通工会在济南公交维修公司召开“讲工匠故事，展劳模风采”庆五一劳模座谈会，来自我省交通系统的40名劳模代表参加了座谈。山东省交通工会主席姜述奎、调研员孟广琳、副主席钱军出席座谈会。

## 济南公交多个先进集体和个人在省、市庆“五一”表彰大会上受表彰

4月28日上午，山东省庆祝“五一”国际劳动节暨富民兴鲁劳动奖状（章）获得者表彰大会在山东大厦举行，济南公交七分公司四队驾驶员张波荣获全国五一劳动奖章，五分公司五队1路线荣获山东省工人先锋号。张波和1路线所在车队队长郝强参加了表彰大会。另悉，二分公司三队4路线在“十二五”时期“重点行业节能减排达标竞赛”中表现突出，被中华全国总工会授予全国工人先锋号。

## 决战100天全力以赴打好创城攻坚战 济南公交召开创建全国文明城市工作动员誓师大会

5月3日上午，济南市公交总公司隆重召开创建全国文明城市工作动员誓师大会，动员总公司上上下下、方方面面的力量，以决战的姿态、必胜的信念大战100天，全力以赴打好创城攻坚战，向市委、市政府和全市人民交上一份满意的答卷。

## 济南公交总公司召开纪念建团95周年暨五四表彰大会

为隆重纪念中国共产主义青年团成立95周年，激励广大团员青年为公交改革发



展作出更大贡献，5月5日上午，济南公交总公司召开纪念建团95周年暨五四表彰大会。济南公交总公司党委书记、总经理薛兴海，副总经理顾廷虎，纪委书记曾繁涛，市交通运输局团委汪佳琦科长、济南公交总公司政工部部长李文成等领导出席大会。总公司各基层单位党委（支部）书记、团委（支部）副书记、团员青年代表约150人参加大会。大会由总公司团委书记田思民主持。

### 《《 济南公交青年突击队荣获济南市“泉城青春榜样”荣誉称号

5月5日下午，团市委在济南市青少年宫叮咚剧场举行了“倾听，青春的那些声音——泉城各界青年庆祝建团95周年主题活动”。市人大常委会副主任许强、市政协副主席李好臣出席活动并为荣获2016年“泉城青春榜样”集体和个人颁奖。济南公交青年突击队荣获“泉城青春榜样”荣誉称号。颁奖活动后，济南公交四分公司团委副书记薛嵩和全国优秀共青团员、K96路驾驶员邱奇帅代表济南公交青年突击队接受了现场访谈，对济南公交青年突击队的组建情况和主要工作进行了介绍，现场全市各界青年代表共计300余人纷纷点赞。

### 《《 第四届（2017）“宇通杯”全国公交驾驶员节能技术大赛圆满落幕 济南公交荣获两个项目第一名

2017年5月11日-12日，第四届（2017）全国公交驾驶员节能技术大赛在杭州市公共交通集团有限公司石桥公交停车场举行。来自全国54个城市59家公交企业共117名优中选优强中选强精英公交驾驶员在这里展开一场全国最高水准的节能驾驶技术的大比武。

济南公交选派的杨晨参加10.5米纯电

动公交车组，王际洲参加LNG手动档公交车组的竞赛。经过两天紧张有序的比赛，选手发挥出色，杨晨和王际洲分别取得参赛项目第一名的好成绩，均荣获“节能明星”荣誉称号，济南公交荣获“节能技术大赛最佳组织奖”。

### 《《 济南公交党委书记、总经理薛兴海接见全国公交节能大赛获奖驾驶员

5月17日上午，总公司党委书记、总经理薛兴海在三楼会议室接见第四届（2017）“宇通杯”全国公交驾驶员节能技术大赛项目第一名、五分公司驾驶员杨晨和王际洲，代表总公司党委对他们取得的优异成绩表示祝贺。

### 《《 “创建全国文明城、文明交通在行动”——济南公交“礼让斑马线”活动启动

5月18日上午，济南公交与市文明办、市交警支队在一公司五队公交燕山新居车场联合举办“创建全国文明城、文明交通在行动——济南公交开展礼让斑马线活动”启动仪式。市文明办苏庆勋副主任、范立振处长，市交警支队卢建昌副支队长、宣传处任家伟处长，公交总公司谢总，历下交警孙小鹏大队长等领导出席活动，营运市场部孙涌部长、一公司杨经理、段书记以及来自一公司各基层车队的80余名驾驶员代表一并参加了活动。

### 《《 济南公交开展高温送清凉活动

5月27日，济南市迎来36度高温天气。总公司党委按照“两学一做”学习教育要求，坚持领导班子带头学，带头做，积极部署防暑降温工作。党委书记、经理薛兴海同志带领班子成员，分四路到各个站点，慰问运行一线职工，并为广大一线职工送去清凉。总公司15个机关部室管理人员和

党员到全市14个站点为运行一线驾驶员送水，送安全叮嘱。

## » 济南公交召开推进“两学一做”学习教育常态化制度化工作座谈会

6月6日上午，总公司召开推进“两学一做”学习教育常态化制度化工作座谈会，贯彻落实中央、省委、市委推进“两学一做”学习教育常态化制度化工作座谈会会议精神，部署济南公交“两学一做”学习教育常态化制度化工作。总公司党委专门印发了《关于推进“两学一做”学习教育常态化制度化的实施意见》和《关于从严落实基层党组织建设和党员教育管理的七项制度》。

## » 济南公交机关组织开展2017年精准扶贫慈善捐款活动

为弘扬中华民族扶危济困的传统美德，推动慈善事业的健康发展，充分发挥慈善在脱贫攻坚中的作用，按照济南市慈善总会2017年慈善捐款活动实施方案和总公司慈善工作站《关于开展2017年精准扶贫慈善捐款的通知》要求，6月8日，总公司机关组织开展了2017年精准扶贫慈善捐款活动。总公司党委书记、总经理薛兴海，副总经理石军、石绍滕、谢刚、颜廷虎等领导班子成员率先垂范，带头捐款，各级管理人员纷纷响应，慷慨解囊，以实际行动为社会慈善公益出力，为身处困境的人们撑起一片爱的蓝天。

## » 山东省城市公交企业工会联委会常务理事会在济南召开

6月13日至14日，山东省城市公交企业工会联席会议在济南召开常务理事会议。联委会常务理事会议理事长、济南公交副总经理石军，来自青岛公交、淄博公交、潍坊公交、日照公交、济宁公交、烟

台公交的各位副理事长，联委会常务理事会议秘书长、济南公交工会副主席赵德荣出席了会议，山东省城市公共交通协会秘书长曲修业应邀参加了会议，临沂公交集团工会副主席张莹、联委会常务理事单位技术部门相关负责人列席了会议。

## » 济南公交召开廉政警示教育会议

6月16日公交总公司召开廉政警示教育会议，总公司党委书记、总经理薛兴海为党员干部上廉政党课。总公司班子成员；总公司机关部室负责人；各营运公司、维修公司、物业公司班子成员；车队长、维修分公司经理；各直属单位党政负责人以及重点岗位的管理人员参加了会议。会议由总公司纪委书记曾繁涛主持。

## » 济南公交隆重召开庆祝建党96周年暨2017年党建工作大会

7月1日上午，济南市公交总公司在总公司工会礼堂隆重召开庆祝建党96周年暨2017年党建工作会议，总结过去一年来的党建工作，表彰先进，部署今后一个时期的党建工作。总公司党委书记、总经理薛兴海出席会议并作党建工作报告。

## » 济南公交举行省、市第十一次党代会精神宣讲报告会

7月7日，济南公交举行省、市第十一次党代会精神宣讲报告会。中共济南市委党校经济学教研部主任吴学军教授受邀作宣讲报告。报告会由济南公交党委书记、总经理薛兴海主持。

# 中国传统文化

## 对公共交通企业文化的影响和作用研究

□ 王逢宝

中国企业文化建设的最根本的问题是企业文化中国化和本土化。中国企业文化研究会理事长胡平在《企业文化》一书的序言中指出：“中国的企业文化在与国际交流中最有生命力的还是受中国传统文化影响的那部分。要想发展、繁荣中国的企业文化，一方面要吸收国内外企业文化的优秀部分；另一方面要把我们好的传统继承下来，在融合的过程中创新，实现两种文化的对接和超越”。中国企业文化建设必然是根植于中华民族历史文化之中，继承中国几千年传统文化的优秀精华，同时在吸收世界先进企业文化的基础上创新发展而来的中国式企业文化。中国传统文化对中华民族的文化心理、风俗习惯、道德伦理、价值观、人生观影响极其深远，这种深刻的影响发展至今必然渗透到现代城市公共交通企业文化的建设中，并在城市公共交通企业文化中反映出来。

### 一、中国传统文化对城市公共交通企业文化的重要影响

优秀传统文化是现代企业文化建设的重要根基，只有根植于中国优秀传统文化，现代企业文化才能够具有强大的生命力。中国传统文化精华与糟粕共存，对于中国传统文化，一方面应该吸收和改造其中一切有价值的东西，另一方面要批判和抛弃民族传统文化中的糟粕。城市公共交通企业文化作为社会主义文化的有机组成部分，代表着城市公共交通企业存在的意识，是一个信念、价值观、理想、最高目标、行为准则、传统、风气等内容的复合体，是引领城市公共交通企业可持续发展的软实力。中国传统文化对城市公共交通企业





文化的影响主要体现在以下三个方面:

### 1. 中国传统文化对城市公共交通企业理念文化的形成具有重要影响

中国传统文化源远流长,博大精深,最具代表性、最有影响力就是儒道法三家。儒家、道家、法家思想中都蕴涵着许多古朴而先进的哲学道理,同时也包含着丰富的管理思想,这些思想是中国现代企业文化的思想源泉,对城市公共交通企业理念文化的形成具有深远的影响。儒家文化是中国传统文化的主干,其思想精髓是“修己”和“安人”,强调“仁义礼智信”等五行。“仁”与城市公共交通企业人本管理具有高度的思想统一;“义”强调重义轻利,与城市公共交通企业价值观具有相似之处,城市公共交通应为社会创造价值,奉献社会,承担社会责任;“和”是儒家思想的精髓,与“和谐”文化本源相同;“信”强调诚信的忠恕之道,城市公共交通企业经营讲究诚信;法家最重要的内核是“创新”,与城市公共交通企业“积极进取,开拓创新”的价值观高度一致。

### 2. 中国传统文化对城市公共交通企业形象的设计具有重要影响

中国传统文化具有悠久的历史与鲜明的地域性特点。不同时代的文化,都有它独特的历史标签,文化随着社会历史的发展而变化。城市公共交通作为城市流动的风景线,是体现城市品位和文明程度的流动窗口。中国传统文化的地域性特点,决定了不同的城市公共交通企业在进行文化建设尤其是企业形象设计的时候,注重对

本地区传统文化的继承和发扬,形成了公共交通企业文化的地域性特点。北京公共交通控股(集团)有限公司标志包含长城的元素,厦门公交集团有限公司标志用群鹭腾飞表现厦门的地域性,宁波市公共交通总公司标志包含宁波的简称等,都体现了公共交通企业形象设计的地域性。

### 3. 中国传统文化对城市公共交通企业文化功能的发挥具有重要影响

中国传统文化是伦理政治型文化,主张“文以载道”,即发挥文化的社会教化之功能。作为城市的精神文明窗口,许多城市公共交通企业把传统文化与企业文化相结合,注重发挥企业文化的道德教化功能。一方面,在企业内部,将传统文化渗透于职工教育培训工作中,不断提高职工的道德素质;另一方面,结合行业特点,开展传统文化进车厢、进候车亭等活动,将传统文化搬上公交车厢这一流动的课堂,将优秀的传统文化在全社会进行宣传普及,让广大市民在潜移默化中体会古老文化的魅力,从而提高自身道德修养。例如,济南市公共交通总公司编辑出版了《公交论语》和《公交车厢论语》,开展了“《论语》进车厢、进站房”等活动;赤壁市公共汽车总公司将三国人物故事引入车厢,让乘客在乘车的同时感受到传统文化的熏陶;宜昌市公交集团有限责任公司将独具三峡特色的巴楚文化、屈原文化、昭君文化等特色文化搬进车厢;长春市公共交通集团有限责任公司推出“二人转文化车厢”和“汽车文化车厢”,介绍东北二人转的

起源、发展历史和名家名段，介绍中国一汽生产的各大种类自主品牌汽车从无到有、从弱到强的不平凡发展历程等。

## 二、城市公共交通企业文化对中国传统文化的继承与创新

### 1. 城市公共交通企业管理要贯彻“以人为本”的根本思想

现代企业文化是一种以人为本的文化。中国传统文化的精髓和特色之一，就是包含有以人为本的人本主义，一方面肯定人在万物中的地位和作用，另一方面提倡以民为本，“民为贵 君为轻”。在日常管理中，城市公共交通企业坚持以人为本，不断完善企业民主管理制度，广泛开展劳动竞赛和员工合理化建议活动，积极营造有利于人才脱颖而出和人尽其才的良好环境，建立健全以激励为主的人力资源管理机制，努力建设学习型企业，创造性地开展职工思想政治工作，使全体职工在舒心、快乐的氛围下开展工作。广大员工以企为荣，爱企如家，团结协作，同舟共济，不断推进企业的改革发展，使传统文化中“以人为本”的理念得到进一步的升华。

### 2. 城市公共交通企业经营要坚持“诚实守信”的理念

公共交通作为城市重要的基础设施，为市民提供出行服务，解决的是市民最基本的“吃、穿、住、用、行”中“行”的问题。诚信是中华民族的优良传统，是儒家文化的一个重要特色，被儒家视为“进德修业之本”、“立人之道”、“立业之本”。

凡中国历史上成功的商业经营者都是以诚信为先，从明代到清代，晋商与徽商雄居中国商界五、六百年而不衰，以诚信取胜，注重商誉是其主要特点。作为窗口服务行业，诚信是城市公共交通取信于民、保持良好社会形象的重要表现。城市公共交通企业的诚信维系了企业和员工、企业和乘客、企业和社会、企业和政府的和谐统一。很多公共交通企业将诚信纳入企业精神，积极履行公益职能，承担社会责任，服务力度进一步增强，企业社会形象不断提升。

### 3. 城市公共交通企业性质要体现“社会责任”的使命

城市公共交通是一个社会性、群众性和服务性极强的公用型服务行业，是城市经济建设的动脉，直接关乎老百姓的切身利益。中国传统文化重义轻利，提倡一种积极的“入世有为”精神，主张把对社会的奉献放在第一位，当国家利益和企业利益发生冲突时，宁可牺牲自身的利益也要维护国家利益。作为公益性企业，城市公共交通企业始终把承担社会责任、履行公益职能作为提升服务质量、创建服务品牌的重要内容，把企业的发展与社会责任感密切联系在一起，鼓励员工以为社会创造价值为荣，努力为社会奉献。除了积极满足居民日常的出行需求之外，在社会面临重大活动、特大暴雨事故、特大交通事故、抗灾抢险以及一些临时性的集散运送任务等特殊情况的时候，广大城市公共交通企业勇于承担责任，为保障人民的生命和财产安全做出重大贡献，积极完成人民和政

府赋予的使命。

#### 4. 城市公共交通企业建设要营造“和谐”的氛围

和谐是现代企业文化建设的重要内容，中共十六大和十六届三中全会、四中全会，明确提出构建社会主义和谐社会的战略任务，并将其作为加强党的执政能力建设的重要内容。我国传统的思想文化也比较注重和谐统一，“礼之用，和为贵”、“天时不如地利，地利不如人和”等，不仅强调人与自然之间的和谐，也强调人与社会的和谐，更强调人与人的和谐以及人自身的身心和谐。和谐是城市公共交通企业的追求。广大城市公共交通企业深入学习实践科学发展观，切实履行社会责任，扎实搞好节能减排工作，为建设“资源节约型、环境友好型”社会做出贡献，追求企业发展与城市建设的和谐；努力为社会提供优质的公交服务，追求企业发展与乘客需求的和谐，追求企业发展与员工进步的和谐，追求社会效益与经济效益的和谐。

#### 5. 城市公共交通企业精神要注重“传统与创新”的统一

城市公共交通行业责任光荣，使命重大。选择城市公共交通行业，意味着必须有吃苦耐劳、勇担重任、脚踏实地、勇于进取的奉献精神。在几千年的历史发展中，中华民族形成了勤劳勇敢、忍辱负重、自强不息、积极进取的民族性格。《论语》云：“士不可以不弘毅，任重而道远。仁以为

己任，不亦重乎，死而后已，不亦远乎！”

我国城市公共交通企业成立几十年来，一代代企业员工，以国家利益为重，不计较个人得失，公而忘私，爱企如家，吃苦在前，享受在后，形成了城市公共交通职工自力更生、艰苦奋斗、开拓进取、勇创一流的优良传统，创造了一个又一个伟大的奇迹，谱写了一曲又一曲胜利的凯歌，城市公共交通行业涌现出了无数劳动模范，推动了城市公共交通事业的不断前进和发展。

近年来，济南“公交论语”文化享誉全国，取得显著成效，并得到了中央、省、市领导的广泛赞誉和认可，成为城市公共交通行业中国传统文化与公交企业文化相结合的成功典范。中央总书记、国家主席习近平在文艺工作座谈会上的讲话指出：“传承中华文化，绝不是简单复古，也不是盲目排外，而是古为今用、洋为中用，辩证取舍、推陈出新，摒弃消极因素，继承积极思想，‘以古人之规矩，开自己之生面’，实现中华文化的创造性转化和创新性发展。”因此，我们要深刻领会习总书记讲话精神，进一步开拓思路、锐意进取，强化中国传统文化与公交企业的创新融合，继续弘扬中国传统优秀文化，并根植其中，吸取其精华，又要具有行业特色，使济南公交企业文化长盛不衰，保持强大的生命力。

（作者系济南公交研究院标准化研究所所长；本文荣获济南公交2016年企业文化建设征文活动一等奖）



## 济南公交品牌文化 之二

# “微笑服务”品牌

2009年3月30日，济南公交党委书记、总经理薛兴海代表全省窗口行业在全省“迎全运”动员大会上，提出积极创建济南公交“微笑服务”品牌，号召全体职工争做文明

秩序的维护者、文明行为的示范者、文明礼仪的践行者、文明风尚的传播者。从此，一场领导高度重视、部门密切配合、职工广

泛参与的“微笑服务迎全运、文明行车铸品牌”活动，以前所未有的迅猛之势在公司上下如火如荼地展开。

2009年以来，济南公交把“微笑服务”作为提高服务质量，展示济南公交和济南城市形象的突破口，以迎办第十一届全运会为契机，开展了“微笑服务迎全运、文

明行车铸品牌”、“温馨公交系乘客、微笑服务铸品牌”、“微笑服务‘四个一’”等活动，将微笑服务纳入驾驶员星级考核标准，实现微笑服务制度化、标准化、常

态化。活动开展以来，济南公交员工队伍整体素质不断提高，公交服务质量和水平不断提升，营造了文明和谐的公交车厢环境，绘就了一道道流



动的泉城文明风景线。2010年9月，“第七届中国公民道德论坛”在济南举行，济南公交代表全市窗口行业进行微笑服务展示，受到与会领导和来宾的高度赞扬。截至2016年12月，驾驶员挂星率85.92%，服务合格率达到98.37%，平均乘客满意度达到91.86%。

# 践行“工匠精神”争做节油明星

——记首届“济南工匠”获得者、济南公交3路车驾驶员张健

□ 何磊



## 张健简历

张健，男，济南公交一分公司三队3路车驾驶员，人送外号“节油大王”的张健。高山族的张健，1974年出生在济南一个普通工人家庭，1994年成为济南公交总公司一名驾驶员。20多年来，一直坚持在一线驾驶岗位上。

“‘济南工匠’不仅是一份荣誉，更是自己不断前行的动力，同样也让我感受到了前所未有的压力。”首届“济南工匠”获得者、3路公交车驾驶员张健坦言。近几年，总公司不断倡导节能减排，节油运行在公司已经蔚然成风，获得“济南工匠”荣誉之后，张健成为众多同事比、学、赶、超的目标。“没有最好，只有更好，我只能给自己更大的压力与动力，才能让自己有更大的进步，才不会辜负了‘济南工匠’这一称号。”张健说。

## 从费油“大户”到节油“明星”

年轻时的张健，也曾有过“热血耍帅”的时候。刚开始从事驾驶工作时，张健没

有拿开公交车“当回事儿”，开快车是经常的事，超车提前回队更是家常便饭，同事们给他起一个“张飞车”的“美称”。然而，“张飞车”带来的是刮擦事故多、乘客投诉多、节能降耗低等问题，每逢月底，在车队张贴的油料表中，他几乎每月都是浪费大户，“这时候老驾驶员们纷纷将多年的驾驶经验传授给张健，并告诉他工作只有用心才能做好，你不好好待车，车就让你没饭吃。”

现在张健常常感慨，自己的成长离不开公交老驾驶员们的指导和帮助，老驾驶员们常年开车穿行在泉城的大街小巷，公交车对他们而言不仅仅是一辆车，更是工作中的好“搭档”，因此他们不仅驾驶技

艺高超，更是爱车如命。

### 专研技术 自创方法

要想让车听话，就得有一股肯于钻研的精神，老驾驶员的言行让好学的张健有了刻苦钻研的劲头。那时候的他经常利用休息时间逛书店、找资料、学习与车辆相关的知识，利用等点间隙和下班后的时间找前后车驾驶员请教，硬是把一辆“油老虎”驯服成了“乖乖虎”，并形成了自己独特的“张健节油操作法”，即心态平和、掌控有度、巧用滑行、增判减停。百公里油耗 10.49 升，这是普通小型家用 SUV 的耗油量，同时也是张健参加 2014 年山东省城市公交节能大赛的成绩。凭借着能够将 10 米大客车的油耗开成 SUV 耗油量的成绩，张健一举夺得柴油组手动挡的第一名。他驾驶的车辆，一年下来，能节约燃油 1000 多升，即 12 个月的额定油耗，他能完成 13 个多月的运行任务。

在张健看来，“三分车七分人”。正确合理的驾驶技术是节油的关键，在相同条件下，驾驶相同公交车，油耗可相差 20% 以上。比如遇到红灯路口，可以预判红灯时长，提前滑行减速，有的司机临到红灯路口仍加速前进，最后不得不踩刹车

停下来，这种驾驶方式很耗油。他相信只要不断优化驾驶技术，练就岗位绝活，会有一大批“工匠”脱颖而出。

### 传经送宝 孜孜不倦

如今，专门找张健来学习节油技术的驾驶员越来越多。他说，现在自己掌握的许多驾驶技巧与节油妙招都是从老驾驶员那儿“偷师”学来的，张健认为，这其实就是一种“技术”的传承。于是，张健又把这种“技术”传授给了年轻驾驶员。

在车队中，张健现在带有 5 名徒弟，其中王宁元、朱永华、徐家辉等年轻驾驶员都已经成为车队的节油标兵。“青出于蓝而胜于蓝，看到自己带的徒弟快要超越我了，我感到特别高兴。”张健说。

有越来越多的人会用“工匠”来形容张健，在张健看来，自己就是一个普普通通的公交司机，只是在工作中，更加懂得精益求精、爱岗敬业，脚踏实地的将本职工作做到最好。“公交车有终点站，作为一名公交司机节能减排的道路是没有终点的。”张健说，“我将继续传承老一辈公交人为民服务的精神，为乘客提供最优质的出行服务”。

（作者系济南公交一分公司三队副队长）



# 六分公司星级目标达成办法探索与实践

□ 邓军航 潘兴周

近年来，总公司以“争当星级驾驶员，争创星级线路”工作为总抓手，全面、有序的推动了各项基础管理工作开展。为深入开展“双争”工作，推动广大驾驶员、各级管理人员争创的积极性和主动性，六分公司积极探索，深入实践，制定星级目标达成办法，逐步提高星级管理水平，筑牢基础管理根基。

## 一、目标达成的概念

目标管理是指由下级与上级共同决定具体的绩效目标，并且定期检查完成目标进展情况的一种管理方式。目标达成是根据目标管理法，通过制定目标、实施目标、信息反馈处理、检查实施结果及奖惩等步骤，按要求实现既定目标的工作方法。

## 二、星级目标达成的工作思路

2004年，济南公交全面推行“星级管理、星级服务”制度，建立起以关键服务质量指标为核心的考评体系，对员工和公交线路分别实行五个等级的星级服务评价和管理，使公交服务实现了标准化、规范化管理。通过“星级管理、星级服务”制度的实施，济南公交建立起以服务导向为

主要内容的自我管理与团队管理相结合的新机制，公交服务能力和服务水平实现了全面提升，安全生产管理工作平稳，员工服务意识显著增强，乘客满意度由2004年的78.9%提高到现在的94.76%。

六分公司以“星级管理、星级服务”总抓手，深入探寻提升星级管理水平的办法。星级管理包括基础管理的各个环节。六分公司结合相关工作环节，科学制定星级线路的争创目标。针对驾驶员的星级争创工作，根据驾驶员的不同工作阶段，细分为高星级驾驶员、不同服务等级驾驶员，新签订劳动合同驾驶员、实习驾驶员等，分阶段、分层级设定工作目标，推动目标的逐步实现，促进整体管理水平的不断提升。

## 三、星级目标达成的工作办法

### （一）线路星级目标达成办法

1、目标设定。每月月末的最后一个星期，各车队逐条线路报送线路次月的星级目标。线路星级基础目标为一星级，可结合实际适当提升线路目标，执行“312”计划和“613”计划，激发争创动力。“312”计划指车队每季度至少一条线路的星级目标在二星级及以上；“613计划”指车队

半年内至少一条线路的星级目标在三星级及以上。线路星级目标报送表格由车队长签字并加盖车队公章后报公司营运管理部。报送表格见附件一。

2、目标提醒。公司办公会设立各车队线路星级目标牌，指示、提醒星级目标设定和达成情况。在现场调度员工作台设立线路星级目标牌，指示、提醒星级线路争创目标和达成情况。每月月初各车队结合职工会向线路驾驶员宣传、叮嘱星级线路争创目标，提醒、督促广大驾驶员积极主动围绕争创目标努力按照标准要求执行工作任务，确保星级目标的顺利实现。

3、目标控制。公司办公会定期通报各车队争创星级线路中出现的问题，传达总公司及公司相关工作标准，指导车队相关执行标准和注意事项，强化星级争创的过程控制。

车队长在公司办公会定期汇报车队争创星级线路中出现的问题及整改落实情况。车队通过职工会、宣传栏、星级展板等多种方式及时通报星级目标执行中存在的问题、工作要求和注意事项，强化执行过程管理，实时控制目标执行过程，推动目标的逐步实现。

4、目标达成。车队月度目标达成率50%以上。公司将全年车队月度达成情况作为年底评先评优的优先条件。

车队月度目标达成率30%—50%。车队撰写月度星级分析报告，分析目标达成率较低的原因，制定下一步工作办法，由车队长根据工作安排在公司相关会议进行分析汇报。

车队月度目标达成率30%以下。公司执行专题分析会制度。公司召开相关车队的星级目标达成情况专题分析会，车队所有管理人员参加，全面分析目标未达成原因，深入查找工作不足，梳理存在的困难和问题，制定明确的工作措施和保障办法，确保下一步星级目标的顺利达成。

线路季度目标达成率30%以下。公司执行专题分析会制度和经理谈话制度。公司召开相关线路的星级目标达成情况专题分析会，车队所有管理人员和线路驾驶员代表参加，全面分析目标未达成原因，深入查找工作不足，梳理存在的困难和问题，制定明确的工作措施和保障办法，确保下一步星级目标的顺利达成。公司执行经理谈话制度，公司经理与车队长谈话，推动星级目标达成率的提升。

## （二）驾驶员星级目标达成办法

1、目标设定。每月月末的最后一个星期，各车队上报驾驶员个人制定的次月星级目标。驾驶员星级基础目标为一星级。结合总公司《营运驾驶员服务等级管理办法》中“放心”“重点督促”“不放心”三个等级的划分办法，“放心”驾驶员的基础星级目标为三星级，“重点督促”驾驶员的基础星级目标为二星级，“不放心”驾驶员的基础星级目标为一星级。也可结合线路驾驶员实际，在三个等级驾驶员星级目标的基础上提高星级目标，提升争创动力。车队利用职工会等安排驾驶员个人制定次月星级目标，所有驾驶员的星级目标结合上期星级评定表报送，车队服管员统计汇总后报公司营运管理部。

2、目标提醒。结合总公司《营运驾驶员服务等级管理办法》，车队每月利用职工会、黑板报、星级展板、个别谈话有效提醒驾驶员个人制定的星级目标，并严格落实目标任务，确保个人星级目标的实现。

3、目标控制。车队每月利用职工会、线路专业会、小范围专题会议、个别谈话、站房叮嘱等多种形式对“重点督促”“不放心”驾驶员进行强化教育和专项叮嘱，及时提醒、教育驾驶员相应的管理规定和控制办法。实时通报总公司和公司检查中发现的问题，通报投诉发生的情况，及时提醒驾驶员注意事项，有效避免类似问题的再次发生，达到事中控制的目的。各线路成立星级目标达成小组，小组由车队管理人员、线路高星级驾驶员、“不放心”驾驶员组成。每月不定期举行星级讨论会，由管理人员、高星级驾驶员传授、分享好的工作经验和做法，“不放心”驾驶员提出工作中的困难和问题，制定“一对一”、“一对多”的帮扶计划，提出提升方案 and 对策，促进星级目标的达成。

4、目标达成。车队驾驶员月度星级目标达成率 80%—90%。车队撰写月度星级分析报告，分析目标达成率较低的原因，制定下一步工作办法，由车队长根据工作安排在公司相关会议进行分析汇报。

车队驾驶员月度星级目标达成率 80% 以下。公司执行专题分析会制度。公司召开相关车队的星级目标达成情况专题分析会，车队所有管理人员参加，全面分析目标未达成原因，深入查找工作不足，梳理

存在的困难和问题，制定明确的工作措施和保障办法，确保下一步星级目标的顺利达成。

车队驾驶员季度星级目标达成率 80% 以下。公司执行专题分析会制度和经理谈话制度。公司召开星级目标达成情况专题分析会，车队所有管理人员和线路驾驶员代表参加，全面分析目标未达成原因，深入查找工作不足，梳理存在的困难和问题，制定明确的工作措施和保障办法，确保下一步星级目标的顺利达成。公司执行经理谈话制度，公司经理与车队长谈话，推动星级目标达成率的提升。

### （三）高星级驾驶员目标达成办法

高星级驾驶员目标执行“314”“615”计划，即各车队每季度至少新培养一名四星级驾驶员，各车队每半年至少新培养一名五星级驾驶员。

各车队自行成立高星级驾驶员培养工作组，制定全年的高星级培养工作方案，工作计划应细化到具体驾驶员。各车队也可创新工作方法，制定行之有效的培养办法，确保工作任务的顺利完成。各车队高星级驾驶员的培养工作方案完成后于3月中旬上报公司营运管理部。公司每季度召开高星级驾驶员培养工作座谈会，推动各车队工作进程。

### （四）新入职驾驶员星级目标达成办法

新入职驾驶员星级目标达成分两个阶段。第一阶段为实习驾驶阶段。第二阶段为新签订劳动合同阶段。

第一阶段：实习驾驶阶段

实习驾驶员实施“三个一”实习培养



计划。

1. 公司每月的第一个星期开展集中实习互查一次，对营运生产相关的安全生产、营运组织、车厢服务、车辆卫生、车辆管理等内容开展集中检查，检查情况纳入当月车队绩效考核。

2. 车队每个月开展一次实习驾驶员集中培训。包含实习驾驶员所有工作内容。培训内容由机关相关部室制定相应的培训教材，包括理论培训和实践培训，通过培训提高实习驾驶员的理论知识水平和实际操作能力。

3. 公司每月的最后一个星期开展集中考核一次。结合实际实习情况，每月对驾驶员进行实习考核。实习考核包括理论测试和实际操作测试，考核合格可继续参与驾驶实习。考核不合格安排一次补考，补考不合格者相应的延期参加总公司统一考试。

#### 第二阶段：新签订劳动合同阶段

新签订劳动合同驾驶员星级目标执行“313”计划，即自驾驶员签订劳动合同的次月算起，前三个月至少有一个月星级评定为三星级驾驶员。

驾驶员在新签订劳动合同时，车队向驾驶员下达“313”星级目标，驾驶员签订“313”计划承诺书。车队管理人员不定期开展逐人或群体谈话，了解掌握驾驶员工作状态，提醒、督促驾驶员完成目标任务。

到期目标达成的驾驶员按照驾驶员星级目标达成办法的要求执行。到期目标未达成的驾驶员，车队开展岗下集中培训，

全面分析、细致梳理前三个月工作中的优势、存在的问题和不足，有针对性的提出改进办法和意见。驾驶员个人分析存在的困难和问题，重新订立“313”星级目标并签订“313”计划承诺书。车队需跟踪关注新签订劳动合同驾驶员第二个“313”目标达成情况。第二个“313”目标仍未达成的驾驶员下岗培训并跟车实习不少于一周时间，车队对驾驶员的跟车实习情况进行评价，评价合格后可上车继续执行“313”计划，待完成313计划后，执行驾驶员星级目标达成办法。

#### 四、星级目标达成的初步效果

星级目标达成办法实施以来，六分公司星级管理工作取得了明显了进步和成效。一季度，六分公司驾驶员晋星率为86.09%，同比上升2.03%；线路晋星率63.64%，同比上升12.52%；线路覆盖率90.91%，同比上升9.86%。

下一步，六公司将在总公司党委的正确领导下，按照《落实十大措施，实施八大工程工作方案》的要求，以提高公交出行分担率和乘客满意率为核心，进一步优化提升星级目标达成办法，提高星级管理水平，为市民提供更加便捷、舒适的公交出行服务，为我市治堵、治霾工作做出更加积极的贡献。

（作者邓军航系济南公交六分公司经理；作者潘兴周系济南公交六分公司副经理）

# 驾驶员积分制 在安全管理中的应用

□ 七分公司安全保卫部

摘要：驾驶员安全积分制是为加强对营运驾驶员的安全管理，提高公司安全生产管理水平，使制度成为职工的行为准则，是七分公司 2017 年推出的一项重要管理举措之一。

安全积分制管理是建立在驾驶员日常考核基础上，以积分来衡量驾驶员在安全生产工作中的表现和综合行为能力，将每名驾驶员可能在安全生产过程中出现的事故、违章、安全投诉等存在安全隐患的行为用积分来实行量化统计。通过积分累计规范驾驶员的日常安全行为，加强对重点人员的管控，增强安全行车意识，规范驾驶行为。

## 一、相关理论研究

积分制管理的定义：积分制管理是指把积分制度用于对人的管理，以积分来衡量人的自我价值，反映和考核人的综合表现，然后再把各种物资待遇、福利与积分挂钩，并向高分人群倾斜，从而达到激励人的主观能动性，充分调动人的积极性。

积分制管理的核心内容就是用奖分和扣分来记录和考核人的综合表现（目前试行版本为扣分），然后用软件记录，并且终身有用，把积分与设计的立体需求挂钩，从而达到激励人的主观能动性，充分调动

人的积极性的目的。

根据海因法则 300:29:1 的原理，事故是隐患的累积，人的不安全行为、物的不安全状态是事故发生的直接原因，我们事故预防工作的中心就是消除人的不安全行为和物的不安全状态，中断事故连锁进程而避免事故的发生。人的素质（心理与生理、安全能力、操作水平、文化素质）是占主导地位，人的行为贯穿于作业过程的每一个环节，驾驶员积分制管理就是基于人的不安全行为而进行的累积。

## 二、积分制管理作用

积分管理能够使企业产生一种强大的向心力和凝聚力，使职工在积分的文化氛围中，通过切身的心理感受，产生对工作的自豪感和使命感，以及对企业的认同感与归属感，最终使职工将自己的思想、情感、行为与企业的经营联系在一起。

积分管理使企业内部形成强大的势能，认同职工的价值，引导职工的行为。积分管理是一种无形的约束机制，无形的准则操纵和控制着企业的经营管理活动，规范、指导、约束着每个职工的行为。

积分管理回归人性管理，是颠覆传统绩效模式的职工激活系统。积分管理帮助企业解决用金钱不能解决的问题，加强人才建设，提高核心竞争力，完善激励制度，降低公司的管理成本，全面提高管理绩效。

总的来说，积分管理的作用是：1. 能够最大限度的调动职工的积极性；2. 用奖、扣分驱动制度的执行力；3. 用积分排名打造职工的荣誉感与羞耻心；4. 用积分辅助绩效考核落地，让职工轻松快乐接受考核；5. 积分帮助企业节约管理成本；6. 用积分机制引进和留住企业的关键人才；7. 积分管理对企业来说简单、落地、容易执行；8. 积分终身使用，打造职工的忠诚度。

## 三、企业安全管理现状

### （一）安全体系与新形势的契合程度

需加强。近年来，除了传统意义上的各类安全隐患外，我们在安全方面的威胁，向社会化、多方面发展，如治安事件，恐怖袭击，利用共用设施报复社会、发泄不满，自杀等等，这些方面所带来的危险和隐患对于关系市民交通安全的公交企业来说，及其敏感，影响重大。随着社会对交通安全及公共出行的关注程度不断增加国家法律体系也在不断完善和发展，我们的安全体系和制度必须保持一致性。

（二）企业安全文化根基需牢固。安全管理离不开文化，不同的文化背景会有不同的管理理论和方法。长期以来，我们的安全文化不够系统、效果不强、重视程度不够。我们重视传统意义的安全管理，更倾向于短期的效果，忽视了安全的基础和支柱——安全文化建设，因为安全文化更加具有长期性、且广泛于安全管理的内容。忽视安全文化建设，会导致企业安全管理没有特点；职工的集体安全意识淡薄；企业的安全活动得不到广泛关注和支持；安全管理水平得不到提高。

（三）安全标准化建设水平还有待于进一步提高。我们是交通运输行业开展标准化建设较早的企业，自开展以来我们在安全管理方面得到了很大的提高，工作的各个环节也有了标准规范和流程，标准是衡量管理是否达到目标的基础和依据，但我们在标准的建立和考核上，也存在不足。意识没有及时的更新和优化，以便于操作和考核，二是没有形成行之有效的考核体系。



（四）职工对于工作的热情和连续性需提高。目前公司实行的星级管理制度是对驾驶员短期内工作表现、指标完成情况的考核和奖励，并没有对其长期、甚至整个公交职业生涯过程中长效的激励和考核。

（五）正负激励机制应相结合。目前，企业安全管理多采取负激励，虽有激励效果，但更多的是惩戒，应适当结合正激励机制。

#### 四、积分制管理在安全管理工作中的建议和设想

（一）增加积分制管理的范围，不仅仅适用于安全，而是贯穿于驾驶员整个作业活动的各个环节。职工的各种违规行为都会被扣分，由于不是直接扣钱，职工会感觉更为人性化，同时也能接收到处罚信号，使得各种违规行为得到处理，增加制度的执行力。

（二）延长积分累积周期，对驾驶员公交职业生涯的长期过程工作情况进行累计，并在树先争优、星级评比等中优先考虑。职工的积分越高，说明他们在工作中的表现和指标完成情况越好，自我成绩感越强，随着积分的不断累积使职工精神需求得到满足。

（三）奖分和扣分相结合，正负激励

机制共存。用奖分来培养职工的好习惯，用扣分来约束职工的坏习惯，职工的习惯从一点一滴的行为抓起，通过不断的奖分、扣分，带来职工行为和习惯的改变，就会形成健康的企业文化。

（四）将积分制融入企业的安全管理制度和流程中，进入考核运行。目前我们有规范的企业管理体系和完善、完善的规章制度和操作过程，实行积分制管理后，这些都不需要改变，只需要把奖分、扣分的标准融入到现有的制度和操作流程中，进入考核运行。

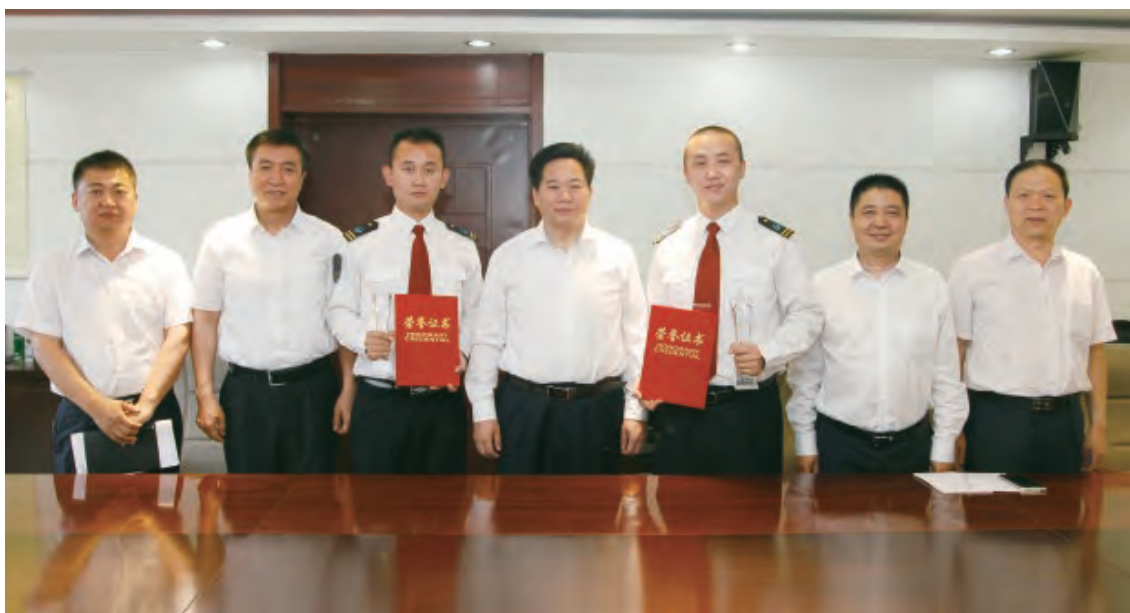
（五）便于解决日常管理工作难题和遗漏环节。积分制管理可以在企业的管理中延伸和细化，例如参加安全例会的准时情况、会议纪律等，可以与日常工作中不易解决、难以解决的问题相挂钩。

自2017年1月起，七分公司在全公司范围内推广驾驶员安全积分制管理，并下发了实施方案，对驾驶员日常安全行为（事故、违章、安全投诉等）主要以扣分方式进行累积，经过5个月的试行，共有153名驾驶员因事故、违章、安全投诉发生扣分，1名驾驶员因累计满12分按规定受到相应的处理，公司也每月对扣分情况进行了汇总和通报，协同车队共同制定工作措施，并将此作为长效机制不断推广和完善。

# 节能“双冠王”

——记全国公交驾驶员节能技术大赛项目第一名、  
济南公交驾驶员王际洲、杨晨

□ 李振涛



总公司党委书记、总经理薛兴海（中）亲切接见载誉归来的驾驶员王际洲、杨晨

2017年5月11日至12日，第四届（2017）全国公交驾驶员节能技术大赛在杭州市公共交通集团有限公司石桥公交停车场举行。来自全国54个城市59家公交企业共117名公交驾驶员在这里展开一场全国最高水准的节能驾驶技术大比武。

本次大赛决赛根据当前企业用车类型使用四种比赛车型：纯电动12米、柴油

手动12米、纯电动10.5米和LNG手动10.5米。据统计，117名选手中19名选手报名驾驶纯电动12米车型参赛，27人报名驾驶柴油手动12米车型参赛，38人报名驾驶纯电动10.5米车型参赛，33人报名LNG手动10.5米车型参赛。

济南选派杨晨参加10.5米纯电动公交车组，王际洲参加LNG手动档公交车组

的竞赛。经过两天紧张有序的比赛，选手发挥出色，杨晨和王际洲分别取得参赛项目第一名的好成绩，均荣获“节能明星”荣誉称号，济南公交荣获“节能技术大赛最佳组织奖”。

5月17日上午，总公司党委书记、总经理薛兴海在三楼会议室接见第四届（2017）

“宇通杯”全国公交驾驶员节能技术大赛项目第一名、五分公司驾驶员杨晨和王际洲，代表总公司党委对他们取得的优异成绩表示祝贺。

薛总在接见时说：“你们通过多年持之以恒的努力，在企业的培养下，不断创新，平时认真学习，牢固树立节能意识，遵章操作，功夫不负有心人，在关键时刻发挥出色，为企业增光添彩，我代表总公司党委和班子成员对你们取得的优异的成绩表示热烈的祝贺”。

薛总希望全体公交职工，尤其是7000多名公交驾驶员向杨晨和王际洲学习；希望杨晨和王际洲继续保持和发扬成绩，谦虚谨慎，戒骄戒躁，为企业增光添彩。

说起驾驶员王际洲，不得不说他身上随时散发出的执着性格。“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。”这是王际洲最喜

欢的一句话。2010年参加工作以来，时刻严格要求自己，车辆技术方面认真钻研，苦练本领，成为本职工作的行家里手。30岁的他，逐渐成为线路上的带头人，成为单位有名的节能明星，用甘于吃苦不怕困难的精神，在平凡的岗位上，书写着自己的靓丽青春。

王际洲是个细心的爱车人，哪怕车辆有一点点小毛病，都搁在心上，非得修好才踏实。“天不怕，地不怕，就怕车子坏

在路途中，耽误了乘客的时间又堵塞了交通。换做王际洲的话说“人勤车不懒”。他认为，要想开好车，必须要做到“三勤”，即眼勤多观察、手勤多记录、嘴勤多沟通，充当好医生和美容师的角色。

他认真参加公司和

车队的节油技能培训，利用业余时间自学了机械理论知识和车辆维修知识，并把这些理论知识与实践相结合，做好出车前的各项检查，努力为乘客提供一个安全、舒适、干净的乘车环境。他认真做好出车前后的三检和自查工作，当发现问题时及时处理，决不放过任何一处松动的螺丝、螺母。当车辆发生难处理的故障时，常常多次多次到修理车间虚心向修理师傅请教，





直到故障排除。无论是早出车，还是晚收车，他都坚持运用“闻、听、看、摸”四字法，确保车辆状况良好。由于王际洲对车辆的精心呵护，他所驾驶的车辆从未发生过机损故障，抛锚现象。他的车不仅油耗低，而且还能节省大量维修材料。每年他驾驶的车辆可以节约燃气3000多方，节约维修材料费千元，成为公司名副其实的“节油大王”，成为职工们学习的榜样。

驾驶员杨晨也有一句座右铭：“乘客满意，就是我的追求。”自从事公交驾驶员开始，杨晨一板一眼的报站、宣传、服务乘客，但一件小事却深深地教育了他。那天，天气很热，车厢内像个闷葫芦，杨晨在疏导乘客时，惹得一位妇女很不高兴，“天这么热，你这司机还找事，我就不往后走。”当时杨晨脸憋得通红。通过这次与乘客的摩擦，他深深地懂得了，作为驾驶员，不只是要跑车、打扫卫生，更重要的是提高服务质量，使乘客满意。从此以后，他特别注重研究乘客心理，自己总结出“对老年人要热情关心，对外地乘客要热心帮助，对小学生要关心爱护，对残疾人要细心照顾”的“四心”工作方法，同时，利用休息时间到先进车组学习，提高服务水平；到沿线超市、企业走访了解，增加知识，解答乘客询问；到市名胜古迹参观，提高文化素养，向乘客宣传介绍济南。为给乘客营造一个舒适的乘车环境，杨晨自己购买了爱心伞、窗帘、坐垫，使车厢更加整洁、温馨。乘客说：“上了他的车，

有宾至如归的感觉，而温馨服务更是一种享受”。

多年的工作，杨晨认识到，搞好服务工作，乘客就是一面镜子，你对他笑，他就对你笑。自己每天驾驶的公交车也是一样。想让车辆听话工作，自己也要做到心里爱它。爱车，正确操作是基础，更是保证车辆节油的关键。

杨晨在驾驶工作中不断学习，认真记录路况、环境、人员的情况，通过自己的不断研究探讨总结了一套“节油驾驶十二字操作法”——“慢起步、柔进挡、中速行、缓进站”。他的节油秘笈是：“脚轻滑行选好挡，辨位听声心平常。”在实际工作中，杨晨不仅是操作上节油，在思想上他也时刻提醒自己节油的重要性。杨晨说：“从一走进车厢，坐在驾驶座上开始，就要有节油意识，平时多注意规范操作，将加油、刹车都计算得尽量准确，做到不踩一脚急刹车，这样能将燃料消耗降到最低，油就一滴一滴地省下来了，心里时刻想着‘节能’就一定会做好。”

“一花独放不是春，百花齐放春满园”。节能减排，是全体公交驾驶员的义不容辞责任。王际洲和杨晨在平时工作中，主动与同事交流，传授节能经验，把自己在多年的实践中积累的节油经验无私地传授给大家，带动大家共同提高，为打造“绿色公交”贡献了积极力量。

（作者系济南公交五分公司二队副队长）



烙画作品：《霸王别姬》 作者：一分公司三队服检员 郑洁



烙画作品：《雄狮》 作者：维修四分公司修理工 杨兴柱



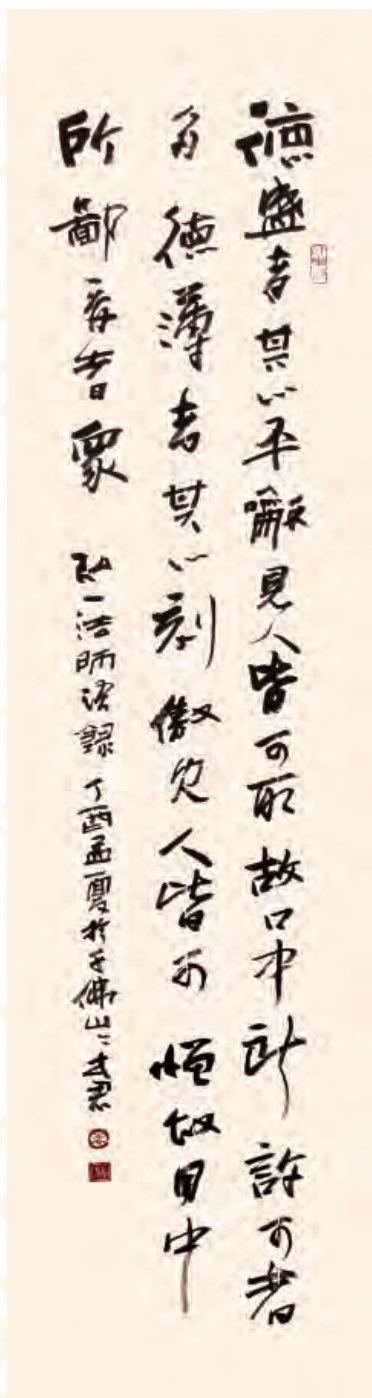


作品：《创城工作 内外一致》作者：二分公司一队服管员 李亚明



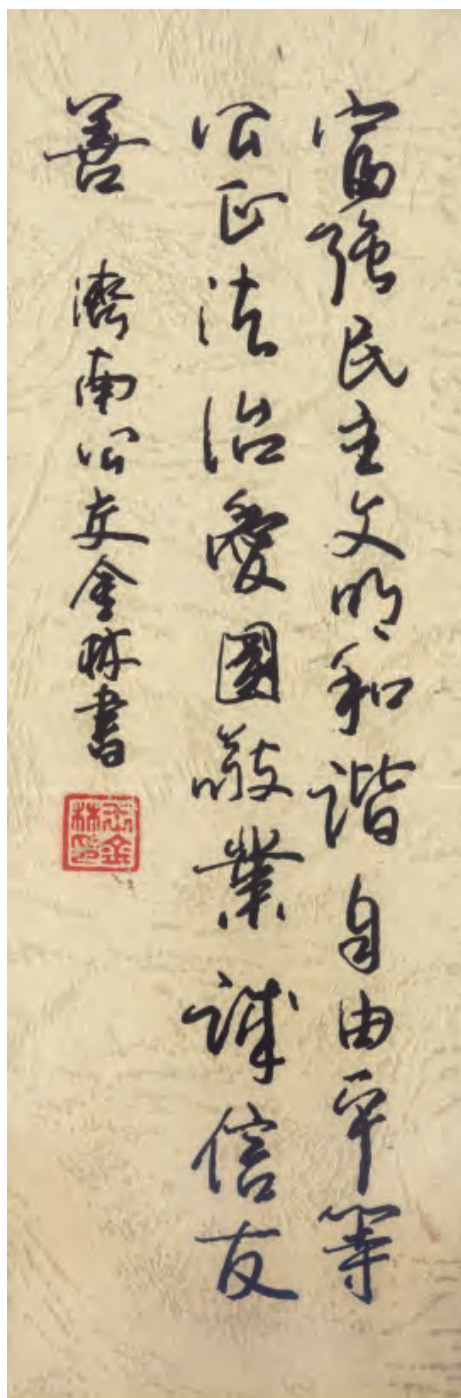
作品：《创城工作 微笑“映”对》作者：四分公司二队2路车驾驶员 李国亮





作品：《格言联璧》

作者：总公司营运市场部副部长 袁世军



作品：《社会主义核心价值观》

作者：恒通公司办公室主任 王金林

# 济南公布 2016 年全市民主评议党风政风行风结果 济南公交荣获市属服务行业评议第一名

6月26日，济南市公布2016年度全市民主评议党风政风行风工作情况。根据社会各界的评议，济南市公共交通总公司在全市26个服务行业参评单位中以满意度得分94.78分的优异成绩荣获市属服务行业评议第一名。

2016年度全市民主评议党风政风行风工作，市委将加强党风政风行风建设的主体责任作为应尽之责，紧紧抓住作风建设这个“牛鼻子”，以上率下，层层传导压力，推动责任落实。全市民主评议党风政风行风工作扎实开展“直面问题、践行承诺”问题整改系列活动，把问题整改贯穿评议工作始终，把整改完成情况作为重要指标纳入评议。2016年8月至2017年2月，济南市组织开展了2016年度全市民主评议党风政风行风工作，共有180个部门、单位参评，社会各界广泛参与，取得有效样本19万个。群众对各级党委政府及部门单位的满意度平均达到91.76分。此次

市属服务行业综合得分表

| 名次 | 单位名称      | 得分    | 名次 | 单位名称      | 得分    |
|----|-----------|-------|----|-----------|-------|
| 1  | 济南公交总公司   | 94.78 | 14 | 济南市军仪队    | 91.01 |
| 2  | 市图书馆      | 92.92 | 15 | 山东济生燃气公司  | 90.84 |
| 3  | 济南广播电视台   | 92.61 | 16 | 济南热电公司    | 90.80 |
| 4  | 天下第一泉景区   | 92.60 | 17 | 奥体中心      | 90.69 |
| 5  | 济南水务集团    | 92.32 | 18 | 市四院       | 90.69 |
| 6  | 全民健身中心    | 92.26 | 19 | 济南日报报业集团  | 90.63 |
| 7  | 市妇女儿童活动中心 | 92.03 | 20 | 济南济生燃气公司  | 90.58 |
| 8  | 济南热力公司    | 91.65 | 21 | 市中心医院     | 90.33 |
| 9  | 齐鲁银行      | 91.51 | 22 | 市妇幼保健院    | 89.89 |
| 10 | 趵突山麓议馆    | 91.32 | 23 | 市儿童医院     | 89.25 |
| 11 | 市青少年宫     | 91.27 | 24 | 济南东泰热力公司  | 86.96 |
| 12 | 省营大剧场     | 91.12 | 25 | 济南市区山热力中心 | 86.85 |
| 13 | 市中医院      | 91.02 | 26 | 济南植物园供热公司 | 85.77 |

平均分:90.80

评议结果将纳入全市科学发展和党风廉政建设责任制“双考核”体系，还将把整改完成情况作为重要指标纳入评议。

2016年全市参评部门共180个，其中市属行政部门54个，市属监管与执法单位21个，市属服务行业26个，市属党群政法高校39个，中央、省部分驻济单位29个，县区、济南高新区11个。

市属服务行业评议情况是：26个市属服务行业平均得分90.80分，比上年度降低0.66分。根据社会各界的评价，确定济南公交总公司、市图书馆、济南广播电视台为济南市2016年度党风政风行风民主评议满意单位。对排名后三位的单位进行约谈。

近年来，在市委、市政府的坚强领导

下,在社会各界的关心支持下,济南市公共交通总公司 12600 余名职工按照“打造四个中心,建设现代泉城”的目标要求,始终坚持安全运营、优质服务,恪守“心系乘客、服务一流”的服务理念,把乘客满意作为最高追求,紧紧围绕“扩大公交覆盖,增强吸引力,稳步提高公交出行分担率”这一中心目标,把“科技创新”、“服务创新”的战略和理念渗透到公交工作的每一个环节中,用亲情经营十米车厢,用温暖感染八方乘客,努力为广大市民提供安全优质的出行服务。2016 年,济南公交一举开辟公交线路 17 条(常规公交 7 条,临时摆渡线路 7 条),优化调整公交线路 20 条次,填补了南部山区、西客站片区、龙奥片区、七里山路西段、奥体西路北段等区域的公交线网空白。截至目前,公交线路共 254 条,线路长度 4178.3 公里,较 2015 年增加 185.4 公里,线网长度 1293.4 公里,较 2015

年增加 33.5 公里。

行评工作是乘客对公交的一次大考。公交各级领导班子始终把民主评议党风政风行风工作摆在突出位置,把行评和营运服务主要工作同研究、同部署,这是建设人民群众满意公交的客观要求,是促进公交改革发展的重要保证,也是熔铸济南公交品牌,提升公交美誉度的重要举措。下一步,济南公交系统将不断创新服务措施,特别是将充分利用大数据分析手段,对公交客流变化进行科学的分析研判,通过新开或优化调整线路,努力提升市民乘车体验,不断提高公交出行分担率和乘客满意度,全面完成《济南市治理交通拥堵十大措施》中分配给公交的各项目标任务,为“打造四个中心,建设现代泉城”作出新的更大贡献。

(赵东云)



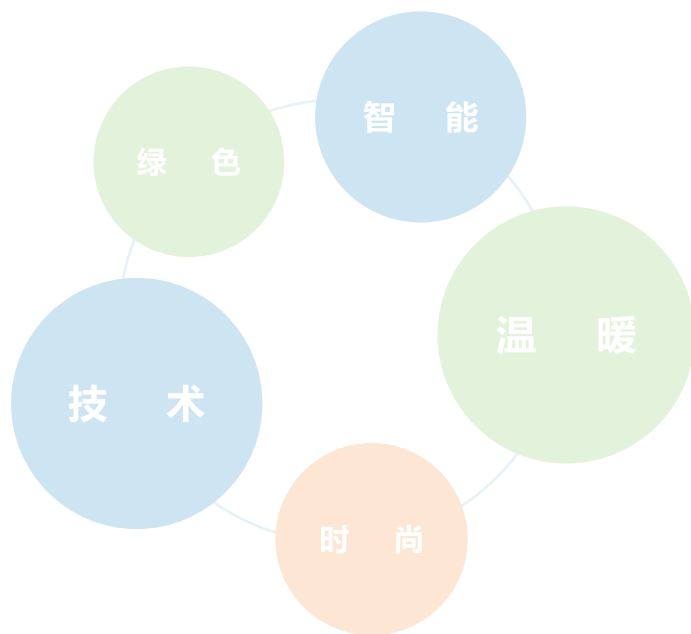


# 济南公交从供给侧发力 创新服务让出行更舒适便捷

□ 赵东云

翻开济南公交的历史，已经风雨兼程走过了 69 年的历程。城市发展不断由中心向四周辐射，而公交的车轮也随之渐次向前，满足市民不同出行方向的需求。多年来，济南公交把运营、安全、服务质量考核作为工作中的重点，形成了一个较为科学的调度体系。

济南市公共交通总公司开辟、调整优化公交线路，延长线路运营时间，让市民出行更加快捷；推出 369 出行 APP、刷 NFC 手机乘公交、刷有“闪付”功能的银联卡乘公交，让市民出行更加时尚；购置纯电动车、通过“结构性节能”减少污染，让市民出行更加绿色……在济南推动跨越转型发展之路上，一条条公交线路在泉城的大街小巷上犹如一串串流动的音符，在不断给市民提供便捷、优质出行体验的同时，也让乘公交绿色出行成为一种时尚。



## 车辆运行“云”掌控智能公交让 市民从容出行

受制于路面交通情况，正点率一直是公交的隐痛。经过努力，济南公交用事实证明，“正点”不是不可实现的梦想。目前，济南公交 24 条“守时公交”全部实现全天候的“定点发车、准时到站”，正负误差在 1 分钟之内。

这是如何做到的呢？在济南公交的“武器库”里，记者看到了“守时公交”背后的大功臣——智能排班的“云调度”系统。“过去，公交的人车排班需要靠人工比对，完成一次排班需要40分钟。现在用智能排班系统，5至10分钟就可以搞定，而且排班更合理，大大减少了车辆在停车场内的闲置时间。”济南公交运营市场部部长孙涌告诉记者，同时，该系统还可远程实时掌握车况路况，每辆车是否正点发车、能否准时到站尽在“云”掌控。

车辆准不准点，不仅“云”知道，乘客也知道。在泉城广场公交车站台，记者看到，电子显示牌上显示出下一辆车到站时间。在济南，像这样的智能电子站牌有300余处，加上新建的智能候车亭650余处，站点合计达950余处，基本做到市区主次干道全覆盖，并辐射二环路外重点区域，方便市民出行。

“自从有了‘369出行APP’，提前设置好提醒，每天早上出门前，先查询一下公交车还有几站到达，当每天乘坐的公交车辆即将到达时，手机就会响铃，现在每天都可以踩准点出行了。”市民苏刚告诉记者。

2016年9月，济南“史上最强”掌上公交——“369出行APP”上线。该系统不仅仅能查询车辆到达时间，还为市民提供来车预报、换乘查询、公交卡充值、出

行设计、i服务、公告、机票查询、火车票查询、帮助共九大功能模块。乘客在手机上就可以实时查询到公交车辆实时位置信息、线路站点信息、换乘信息和周边生活服务信息，并能够实现公交卡充值，大大方便了市民的出行和生活。截至目前，369出行APP注册用户突破100万，达到101.5万。日充值笔数达到1549次，充值金额累计超过793万元。

以公交指挥中心为核心、各种应用系统为支撑的公交信息化体系，让信息化成为济南公交发展引擎。以前的公交管理都是单兵作战，驾驶员将车开出车场就是“将在外”。如今，这一情况早已改变，每一辆车都是信息化的网络节点，可视可控可记录。济南公交还设有电子巡更系统，凌晨收班时刻，车场内有哪些人，每辆车的位置在哪里都清清楚楚。

翻开济南公交的历史，已经风雨兼程走过了69年的历程。城市发展不断由中心向四周辐射，而公交的车轮也随之渐次向前，满足市民不同出行方向的需求。多年来，济南公交把营运、安全、服务质量考核作为工作中的重点，形成了一个较为科学的调度体系。

**传统公交行业做出“技术范儿”**  
**公交大数据让市民精准出行**

2016 年，济南公交一举开辟公交线路 18 条（常规公交 7 条、临时摆渡线路 7 条、快速通勤巴士线路 1 条、社区公交 3 条），优化调整公交线路 20 条次，填补了南部山区、西客站片区、龙奥片区、七里山路西段、奥体西路北段等区域的公交线网空

此外，济南公交开创了我国北方城市中首个“零时公交网”，并推出“零点公交”。13条零时公交线路，构建了“井”字形和“米”字形夜间服务网络，极大地方便了市民晚间出行，推动了济南市民晚间休闲生活的繁荣。

## 车辆升级致力结构性减排技术创新让市民绿色出行

## 近年来，全国公交行业节能减排风起



云涌，济南公交的单车消耗量更是大幅降低到一般单耗的三分之二。这是怎么做到的？源于公司力推“结构性节能”和“操作性节能”。

什么是结构性节能？从以下两个例子了解：第一个是定制的“公交版发动机”。在此前的调查中，济南公交发现，城市公交需要特殊的低速大扭矩的发动机，于是，他们通过采集路谱对发动机、传动系统提出改进需求，实现个性匹配，油耗一下子就减少了。第二个是车身轻量化。比如，全车玻璃一般都用厚5毫米玻璃，但济南公交经过实验发现，厚4毫米的玻璃就能完全实现相同的性能，但重量减轻了20%；又比如，公交轮胎一般都用双排轮胎，济南公交发现，用厚的驱动轮宽体单胎，不仅重量减轻了，性能还不打折。

2006年冬季，针对部分车辆存在暖风系统升温慢的问题，济南公交投资200余万元对812辆车实施技术改造，将车辆暖风系统的供热方式由燃油加热改为尾气加热，保证车辆10分钟内温度能升到17℃。

这批车的车型也比较复杂，既有汽油车、柴油车，还有新能源车，在每种车型安装尺寸数据不一致的情况下，我们针对每种车型分别进行测绘、设计，并制定详细的改造方案。”何彬说，原来这些车都有加热装置，相当于烧油的小锅炉，这次

技术改造之后，车辆不再设置专门的加热装置，而是采用尾气对发动机循环水进行加热，车辆运营更加安全。

通过改造，减少了原先的燃油加热方式对柴油的消耗，未改造前采用燃油加热的车辆按照每天消耗柴油1升计算，改造后812部车每天可节约812升柴油，冬运期间按120天，计算共计节约柴油97440升，可实现减少碳排放308吨，节能环保效益显著。

## 用心当好百姓“专职司机” 创新服务让市民温暖出行

12600多名职工，7000多名驾驶员，每天运送240万人次，天天和百姓打交道，如何最大程度地让百姓满意，不容易！济南公交有自己的绝招——“星级管理、星级服务”。

有一年，西安公交来济南取经，与其他同行不同，西安公交考察团比约定时间早到了3天。这3天，他们悄悄乘坐济南公交，暗地观察驾驶员，就想亲眼目睹济南公交到底有没有同行口碑中说得那么好。事后，他们心悦诚服。整洁统一的着装、温馨洁净的车厢、始终微笑面对每位乘客、末班收车后打扫车厢再回家……驾驶员的日常表现，让西安公交人赞叹不已，之后

他们先后十几次到济南公交学习，将济南公交的“星级管理”原版搬到西安。

“起不完的3点半，吃不完的半截饭”，是公交驾驶员自嘲的话。每到特殊天气，人们都往家赶，然而公交人却要往外跑。

今年48岁的徐西军是101路线的一名老驾驶员，去年11月21日，济南出现中到大雪，本来上晚班的徐西军中午就来到车队，和突击队员除雪、撒沙，等他出车时，他在车门台阶上放了一块小地毯。

“下雪天台阶容易滑，特意准备了一块地毯放在这里。”徐西军告诉记者。

当天，徐西军跑最后一班车时，虽然深夜马路上人少车稀，但每一站他都仔细观察站牌前后有无赶车的乘客，因为他知道，错过了这一班车会给乘客带来很大的麻烦。

收车后已是将近凌晨1点半了，徐西军选择了留宿车队，一大早便起来与值班人员一起，对院内停车场、车辆风挡玻璃、维修区、出场路面等位置的积雪进行清理。

济南公交驾驶员一直将当好百姓“专职司机”作为前行的动力。他们“爱攀比”，比奉献、比技能、比服务，让乘客上车就

感受到温馨。

## 公交车越换越时尚，乘坐公交车也时尚起来了

公交是市民的公交，公交时尚自然带动市民时尚。让市民出行变得越来越便捷、越来越时尚，一直是我市各级党委、政府和公交企业推动公交事业发展的目标。

近年来，我市不断加大投入力度，持续更新公交车辆，特别是去年400辆纯电动车相继投入使用，这些车不仅外型时尚美观，而且乘坐舒适。济南公交车越来越“洋气”，让人们的出行也变得越来越惬意。现在，市民出门前先看一看369出行APP，查一查所乘线路的公交，计算好出门时间，减少了等车的烦恼；乘车时可以选择刷手机和银行卡，支付方式越来越便捷时尚。时尚范儿十足的济南公交车是城市现代文明的流动窗口，是城市的一道靓丽风景线，在承载文明与便捷的同时，也为全社会送去了丝丝暖意和缕缕幸福。

# 昂扬精神迎挑战 创新思路谋发展

## 以质量目标管理夯实经营管理之基

□ 济南公交六分公司经理 邓军航

城市公共交通在社会进步和社会经济发展中，担负着城市经济建设和市民出行的第一道工序，是城市建设的重要设施。随着国家优先发展城市公共交通战略的进一步推进，城市公共交通事业得到了空前的发展，城市公共交通在一个城市的经济建设和市民的工作和生活中的地位越来越明显，政府和市民对城市公共交通的服务提出了新的更高的要求。公交作为一个城市的形象和民生“产品”，在城市发展规划中显得尤为重要。作为公交企业，我们必须与时俱进，用创新的思维，不断探索研究新的科学管理方法，建设高素质的员工队伍，以过硬的作风、一流的服务，为广大市民的出行构建和谐、文明的公交服务，进而全面提升企业管理能力和竞争力，努力实现公交优秀的目标。

### 一、推行质量目标管理的目的

目标管理创始于20世纪50年代的美国。1954年，德鲁克在《管理的实践》一书中提出了“目标管理和自我控制的理论”，并对目标管理的原理做了较全面的概括。他认为，企业的目的和任务必须转化为目标，各级主管人员必须通过目标对下级进行领导并以此来保证企业总目标的实现。每个主管人员或员工的分目标就是企业总目标对他的要求，也是他对企业总目标的贡献，同时还是主管人员对下级进行考核和奖励的依据。在目标管理产生的初期主要用于对主管人员的管理，所以也被称为“管理中的管理”。后来，目标管理逐渐推广到所有人员及各项工作上。经过40多年的发展和完善，特别是在汲取了系统工程理论的精华后，目标管理已经成为世界上比较流行的一种现代企业管理



技术。将目标管理原理应用于质量管理工作中，就是所谓的质量目标管理。在企业管理中，目标管理即最高领导层根据所面临的形势和需要，制定出一定时期内组织经营活动所要达到的总目标，然后层层分解和落实，要求下属各部门以至每位员工根据上级的目标制定出自己的工作目标和相应的保证措施，形成一个完整的目标体系，并把目标完成情况作为各部门或个人工作绩效评定的依据。企业各级人员都应当围绕自己职责范围内所涉及的各项目标进行工作，最后通过企业每个部门和每个成员都实现各自的具体目标，来确保企业总目标的实现。

近几年来，六分公司致力于在提高企业管理能力、提升员工素质上下功夫。先后推出了零缺陷管理、移动式管理和限时办结制等系列管理制度，也取得了可喜的效果。但是随着济南公交的快速发展和公交都市建设的进程，我们在实际管理工作中还存在着一手硬一手软问题，在工作方式上个别存在重虚轻实、重结果轻过程等现象，管理工作往往是事后补救，缺乏提前预见性。这些问题影响了企业的发展，也不符合公交都市的建设需求。因此，实施质量目标管理体系，旨在将公司各项经营生产工作纳入质量目标管理，每一项工作都有严格规范的控制程序，按照做什么、谁来做、何时做、怎么做和做结果的要求

开展，有效防止了工作的随意性和盲目性，明确了各管理岗位的职责，做到了有计划、有实施、有检查、有改进，使各项管理工作得到持续改进和完善，实现了工作质量过程管理的可控和可管，进一步提升公司管理效率。

## 二、推行质量目标管理实施方案

为提升企业经营发展能力，六分公司推出质量目标管理，将各项生产经营工作纳入质量目标管理，将各项工作任务、指标层层分解到各部门、各管理岗位。通过对生产经营明确目标、过程量化与控制、总结纠正和完善，实现管理工作以事前立标为基、以过程控制为主、以完善提升为本，进一步推进企业发展的科学化、规范化、标准化管理，提升企业核心竞争力。

### （一）质量目标管理工作目标

以公司年度计划为依据，以星级管理星级服务为主线，制定年度总体工作质量目标，并依据年度目标对每月星级公司、星级车队、星级线路的工作质量目标进行确定、分解、量化、分析、控制。通过日调度、周调控和月考评，对工作质量和总体目标完成情况实行事前预测、事中控制和事后评价，持续改进和提高公司经营管理水平，为公司健康可持续发展奠定基础，实现企业全年经营目标。

## （二）质量目标管理内容

公司一切经营管理活动均纳入质量目标管理范围。月度经营管理指标（收入、成本控制、人力资源管理）；营运管理指标（发车正点、班次执行率、运行间隔、断面通过车次、票务管理、场区卫生责任等）；服务管理指标（服务投诉与建议、星级管理审核上报、车厢服务合格率、车厢卫生合格率等）；安全管理指标（事故控制、事故费用控制、安全操作合格率、车辆安全设施合格率等）；技术管理指标（车辆抛锚控制、车辆冒黑烟控制、车容车貌达标、车辆日常维护等）；政工管理指标（新闻宣传、思想建设、组织建设、作风建设、精神文明建设、群团工作、维稳工作等）。

## （三）质量目标管理适用范围

公司各部门、各车队、全体管理人员和车队有管理职责的员工。

## （四）质量目标管理职责要求

六分公司作为实施质量目标管理的主体单位，将公司各项生产经营指标全部纳入质量目标管理范围，把指标的确定、分解、控制、落实和改进分解到每个部门、车队和管理人员，使各级管理人员人人有目标、人人有责任，确保了各项指标细化到人、落实有点，进一步加强对各项工作管理过程的可视、可控和可管。

### 1. 公司经理负责公司年度和月度经营

目标、工作计划、成本控制、星级公司等质量目标的确定、协调、监控；对部门和车队的每月星级质量目标和年度总体目标考核。

公司党委书记负责新闻媒体宣传报道、党务目标等质量目标的确定、协调、监控，对部门和车队的每月新闻媒体宣传报道和政工目标考核。

2. 营运副经理根据公司的年度、月度质量目标，负责营运生产、星级管理审核上报、服务投诉与建议、车辆卫生、服务设施和相关人员培训教育等质量目标的确定、分解、实施、协调、监控、改进、考核，并能够科学有效的指导部门和车队更好、更快的完成目标。

3. 安全副经理根据公司的年度、月度质量目标，负责交通安全、治安生产安全、消防安全和相关人员培训教育等质量目标的确定、分解、实施、协调、监控、改进、考核，并能够科学有效的指导部门和车队更好、更快的完成目标。

4. 技术副经理根据公司的年度、月度质量目标，负责车辆技术管理和相关人员培训教育等质量目标的确定、分解、实施、协调、监控、改进、考核，并能够科学有效的指导部门和车队更好、更快的完成目标。

5. 办公室、工会根据公司的年度、月度质量目标，负责新闻媒体宣传报道、党务工作、工团工作、信访稳定等职责范围

内质量目标的分解、量化、控制、落实、考核、分析、改进，并能够科学有效的指导部门员工和车队对应岗位更好、更快的完成目标。

6. 经营管理部根据公司的年度、月度质量目标，负责预算管理、各项成本费用控制、人力资源管理等职责范围内质量目标的分解、量化、控制、落实、考核、分析、改进，并能够科学有效的指导部门员工和车队对应岗位更好、更快的完成目标。

7. 营运管理部根据公司的年度、月度质量目标，负责发车正点、运行间隔、断面通过车次、票务管理、乘客满意度、星级管理审核上报、场区卫生责任等职责范围内质量目标的分解、量化、控制、落实、考核、分析、改进，并能够科学有效的指导部门员工和车队对应岗位更好、更快的完成目标。

8. 安全保卫部根据公司的年度、月度质量目标，负责安全事故、安全设施合格率、安全操作合格率、事故费控制情况等职责范围内质量目标的分解、量化、控制、落实、考核、分析、改进，并能够科学有效的指导部门员工和车队对应岗位更好、更快的完成目标。

9. 技术管理部根据公司的年度、月度质量目标，负责车辆维护、车容车貌达标、材料费控制、车辆抛锚控制等职责范围内质量目标的分解、量化、控制、落实、考核、分

析、改进，并能够科学有效的指导部门员工和车队对应岗位更好、更快的完成目标。

10. 车队长根据公司的年度、月度质量目标，负责本单位星级车队、星级线路质量目标的确定、分解、实施、协调、监控、考核、分析、改进，对本车队各岗位星级质量目标完成情况进行考核。

11. 车队、部门各级管理人员和有管理职责的员工，负责岗位职责对应的质量目标的分解、量化、实施、分析和改进。

### （五）质量目标管理工作程序

分为确定目标、分解目标、量化目标和控制目标四个阶段。

#### 1. 确定目标

（1）确定依据：总公司年度下达的经营目标、总公司绩效考核体系、星级管理标准和公司绩效考核细则和要求。

（2）确定原则：在充分分析本公司、本部门和本车队上月质量目标实现情况、考核状况及星级管理中存在的薄弱环节的基础上确定。目标要明确，并与绩效考核体系和星级管理标准保持一致性，要略高于本公司、本部门、本车队目前已经达到的标准，并确认经努力后可实现。

（3）制定步骤：每月3日前，公司各管理职责人员根据职责分工确定所属职能范围内预期质量目标，并对质量目标的实施进行分解，责任到人，明确职责。各相关职能管理人员和员工根据岗位职责，



确定本岗位月质量目标。

## 2. 分解目标

依据年度总体目标确定月星级质量目标后，公司针对确定目标，将涉及的各项考核目标，按照职能分工对分管副经理、职能部门进行层层分解；职能部门对本部门职责再次进行细化，分解到对应职能岗位，责任到人，明确职责。

各车队针对确定的当月星级目标进行分解，将目标分解到每一条线路，分解到每一周，落实到每一个有关岗位，全面、详细的制定当月目标分解计划。

各岗位人员根据公司和车队确定的星级目标分解所属职能范围内预期质量目标对应的各项指标，并对质量目标的实施进行量化和控制。

每月5日前，各管理岗位依据本岗位职责要求完成目标分解。

## 3. 量化目标

目标分解后，按照总公司和公司考核细则、星级管理标准要求，将分解目标量化。在进行目标量化时，各项指标能量化的要量化，不能量化的要细化。指标量化要彻底，可操作；指标细化要清晰，可衡量。

## 4. 控制目标

在实施质量目标管理过程中，实行日调度、周调控、月分析、季总结的管理办法，加强对质量目标的控制和管理。设立质量目标管理分析日，各部门、各车队要每周、

每月和每季度召开质量目标分析会，运用好“事后学习法”，对各管理岗位阶段工作开展情况、各项指标控制情况和质量目标的完成情况、实际效果、存在问题和不足进行分析和评价，完成本阶段质量目标过程控制分析表，并形成月、季度分析评价报告上报公司经营管理部。

1. 各管理岗位针对本岗位各项指标每日完成情况，填写每周质量目标管理过程控制分析表。车队管理人员每周上报本车队队长和对应机关职能部门，机关管理人员上报本部门负责人。

2. 各车队、部门针对本车队、本部门每周综合指标完成情况，填写每周质量目标管理过程控制分析表，上报公司经营管理部。

3. 每月末，各车队、部门要针对本车队、本部门该月综合指标完成情况，填写每月质量目标管理过程控制分析表，上报公司经营管理部。

4. 每季度结束后，各车队、部门要针对本季度每个月指标完成情况进行系统的分析和总结，填写每季度质量目标管理过程控制分析表，上报公司经营管理部。

5. 公司经营管理部负责质量目标管理工作的开展、协调和评析工作。对车队每月、每季度上报的质量目标管理过程控制表和分析评价报告，要及时反馈公司领导和分管部门，便于各部门及时跟踪和检查

车队整改情况，推进各项工作的不断提升。公司各部门根据各车队和本部门每月、每季度质量目标完成情况，认真查找管理职责范围内出现的问题和影响质量目标完成的原因，并制定下一步的整改措施，书面汇报公司分管领导。经营管理部对各车队、部门和公司总体工作指标完成情况，以及下一步公司可行性工作目标和计划，形成书面分析报告报公司经理。

6. 各级管理人员对照本岗位职责和工作流程，认真抓好各项工作的落实和任务目标的控制。如果控制指标已超出计划指标，要及时调整下一步的工作目标，加大整改措施和力度，将指标控制在计划内。同时还要与往年质量目标完成情况进行同比和环比，对未能达到的目标、同比有明显下降的指标或数据波动较大的指标，深入查找分析管理过程中存在的薄弱环节和漏洞，查找影响质量目标完成的可控因素，根据不同季节、不同时段客流特点、安全状况和车辆管理需求等情况，制定切实可行有效的改进措施，确保各项工作质量目标按照预期目标圆满完成。

#### （六）质量目标管理评价考核

质量目标管理实行日调度、周分析、月评价。一周结束后，各车队、各管理岗位对照周目标完成情况进行对比、分析，形成每周质量目标执行分析报告，在办公会逐项进行汇报并分析增减原因。各部室也应对

照相应数据，提出工作建议和整改意见。每月结束后，各车队对照当月完成情况，形成每月质量目标执行分析报告，详细分析各指标完成情况及下一步工作措施。

公司经理负责对公司副经理、部门和车队负责人目标完成情况进行考核；部门、车队负责人对本部门、本车队各管理人员和管理职能员工目标完成情况进行考核。考核依据总公司星级管理考核指标和公司绩效考核指标，考核结果与各岗位人员当月绩效奖励挂钩。

### 三、推行质量目标管理取得的效果

六分公司自推行质量目标管理以来，以星级管理为主线，建立了制度化质量管理体系和严格的过程控制方法，使各项工作以及影响工作质量的不同因素都处于严格的受控阶段，使每一项工作都能够在控制阶段及时发现问题和薄弱环节，及时纠正，持续改进。各管理岗位的工作流程进一步细化、标准进一步提高、工作效率进一步提升。经过实践与实际工作相结合，六分公司不断总结提升、持续改进，在质量目标管理基础上进行了进一步的完善，逐渐实现了生产经营过程的闭环管理。

# 浅谈企业文化与思想政治工作在公交行业的有机融合

□ 济南公交六分公司党委书记 王伟

企业文化是在一定的社会历史条件下，企业及企业员工在生产经营中逐步形成的物质和精神财富的总和。企业文化作为企业在经营中形成的文化成果，是以价值观念为核心的思维、心理和行为方式。

所谓政治思想工作，就是一定阶级或政治集团，为了实现其政治目标和任务而进行的，以政治思想教育为核心与重点的思想、道德和心理综合教育实践。企业思想政治工作是企业自身开展的、对职工进行以提高企业经济效益和职工素质为核心的思想教育。

随着公交行业的快速发展，如何科学地认识、理解和处理思想政治工作与企业文化建设的不关系，找准合力点，促进企业思想政治工作的创新和企业文化建设的健康发展，是公交行业目前着力解决的课题。

## 一、企业文化与企业思想政治工作的共同点和不同点

### (一) 共同点

企业文化是企业中的一种柔性管理方式，主要表现为它是一种“软约束”及它所具有的多种“软性”管理方式上。我国企业在长期的计划经济条件下，一直实行企业员工思想政治教育工作，这也是一种“软管理”方式。因此，它们具有很多共同点：1. 目标一致——树立和强化企业精神，用价值观来统一人们的思想意识，把全体职工凝聚在一起，最大限度地调动职工的积极性、创造性、不断提高企业经济效益，促进生产力发展；2. 对象相同——重视人的因素，尊重人的地位，研究人的思想和行为，最大限度地调动人的积极性；注意协调人们之间的关系，重视培养职工的集体主义意识，把人看作是企业的主体，关心人、尊重人，以人为本，促进企业提



高效益，发展生产力。

## （二）不同点

思想政治工作在强化企业文化管理中体现引导作用和人文关怀的作用；而企业文化为思想政治工作提供了物质基础，为企业思想政治工作注入了活力。企业文化是企业思想政治工作和企业经营的纽带。

1. 范畴不同：企业文化，属于经济文化，在性质上是企业管理范畴，虽然企业文化也涉及一部分政治文化的内容，但政治色彩比较淡；思政工作，属于政治文化，从教育内容看，政治色彩比较浓，具有鲜明的阶级性和政治倾向性，解决人们的政治立场、世界观、人生观等。

2. 作用不同：企业文化，围绕企业本身的发展目标，调动生产积极性。它属于经济性的积极性，从作用角度看，企业文化主要通过文化手段，形成以价值观为核心的群体意识，并以影响人的思想，制约人的行为，成为企业赖以生存和发展的精神支柱，它对增强企业的凝聚力和企业的社会责任感，具有不可忽视的作用；思政工作，调动人的积极性，包括两方面，一是政治积极性，通过党的路线、方针政策教育，把人们的思想统一到党的路线、方针政策上来；另一个才是经济积极性，围绕企业的发展目标，所以除了形成企业的凝聚力之外，还要形成全党全国范围的凝聚力。

3. 目的不同：企业文化，最终目的是

提高企业效益，实现企业的长远发展目标，主要达到经济目的；思政工作，除经济目的外，还有政治目的，它要达到全党全国思想上政治高度统一，造成一个安定团结的政治环境，为整个国民经济的健康发展提供重要的政治保证。

## 二、制约公交行业企业文化与思想政治工作协调发展的“瓶颈”

自国务院办公厅转发建设部等部门《关于优先发展城市公共交通意见》的通知后，公共交通行业及其企业文化建设逐渐步入快车道，全行业纷纷提炼各自的企业文化理念体系，彰显地方特色，行业企业文化建设显示出强大的生命力和发展潜力。但是，在这个蓬勃发展的过程中，也出现了一些问题。

（一）强调思想政治工作的重要性，忽视了企业文化是个新生事物。公交行业发展的历史还较短，而思想政治工作却有着深厚的历史基础，自有公交行业，就有思想政治工作。思想政治工作有利于统一员工思想，使员工紧密团结在以管理层为代表的周围，思想政治工作，在特定的环境下，起到的效果功不可没；而企业文化发展历史短，耗资大，推动企业发展的“软实力”在短期内也不易被管理者发现。所以，在很多的单位重视思想政治工作也无可厚非。然而，企业如果没有深厚的企业文化，就没有前进的灵魂，思想政治工作

就没有依存的活水。一旦管理层面运筹缺失,措施不力,这个企业也就失去了创新的动力和源泉。思想政治工作是被动行为,而企业文化是主动接受,员工在企业文化氛围的影响下,会产生的一种自发的行为和企业凝聚力,所以,忽视企业文化建设对企业的长远发展不利。

(二)打造强势企业文化,忽视了员工的思想政治教育。随着公交行业的快速发展,企业文化显得越来越重要,全行业打造张显地方特色的企业文化建设,以深厚的文化低蕴影响员工,可是效果差强人意。很多单位在打造强势文化的同时,忽略了思想政治工作的引导作用,结果企业文化没搞好,员工的思想也无法统一,成了一盘“散沙”,员工的凝聚力下降,创新力削弱,影响了企业的正常运转。企业文化建设,需要一个长期的影响过程,在企业的发展过程中,起到的是一种润物无声的效果,短时间内很少能见到成效,企业只有经过企业文化长时间的“洗礼”,才能起到很大的作用。而思想政治教育,可以起到立竿见影的效果,但思想政治教育只能影响一时,要想持久见到成效,就要长期坚持。

(三)找不到二者之间的合力点。企业文化和思想政治教育工作是企业飞速发展过程中的双翼,缺一不可。但实际工作中,许多单位在思想上没有引起足够重视,找不到二者的合力点,从而导致企业缺少

持久的生命力。首先是在政策支撑上措施不力。有的管理者片面的认为,不管是企业文化还是思想政治工作,是产生不了效益的,都是一些纸上谈兵的空头理论,没有抓经济指标来得实在。因此,为了保证经济指标的完成,实行政策倾斜。而对企业文化和思想政治工作却是流于形式,缺少有力的支撑。其次是执行力不强,贯彻力度不到位。不管是企业文化还是思想政治工作,最终的体现是在“执行力”上。但许多企业却将之束之高阁,凡事走过场,从而使企业执行力不强,政策与措施的贯彻力度不到位。在这种情况下,要想企业文化和思想政治工作齐头并进,就变成了一件困难的事情。所以,必须找到二者的合力点,使之有机融合,真正发挥“软实力”的作用。

### 三、企业文化与思想政治工作的内在辩证关系

企业的经营管理不能没有思想政治工作的指导,企业文化是思想政治工作的有效拓展和延伸,没有思想政治工作,企业文化就缺少了落脚点,成了无源之水,无本之木。所以,必须一手抓企业文化,一手抓思想政治教育,做到两手抓,两手都要硬,才能为企业发展保驾护航。建设企业文化的过程就是把思想政治工作与企业经营相结合的过程。只有做到二者的有机融合,才能增强企业思想政治工作的针对

性和实效性,才能使企业文化建设确立正确的方向。为此,二者互为依存、紧密相联,是辩证统一的关系。

(一)坚持以党建工作为中心。要明确思想政治工作同企业文化建设相结合的前提就是要明确企业党建工作的内容,时刻以党建工作更新思路,充实企业思想政治工作的宣教内容,进而推进企业文化建设向着更加正确的方向发展。

要明确企业思想政治工作、党建与企业文化三者的内在联系,就必须认识到党建是企业发展的保障,思想政治工作是抓手,企业文化是沙漏,党建工作通过思想政治教育和企业文化建设深入到企业的方方面面,通过加强党对企业的政治领导,使企业能够始终坚持正确的经营方向,促进企业持续健康发展。

(二)坚持“以人为本”的战略。人是企业的第一资源,济南公交就将“以人为本、科学高效”作为企业的管理理念,肯定“人”的价值,强调以人为本,坚持尊重人、理解人、关心人的基本工作原则,明确企业员工的平等性。企业文化建设和思想政治工作都要求以人为本,要求人人平等,它们在本质上都把理解人、尊重人、关心人、激励人作为工作的出发点,并加关注员工成长作为企业持续发展的不竭动力。因此,本质上二者统一。

(三)构筑企业的价值体系。企业文化是思想政治工作的基石,通过提出的企

业经营目标、宗旨、精神,构成一个相互支撑的企业文化体系,这个价值体系一定是企业精神的完整体现和有效延续。企业文化可以陶冶人、影响人、教育人、鼓舞人,在企业的发展过程中,起到了很重要的作用。所以说,企业文化是思想政治工作的基石,在思想政治工作中起到了保驾护航和有力支撑的作用。一个有着良好企业文化氛围的企业,思想政治工作也能做深、做细、做透、做到位。因为在企业文化的影响下,员工的精神境界可以从一个高度,提升到另一个高度。因此,思想政治教育在企业文化这个牢固的基础上,可以得到更有效的深化,从而带动企业一路高歌猛进。

#### 四、以企业文化和思想政治工作有机融合推动公交行业纵深发展

如何推动思想政治工作和企业文化的有机融合,载体是关键。作为物质文化、制度文化、精神文化综合体的企业文化,是一种与现代企业制度相适应的新的管理理念。在不断完善企业思想政治工作机制的同时,建立和健全企业文化建设工作机制,做到思想政治工作和企业文化建设工作机制上密切结合,产生双促双赢的效果。

(一)关注员工薪酬管理工作。济南公交目前实行的以绩效考核为前提的用工薪酬管理体系,就是为了奖优罚劣,奖勤罚懒,强化各部门、各环节的工作效率。但是通过绩效考核就会形成收入凭绩效,



人人不一样的局面。“薪酬”是能影响到员工满意度的最直接问题，也是一个很敏感的话题。因此，我们应把做好员工薪酬管理作为思想政治工作的重点之一。为了做好这方面的工作，我们首先要对员工的思想情况做深入的了解，了解员工关注收入高低多一些，还是关注分配是否公平多一些，绩效考核是否真的能体现自己的劳动价值等问题，有效梳理企业思想政治工作的引导方向。针对员工中出现的各类情况，出台相关政策，做好员工宣传沟通，引导员工更加正确客观的认识企业的薪酬制度，在建立相对公平合理的绩效考核机制上下功夫，使薪酬分配更加公平合理，使广大员工满意、认同和支持。

(二)关注人才培养问题。员工在企业发展过程中，想要体现自己的人生价值，就需要一个人才培养的环境，只有一个宽松、公正、公平的人才晋升环境，才能使员工对企业有归属感。企业文化是凝聚人心、增强企业竞争力的无形资产和力量，是企业生存和发展的原动力。企业文化其实质也是企业对员工素质的培养和提高，重视企业文化建设，就是重视人才培养的前提。济南公交“让每一个员工都能在公

交施展才华”的人才理念，充分体现了济南公交尊重人才、重视人才，爱惜人才的理念，同时坚持以“员工在学习中进步，企业在学习中发展”为学习理念，努力争创学习型企业，鼓励职工争做知识型员工，大力营造人尽其才的工作环境。通过企业文化的建设，员工的成才机会不断增多，晋升渠道不断拓宽，企业发展更加科学合理高效，员工也以超越每一天的精神，严格要求自己，不断提高自身综合素质，适应公交行业科学、快速发展的形势。

## 五、结束语

企业文化是企业持续前进的灵魂，思想政治工作是企业健康发展的有力保障。一个缺乏企业文化的企业，很难做大、做强、做精；一个缺乏思想政治工作的企业，很难凝聚人心，持续健康发展。在企业的发展的进程中，一个缺少企业文化和思想政治工作的企业很难有凝聚力、向心力和活力。因此，企业文化建设与思想政治工作二者之间的关系在整个企业前进过程中是相辅相承、相互促进、相互补充的，是缺一不可的。

# 无人售票车试运行见闻



1994年9月28日，济南公交第一条无人售票线投入运行

昨日，是我市无人售票车试运营第一天。凌晨4点多钟，大多数的泉城人还在酣睡，市公交总公司二公司四队车场上，汽车发动机轰鸣声已响成了一片。

5点钟，我市历史上第一班无人售票公共汽车稳稳地驶出济南动物园始发站，驶向东八小区。由于是试运行，所以采用准无人售票方式，车上除一名司机外，还有一位服务员协助搀扶老人，解说有关知识。

第一位“幸运”乘客是一位62岁姓雷的退休老师傅。他每天都乘33路上千佛山锻炼身体。当他听服务员说，今后的33路全部改为又宽敞又舒服的无人售票车后，连声说好，他由衷地感谢政府又为百姓做了件好事。

两位沂水来济打工的农村小伙子由于不知无人售票车的程序，站在车前门上车处显得有些手足无措。经讲解，他俩向前门的投币箱各投进5角钱，撕下两张票坐了下来。而一位50多岁的老太太则“成竹在胸”，将上车前就准备好的5角钱放入投币箱。当记者向其询问时，她笑着说：“知

道，知道，我早就看了报纸，听了广播。咱济南有了无人售票车，这也是泉城人文明程度的一个标志嘛！”

有趣的是，一些了解无人售票车知识的乘客见服务员忙不过来，主动成了“义务讲解员”，向那些不了解情况的乘客解释这车是一票制5角钱，不找零钱，先投币，再上车，可以用月票，前门上，后门下……

服务员笑着说，看到乘客这样配合工作，真是没想到。

6点20分，第一班无人售票车准时返回济南动物园始发站，全程一个来回共用了80分钟。这时，已渐近上班高峰，其它10多辆已陆续发出。

据悉，昨日济南恒通汽车服务股份有限公司由动物园发往解放桥的双层特1路车也同时实行准无人售票方式，票价1元。

（原载1994年9月29日《济南日报》韩劲松）

# 德国公交车



德国公交车乘坐很舒适，座椅都是软的，冬天暖气开得很足，由于人少，大部分情况下都是有座的。不过，很多时候车上虽然有空座，但还是有人站着，站着的人可能是短途要下车，也可能是在锻炼身体或耐力。

德国公交车下车也是采用按铃呼叫的。如果没人按停车钮，刚好站台上也没人等车，车也就一直向前开，司机是不会主动问乘客“有下车的吗？”

德国公交车车身可以倾斜，当有婴儿车或老年人上下车时，车门那侧的车身放低，车门地板跟站台基本持平，方便他们上下。德国法律规定，老弱病残孕乘坐公

交车享有优先权。一般来说，公交车有三分之一左右的座位是老弱病残孕保留座，用蓝十字标记，十分醒目。保留座位位于车厢后半部分，靠近前门和中门，上下比较方便。这些座位即使空着，站着的青壮年一般也不去坐。如果坐了，一旦看到有老弱病残孕上车，必须赶紧起立还座。在德国，公交车座位只和法律有关，与道德扯不上关系。老弱病残孕的座位优先权受到法律保障，因此只有还座没有让座。

德国公交车稍远一点的单程票价要2.1欧元，三站以内是1欧元，买周票或者月票可以便宜。车票可以在车站边的自动售票机上购买，或者上车后直接向司机购买。

乘公交车不买票当场没人管你，但德国公交车不定期有人抽查票，一旦被查到，要罚款44欧元，够一张月票的钱了。乘公车交逃票如被记录在案，将会影响找工作、购车购房，后果不堪设想。

德国公交车的中门位置一般有几平方



米的空间，可以上两辆轮椅或者三辆婴儿车。平时这里可以站人，但是如果轮椅或者婴儿车上来了，没有空间，也没有座位，原先站在那里的乘客要么往车厢过道挤一挤，要么下车等下一趟车。在德国宠物狗是允许与主人一同上公交车的，狗在当地《动物保护法》里是受保护的。但有一个前提，这些宠物狗不论个头大小，都非常温顺。

德国公交车到达时间精确到分，其中

一个重要原因是公交专用道制度。路面上，特别是十字路口处会有 BUS 的标记，就是公共汽车专用车道。

德国的公共汽车站台几乎都是用不锈钢和加厚玻璃搭成的小棚子，既能遮阳防雨，又能挡风避寒，棚内还有一两张长木凳，供乘客候车休息。站台上会有经过本站的各车次时刻表和行车路线图，夜间还会自动亮灯照明。

# 来看各国公交车



## 美国公交车

美国的城市公交车都是无人售票，一辆车上仅有司机一个人。司机旁边有个多功能电子票箱，乘客可以选择买当日票、月票、还有充值卡。美国的地铁和巴士合用一张车票，一张票可以在两个小时内随意换乘，在这张车票失效之前，坐公共汽车、地铁不用再交钱。

美国公共汽车前装有一个自行车架，可以放两辆自行车。在观光期



间，经常看到有人推着自行车等车，汽车来了，就径自将自行车放到架子上，然后上车。

美国的公交车站通常只有一个站牌，标明是几路车乘客无法从站牌上直接了解前后站的信息以及线路情况。但可以到地铁站或公共图书馆免费取行车时刻表，公交车厢内的前面通常摆放着相关线路及时刻表，乘客可以对照查找自己需要乘坐的线路和时间。当然，也可随时在手机上查询。

美国公交车不是站站停，但每站都报站名提示乘客。如果乘客要下车，就提前摁一下车上的响铃通知司机。驾驶室的前方显示屏上会闪烁出“Stop Request (要求停车)”字样，司机会靠边停车。如果乘客不确定到站地址，也可以咨询司机，他会告诉你在什么地点下车。

美国公交站的站牌上大多数不标站名，小的车站就贴一个时间表，大一点的换乘站才有像样的站牌，有的城市里大点的站台设有电子显示器，即时显示公交车的到达时间。

美国的公交车都有升降装置，行动不

便的老人或乘轮椅的残疾人需要上车时，司机把升降板降到与地面水平的位置，等老人或残疾人的轮椅上来后，司机再把升降板升起来，这样老人和残疾人不用费力就可以上车了。上车后，司机会把车内前部的座椅翻上去，给轮椅腾出地方，再用专门的链子把轮椅固定住。下车的时候，司机再把链子松开，降下升降板。

美国公交车司机身后都有一排照顾专座。这里的照顾专座是提供给残疾人用的。如果车上没有残疾人，这个座位就只有老年人坐在上面，或者是空着。美国的停车场也是这样，不论停车场的面积多大，都有几个残疾人专用泊位。没有残疾人停车证的车辆绝不可以停在上面，否则会被罚款。

美国的很多城市还有一些复古情怀的老式公共汽车，经常作为举办派对的临时场所，尤其是在灯光璀璨的夜晚，敞开车窗的老式公交车，一路载着欢声笑语穿梭于摩天大厦与宽街窄巷之中，为整个城市增添了生气和魅力。

(摘自2017年05月《城市公共交通》杂志)

# 正确认识民间借贷 远离非法集资

——民间借贷的常见法律风险及防范

□ 刘旭

编者按：近期，总公司收到多起人民法院作出的针对企业职工的协助执行裁定，要求从企业职工收入中扣划执行款。而这些案件大多是由于民间借贷产生的纠纷引起。为了帮助读者熟悉、了解民间借贷的法律风险和操作实务，我们特别委托企业法律顾问单位——山东辰静律师事务所撰写了《正确认识民间借贷，远离非法集资》一文。文章从民间借贷的定义、实务、法律责任和风险防范几个方面全面介绍民间借贷以及非法集资。文章将分两期连载。



谈及民间借贷，首先涌入读者脑海的会是“高利贷”、“非法集资”、“集资诈骗”等词汇，认为民间借贷充斥着暴利与犯罪。实际上，民间借贷并不可怕，它只是广泛见于人们日常经济生活中的一种普通的民事法律关系。现实中有很多人，由于不知法、不懂法，更不会通过法律手

段保护自己，而被卷入民间借贷纠纷当中。在多年来代理民间借贷诉讼官司的过程中，利滚利、利息变本金、见证人变担保人等纠纷情况时有发生。那么，何为民间借贷？关于民间借贷有哪些法律规定？在借贷的实务操作中会出现哪些法律风险以及如何防范？以下向读者作出介绍并提出



切实、有效的法律建议。

## 一 民间借贷的定义和基本实务操作

所谓民间借贷，是指公民之间、公民与法人之间、公民与其它组织之间的借贷。简单来说就是自然人之间或自然人与非金融机构之间形成的借贷关系被称为“民间借贷”。

一个合法的借贷关系才能受到法律的保护，如果明知借款人借钱用于诈骗、赌博、吸毒等非法活动仍进行出借的，出借人不仅不会受到法律的保护，甚至还会因此而受到牵连，情节严重还会构成犯罪。一个规范的借贷关系的建立，既能够有效的防范法律风险，又能够理清各方权利义务关系，便于解决争端。因此，借贷双方应当订立书面协议，并明确载明借款人真实身份信息、明确约定借款数额、期限、用途、利率、还款方式、担保方式、违约责任等条款，最后双方签字捺印各执一份并妥善保管。

## 二 借款期限与诉讼时效的区别

关于借款期限的问题，法律并没有明确限制，借贷双方在借贷关系建立时可以明确借款期限，借款期限届满，借款人应当及时向出借人偿还借款。双方未约定借款期限的，出借人有权随时向借款人催要

借款，借款人收到通知后应当及时偿还。很多朋友会有这样一个概念：“把钱借出去以后两年不起诉就要不回来了。”这种理解是把借款期限与诉讼时效错误的关联到了一起。

所谓诉讼时效，是指在民事权利受到侵害时，权利人在法定的时效期间内不行使权利，当时效期间届满时，债务人获得诉讼时效抗辩权。“法律不保护躺在权利上睡觉的人”，这里的两年，是权利人在法律保护的范围内行使其请求权的时间，计算点以债权到期日或催促还款之日起算，两年诉讼时效期间因债权人的催收应当重新计算。将于2017年10月1日起实施的《民法总则》第188条规定：“向人民法院请求保护民事权利的诉讼时效期间为三年。法律另有规定的，依照其规定。”因此，在不久的将来，人民法院对于债权请求权的保护时间将延长至3年。

## 三 有效约定借款利息

借贷双方既可以约定利息，也可以不约定利息。双方约定利息的，年利率不得超过24%，主张超过部分的利息法院不予支持。借款人自愿按年息36%支付利息的部分法院不做评价，但是超过年息36%的部分无效，如果实际支付，借款人可以要求出借人返还超出年息36%的部分。

实践中会出现部分单位或人员为了规避高息不被法律保护的法律规定，在出借本金之前扣除部分利息，比如说借款合同约定借款金额为100万元，实际支付金额90万元，10万元作为借款利息预扣。这种情况根据《最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》第二十七条的规定：“预先在本金中扣除利息的，人民法院应当将实际出借的金额认定为本金”。更有甚者，当高息增长到一定数额时，出借人往往会要求借款人再出具一份借条，将所欠高息变身为本金，并另行计息，这样既规避了高额利息，又规避了法律禁止的复利（利滚利），如此一来，债务就像滚雪球一样越滚越大、越滚越快。虽然法律有利息数额不得计入本金、借款以实际发生数额为准、不得利滚利等一系列规定，一旦产生纠纷，在法院处理民间借贷纠纷时，现有证据不一定能够还原案件的事实，将精心伪造的证据进行司法确认的情况也并不鲜见。

如果借贷双方对于借款期间没有约定利息的，当借款人否认存在利息约定的情况下，出借人不得要求支付借款期间利息。但是借款期限届满后，借款人未按照约定偿还借款，出借人有权按照同期人民银行贷款利率要求借款人向出借人支付利息损失。

另外，借款合同可能既约定了借款利

息、逾期利息，还约定了违约责任和实现债权的费用等违约方式，但是对于民间借贷纠纷，出借人可以选择主张逾期利息、违约金或是其他费用，也可以一并主张，但总计不能超过年利率24%。

#### 四 民间借贷中的保证行为和见证行为的区别

在民间借贷中最为常见的担保方式有保证和抵押。保证俗称“个人信用担保”，就是以担保人的全部资产对借款人提供担保。担保方式分为一般保证责任和连带保证责任。当担保人与出借人约定，在借款人无法偿还借款的情况下，由担保人承担保证责任的情形为一般保证责任，一般保证人在诉讼中享有先诉抗辩权，即司法实践中，只有在债务人无财产可供执行的情况下，才能执行一般保证人财产。所谓连带保证责任，是指保证人与借款人对债务承担连带责任，出借人既可以要求借款人偿还，也可要求连带保证人代偿。保证条款中，只要没有明确约定为一般保证责任，担保人的担保方式均为连带保证责任，比如在借条上仅体现担保人李某某的内容，那么根据法律规定就应当视李某某的担保责任为连带保证责任。

以下介绍一个“见证人”变“担保人”的案例，以供读者理解：

李某的朋友张某因经营不善，导致生意失败，到处托人借钱周转。恰巧李某跟商会一家建筑公司高层范某熟识，二人是战友。范某手上有些闲钱，便答应由李某帮他放贷，最终范某出借300万元，约定年息为20%。“有战友你做担保我就放心了，不怕到期收不回钱。这样吧，要是到期按时还款，我许你5%的收益。”范某说道。李某一听，忙推托：“不不不，朋友嘛，互相帮个忙。我今天来就是做个见证，这钱我不能收的。”说罢在借条上签下了自己的大名。一年过去了，还款期限已过，张某只偿还了部分利息，300万本金分文未还。范某手握借条，一纸诉状将张某和李某告上法院。李某觉得很委屈，明明打借条的时候已经讲明，自己是作为见证人在场的。怎么签了个名就变成了担保人？

法院认为，李某在借款协议上“担保人”一栏签名，应理解为李某自愿为张某向范某的借款行为提供担保。虽然李某辩称签字只是出于帮忙，并非法律意义上的担保行为，但其并未提交相关证据加以支持。李某作为一名具有完全民事行为能力的成年人，且曾经多次向他人借款或作为

担保人为他人担保，理应知晓在借款协议上担保人处签名的法律后果，因此李某应为该债务承担连带保证责任。

经审理，法院判决张某归还借款及利息，因双方未约定保证责任方式，李某应承担连带偿还责任。

律师提醒：担保人和见证人的主要区别在于担责不同。担保人在债务人不能履行债务时，要依法承担保证责任，对债务连带清偿；而见证人仅仅起在场证明的作用，依照民事诉讼法的规定，其有出庭作证的义务，但不用承担任何还款责任。可见，借条上不同的签名具有不同的性质，并会产生不同的法律后果，读者应当谨慎、明确写明自己为保证人还是见证人，避免日后产生纠纷。

最后还要提醒读者，面对复杂的经济环境，要理性消费、谨慎投资，面对高额利息要经得起诱惑，增强借贷风险意识，在出借钱时要对借款人的个人信息、诚信状况、借款用途、还款能力等进行必要的考察和了解。大额借款进行出借时，可以向律师咨询，也可以通过公证或专业中介机构办理。

（作者系山东辰静律师事务所律师）



# 见义勇为，让社会更美好

□ 张波



## 张波简历

张波，男，1978年6月出生，汉族、中共党员，2006年8月进入济南公交，现为47路驾驶员。

大家好，我叫张波，是济南公交七分公司47路线驾驶员。

我很荣幸在这里跟大家分享“见义勇为”这一话题。子曰：“见义不为，无勇也。”在五千年的历史长河中，曾有过无数的义勇之士，谱写过许许多多可歌可泣、慷慨激昂的正气之歌，被人们千载传诵。我从传统文化中汲取着正能量，也试图将这些正能量最大限度地传递下去。

首先，从我自身的一个经历谈起。2014年7月9日18:50，我驾驶着自编号47路公交车由东向西行驶在工业南路上。当车辆从化纤厂路站点出站时，我看到右侧路边有一男子袭击两名女子，旁边一名女子已经躺在地上，并流出鲜血。随着车内有乘客喊道：“捅人了！”我看到那名男子在路边向西快速

跑过。

我立即意识到发生了凶杀案件，于是心中就有一个念想，不能让行凶者跑掉！本来车辆在低速滑行，我随即加速向前行驶，当车辆行驶至省监狱门口时，将车向右猛打方向，横在嫌疑人前面。

跳下车门后，我和乘客赵先生向歹徒追去，边追边喊“站住”，歹徒发现有人拦截，慌忙绕过车头，往西奔跑，回头恶狠狠的威胁说“你活腻了”，在追了一百多米后，我感觉到对方已经没有后劲了，于是加快脚步，“踹了歹徒一脚，由于惊慌之中慌不择路，歹徒向前摔倒并撞在路边配电室的隔离护栏上。”

随后，我顺势扑在行凶男子身上，掐住他的脖子，锁住他的左臂，将男子压在地上请身边群众报警，随后，我将该男子交给了身边的群众看守，又扭头

跑回了伤者身边，伸手去探测伤者的颈动脉，感到还有跳动，紧接着掏出手机再次拨打了120急救电话。

当120急救车赶到之后，我帮助120人员抢救伤者。120人员认为三人伤势都极其严重，必须立即送往医院，但救护车只能拉一人。

我立即表示可以用公交车将其他两名伤者拉到医院。我迅速回到车上向乘客解释并说明要用公交车将伤者送往医院，乘客们都积极配合。这时正巧107路公交驾驶员郝迎艳在车上，他与一位乘客赵先生主动提出愿意帮忙。我们协助救护人员将两名伤者抬上公交车。在120急救车的带领下，我打开车辆警示灯，急速驶向医院。到达中西医院后，我不等医护人员赶来，就与热心乘客抬起担架将伤者送到急救室。

我只是在身边的乘客、群众帮助下，做了一个济南市民该做的事。我能制服歹徒，得益于受过公司和公安机关组织的防暴恐培训。因为公司会定期邀请济南市公交分局治安大队警官对车队驾驶员进行“公交反恐反恐知识培训”为主题的培训，给驾驶员传授如何辨别恐怖分子。如何应对突发事件等应急处置的技巧。

事件发生的当天晚上，薛总等总公司领导第一时间赶到七分公司四队看望慰问了我，薛总握着我的手亲切地对我说：“你作为一名济南公交职工，在危

险面前挺身而出，体现了济南公交人高尚的人道主义精神和强烈的社会责任感。你的行为，传递了社会正能量”。

总公司为了鼓励我，于2014年7月15日，隆重召开见义勇为表彰大会，总公司党委下发了《关于对张波同志见义勇为行为学习表彰的决定》，决定为我记特等功，并奖励10000元，授予“五星级驾驶员”称号6个月。

自从拿到奖金，我就一直在思考如何让奖金变得更有意义，怎样让爱心传递，最终我决定将10000元奖励全部捐出，用于资助一个困难家庭和一名考上大学的贫困学子。

能做出见义勇为的事迹我的家人和同事一点也不觉得奇怪，因为我平日里就是一个性情中人，2015年6月，我在一家肯德基吃饭，一名妇女突范癫痫，正当周围人没有反应过来的时候，我按照平常公司培训中所掌握急救知识，立即上前给她塞上毛巾进行抢救，随后拨打了120。

有人问：“遇到情况就冲上去，不怕遭到讹诈吗？”面对这个问题，我很坦然。“遇到事儿上哪能想到这么多，社会上一直都是好人多”。

春节刚过，我在媒体上得知济南一名环卫工人在清理路面垃圾时遭遇交通事故一直昏迷不醒后，我心里不好受，决定拿出2000元到医院看望环卫工人。

“作为一名公交驾驶员，看到环卫工人

和公交驾驶员一样起早贪黑的为社会奉献，特别不容易，因此觉得自己应该为环卫工——城市的美容师做点儿什么。”

“有困难，找张波。”是我们车队的流行语。大家都知道我是热心肠，一般赶上急事儿找我帮忙，我也都会尽力相助。

2015年夏天，一次大暴雨后，因车场地势低，个子矮的女司机都被雨水没过腿了，我把她们一个个背上公交车去执行营运任务。类似的事情还有很多，因为从参加工作的那天起，我就一直以雷锋同志为榜样，一直向他学习。

我平时积极参加公司、车队组织的驾驶、消防、反恐专业培训，认真学习专业技术，不断提高自身的综合素质。我的妻子周婷婷也在47路从事驾驶工作，我们驾驶同一辆公交车，在工作和生活中相互帮助，相互鼓励。我的母亲患有高血压、冠心病和脑梗，生活不能自理。为了照顾老人生活，我与妻子打对班，轮流照顾老人的起居生活，但从来没有影响过正常工作。

“心系乘客，服务一流”是济南公交的服务理念，我也是把它当做服务工作的座右铭。工作10余年来，我每天驾驶着公交车周而复始的行驶在城市的大街小巷，同样的路线、同样的站点，外人看来似乎单调和乏味，但是我却在这十米车厢中，为乘客提供耐心细致、周到贴心的服务，在敬业奉献中展现着

公交人的风采。为了满足不同乘客的需求，我下功夫记熟本市公交线路的走向及服务网点的换乘，认真学习英语、哑语，当好乘客的向导，方便乘客的出行换乘。我努力掌握服务技巧，始终用微笑迎送南来北往的乘客，每一天、每一站，当乘客走进车厢，我都会主动问好，带给乘客温暖，向乘客们传递着公交人的淳朴、真诚和友善。

在一个夏天的晚上，我驾驶公交车行驶至甸柳庄时，上来一名30岁左右的青年，浓重的酒气说明他已经喝醉了。

“到解放桥么？”“到。”小伙子问完话就坐在前排的座椅上睡着了。车辆刚行驶了两站地，一股难闻的酒腥气就从后面传过来。我回头一看，原来小伙子已经吐在地上，周围的乘客都起身捂着鼻子向车厢后躲去。为了不影响其他乘客，我赶紧停下车，用笤帚将呕吐物扫下车，并拿了几张报纸盖在地板上。乘客们才向车厢前靠了靠。大家纷纷向我投来了赞许的目光。车到解放桥后，我起身叫醒小伙子，说“你感觉好点吗？要不要给家里打个电话？”“不用了，我现在好多了。”小伙子随说话随向车下走，在下车厢台阶时突然摔倒。我见状，赶紧将他扶上车，为避免小伙子发生意外，主动给其家属打电话，并一直守在小伙子身边，直到其家属赶来将小伙子接走。“优质服务必须用心，想乘客所想，帮乘客所需，只有这样才能做



到优秀。”

工作以来,我先后驾驶过四种车型,为了维护好自己的车辆,我认真地学习新型车辆的维护知识并且主动向机务员、修理人员请教,仔细观察维护修理的整个过程,把车辆产生故障的原因、如何正确使用维护机件都问清楚,有时还与修理人员一起钻车底维修车辆。通过不断地学习和实践,我熟练的掌握了车辆维护知识,在营运中确保了车辆状况良好。

我深知,作为一名公交驾驶员,安全是工作的重中之重。为了确保运行安全,我积极参加公司组织的安全培训,认真落实车辆“三检”制度,行驶中集中精力,中速行驶,不抢行,不开怄气车,始终保持平和心态。我对所在线路每个路段、每个路口的情况都熟记于心。哪个路段坑洼不平,哪个路段机动车与非机动车混行,哪个路段高峰学生多等等,我都针对不同的情况制定相应的安全行车方案。

我还经常与其他驾驶员交流驾驶经

验,将自己的成熟经验传授给新驾驶员,带动身边的同事一起营造了车队良好的安全行车氛围。

我仅仅是做了我应该做的一些工作,却先后入选“济南好人榜”、“山东好人榜”,被评为2014年“感动济南年度人物”;2015年被授予“济南市道德模范”、“第五届全省道德模范”、“全国道德模范提名奖”、“全国见义勇为英雄司机”等荣誉称号;2016年被评为全国和全省“岗位学雷锋最美人物”,我先后三次进京领奖,受到中央领导的亲切接见。

获得这么多荣誉后我感到身上的担子更重了,不能单纯的满足于做女儿的好爸爸、妻子的好丈夫、母亲的好儿子,我还要做企业的好员工、社会的好楷模,在这里我还要感谢各级领导对我的关心和帮助,我虽然只做一件力所能及的小事,却得到各级领导和群众的称赞,这对我来说更是一次肯定与鼓励。我会继续加强学习,立足本职工作,将良好的职业道德、社会公德传承下去。

# 实习 在公交成长



孙运芬



根据国家教学大纲要求和学校教学计划安排，为更好地实现专业与岗位对接，提高学生的动手能力，培养学生的职业素养，学校在总公司的领导下，在维修公司和各营运分公司的大力支持下，2017年共有维修班44名和驾驶班173名学生走进企业，到维修公司和各营运分公司进行毕业实习，维修班学生分布在5个维修分公司，驾驶班学生分布在25个车队。

学校选派5名带队教师负责实习学生的检查工作，靳克存老师就是其中之一，每次去检查，靳老师都会发现学生有不同方面的进步成长。

## 汗水浇灌的春天

三月，百花把积攒了一个冬天的力量释放到一丛丛美丽的花朵上，创造了美好的春天。2017年3月13日，实习学生像一棵棵刚刚吐绿的小树，走进了春天，走进了济

南公交。随着蔷薇花开，春天接近尾声，实习学生已经由鹅黄新绿长成绿意盎然。

“经过两个半月的实习生活，在实习教师的悉心指导下，实习学生都有了不同程度地提高。知识技能层面，同学们零距离接触公交，深入体验公交人生活，了解驾驶员一天的工作流程，学习简单的公交车维修技术；生活习惯层面，同学们有了较强的时间观念，组织纪律性增强，处理问题的能力也得到了不同程度的提升。实习使学生快速成长，学生在实习生活中走入公交行业，培养了企业忠诚度，提升了综合素质，得到车队领导的一致好评。”实习带队老师吴意谊这样在自己的检查笔记中写到。

“实习学生进步最明显一点的就是时间观念强了，迟到的几乎没有了。服从意识强了，能一切行动听指挥。尤其是六分公司四队实习生李晨生同学在本次实习中表现突出，给车队负责老师留下深刻印象。李晨生同学作为大专班的毕业生，能积极帮助车队负责老师组织车队学生到不同岗位实习，有自己的管理理念。在日常工作中早出晚归，每天坚持打扫完会议室卫生以后离开工作岗位。与在学校相比，集体意识明显提升，办事能力得到了进一步提高。”刘畅老师每次检查完也总会在教师们的QQ群里谈谈自己的感受，有一次她

很激动地谈完李晨生，没想到马文静老师比她更激动，马老师自豪地说，“这是我们班的学生”。

十里河，维修一分公司孟东经理对前来检查实习的带队老师靳克存说：“14级维修班学生在实习期间，态度积极，努力工作，吃苦耐劳，认真完成每天的工作任务，获得维修工师傅们的肯定和好评”。

这个春天，他们学习济南公交的安全理念“安全是效益、安全是稳定、安全是和谐”；他们跟车体验济南公交的服务理念“心系乘客、服务一流”，感知济南公交作为窗口行业的文明形象；他们跟随保洁员共同打扫，跟随机务员进行车辆检查，跟随统计仔细认真填好各种表格，他们卸轮胎、钻车底、不怕脏、不怕累，在公交撒下了无数的汗水……每体验一种工作，他们都认真写好实习工作日志，他们用汗水浇灌了这个属于他们的春天。

## 最好的土壤和阳光

各营运车队、维修车间对学校学生毕业实习工作高度重视，并一致表示：驾驶班学生到车队进行实习这种形式非常必要，经过实习能够让学生更好地了解维修工作和驾驶员工作内容，为下一步进入公交打下基础，能够提高学生对企业的忠诚



度，为企业发展积蓄后劲，促进企业的可持续发展。

各车队均派专门负责老师对学生进行管理，按照学校的实习方案从车队安全、服务、机务、调度等工作方面认真组织实习，安排细致，如一分公司六队由安全员、服管员、机务员、调度员每周一至周四分别负责一天学生的实习工作，周五由相关管理人员组织学生进行一周实习总结；六分公司五队由劳模、调度员秦静老师和安全员西克兴老师共同负责学生实习工作。

各车队在落实常规实习工作的方法上各出奇招。如三分公司三队车队多次组织学生参加车队的安全培训、技术培训，扩展了学生们的业务知识，使学生受益匪浅，车队还安排学生每周跟安、服、机、调四位老师进行深入地学习，使学生能独立开展多项工作，如使用灭火器、检查安全设施的工作情况等，使学生的动手能力得到较大提升。四公司四队的领导、老师在学生分配到车队后以试卷的方式对学生进行实习内容测试，引导学生查缺补漏，促进各项实习内容的落实。

各车队除实习常规工作外，还注重关注学生的思想动态，注重德育。如二分公司三队队长每天亲自批改学生的实习心得，通过批改学生实习心得，了解学生的思想动态和实习情况。四分公司四队带领

学生参与青年文明岗的公益活动，在服务社会的同时，也让学生更加深刻了解到济南公交作为公益企业所担负的社会责任。

六分公司四队在日常工作中注重对学生感恩教育，在对学生管理中处处充满着温暖和爱。六分公司五队注重对学生进行德育教育，组织学生看服务投诉的监控视频，引导学生通过观看车载视频找问题，发表服务建议，通过这种形式告知学生以后成为驾驶员应该如何规范服务。

有的车队结合自己车队的实际情况，不断地摸索和总结新的实习项目，探索新的管理学生的方法。如五分公司二队车队领导老师积极向学生介绍电车政策，在实习项目上，从细微的车窗 3c 标志的检查到安、服、机、调等内容的学习，再到安排学生们和实习驾驶员一同培训上课。七分公司一队车队领导、老师着眼于最基本的学生实习安全，通过随时随地发实习照片的方法，时时把握学生的活动安全情况，确保学生安全。

一切都是为了实习学生，各维修车间和营运车队为学生成长提供了最好的土壤和阳光。

一切为了学生，为了学生的一切，学校书记郑宏伟亲自到车队走访，逐一检查学生实习情况，与学生们交流学习情况，为学生带去了关怀和温暖。

## 绿意盎然的小树

5月9日，实习带队教师靳克存来到公交维修五分公司全福立交桥维修车间，时间刚过8点，实习学生已经在各自的岗位就绪，眼下是春天，万物生长，一个星期不见，“花脸”带着油污的学生个子又长高了，钻在车底，上一周刚露出半个头，现在他整个头都在外面，满脸都是汗。

“这一天收获真是不少，尤其是五星级驾驶员姐姐在工作中乐观开朗、积极向上的心态，真是值得我们学习，以后工作了，我也一定保持这种心态，把奉献和服务记心间，时刻不放松安全，做一名优秀的驾驶员”。

“握住管子，用力按压把手，对准火源根部3-5米进行灭火，不能水平或颠倒使用灭火器，我们第一次亲自去试的时候，可能经验不足，做的不好，第二次再去试的时候就好多了”。

“在这些日子里自己确实学到了不少的东西：除了了解到公交驾驶员的工作程序和服务技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好同事之间的人际关系，如何与乘客打交道；同时，更让我认识到作为一个驾驶员应该具有强烈的服务意识，

更为重要的是，在两个月的实习工作中，我深刻地体验到了驾驶员的艰辛，更加明白了自己以后学习的重点和努力的方向”。

这是学生写的实习日志和总结，“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，他们通过自己的亲身实践得来的这些知识，肯定会深深地刻在他们的记忆里、青春里。

六分公司五队实习学生朱鹏飞谈到：“通过实习，我了解了驾驶员日常工作流程，也更加深入地认识到纪律的重要性，以后作为驾驶员，我一定会一切行动听指挥”。

六分公司一队实习学生杨洪亮谈到：“通过实习，我知道知道了机油尺和电瓶的位置和检查的重要性。接触到许多书本上没有的东西”。

14级维修班在济南大学维修点三分公司实习学生张月元说：“通过实习，我学到了维修技能，掌握了维修实用技术，巩固了专业知识，为以后走向工作岗位打下基础。”

走进企业，收获成长，毕业之后，他们肯定会带着这些宝贵的经历和成长，不断努力、勇于创新，为公交的发展贡献自己的一份力量，使自己成为一名优秀的公交员工！

# 青春的我们 青春的未来

□ 济南公交职业高中

时光荏苒，岁月如梭；  
春华秋实，一路如歌。  
青春的我们走过四季，  
前行的脚步更加从容坚定；  
蓬勃的我们走过四季，  
飞翔的翅膀愈加茁壮有力。  
时序更替，华章日新，  
在十三五时代的大潮中，  
青春的我们有了新的期待，  
青春的我们更构建了新的梦想。

五年规划，我们看到了国家战略意图；  
五年规划，我们看到了政府工作重点。  
五年规划，坚定实行公共交通优先发展；  
五年规划，坚持推进公共交通低碳发展。  
十三五引领你我走向未来，  
我们初心不改矢志不渝；  
十三五勾画蓝图坚定信念，  
我们披荆斩棘不遗余力。

我们是公交的学子，我们是公交的明天；  
我们是公交的学子，我们是公交的未来。  
工学结合、校企合作；  
在十三五的规划里，蓬勃的公交事业，  
也有青春的我们，  
看！青春我们正在你的面前。

课堂上，你看，那渴望知识的双眼。  
球场上，你看，那龙腾虎跃的身影。  
学礼仪，坐立行走，举止得体。  
学太极，一招一式，修身养性。  
教室里，你看，班级文化美丽灵动。  
大厅内，你看，板报擂台博彩众长。



站台上，满意度调查，认真负责。  
赛场上，技能大赛，尽显风采。

踏着晨光走进校园，  
我们身着校服，沐浴阳光。  
踏着晨光走进校园，  
我们手拿书本，笃学勤奋。  
乘着东风走出校园，  
我们责任在身，精神昂扬。  
乘着东风走出校园，  
我们信念坚定，自立自强。

公交优先，公交必先要优秀；  
公交优秀，公交必先要优质。  
“坚持公交优先，实现公交优秀”  
是济南公交的发展战略；  
“心系乘客，服务一流”  
是济南公交的服务理念。  
节能减排，绿色出行；  
科学规划，创新发展。  
论语在心中，微笑在脸上；  
乘客在心中，文明在车上。  
品牌公交，人文公交，德耀泉城；  
绿色公交，科技公交，花开齐鲁。

十三五的春风，  
送来了“创新、协调、  
绿色、开放与共享”，  
这是十三五的发展理念，  
也是我们公交学子的青春理想。

青春是创新，  
无所畏惧、不屈不挠，  
积极振奋，务实求新。  
青春是协调，  
文明精神，强健体魄，  
积累经验，绽放生命。  
青春是绿色，  
欣欣向荣，生机盎然，  
历经风雨，苍翠挺拔。  
青春是开放，  
坚持理想，兼容并包，  
坚持方向，学人之长。  
青春是共享，  
共享是一种精神，  
爱的精神，更是爱的品德。  
我们的青春，充实，  
我们的青春，向上！

我们在冬日蕴藏，博观约取，  
我们在春天播种，以勤补拙，  
我们在夏季耕耘，历经洗礼，  
等待我们必将是收获的秋天，  
硕果累累！

既然选择了远方，便无惧兼程风雨，  
既然选择了努力，就绝不轻言放弃！  
以青春之我，创造青春的公交，  
以青春之我，谱写青春的赞歌！  
以青春之我们，绽放青春的未来！



# 母亲

□ 莫言

我出生于山东省高密县一个偏僻落后的乡村。5岁的时候，正是中国历史上一个艰难的岁月。生活留给我最初的记忆是母亲坐在一棵白花盛开的梨树下，用一根洗衣用的紫红色的棒槌，在一块白色的石头上，捶打野菜的情景。绿色的汁液流到地上，溅到母亲的胸前，空气中弥漫着野菜汁液苦涩的气味。那棒槌敲打野菜发出的声音，沉闷而潮湿，让我的心感到一阵阵地紧缩。

这是一个有声音、有颜色、有气味的画面，是我人生记忆的起点，也是我文学道路的起点。我用耳朵、鼻子、眼睛、身体来把握生活，来感受事物。储存在我脑海里的记忆，都是这样的有声音、有颜色、有气味、有形状的立体记忆，活生生的综合性形象。这种感受生活和记忆事物的方式，在某种程度上决定了我小说的面貌和特质。这个记忆的画面中更让我难以忘却的是，愁容满面的母亲，在辛苦地劳作时，嘴里竟然哼唱着一支小曲！当时，在我们这个人口众多的大家庭中，劳作最辛苦的是母亲，饥饿最严重的也是母亲。她一边

捶打野菜一边哭泣才符合常理，但她不是哭泣而是歌唱，这一细节，直到今天，我也不能很好地理解它所包含的意义。

我母亲没读过书，不认识文字，她一生中遭受的苦难，真是难以尽述。战争、饥饿、疾病，在那样的苦难中，是什么样的力量支撑她活下来，是什么样的力量使她在饥肠辘辘、疾病缠身时还能歌唱？我在母亲生前，一直想跟她谈谈这个问题，但每次我都感到没有资格向母亲提问。有一段时间，村子里连续自杀了几个女人，我莫名其妙地感到了一种巨大的恐惧。那时候我们家正是最艰难的时刻，父亲被人诬陷，家里存粮无多，母亲旧病复发，无钱医治。我总是担心母亲走上自寻短见的绝路。每当我下工归来时，一进门就要大声喊叫，只有听到母亲的回答时，心中才感到一块石头落了地。有一次下工回来已是傍晚，母亲没有回答我的呼喊，我急忙跑到牛栏、磨房、厕所里去寻找，都没有母亲的踪影。我感到最可怕的事情发生了，不由地大声哭起来。这时，母亲从外边走了进来。母亲对我的哭泣非常不满，她认

为一个人尤其是男人不应该随便哭泣。她追问我为什么哭。我含糊其词，不敢对她说出我的担忧。母亲理解了我的意思，她对我说：孩子，放心吧，阎王爷不叫我是不会去的！

母亲的话虽然腔调不高，但使我陡然获得了一种安全感和对于未来的希望。多少年后，当我回忆起母亲这句话时，心中更是充满了感动，这是一个母亲对她的忧心忡忡的儿子做出的庄严承诺。活下去，无论多么艰难也要活下去！现在，尽管母亲已经被阎王爷叫去了，但母亲这句话里所包含着的面对苦难挣扎着活下去的勇气，将永远伴随着我，激励着我。

我曾经从电视上看到过一个让我终生难忘的画面：以色列重炮轰击贝鲁特后，滚滚的硝烟尚未散去，一个面容憔悴、身上沾满泥土的老太太便从屋子里搬出一个小箱子，箱子里盛着几根碧绿的黄瓜和几根碧绿的芹菜。她站在路边叫卖蔬菜。当记者把摄像机对准她时，她高高地举起拳头，嗓音嘶哑但异常坚定地说：我们世代生活在这块土地上，即使吃这里的沙土，我们也能活下去！

老太太的话让我感到惊心动魄，女人、母亲、土地、生命，这些伟大的概念在我脑海中翻腾着，使我感到了一种不可消灭的精神力量，这种即使吃着沙土也要活下去的信念，正是人类历尽劫难而生生不息的根本保证。这种对生命的珍惜和尊重，也正是文学的灵魂。

在那些饥饿的岁月里，我看到了许多因为饥饿而丧失了人格尊严的情景，譬如为了得到一块豆饼，一群孩子围着村里的

粮食保管员学狗叫。保管员说，谁学得最像，豆饼就赏赐给谁。我也是那些学狗叫的孩子中的一个。大家都学得很像。保管员便把那块豆饼远远地掷了出去，孩子们蜂拥而上抢夺那块豆饼。这情景被我父亲看到眼里。回家后，父亲严厉地批评了我。爷爷也严厉地批评了我。爷爷对我说：嘴巴就是一个过道，无论是山珍海味，还是草根树皮，吃到肚子里都是一样的，何必为了一块豆饼而学狗叫呢？人应该有骨气！他们的话，当时并不能说服我，因为我知道山珍海味和草根树皮吃到肚子里并不一样！但我也感到了他们的话里有一种尊严，这是人的尊严，也是人的风度。人，不能像狗一样活着。

我的母亲教育我，人要忍受苦难，不屈不挠地活下去；我的父亲和爷爷又教育我人要有尊严地活着。他们的教育，尽管我当时并不能很好地理解，但也使我获得了一种面临重大事件时做出判断的价值标准。

饥饿的岁月使我体验和洞察了人性的复杂和单纯，使我认识到了人性的最低标准，使我看透了人的本质的某些方面，许多年后，当我拿起笔来写作的时候，这些体验，就成了我的宝贵资源，我的小说里之所以有那么多严酷的现实描写和对人性的黑暗毫不留情的剖析，是与过去的生活经验密不可分的。当然，在揭示社会黑暗和剖析人性残忍时，我也没有忘记人性中高贵的有尊严的一面，因为我的父母、祖父母和许多像他们一样的人，为我树立了光辉的榜样。这些普通人身上的宝贵品质，是一个民族能够在苦难中不堕落的根本保障。