



# 济南公交

JINAN PUBLIC TRAFFIC



济南市委副书记、市长王忠林（右一）来济南公交调研

济南市公共交通总公司主办

2017 · 4



# 交通运输部部长李小鹏来济南公交调研企业发展情况

8月25日上午,正在山东省临沂市出席全国“四好农村路”养护现场会的交通运输部部长李小鹏来济南公交调研企业发展情况并对济南公交事业快速发展所取得成绩给予高度评价。

在济南西站公交枢纽,李小鹏实地查看了西客站公交枢纽场区和济南公交四分公司监控室。在公交枢纽充电桩附近,李小鹏还详细了解了对济南公交当前纯电动车的使用、安全状况及资金补贴情况。在听取了西客站公交枢纽整体情况的介绍后,李小鹏对公交枢纽到高铁的便捷出行方式给予充分肯定。“现在都提倡环保,提倡使用新能源车辆,减少对空气的污染。”李小鹏得知济南公交大量使用新能源车辆,称赞济南公交在环保方面,减轻排放,节能环保,减轻雾霾,对城市环境的污染治理作出了很大的贡献,并希望进一步加大投入,加强管理,保证安全,继续做好节能环保工作,全心全意为人民群众做好服务工作。

(孙星 周祥凤/文 薛嵩/图)



交通运输部部长李小鹏(右二)实地查看西客站公交枢纽场区



交通运输部部长李小鹏(左一)查看济南公交四分公司监控室

# 坚实脚步引领

# 复兴之路



这是迈向复兴的新长征。这是踏石留印的实干兴邦之路。

沿着党的十八大以来习近平总书记考察调研的足迹回访，深圳莲花山公园里，五年前总书记挥锹铲土种下的高山榕如今长得挺拔而茂盛；大理古生村旁，“立此存照”后愈益清澈的洱海风景如诗，涛声隽妙；格尔木的长江源村，村民们至今聚在一起还在聊着总书记来家时的情景……各地日新月异的可喜变化、人们昂扬奋发的精神劲头，成为这五年改革发展的生动注脚，勾勒出中国社会转型跨越的壮阔场景，映照出习近平总书记引领民族复兴的奋进足迹。

“我最牵挂的还是困难群众。”十八大以来，从白山黑水到琼海三亚，从田间地头到边关哨所，习近平总书记的脚步踏遍神州大地。为了如期实现脱贫攻坚的目标，他先后前往全国14个集中连片特困地区，到困难群众家中拉家常，问细账，解忧难。王宪军、吕侯生、郭永财、徐学海、申格……这是一张充满温度的走访名单；“建新房多少钱”“出山多长时间”“粮食够不够吃”“灾后重建怎么样”“孩子有没有学上”……这是一张无微不至的暖心清单。“为政之道，以顺民心为本，以厚民生为本。”人民对美好生活的向往，在“以人民为中心”的执政理念下一步步变为现实。

足迹中有对人民群众的牵挂，也有对治国理政的思考。五年来，习近平总书记所走过的地方，见证着“从群众中来，到群众中去”的执政风格，也标注着治理理

代化的发展新路。从十八大后第一次外出考察首选广东，誓言“改革不停顿，开放不止步”，宣示把改革开放继续推向前进；到在江苏考察调研时首次提出，“全面建成小康社会、全面深化改革、全面推进依法治国、全面从严治党”，展开“四个全面”战略布局；再到规划雄安新区千年大计，做出推进京津冀协同发展的历史性战略选择……在改革发展的主战场、治国理政的第一线，由小见大，以点带面，深入浅出阐述治国理政新理念新思想新战略，亲自谋划推动重大战略、专题部署重大任务。在取得历史性变革的这五年里，以习近平同志为核心的党中央团结带领 13 亿多中国人民，解决了许多长期想解决而没有解决的难题，办成了许多过去想办而没有办成的大事。

“耳闻之不如目见之，目见之不如足践之。”五年来，总书记的嘱托，转化成砥砺奋进的行动，呈现为振奋人心的变化。四川雅安灾后重建，白墙青瓦浴火重生；江西井冈山不忘初心，脱贫攻坚率先“摘帽”；长江黄金经济带横空出世，擎起绿色发展绿色生活新未来；北京城市副中心建设如火如荼，非首都功能有序疏解……“一张蓝图绘到底”的信念，“一分部署九分落实”的担当，正是各地各部门“四个意识”的体现，也让人民群众有了更多实实在在的获得感。不忘初心、继续前进，让我们牢记自己肩负的责任使命，始终同人民想在一起、干在一起，不断创造更加美好的生活，以新的精神状态和奋斗姿态把中国特色社会主义推向前进。

（摘自《人民日报》2017年09月20日01版）



# 目 录

## 领导讲话

济南公交党委书记、总经理薛兴海  
在总公司创城攻坚冲刺动员大会上的讲话 ..... 薛兴海 01

## 党建之窗

发挥党员先模作用 当好百姓“专职司机” ..... 陈飞坪 06

## 信息直通

信息直通 ..... 09

## 理论研讨

文化是企业的“根”与“魂” ..... 陈伟超 何睿智 12

## 创新园地

济南公交品牌文化之三 “公交论语”品牌 ..... 15

## 工匠精神

匠心独具 精益求精 ..... 刘盛武 16

## 企业管理

基于运行过程指标的营运调度标准化管理方法 ..... 王健 19

## 安全讲堂

建设“安全网格化平台”不断提升安全工作水平 ..... 王飞 26

## 先模风采

祖国明天更美好 ..... 张健 29

# 济南公交

2017年第4期 / 总第8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10月9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



济南公交微信公众号



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



369 出行 APP

## 文化广角

书画摄影 ..... 袁世军等 31

## 公交优秀

为民创城见实效 ..... 赵东云 34

跬步前行话成功 ..... 张静茹 36

## 管理论坛

精细化管理在安全管理中的初步应用 ..... 马鲁平 38

创新宣传思想工作 打造正能量员工队伍 ..... 李琳 41

## 珍贵相册

三任交通运输部长都挺关心济南公交发展 ..... 赵东云 45

济南市委副书记、市长王忠林来济南公交调研 ..... 51

## 他山之石

井然有序的比利时交通 ..... 徐艳文 55

## 法治方圆

远离“高利率”非法集资，保护投资者合法权益 ..... 穆杉霖 57

## 演讲时间

选择 ..... 武立玮 60

## 文学副刊

静静的想念 ..... 莫言 63

封面图片：9月22日，济南市委副书记、市长王忠林来济南市公共交通总公司调研公共交通运营和场站建设情况，看望慰问公交一线职工，体验了公共交通的便利和快捷。

桑冉 / 摄影

# 济南公交党委书记、总经理薛兴海在 总公司创城攻坚冲刺动员大会上的讲话

(2017年9月9日)



今天我们在这里隆重召开总公司创城攻坚冲刺动员大会，对创建工作进行再动员、再部署、再推进、再发力，动员公司上上下下、方方面面的力量，以决战决胜的信心、坚韧不拔的斗志，全力冲刺、奋力攻坚，坚决打赢这场只能前进、不能后退的战役。

刚才，谢刚副总宣读了《济南市公共交通总公司“凝聚合力提品质、打赢创城攻坚战”活动方案》，方案契合迎评工作实际，全面可行，我都同意；相关单位代表作了表态发言，工作人员宣读了《济南公交创建全国文明城市承诺书》，进一步压实责任，推动工作，也充分体现了我们坚决打赢创城攻坚战的决心和信心。

在过去的三个多月里，总公司对照《全国文明城市测评体系》和《济南市全国文明城市测评实地考察分类检测项目实施手册》要求，对涉及公交实地测评的20个项目进行了仔细的梳理，对各项工作进行了详尽的安排，切实掀起了创建全国文明城市的工作热潮，13000余名干部职工充分发扬“特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献”的工作作风，狠抓对标创建，强化责任落实，扑下身子奋力攻坚，创城工作取得了阶段性成果。在此，我代表总公司党委向大家的辛勤付出表示衷心的感谢！

近期，省委副书记、市委书记王文涛就创城工作中大家付出的努力表示感谢和慰问；同时，就创城冲刺阶段的工作做出重要指示。我们要坚决落实王文涛书记的重要指示精神，时刻保持最佳的工作状态、良好的精神面貌，团结一致，扎实工作，奋力拼搏，一鼓作气，全面冲刺；时刻准备迎查，做到决战决胜。下面，就确保创城工作万无一失，我再讲几点意见。

### 一、立下决战之志，以最昂扬的斗志冲刺创城决胜战

这一届的全文明城市创建工作不同于往年，可以用三个前所未有来概括。一是把创建全国文明城市列为市委、市政府的重要工作目标前所未有。二是市委书记、市长亲自挂帅创城工作，重视程度前所未有。三是追责力度前所未有。

王文涛书记在全市创建全国文明城市工作推进会上强调，创建全国文明城市，意义十分重大、形势十分严峻、竞争十分激烈、时间十分紧迫。我们必须提高认识、自我加压、奋力攻坚，确保万无一失。

济南公交作为服务窗口单位，是全市创城工作的重要阵地、重要战场，各级领导都十分重视。当前距离全国文明城市总测评的时间屈指可数，时间非常紧张。但从主观上看，目前创城工作在思想认识上还存在一些误区。一是心存侥幸。有些同志认为，创城检查范围这么广，查到自己头上是小概率事件，存在侥幸心理。根据市文明委最新消息，今年实地测评时间由原来的3天延长为6天，也就意味着测评人员在检查公交可选择的余地更大，检查的指标内容更多更细，这给我们的营运保障、文明服务工作提出了更高的要求。因此，决不能心存侥幸、麻痹大意，宁可备而不查，绝不可查而无备，每个点位都要守土有责。二是习以为常。有些同志有习以为常思想和疲沓松懈情绪。实际上，今年中央文明委强调，要严格测评、严格审查、严格把关，决不降格，今年的测评可能是史上最严的测评，我们必须精益求精、精心准备。三是事不关己。涉及公交创城测评指标的20多项内容，关系到公交工作的方方面面，需要所属各单位、各部门都“动起来”，



全员发动、全员参与，任何部门单位和个人都不能置身事外，都要把创城作为份内之事、应尽之责，形成创城工作的强大合力。

创城到最后，比的是拼劲，拼的是韧劲，所属各单位要坚决克服盲目乐观、心存侥幸等心理，切实把思想统一到市委、市政府的部署要求上来，进一步查漏补缺、巩固提升，加压奋进，确保以优异成绩迎接测评，向全市人民交上一份合格的答卷。

## 二、鼓足决战之劲，以最务实的作风打赢创城决胜战

现在创城工作已经到了最为关键的决胜阶段，我们必须认清形势，切实增强做好迎评准备工作的责任感，从讲政治、讲大局的高度来认识迎检工作的重要性、紧迫性；所属各单位要按照责任分工，集中精力，全力以赴，高标准、高质量地做好迎检准备工作，确保各项指标全部达到测评标准。

**（一）全面查摆，补齐短板。**前两周，市文明办第十二督查组对公交测评点进行了督查，从督查的情况来看，虽然我们在创城工作中做了大量的工作，但仍存在一些问题，各相关单位必须认真对照标准迅速整改。从今天开始，各单位要坚持全覆盖、零容忍的原则，全面开展“创城”工作迎评大检查，对照测评标准，一项一项地看，一项一项地查，一项一项地抓；没有达标的，详细列出问题清单，逐项进行整改，做到即查即改、边查边改，逐一解决，逐一销号，全面补足短板，确保不留下死角、不出现盲点，在每一个环节、每一个领域都能够经得起“细评”、经得起“细看”、经得起“细查”。

**（二）精准对标，全面提升。**要坚持高标准、严要求，精准对标达标，在“挂图作战、销号管理”的基础上，实现各项工作的全面提升。切实规范营运秩序。通过强化计划的刚性和执行力，着力提升公交运行的均衡性和准点率；针对个别线路间隔大、满载率过高等问题，适时增加班次，灵活调度，方便乘客出行。切实提升服务水平。着重做好迎评期间的服务培训与叮嘱，做好微笑服务；对乘客提出的问题，耐心做好解释。切实保障卫生良好。所有运营车辆严格执行车辆卫生“一日一清洁，一趟一清扫，始发车内无杂物”的工作标准，杜绝脏车上路。切实确保运行安全。严格排查安全隐患，保障车厢内安全设施齐全，重点做好易燃易爆品的严查、严防工作；提升驾驶员应急处置水平。切实保证车况优良。落实车辆“一日三检”制度，把好出车关，严禁出现车辆抛锚、冒黑烟现象的发生。切实强化站点管理。做好站头设施、候车亭、公交站牌的维护管理，保持公交站头设施安全、完整、清洁，提升公交站点文明程度。

**（三）突出亮点，彰显风采。**作为全国文明单位，我们要充分发挥文明创建工作优

势，突出工作亮点，为创城工作增光添彩。切实加强车厢文明建设。按照创城工作要求，充分利用公交车厢内电子显示屏、车载移动电视、宣传展板宣传社会主义核心价值观，刊播公益广告，确保数量和播放时长达标；认真检查完善车厢内特需乘客专席、让座提示语音以及车内LED屏让座提示的完备情况，引导、鼓励乘客为老、幼、病、残、孕等特需乘客让座，使文明让座行为在公交车厢内蔚然成风，展现济南公交和泉城文明风采。切实开展好志愿服务活动。解放路闵子骞路口是文明办安排给我们执行文明交通引导任务的责任点，各相关单位要根据安排，执好勤、站好岗，做好督促和检查工作；同时，认真组织公交志愿服务队员上站上线，引导乘客有序排队乘车，维护公交站点秩序；西客站公交枢纽“学雷锋志愿服务站”要组织开展好文明出行、绿色出行宣传，为市民提供力所能及的服务。切实做好文明单位保持工作。7月下旬，市里成立了督查组对各个测评点进行督查，其中明确了一点，督查情况与文明单位动态管理挂钩，三次不达标的，直接取消文明单位称号；如果在文明城市测评中丢分的，将根据扣分情况，暂停或者撤销文明单位资格。文明单位资格是一个非常严肃的问题，大家必须高度重视，坚决保持。

### 三、压实决战之责，以最有力的措施保障创城决胜战

为确保各项工作取得实效，顺利通过“创城”大考，所属各单位必须持续自我加压，以问题为导向，将整改措施持续深化，将整改目标由面细化到点，做到万无一失。

**（一）强化创建领导，督导责任落实。**所属各单位主要负责同志要把创城工作放在更加突出的位置来抓，对创城工作中的重大问题要亲自部署、亲自过问、亲自协调、亲自督导；班子成员要坚持每天到所包挂现场督导一次，对创建工作情况进行高密度、不间断督查，及时全面掌握创城整体情况、工作进度及薄弱环节，对发现的问题及时研究、跟踪整改、迅速解决。

**（二）严肃工作纪律，强化追责问责。**要层层压实责任，形成主要领导亲自抓、班子成员合力抓、条块结合共同抓的格局，构建起责任全覆盖、创建无死角的责任体系；要把责任落实到每个公交场站、每个公交站点和站台、每辆公交车、每一位驾驶员和站务员，切实做到每一个点位都有人管，任务有人抓，责任有人担。继续强化追责问责，对领导重视、措施得力、成绩显著、圆满完成创城工作任务的单位，给予表扬和肯定，让实干者实惠；对推诿扯皮、行动迟缓、工作不力、失分丢分的单位，总公司党委将严肃追究问责，确保以过硬的作风打赢创城这场硬仗。

**（三）密切协同作战，形成工作合力。**要切实推行网格化全覆盖工作格局，总公司、

分公司、相关直属单位和机关部室密切协同配合，做到“宁可向前一步交叉重叠、也不退后一步形成鸿沟”，所属各单位要立即开展全面细致的自查，本着“缺什么、补什么”的原则，迅速抓好突出问题和薄弱环节整改，确保不留下死角、不出现盲点。《创建全国文明城市承诺书》，既是责任，也是使命，希望大家认真对照总公司《“凝聚合力提品质 打赢创城攻坚战”活动方案》的责任分工和目标要求，认真抓好工作落实，确保在创城工作中不失分、不丢分。

**（四）加强新闻宣传，形成强大声势。**创城工作已经全面进入倒计时状态，要继续发挥好微信公众号、网站、车载移动电视、微博等宣传平台作用，通过“高密度、多层面、大覆盖、全方位”的宣传，进一步加大创城工作宣传力度，在提高知晓率的同时，营造“人人关心创建、人人参与创建”的良好氛围，使创建工作深入人心，使文明行为成为全体职工的自觉行动。继续保持创城工作的高压态势，以志在必得的信心、以敢于胜利的勇气、以坚毅不拔的意志，全力以赴打好创城最后攻坚战。

同志们，全国文明城市是衡量一座城市文明指数、道德风尚、精神风貌的金字招牌。创建全国文明城市，是市委、市政府作出的重大决策和战略部署，承载着全市 700 万人民群众的共同愿景和热切期盼，各级领导高度重视，文涛书记、忠林市长亲自动员，亲自部署，亲自督查，在全市上下掀起了创建全国文明城市的强大洪流。

作为全国文明单位和城市重要窗口服务行业，我们济南公交在此次创城任务中担当着十分重要的角色。目前，我们已经进入创城攻坚冲刺的关键节点，距离创城成功只有一步之遥，让我们迅速行动起来，团结带领 13000 余名干部职工，继续保持旺盛的激情、高昂的士气、顽强的斗志，以高度的责任感和时不我待的紧迫感，下定“志在必得”的决心，拿出“背水一战”的劲头，争分夺秒，奋力攻坚，全员、全力、全速打赢创建全国文明城市攻坚战！



# 发挥党员先锋模范作用 当好百姓“专职司机”

□ 陈飞坪



人物简介：江彦慧，女，1974年5月3日出生，汉族，中国共产党党员，现为济南市公共交通总公司第一公共汽车分公司六队K93路公交驾驶员。曾获省交通系统劳动模范荣誉称号、山东省女职工建功立业标兵、济南市“五一劳动奖章”、济南市优秀共产党员、济南市十佳微笑服务明星、济南市十大杰出职工等多项荣誉。

江彦慧，济南公交K93路线一名党员驾驶员。一米七多的大个子，典型的山东大嫂形象，却拥有着好几个“济南公交之最”——她是济南公交推行“星级管理、星级服务”第一批高星级驾驶员；她连续120个月被评为5星级驾驶员，是荣获“高星级”时间最长的驾驶员，也是时间最长的党员高星级驾驶员；她发挥党员“先锋模范”作用，培养高星级徒弟最多，她所在K93路线驾驶员的高星率达17%，是济南公交高星级驾驶员人数最多的线路。

## 理想信念坚定，对党绝对忠诚

作为一名党员，江彦慧同志认真学习贯彻党的十八大和十八届历次全会精神，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，在思想上政治上行动上同以习近平同志为总书记的党中央保持高度一致，坚定理想信念，对党绝对忠诚，牢固树立政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识。通过不断的学习，她用实际行动践行了社会主义核心价值观，在平凡的岗位上争当爱国、敬业、诚信、友善的党员公交驾驶员。

## 自觉遵守党章，认真履行党员义务

江彦慧严格遵守党规党纪特别是政治纪律、政治规矩和组织纪律，遵守国家法律法规，正确行使党员权利，热爱公交事业，自觉遵守企业的规章制度，团结同志、关爱集体、关心帮助困难职工。

江彦慧同志虽然身材高大，但是感情细腻，在济南公交开展“双争”活动以来，她主动学习服务技能，锻炼微笑服务，在十米车厢争当老人的女儿、儿童的家长、外地人的向导、残疾人的拐杖、精神文明的传播者、广大乘客的“安全卫士”。她走街串巷了解线路网点，编制线路导乘图；到特教中心学习手语，与孩子一起学习英语，成为车队名副其实的“多语种”大姐大。她坚持20年如一日，写笔记，聊心得，

积极应对线路长带来的诸多不便，形成特有的“江彦慧服务法”。她还带领大家一起坚持公益活动，关注弱势群体，帮贫扶困，每年的世界环境日上街宣传保护环境的重要性；汶川地震、青海玉树地震后，她们自发进行捐款、购置学习用品，为灾区的孩子们寄去希望；每年的爱心送考、义务巡河、关爱环卫工人等公益活动中都有她的身影。真正发挥了一名共产党员的先锋模范带头作用。

## 带头执行党的路线方针政策，争当百姓专职司机

作为一名党员驾驶员，江彦慧认真落实党中央决策部署，对工作高度负责，积极投入到“创先争优，争当公交先锋”等系列活动和“两学一做”学习教育中，做出了积极贡献，得到了群众认可。

她深刻体会到，作为一名公交驾驶员，工作的首要任务就是把乘客安安全全地送到目的地。由于线路长、老年乘客多，她坚持每天提前到队，检查车辆，做好准备，运行中规范操作，认真观察，成为很多老年乘客必等的“专车”。“无人售票、有情服务”这是江彦慧信奉的工作准则。她用真诚、用爱心为每一位乘客提供细致、周到的服务。每天驾车进出380个站点，她带给乘客的是发自内心的微笑和问候。

她的“三个心”（用心、真心、热心）和“三个一”（一个微笑、一句问候、一句关照）服务工作经验，已经在车队推广。在工作岗位上的20年，她工作考核全勤，无服务投诉，也没有交通违章和事故发生。二十年如一日，她安全行驶74万公里，平均每年39385公里，相当于绕地球一圈；20年来共接送乘客180万人次，成为老百姓的专职司机。

### 宗旨观念强，温馨和谐溢满十米车厢

江彦慧坚守岗位、真情待客、文明服务，使十米公交车厢变成精神文明的传播阵地、变成了乘客温暖的“家”。工作二十年来，她以“乘客满意”为标尺，用实际行动践行“心系乘客、服务一流”的服务承诺。雨雪路滑时，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；乘客有病时，她第一时间给予照顾和关怀；车辆收车后，及时与乘客道别并致以最诚挚的谢意。线路有终点、服务无止境。10米车厢，时时温言软语；22公里线路，刻刻满

面微笑。微笑服务、热情服务，文明行车、奉献社会已经成为江彦慧的自觉行动。

### 群众口碑好，先锋模范作用成效显著

江彦慧同志所在的车组从未发生过一起乘客投诉和安全责任事故，当谈及体会和经验时，她总是把“我是一名中共党员，理应做好先锋模范作用”摆在首位。在她的感染和带动下，广大同事纷纷“拜师”，江彦慧却不遗余力、不厌其烦地一个一个教授，确保“徒弟们”全部成为高星级驾驶员，她所在的线路目前月月为星级线路，高星级驾驶员比例达到17%，成为总公司范围内最高，实现了企业荣誉和员工利益双丰收。

江彦慧是一名普通的公交驾驶员，也是中国千万党员中普通的一员，她为自己所从事的事业付出了满腔热忱、献出了全部真诚，就像她常说的那样：公交驾驶员，每天接触的就是车与乘客，车就是驾驶员的家，乘客就是我们的亲人，我们要把乘客记心中，时刻为人民服务。

（作者系济南公交一分公司办公室宣传干事）



## ▶▶ 济南公交恒通出租公司利民车队亮相泉城街头

7月11日，济南公交恒通公司利民车队成立仪式在恒通公司隆重举行。这是继雷锋车队、爱心车队、巾帼车队、红旗车队之后，恒通公司成立的又一支学雷锋志愿服务队伍，至此，恒通公司学雷锋志愿服务驾驶员已达150余人。

## ▶▶ “有序乘公交 携手文明行” 文明交通志愿服务活动正式启动

7月10日，由山东省青年志愿者协会发起，市文明办、团市委主办，济南公交总公司团委承办的“有序乘公交 携手文明行”文明交通志愿服务活动在济南西客站公交枢纽正式启动。团省委副书记刘少华，市委宣传部分副部长、市文明办主任孙常建，省志愿者行动指导中心主任刘北雪，团市委副书记王友进，济南市公交总公司党委书记、总经理薛兴海，中国太平洋人寿保险股份有限公司济南中心支公司党委书记、总经理祝萌，山东开创集团股份有限公司副总裁兼团委书记马洪出席启动仪式。山东大学国际交流学院的4位留学生朋友、各青年志愿服务站负责人以及来自各行各业的100位文明交通志愿者参加启动仪式。仪式由团市委副书记徐龙义主持。

## ▶▶ 济南公交举办首届现金清分员技能大赛

为进一步弘扬工匠精神，在企业内营造“尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊

重创造”的良好氛围，不断提升我公司现金清分员的技术技能水平，按照山东省城市公交企业工会联席会议《2017年山东省城市公交修理工、现金清分员技能大赛实施方案》的要求，7月12日，以“践行新理念，建功‘十三五’”为主题的济南公交首届现金清分员技能大赛在总公司礼堂举行。总公司副总经理石军、副总经理谢刚、票务管理部部长杨国英出席并观看了比赛。谢刚副总经理在开幕式上做了重要讲话。票务管理部副部长续晓滢和点钞员金晓婷分别代表裁判员和参赛选手做了表态发言。

## ▶▶ 公交人影视制作中心成立

7月，在总公司党委的关心、支持下，公交广告公司“公交人影视制作中心”成立。该中心的成立是广告公司拓宽多种经营渠道，实现新旧动能转换的新起点。

## ▶▶ 总公司小合唱和诗歌朗诵节目荣获华东地区选拔赛第一名

近日，由总公司工会选送的小合唱和诗歌朗诵节目分别荣获华东地区行业歌曲选拔赛和诗歌朗诵选拔赛第一名。今年6月，根据全国城市公交政研会关于举办《践行“‘十三五’，共筑公交梦；唱响行业歌，喜迎十九大”诗歌朗诵和行业歌曲演唱比赛的通知》精神，华东地区全国城市公交政研会各理事单位联合组织开展选拔活动。总公司工会积极响应活动号召，从一线职工中选拔30余人组成合唱团，精心编排歌曲，对合唱团成员进行一对一培训，

经过近 20 天的紧张排练最终录制完成参赛曲目《天天都有梦想花开》，受到华东地区活动组委会的好评，并一举夺魁。由总公司崔海鹏朗诵的《和谐公交，舞动泉城》诗歌，最终取得了华东地区诗歌朗诵选拔赛第一名的好成绩。

### ▶▶ 济南公交组织收看庆祝中国人民解放军建军 90 周年大会实况

8 月 1 日上午，济南市公共交通总公司党委组织机关副处级以上管理人员在总公司四楼视频会议室集体收看了庆祝中国人民解放军建军 90 周年大会实况，认真聆听了习近平总书记重要讲话。

### ▶▶ 济南公交举行“弘扬中华优秀传统文化、践行核心价值观”国学讲座暨党委中心组（扩大）学习会议

8 月 8 日上午，济南公交在恒通公司礼堂举行“弘扬中华优秀传统文化、践行核心价值观”国学讲座暨党委中心组（扩大）学习会议。我国知名学者、中国哲学史学会理事、天津市工会管理干部学院副教授陈寒鸣受邀主讲。中共济南市委党校副书记、副校长扈书乘，济南市府学文庙管理处主任吕智勇出席讲座。

### ▶▶ “光辉的历程——中国共产党历次代表大会图片展”走进济南公交

为迎接党的十九大胜利召开，8 月 15 日下午，中共济南市委党史研究室、中共山东省党史陈列馆、济南市公共交通总公司在联合举办《光辉的历程——中国共产

党历次代表大会图片展》启动仪式。中共济南市委党史研究室主任刘浩，总公司党委书记、总经理薛兴海出席仪式并讲话。中共济南市委党史研究室副主任高新、巡视员谢慧、副巡视员赵明、中共山东省党史陈列馆馆长王音，总公司班子成员、基层党委书记、直属党支部书记和机关部室负责人参加启动仪式。启动仪式由副总经理石绍滕主持。

### ▶▶ 济南公交在全市“穿梭光影 筑梦泉城”创城主题微视频大赛中获多个奖项

8 月 16 日上午，由中共济南市委宣传部、济南市文明办、济南日报报业集团、济南广播电视台主办，山东省电影家协会指导，舜网承办的“穿梭光影 筑梦泉城”济南创城主题微视频首播仪式暨微视频大赛颁奖典礼在学府大酒店举行，济南市公共交通总公司选送的 12 部作品荣获 2 个奖项。总公司在本次大赛中荣获优秀组织奖。市委常委、宣传部部长杨峰出席会议并向获优秀组织奖的单位颁奖。

### ▶▶ 济南公交党委书记、总经理薛兴海做客济南电视台《作风监督面对面》栏目

8 月 15 日上午，市公交总公司党委书记、总经理薛兴海与市交通委领导共同做客由市委、市政府主办，市纪委承办的济南广播电视台大型电视问政栏目——《作风监督面对面》，围绕“保障道路畅通还需如何努力”、“‘公交都市’建设”等话题，就公交站点改造、公交线路优化、

保障公交运行等问题接受了现场问政。

## ▶▶ 2017 年度济南公交新能源车新技术培训圆满完成

为做好治霾治堵工作，加快推进绿色公交建设，在市委市政府的大力支持下，今年总公司采购的大批新能源公交车。为了规范和提高总公司各级车辆技术、维修和物资管理人员的车辆管理水平，了解掌握新购新能源公交车的安全技术特性和使用维修知识，做好新车投运前的车辆技术准备工作。8月21日至24日，总公司技术设备部分两批组织167名各级车辆技术、维修、物资管理人员和例检员，完成了2017年度新车型、新技术、新材料培训工作。

## ▶▶ 济南公交成功举办第八届职工乒乓球比赛

为进一步丰富广大职工的文体生活，增强职工体质，营造积极向上的企业文化氛围，更好地完成“创城”各项工作任务，8月21日至22日，在物资公司和维修公司的大力支持下，在全体裁判员以及参赛选手的共同努力下，济南公交成功举办第八届职工乒乓球比赛。总公司党委书记、总经理薛兴海，副总经理石军、石绍滕、姜良、谢刚、颜廷虎、金建勇，纪委书记曾繁涛，总经理助理曲修业出席了闭幕式并为获奖选手颁奖。

## ▶▶ 交通运输部部长李小鹏来济南公交调研

8月25日上午，正在山东省临沂市

出席全国“四好农村路”养护现场会的交通运输部部长李小鹏临时来济南公交调研企业发展情况。他对济南公交事业快速发展所取得成绩给予高度评价，对济南公交13000余名干部职工表示亲切问候。他强调，一定要充分发挥公共交通在城市发展中的支撑引领作用，确保安全稳定运营，持续提高服务水平，更好保障人民群众安全便捷出行。

## ▶▶ 济南公交召开创城攻坚冲刺动员大会

9月9日上午，总公司在工会礼堂召开创城攻坚冲刺动员大会，对创建全国文明城市工作进行再动员、再部署、再推进、再发力，动员公司上上下下、方方面面的力量，以决战决胜的信心、坚韧不拔的斗志，全力冲刺、奋力攻坚，坚决打赢这场只能前进、不能后退的战役。市委宣传部分机关党委专职副书记、市创城第十二督查组组长孙万林，总公司党委书记、总经理薛兴海，副总经理石军、石绍滕、姜良、谢刚、颜廷虎、金建勇，纪委书记曾繁涛，总经理助理曲修业出席会议。会议由总公司副总经理石军主持。

## ▶▶ 济南市委副书记、市长王忠林来济南公交调研

为了大力倡导市民绿色出行，发展公共交通，9月22日，济南市委副书记、市长王忠林来济南市公共交通总公司调研公共交通运营和场站建设情况，看望慰问公交一线职工，体验了公共交通的便利和快捷。



# 文化 是企业的“根”与“魂”

□ 陈伟超 何睿智

当今社会，“企业文化”被越来越多的人所关注，并渗透到我们工作的各个角落。作为向社会提供公共交通出行服务的企业，济南市公交总公司在企业发展、为民服务的过程中，高度重视企业文化的建设与发展，形成了契合公交行业实际的企业文化体系，并逐渐渗透到企业生产经营的方方面面，成为企业实现跨越发展的“根基”、凝心聚力的“精魂”。



## 企业文化对于济南公交发展的重要意义

1. 企业文化对总公司的经营生产具有指导意义

济南公交承担着市民公共交通出行的保障工作，公共性和服务型的特点决定了我们的工作意义重大，同时也对广大职工提出了更高的标准和要求。为做好各项工作，规章制度的制定完善、服务流程的设

置梳理和工作行为的规范监督不可或缺，而这三点恰好符合企业文化建设中制度层、物质层和行为层这三大建设内容的要求。换句话说，我们对经营生产的每一次调整和优化，企业文化都充当了一只“看不见的手”，进行了潜移默化地指导。

2. 企业文化对总公司职工队伍的稳定具有促进作用

总公司的良性发展离不开科学的规划，但更重要的是职工们对这些规划的日常执行。当今社会，一个没有自己“性格”的企业、一个没有自己文化底蕴的企业无法调动起职工工作的全部积极性。这个时候，我们需要良好的企业文化氛围去熏陶职工。一张“职工心情指数晴雨表”，让职工感受到我们人性化的管理方式，增强了他们的向心力；一块“全国先进基层党组织”的奖牌，能够让职工感受到身处公司的荣誉感；“机关为基层，后方为一线，全员为乘客”的工作理念，能够让职工明

确自己的工作方向。文化的一个重要特点就是具有稳定性，“聚沙成塔”的企业文化也会让职工成为忠实的“护塔人”。

3. 企业文化对总公司的良好形象具有塑造和传播作用

在与各大新闻媒体的接触过程中，我们发现，诸如济南公交“开拓、务实、诚信、和谐”的企业精神、“心系乘客，服务一流”的服务理念和“三让一为”的核心价值观等标语新闻媒体朋友们都能做到脱口而出；在深入社区进行调研时，有些市民也能对济南公交的发展史和优质服务说得头头是道。由此可以得知，一万余名公交职工的辛勤付出和总公司的正确领导已经被塑造成了我们的企业文化，对外传播，让社会各界人士在耳濡目染中形成了对我们工作的认同感。这种作用和效果是其他任何方式都无法比拟的。

## 二

### 企业应该塑造一个什么样的企业文化氛围

1. 成为一个心系乘客、不断提供优质服务的企业

能够让广大市民安全、便捷地乘坐公交出行是我们的首要任务，因此，我们的核心价值观把“让乘客市民满意”放在了第一位。为乘客服务、让乘客满意需要全员的参与；济南公交所属各单位，无论是营运公司还是直属单位，无论是直接或间接，都会与乘客展开对话。企业文化要持

续引导全体职工在自己的工作岗位上不断提供优质服务。

2. 成为一个以人为本、重视职工成长的企业

随着当代社会的不断进步，人力资源在企业中扮演的角色发生了巨大变化，这也直接导致了人本管理的地位越来越高。作为一家拥有13000余名公交职工的企业，人力资源对我们更显得尤为重要。总公司确立了“让每一位员工都能在公交施展才华”的人才理念，需要在形成“职工组成结构平衡，为职工成长创造平台，关心职工工作生活”的综合性人本管理上下功夫。

3. 成为一个倡导自主学习，具有长远发展眼光的企业

“员工在学习中进步，企业在学习中发展”。近年来，总公司为在公司范围内形成浓厚的学习氛围，经常性地开展培训班，举办讲座，发放书籍，这些措施都收到了很好的效果。总公司还积极倡导职工自主学习，形成“个体学习是工作和生活中一部分”的企业文化。此外，在学习的过程中，引导职工多一些新思路、新想法，有助于形成以辩证思维主导工作的企业文化。

4. 成为一个具有品牌意识强烈的企业  
从某种程度上来说，品牌就是一个企业的代表，人们认识一个企业，往往是从一个品牌开始的。品牌作为一个企业产品服务、经营理念、自我定位、发展目标的高度概括和浓缩，能够以最直接、最有效

的形式去影响人们的感官。品牌不只是一个商标、一句标语，它涵盖一个企业有别于其他企业的所有特质。总公司已经洞察到品牌的重要性。营运公司作为公交主业运营单位，其品牌同总公司一脉相承，总公司可以适时确立“品牌集群战略”，以上带下，以下促上，提高整体社会认知度。

### 三 如何塑造总公司需要的企业文化

#### 1. 与党建工作相结合

2013年11月，习近平总书记在曲阜考察孔府和孔子研究院时曾说过：“一个国家、一个民族的强盛，总是以文化兴盛为支撑的，中华民族伟大复兴需要以中华文化发展繁荣为条件。”国家、民族如是，一个企业又何尝不是如此？党建工作中诸如“勇于担当作为”、“强化宗旨观念”等字眼都可以与我们的企业文化产生共鸣，这无疑为总公司的企业文化建设提供了一个新的思路。

#### 2. 积极引导广大职工参与到企业文化建设中

我们的企业文化来源于基层和一线，是从广大职工的日常工作当中提取和总结出来的。从某种程度来说，我们的企业文化就是广大职工们每天的经历和感悟。所以，塑造、发展企业文化，一线职工是一股不容小觑的力量。创新企业文化建设形式，“走出去，请进来”，在做好企业文

化建设工作的同时，这个过程本身也成为了总公司的一种企业文化。

#### 3. 企业文化“基础在塑造，关键在宣传”

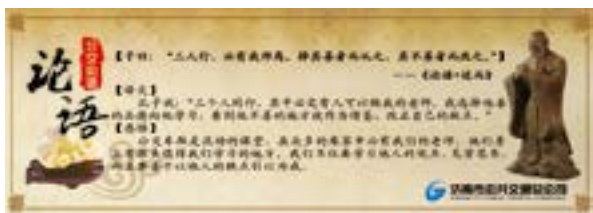
经济学告诉我们，一件商品本身只有使用价值，在被出售后才会产生价值。同理，对于我们的企业文化，我们如果仅仅只是把它塑造出来，那也只有“使用价值”；只有进行输出，让内部职工和外部市民都能了解和熟悉，它的“价值”才得以实现。因此，通过我们无数职工的辛勤汗水所塑造出来的企业文化，不能变成“花瓶”，只有通过各种宣传手段让它深深植根于人们的心中，它才能够实实在在地发挥它的作用，为企业发展服务。

企业文化以一种无形的力量蕴藏在职工思想和行为中，渗透在企业的一切活动中，是企业的灵魂。所以我们看到，如今大大小小的企业都在企业文化建设上下了不少功夫。鉴于企业之间的差异性，我们无法以一种固有的标准去断定不同企业之间企业文化的优劣；但有一点是肯定的，在一种优秀企业文化的熏陶下，各方面工作是务实而高效的，职工的言谈举止充满着自信和正能量，整个企业生机勃勃。“根正则茎直，魂聚则有神”，相信我们能够不断塑造出更具特色的企业文化，去追求更加美好和灿烂的明天！

（作者陈伟超系济南公交二分公司经理，何睿智系济南公交二分公司办公室组宣干事；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 之三

# “公交论语”品牌



济南公交把加强企业文化建设作为凝聚职工心力、提高服务管理水平、推动公交事业又好又快发展的强有力保障。尤其是2006年以来加快推进了优秀中国传统文化与企业文化建设的融合，把国学经典《论语》纳入企业文化建设之中，推出了济南“公交论语”，进一步丰富公交企业文化内涵，为实现企业的健康、持续发展提供了强大动力。

济南“公交论语”是济南公交在发展和企业文化建设过程中，在结合行业特点的基础上，把传统文化与自身企业文化相结合产生的一系列文化形式和结果的总称，是一种新型的公交企业文化。其内容包括济南公交编辑出版的《公交论语》、《公交车厢论语》两书和“论语进车厢、进站房、进车间、进社区、进家庭”等活动，还包括各项活动开展过程中在社会、企业内部对人们的心理、思维、修养及行为习惯等方面产生的一系列影响、作用及可能产生的品牌效应等。

济南“公交论语”是弘扬中国传统文化、提升城市文明形象的客观要求，是建设优秀企业文化、加强企业管理的内在要求，具有立足行业特性、注重品性修养、理论联系实际等特征。济南公交通过新闻媒体向社会广泛征集了与公交密切相关的《论语》名句，成立了专门机构组织，在

中华孔子基金会专家和上级部门的指导下，编辑出版了《公交论语》和《公交车厢论语》。此外，济南公交还将“公交论语”渗透于职工教育培训工作中，使职工在学习受教育、得体会、促行动。同时结合行业特点，开展“《论语》进车厢、进站房、进车间”活动，将《公交车厢论语》中的名言警句制作成精美的展板、宣传画，悬挂于全市5300多辆公交车车厢、公交候车亭、公交站房等，着力打造特色公交车厢文化，使公交车厢成为传文明、提素质、促和谐的文明窗口。

济南“公交论语”推出以来，社会各界反馈良好，得到了广大乘客和公交员工的一致好评。济南“公交论语”的实施，提高了公交服务管理水平，提高了广大乘客和公交职工的道德素质，为构建文明和谐的驾乘关系、提升城市整体形象作出了积极贡献。2009年4月8日，济南公交“公交论语”被济南市职工思想政治工作研究会和济南市企业文化建设协会联合授予“济南市优秀企业文化品牌”荣誉称号。2009年9月21日，中央文明办专职副主任王世明来济南公交考察企业文化建设工作时，为济南《公交论语》欣然题字：“济南公交论语好！”2009年3月，十一届全国人大外事委员会主任委员、外交部原部长李肇星在全国“两会”期间，对济南《公交论语》给予高度评价，并欣然题词：“祖国永恒、人民至上”；2015年6月，“孔子学堂”落户济南公交；2015年10月，济南公交获评团中央“青年之声”国学教育示范基地。



# 匠心独具 精益求精

——记“济南工匠”、济南公交维修公司修理工安伟

□ 刘盛武



安伟，济南公交维修四分公司修理工，2017年，荣获“济南工匠”荣誉称号。自2003年开始从事汽车维修工作至今，安伟立足本职岗位做出了突出成绩，充分展示了新一代青年良好的精神面貌。

2006年以来，随着济南公交车辆装备水平的提升，大量公交车配装CAN总线系统。接触CAN总线之初，安伟每天晚上学习到深夜，功夫不负有心人，仅仅用了三

个月时间，安伟成为第一个熟练掌握高压共轨、CAN总线技术的员工熟练掌握电路各类故障特点以及代码。现在，安伟能够熟练掌握总公司各类燃气、国III公交车的

电子控制线路和常见故障。经过多次实战，他有自己一套实用的故障排除方法，可以准确并迅速找到故障点，极大地缩短了维修时间，大大提高了维修效率。

在同事们眼中，安伟待人热情、诚恳，对待工作他潜心钻研专业知识，始终把为驾驶员服好务、修好车放在心上，综合分析、排除车辆故障能力强，工作中独当一面。在保障第十一届全运会工作期间，他与同事们一起24小时值班坚守工作岗位，工作虽然辛苦，但安伟心里却是自豪的，能为全运会贡献一份力量是自己最大的光荣！为了做好全运会的车辆保障工作，他把婚期一拖再拖，未婚妻生病住院，他为了保障车辆正常运行，自己仍坚守在工作岗位上，凌晨工作完毕，才急忙赶到医院照顾生病的爱人。

自2011年入党以来，安伟同志始终把为职工服务、为站点服务贯穿于各项工作中。他潜心钻研专业知识，经过多年锻炼和实践，在政治上日渐成熟，在工作中独挡一面，综合分析问题、解决问题的能力一直稳步提高。

由于多年来坚持不懈的学习和努力，安伟的技能水平持续稳步提高。2011年7月，安伟编撰完成了《CAN总线系统故障的判断与排除》培训教材，并以修理工身份走上了职工学校的讲台，为脱产培训的修理工讲授电器基础理论知识，面对面的教授CAN总线系统故障的表现形式和排除方法。此后安伟多次在三尺讲台、维修车

间甚至在公交车厢，与周边同事进行CAN总线系统方面的技术交流，部分年轻电工得以迅速成长，极大地提高了维修技能和维修效率。

安伟常说：“一花独放不是春，百花齐放春满园。”在谋求自身技术更新的同时，他毫无保留地将自己掌握的专业知识和长期积累的工作经验传授给大家，在班组中起到了“传、帮、带”的作用，他的徒弟赵康、董松、刘克敏等均已经成为各自岗位上独当一面的直流电工，能够较快地准确判断故障原因。他们在公司修理工脱产培训中为大家讲授CAN总线的基础理论知识；同时，利用周末休息时间，为分公司直流电工培训人员进行授课。在2016年修理工技术比武中，赵康获得公交车线路故障诊断排除第一名，赵康、王学广、刘克敏获得了2016年维修公司电子路牌维修技能大赛团体第一名。

不知疲倦、乐于奉献。安伟始终严格要求自己，工作勤恳，作风扎实。他把耐得平淡、努力工作作为自己的准则，严谨、细致、求实、脚踏实地埋头苦干，做到干一行、爱一行、钻一行。在工作中，他始终保持了积极主动的工作态度，2016年1月22日到24日，济南市遭遇了58年未遇的极寒天气，关键时刻，安伟带头服从组织安排，在完成好车间工作任务的同时，每天凌晨5点奔赴公交维修站点，哪个站点需要，哪个站点就有安伟忙碌的身影，他以高度的责任感、使命感和工作热情投

入到工作中，帮助站点抢修车辆、排除疑难杂症、夜间定时发动车辆，为修理工排忧解难，保障第二天清晨公交车的正点运行，为车队保驾护航。

“两学一做”学习教育开展以来，安伟作为党员发挥模范带头作用。2016年4月23日，以安伟命名的“劳模服务热线”在维修四分公司成立了。“劳模服务热线”以安伟为带头人，集中维修四分公司的党团员和技术骨干，全天候接听各营运站点在车辆维修、故障排除等方面的疑难问题，热线人员利用工作之余，放弃休息时间，深入站点，与驾驶员面对面交流、沟通、服务，排除车辆疑难杂症。“服务热线”还定期开展活动、交流经验，组织技术培训。以安伟为带头人的“劳模创新工作室”和“劳模服务热线”，截至2017年8月底，已累计接听热线电话114次，到营运站点65次，为运行一线解决疑难杂症120项，修旧利废二类总成516件，折合资金共计11万余元。在做好本职工作的同时，安伟

还带领劳模服务热线成员利用工作之余到养老院开展探望慰问活动，安伟和劳模热线成员们尊老、敬老、孝老的行为得到了老人们的广泛好评。

2016年10月份，安伟代表济南公交总公司参加了山东省技能大赛，在大赛中奋力拼搏，取得了第一名的好成绩，被授予“山东省技术能手”称号，获得了“山东省富民兴鲁劳动奖章”证书。这是对安伟多年来始终如一日踏实肯干的极大肯定，也是极大的鞭策。

质量之魂，存于匠心。2017年济南市“寻找工匠”面向社会评选，本次评选活动共累计235万人次投票，彰显了寻找“济南工匠”活动的社会影响力。安伟以自己独到的公交车辆维修绝活顺利入选，不仅为奋战在创城一线的公交职工鼓舞了士气，更为济南公交争得了荣誉，擦亮了品牌。

(作者系济南公交维修四分公司副经理)

# 基于运行过程指标的 营运调度标准化管理方法

□ 王健

**【摘要】** 基于运行过程指标的营运调度标准化管理方法，是建立运行过程指标体系上，以流程梳理为基础，建立运行监控和分析体系，利用关键指标，对线路运行状况进行跟踪，查找瓶颈，帮助车队规范车队现场管理、车队调度工作效果，实施分级管控、调整的营运调度日常管理方法。目的是通过过程控制、指标量化、分级监督、评价反馈，按照运行过程指标的要求，提高运行的均衡，实现乘客乘车的可安排、可计划，增强公交美誉度。以济南公交七分公司三队为例，通过半年时间实现运行过程的提升。

**【关键词】** 运行过程指标，标准化管理，工作流程

## 01 背景

为了进一步改善新加坡公共交通运营环境及竞争氛围，新加坡于2014年启动了公共交通服务全球招标项目，致力于引进世界范围内优秀的公共交通运营商为新加坡的公共交通服务提升与发展贡献力量。

新加坡对于公交的服务功能以及管理模式，制定了量化的目标与要求，促进了预期服务效果的实现，对于我们发展公交，提供优质服务具有借鉴意义。



近两年来，为提高公交分担率，提升服务水平，济南公交实施了营运计划改革工作，通过完善营运服务绩效考核，实施了强化营运秩序管理工作。建立了发车正点率、运行正点率、串车起数、百班次大间隔起数、超平峰标准起数等多项运行过程指标考核体系，对线路的作业计划制定及间隔标准进行规范，对线路从发车到途中到回场整个运行过程制定了标准和规定。指标体系较好的反映了乘客对线路运行的要求，按照指标推进运行过程管理，有助于提升服务水平，提高乘客满意度和公交分担率。

2013年，济南公交通过ISO9001标准化认证，标准化在公交企业全面应用于管理工作。去年，公司制定并实施了《基于时刻表的作业计划标准化管理办法》，在此基础上，公司重点强化营运秩序管理。

## 02 研究思路与内容

### 2.1 研究目的与意义

基于运行过程指标的营运调度标准化管理办法，是建立运行过程指标体系上，以流程梳理为基础，建立运行监控和分析体系，利用关键指标，对线路运行状况进行跟踪，查找瓶颈，帮助车队规范车队现场管理、车队调度工作效果，实施分级管控、调整的营运调度日常管理方法。目的是通过过程控制、指标量化、分级监督、评价反馈，按照运行过程指标的要求，提

高运行的均衡，实现乘客乘车的可安排、可计划，增强公交美誉度。

### 2.2 研究内容

1. 运行过程指标管理方法。
2. PDCA 管理流程控制。

## 03 运行前标准化管理办法

运行间隔主要受到作业计划发车间隔，运行过程中因素的影响，因此在线路运行前，避免作业计划中本源性间隔是解决运行问题的根本。

### 3.1 需解决本源性间隔

运行前管理方法主要解决，由于作业计划在制定和执行前存在各类问题，而形成的本源性间隔。

各类问题是指：

1. 由于时段周转时间设置没有渐变趋势，具体体现为区段运行用时不同，形成运行间隔不均匀。

2. 由于车况、容量、登乘方式等不同，造成不同类别的营运车辆在站点用时不同，形成运行间隔的差异化。

3. 由于驾驶员遵从准点发车的标准不同，造成发车时准点范围的差异，带来发车间隔的不均衡。

4. 由于作业计划制定和实施时，没有考虑线路副站、卡点站的调节功能，无法对运行间隔进行调整。

另外，驾驶员的驾驶习惯同样会带来运行间隔的差异化，由于无法量化，不作

为问题提出，在解决措施中通过考核项予以约束。

### 3.2 解决本源性问题的方法和流程

#### 1. 科学、合理设置周转时间

科学合理的周转时间是制定作业计划的根本。关于周转时间在作业计划制定过程中的应用，在2015年管理创新《基于时刻表的线路行车作业计划标准化管理方法》中已经详细阐述，在此不再赘述。

根据智能调度系统ERP页面中线路班次周转时间统计，运用样本回归方法，按照95%置信区间，得出线路不同工作日的时段的周转时间。

表1 2016年8月七分公司二队BRT-3号线路周转时间表

时间段	平均运行时间(小时)	备注
5:00-6:00	68	过渡点,取平均值
6:01-7:30	75	过渡点,取平均值
7:71-8:30	80	过渡点,取平均值
8:31-10:00	76	过渡点,取平均值
.....	.....	.....

需要强调的是，周转时间在没有道路施工、恶劣天气等情况的影响下，是保持一定时间稳定的，可以用月作为计量单位。同时，周转时间也是在变化的，需要定期检查计划执行时周转时间变化，时间为每周进行检查并比较，随后进行及时的调整。

表2 2016年8月七分公司二队BRT-3号线路周转时间检查表

时间段	8月第1周	8月第2周	差距
5:00-6:00	68	68	0
6:01-7:30	75	77	2
7:31-8:30	80	84	4
8:31-10:00	76	77	1
.....	.....	.....	.....

#### 2. 合理调节大小车间隔

根据线路断面客流情况，调节小车到非尖峰时刻发放，并按照车容的差异，安排大小车不同间隔。例如，BRT1号线18米车型额载137人，12米车型额载105人，按照高峰断面通过量2600人次/小时来计算，在尽量避免尖峰时段使用12米的情况下，12米车与18米车的间隔为2分钟，18米车之间的间隔为3-4分钟。

#### 3. 规范驾驶员、现场调度员准点、均衡意识

规范准点发车意识，目前执行的发车时间在快59秒和慢59秒范围内视为准点，对于现场调度员现场管理和驾驶员执行发车命令的要求是一致的，就是在发车时间上发车，确保均衡。应通过职工会培训讲解、日常检查实现这一目标。

图1 2016年8月七分公司三队准点发车培训记录



## 04 运行过程标准化管理方法

### 4.1 明确责任

现场调度员是线路运行过程的现场责任人。

车队调度是车队运行过程管理的责任人。分公司是车队运行过程管理的监督部门，负责制定控制标准。

### 4.2 运行过程监控

运行过程管理内容包括，监控发车正点、监控卡点站准点、间隔与串车调节。

#### 1. 正点发车监控

这项工作现场部分由现场调度员来完成，步骤为：

(1) 考勤。按照考勤管理要求，对驾驶员进行考勤。

(2) 监督驾驶员。提前告知驾驶员发车时间，督促驾驶员做好出车前准备，提前将车辆提出候客准点发车，并记录不正点发车情况。驾驶员及时反馈准备情况，按照提前5分钟的要求，给现场调度员临时调节的时间。

(3) 将记录情况，每日上报给调度员。

现场监管部分由调度员完成，步骤为：

(1) 每日分析内网智能调度报表中发车正点率明细，比对现场调度员上报信息。

图2 准点发车站房张贴

(2)对于驾驶员原因造成不正点发车，进行谈话，并帮助其解决因操作和设备原因形成的不正点，避免重复发生。

(3)对于现场调度员没有发现的，操作失误造成的不正点，与其进行谈话。

(4)每日汇总不正点发车情况，在站房通报，纳入月底考核。

图3 不准点月汇总

#### 2. 卡点站监控

卡点站是指在线路中途设置区段，要求驾驶员在期间准点运行，用于调节运行中的均衡。

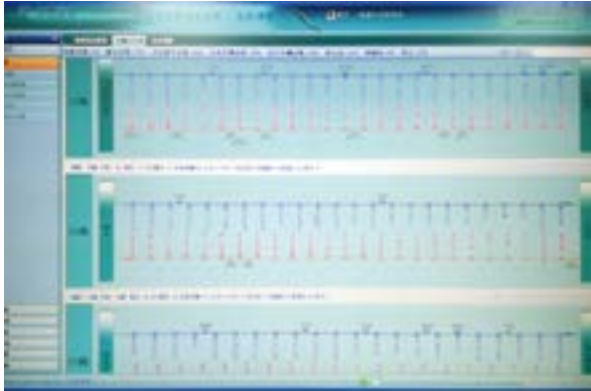
图4 七分公司四队47路8月周一卡点站标准及统计

卡点站监控的步骤为：

(1)这项工作车队调度完成标准的制定，根据线路卡点站标准，监控车辆到卡

点站的用时，并通过系统短信提示驾驶员均衡运行，调节间隔。

图5 运行秩序监控



(2) 具备副站停靠条件的线路，现场调度员根据副站卡点标准，告知驾驶员利用副站停站调节。每半小时记录期间发生的间隔及异常情况。

图6 现场调度员记录间隔异常情况



(3) 当发生运行大间隔时，向车队调

度反映，并组织前后车驾驶员实施清客，协助乘客乘后车，弥补间隔的措施。

### 4.3 运行后检查

表3 发车正点率每日分析

序号	日期	线路	司机	发车时间	实际发车	间隔时间	间隔原因	间隔处理	间隔结果
1	2018.7.3	801	王明	8:00:00	8:00:00				正常
2	2018.7.3	801	王明	8:05:00	8:05:00				正常
3	2018.7.3	801	王明	8:10:00	8:10:00				正常
4	2018.7.3	801	王明	8:15:00	8:15:00				正常
5	2018.7.3	801	王明	8:20:00	8:20:00				正常
6	2018.7.3	801	王明	8:25:00	8:25:00				正常
7	2018.7.3	801	王明	8:30:00	8:30:00				正常
8	2018.7.3	801	王明	8:35:00	8:35:00				正常
9	2018.7.3	801	王明	8:40:00	8:40:00				正常
10	2018.7.3	801	王明	8:45:00	8:45:00				正常
11	2018.7.3	801	王明	8:50:00	8:50:00				正常
12	2018.7.3	801	王明	8:55:00	8:55:00				正常
13	2018.7.3	801	王明	9:00:00	9:00:00				正常
14	2018.7.3	801	王明	9:05:00	9:05:00				正常
15	2018.7.3	801	王明	9:10:00	9:10:00				正常
16	2018.7.3	801	王明	9:15:00	9:15:00				正常
17	2018.7.3	801	王明	9:20:00	9:20:00				正常
18	2018.7.3	801	王明	9:25:00	9:25:00				正常
19	2018.7.3	801	王明	9:30:00	9:30:00				正常
20	2018.7.3	801	王明	9:35:00	9:35:00				正常
21	2018.7.3	801	王明	9:40:00	9:40:00				正常
22	2018.7.3	801	王明	9:45:00	9:45:00				正常
23	2018.7.3	801	王明	9:50:00	9:50:00				正常
24	2018.7.3	801	王明	9:55:00	9:55:00				正常
25	2018.7.3	801	王明	10:00:00	10:00:00				正常

(2) 每月结合台账检查，对车队谈话记录，张贴公布，复检过程进行检查。

### 4.4 检查车队实施效果

分公司每周对运行过程指标明细进行统计，列出不正点发车较多的驾驶员、车辆，卡点站不正点较多的驾驶员，串车较多的驾驶员，并进行2周跟踪，对车队落实情况评价。评价的结果为，车队对问题驾驶员、问题车辆落实到位；车队对问题驾驶员、问题车辆落实到位；通过落实避免了类似情况的再次发生。

### 4.5 工作流程





## 05 过程控制方法

使用 PDCA 模型，用于对管理目标、步骤、过程、结果进行控制。

### 5.1 内容含义

1. P (plan) 计划，包括方针和目标的确定，以及活动规划的制定。

2. D (Do) 执行，根据已知的信息，设计具体的方法、方案和计划布局；再根据设计和布局，进行具体运作，实现计划中的内容。

3. C (check) 检查，总结执行计划的结果，分清哪些对了，哪些错了，明确效果，找出问题。

4. A (act) 修正，对检查的结果进行处理，对成功的经验加以肯定，并予以标准化；对于失败的教训也要总结，引起重视。对于没有解决的问题，应提交给下一个 PDCA 循环中去解决。

### 5.2 控制步骤及分工

#### 1. 步骤一：问题提出。

分析运行过程指标明细，找出具体的问题人员、设备。

按照运行过程管理流程，分公司、车队分级管控。

#### 2. 步骤二：找原因。

按照因素变化，与相应原则比对，找出主要因素和次要因素

按照指标明细分析流程，车队完成，分公司监督。

#### 3. 步骤三：拟定措施、制定实施计划

按照问题分析流程，车队完成，分公司监督。

4. 步骤四：组织执行措施、执行计划。这是重要步骤。

按照问题解决方法，车队完成，分公司监督。

#### 5. 步骤五：检查验证、评估控制效果

按照检查车队实施效果流程，分公司完成。

#### 6. 步骤六：按照目标结果，修正规则车队、分公司分别进行修正。

7. 步骤七：处理遗留问题。所有问题不可能在一个 PDCA 循环中全部解决，遗留的问题会自动转进下一个 PDCA 循环，如此，周而复始，螺旋上升。

## 06 应用效果

### 6.1 七公司三队概况

七公司三队所属线路6条，12路、26路、32路、72路、82路、505路，日均运量约3.5万人次，线路除26路郊区线路、505路社区公交，线路运行速度不足15公里/小时。多条线路穿越市中心，途经济南市著名“堵点”，如长途汽车站、泉城广场、顺河街、马鞍山路、天桥。

### 6.2 运行过程指标对比

#### 1. 运行正点率对比

通过运行过程管理，2016年运行正点率提高18%。

单位	2016	2015	对比
12	64.38%	40.56%	24%
26	90.01%	89.69%	0%
32	61.13%	38.86%	22%
72	55.85%	35.97%	20%
82	62.53%	46.60%	16%
505	88.74%	79.40%	9%
合计	66.38%	48.83%	18%

### 2. 百班次串车对比

通过运行过程管理，2016年百班次串车下降9.4起/百班。

单位	2016	2015	对比
12	3.2	10.9	-7.8
26	1.3	2.9	-1.6
32	7.4	17.8	-10.3
505	0.0	0.0	0.0
72	5.8	20.1	-14.3
82	4.4	16.4	12.0
合计	4.3	13.7	-9.4

### 3. 发车正点率对比

通过运行过程管理，2016年发车正点率提高1.8%。

单位	2016	2015	对比
12	96.12%	94.69%	1.43%
26	98.82%	98.93%	#####
32	95.90%	92.65%	3.25%
72	95.17%	93.50%	1.67%
82	97.56%	94.40%	3.16%
505	95.91%	97.50%	#####
合计	96.45%	94.62%	1.83%

### 4. 百班间隔对比

通过运行过程管理，2016年百班间隔降低1.24起/百班。

单位	2016	2015	对比
12	2.21	3.35	-1.14
26	4.8	3.22	1.58
32	5.8	5.7	0.1
505	0.41	0	0.41
72	5.78	8.99	-3.21
82	1.73	3.98	-2.25
合计	3.54	4.78	-1.24

### 5. 乘客满意度 92.3%，同比提高 1.2%

自2016年年初开始有步骤的实施标准化管理方法，重复性问题得到解决。七分公司三队各项运行过程指标显著提高，运行秩序明显好转，乘客满意度提高。

(作者系济南公交七分公司运营管理部经理)

# 建设“安全网格化平台” 不断提升安全工作水平

□ 王飞

为认真贯彻落实《安全生产法》、《山东省生产经营单位安全生产主体责任规定》等法律法规规定，济南公交维修公司在总公司党委的领导下，按照总公司党委书记、总经理薛兴海对“两个体系建设”的指示精神，副总经理姜良对“安全网格化实名制管理”及“两个体系”建设的具体要求，2016年5月12日起，维修公司充分发挥全体职工主观能动性和创新精神，自主研发了“安全网格化平台”，开启了维修公司新的安全管理模式的征程。

## ■ 一、集思广益，全员参与，一步一个台阶扎实开展安全网格化实名制管理

2015年11月，总公司决定推行安全网格化实名制管理建设工作，维修公司率先行动起来，为强化安全责任，履行责任清单，落实一岗双责。2016年1月，维修公司通过召开2016年第一季度安委会，明确承担总公司十大项目中的安全网格化实名制管理的试点推广。经过为期3个月的宣传、动员、探索、实践，2016年5月

12日，维修公司在长清站点召开了网格化实名制管理专题示范推广会，标志着济南公交维修公司安全网格化管理正式在站点推行。“人在格中走，事在格中办；人人有事管，事事有人办”的良好氛围在维修公司正逐渐形成。

站点在推行安全网格化管理的同时，开展了“我是岗位安全员”的活动，班组人员轮流充当“岗位安全员”，实行“脱岗”检查，对安全生产的全过程进行监督。站点职工根据安全责任划分进行安全生产隐患排查，接受岗位安全员监督管理。在以上制度的约束下，岗位安全员和从业人员互相监督，彼此约束，最大限度地保证了安全生产责任制的落实。

长清站点推广会后又经过近3个月的试点运行，维修公司于2016年8月06日在洪家楼站点、济南大学站点、黄台站点、大魏站点、东八站点召开第二次网格化实名制管理典型推广会，标志着维修公司网格化实名制管理实现了由点到面的延伸。其中洪家楼站点，存在维修场地不足，车

辆车型复杂，保障车辆较多的困难。站点维修人员在执行网格化实名制过程中根据自身的客观实际探索出了一套独特的安全网格化实名制管理模式——“洪楼模式”，成为继长清站点之后维修公司在网格化实名制管理的又一特色。

2016年8月10日两个体系建设促进会在总公司召开，对“两个体系”建设提出意见和要求。按照总公司党委书记、总经理薛兴海对两个体系建设的指示精神，副经理姜良对两个体系建设的具体要求，维修公司一千人马开动脑筋，积极探索，研发了安全网格化平台来辅助安全网格化实名制管理及两个体系建设。2016年8月30日-9月1日，总公司副经理姜良、安保部部长郝勇，维修公司经理王培海到维修五分公司进行“安全网格化平台”建设情况进行调研，正式确定了“打造1个平台，落实2个体系，铺开3张网络，达到4个目的”安全网格化平台建设思路。

在总公司、公司领导的指导和帮助下，维修公司五分公司全体职工对安全网格化平台的使用努力实践、持续论证、不断改进。通过理论联系实际，职工通过平台自觉排查隐患17处，班组自行解决隐患12处，上报分公司解决4处，上报公司解决1处，有效地遏制了生产事故的发生。职工通过网格化平台落实安全生产责任更加方便易行，获得职工的广泛认可。经过改进后的安全网格化平台辅助两个体系建设管理思路于2016年11月25日荣获“济南

公交第二季管理创新”第一名。

网格化平台辅助车间管理在维修五分公司取得了很好的效果，自安全网格化实名制落实以来，实现了“零隐患、零违章、零工伤、零事故”的目标，职工参与车间安全管理的热情持续高涨，职工精神面貌发生质的转变，2017年6月份升级为平台，使用人数达266人，济南公交网格化实名制管理体系初具规模。

## ■ 二、坚持请进来、走出去的理念思路，通过交流使平台更加完善、更加深入、更具可操作性

2017年3月1日，日照公交集团到济南公交就“两个体系，一个平台”建设进行交流座谈。座谈会期间，两家企业对网格化平台建设问题充分交流，济南公交的网格化平台建设经验首次向同行业传播。包括营运公司、维修公司、物业公司、物资公司等二级单位逐步加入济南公交安全网格化平台，以维修公司为基础的济南公交“两个体系，一个平台”的搭建工作正式启动。

随着“安全网格化平台”不断完善，安全网格化平台得到了总公司的充分认可，并将安全网格化平台作为总公司标杆项目进行推荐。2017年3月21日，山东省“安委会”、省交通运输厅领导及相关专家在济南市安监局、交通运输局相关领导的陪同下，到济南公交召开“两个体系”建设对标指导会。维修五分公司经理王飞



代表济南公交就“安全网格化平台”的建设情况向省市领导进行了汇报，得到了省市领导的高度认可和表扬。省安监局总监彭爱田同志表示：“济南公交安全网格化平台的运用解决了政府部门一直担心的两个体系通则、细则因无法在基层职工中得到落实而导致通则、细则搁浅问题”，并代表省政府相关部门感谢济南公交在两个体系建设中为政府承担的工作。正是在领导的指导和同行的切磋中，济南公交的网格化管理体系日趋完善，并开始得到回报。

### ■ 三、经历风雨见彩虹，济南公交网格化管理体系赢得赞誉

省安委会在2017年3月21日到济南公交召开的两个体系对标会后，对济南公交“两个体系一个平台”建设高度认可。省安监局决定由济南公交承担4月13日全省分管安全区县长的两个体系考察学习任务。2017年4月13日，山东省分管安全区（县）长到济南公交考察“两个体系”建设工作，总公司副总经理姜良、安全保卫部部长郝勇在介绍会上，突出介绍了维修公司“安全网格化平台”辅助“两个体系”建设情况，各级领导对济南公交两个体系建设情况高度肯定。

随着两个体系建设工作的不断深入，2017年4月19日-20日，山东省安监局、省交通厅组织了山东省企业“两个体系”对标会及安全信息系统培训会。全省283家标杆企业参会，其中省级标杆企业68家。

济南公交作为省级“两个体系”建设标杆企业在培训会上进行了标准讨论和建设经验介绍（共5家企业介绍经验），重点汇报了维修公司安全网格化平台辅助“两个体系”建设情况。省安监局付局长在交流会的总结中提到济南公交落实两个体系的有效举措，对济南公交两个体系建设成果进行了多次表扬。

“两个体系”是今后安全生产建设和遏制重特大事故的核心内容，真正做到全员主体安全责任的落实就是一个平台建设。维修公司“安全网格化平台”的打造是贯彻落实省安监局主要领导讲话精神的重要体现；是贯彻总公司党委书记、总经理薛兴海对安全生产工作指示精神的具体体现；是维修公司“安全网格化实名制管理”及“两个体系建设”责任落实的一次“质”的提升。

自执行“安全网格化平台”落实“两个体系”建设以来，维修公司各项工作取得了明显效果。其中职工队伍整体精神面貌、服务意识提升明显，安全生产效率明显提高，运行一年以来杜绝了后方生产工伤事故，营运公司满意度提升明显。“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”，体系和制度的建立只是开始，我们一定牢记上级领导的嘱托，提高执行力，充分发挥网格化体系优势和效能，为济南公交的安全工作作出积极贡献。

（作者系济南公交维修五分公司经理）

# 祖国明天更美好

## ——参加中国共产党全国台湾省籍党员代表会议有感

□ 张健

张健简历：张健，男，1974年6月出生，高山族，中国共产党党员，现为3路驾驶员。

6月19至21日，我怀着激动的心情赴京参加了中国共产党全国台湾省籍党员代表会议。大会以差额选举方式产生了台湾省籍出席中国共产党第十九次全国代表大会的代表。我忠实履行神圣职责，圆满完成了使命，收获良多。

### 我骄傲，因为我是来自济南公交的基层党代表

多年来，经过组织的培养和总公司、分公司领导关怀和帮助，我从一名懵懵懂懂的青年成长为中国共产党党员、市劳动模范、节油能手。这次又经过组织推荐和全省台籍中共党员的选举，荣幸地当选为中国共产党全国台湾省籍党员代表会议的正式代表。

我是济南公交一名普通的员工，通过

脚踏实地的工作，先后被评选为首届全国公交节油技能明星、首届“齐鲁节约之星”、首届“济南工匠”、山东省“富民兴鲁”劳动奖章等。这一枚枚闪亮的奖章背后，离不开党组织的精心培养和各级领导的亲切关怀。

赴京前，省委组织部刘秉国副部长、省委统战部冯尚伟同志与我们亲切谈话，省台联林红霞会长、济南公交党委书记、总经理薛兴海及各级领导都给予我支持和鼓励，我由衷地感到骄傲和自豪，同时也感到沉甸甸的责任，我深知，我既是台湾籍党员，又是一名公交一线员工，能够参加全国台湾省籍党员代表会议，既是我个人的荣誉，更离不开总公司党委及各级领导的关怀、帮助和支持。

### 我荣耀，因为我为十九大党代表选举投上神圣的一票

参会之前，我认真学习了习近平总书记

记的系列重要讲话精神，特别是习总书记关于两岸关系的重要论述，切实提高了自己的政治觉悟和理论水平。

会议期间，代表们学习讨论中央有关文件和领导讲话，在圆满完成各项议程后，中共中央政治局常委、全国政协主席俞正声接见了我们全体代表并讲话，并与我们亲切合影留念。

全国政协主席俞正声指出，定居在祖国大陆的台湾同胞与台湾各界有着广泛密切的联系，是党和政府联系台湾同胞的重要桥梁和纽带。特别是台湾省籍的中共党员为推动两岸关系和平发展，促进祖国和平统一，做了大量卓有成效的工作，发挥了不可替代的独特作用。首长讲话使我感到自己肩负的责任重大，使命光荣。会上，我忠实的履行了代表的职责，和来自全国各地的80余名台籍中共党员代表一起，选出了台湾省十九大党代表。

作为台籍中共党员，我感到无限荣耀。在今后的工作中，我将充分发挥自身优势，通过各种途径加强与台湾乡亲的沟通和交流，向他们宣传党的对台政策，积极引导广大台湾同胞坚决反对“台独”，不断推

进两岸命运共同体意识，进一步巩固和两岸关系和平发展的基础。

### **我自豪，因为我把济南公交的品牌推荐给全国台胞**

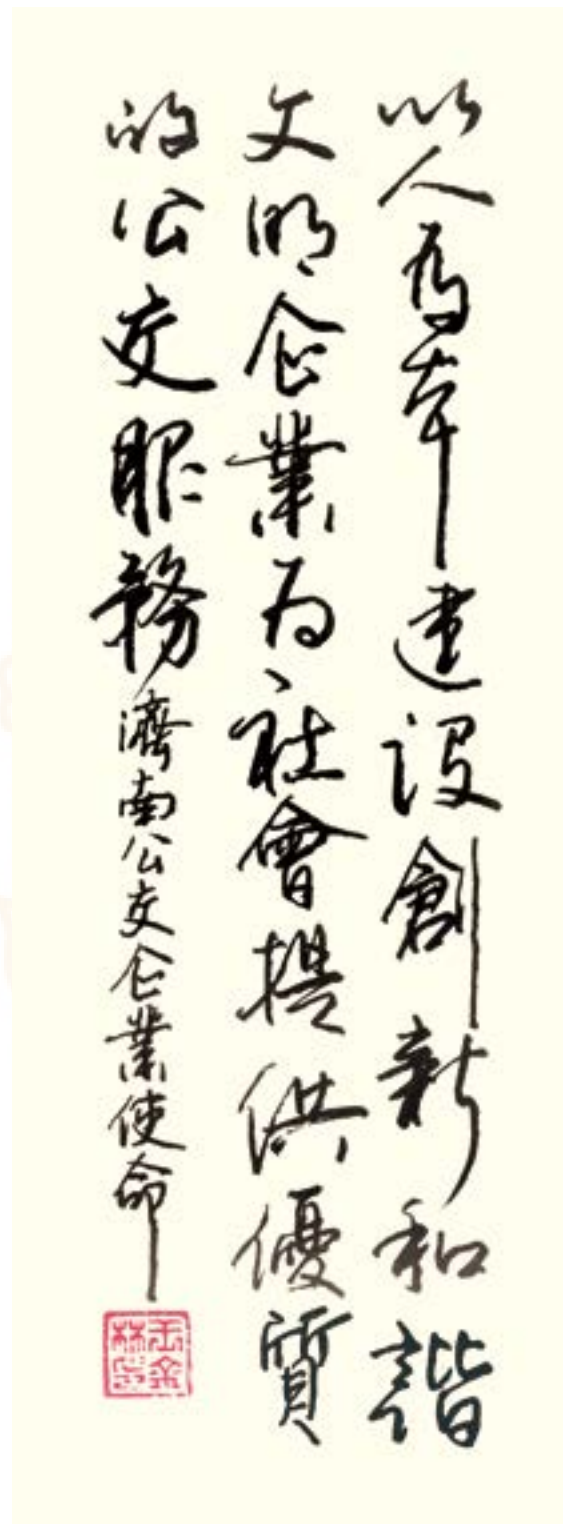
会议为期两天，虽然时间不长，但是我自始至终不忘宣传济南公交，把济南公交品牌推荐给全国台胞。无论正式会议，还是小组讨论，一身整洁闪亮的济南公交制服成为我的标志，也称为会议期间的亮点。中央电视台新闻联播与全国政协主席俞正声的合影中都能看到我身着驾驶员工装的身影。与来自全国各地的台基代表交流时，我也注意宣传济南公交企业文化、服务宗旨和济南创建“公交都市”所取得的巨大成就，赢得了全国台胞的一致好评。

全国台湾省籍党员代表会议虽然结束了，但作为全省台籍中共党员的代表，我一定深入学习、准确领会习近平总书记对台工作的重要思想，切实增强政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，努力维护和推进两岸关系和平发展，为实现中华民族伟大复兴做出新的更大贡献。

(作者系济南公交一分公司3路驾驶员)



书法作品：《浪淘沙》  
作者：总公司营运市场部副部长 袁世军



书法作品：《济南公交企业使命》  
作者：恒通公司办公室主任 王金林





绘画作品：《泰山揽胜》 作者：二分公司工会干事 徐国峰



绘画作品：《花开富贵》 作者：五分公司一队现场调度员 张静杰



摄影作品：《赤腹鹰》 作者：三分公司副经理 宋琰



摄影作品：《向日葵》 作者：物业公司维修服务分公司管理员 吴娟

# 为 民 创 城 见 实 效

## ——济南市公交总公司创建全国文明城市工作纪实

□ 赵东云

公交线路增多了、设置公交专用道、驾驶员服务热情周到……谈到济南创建全国文明城市给市民出行带来的新变化，市民刘先生赞不绝口。济南市创建全国文明城市工作动员誓师大会以来，济南市公共交通总公司按照市委、市政府的统一部署，认真贯彻学习省委副书记、市委书记王文涛讲话精神，坚持为民靠民不扰民，提高群众满意度，通过创城，让市民群众看到实实在在的变化，给广大市民创造了整洁优美、文明有序的乘车环境。

### 道路畅通

#### 提高公交出行分担率

创建全国文明城市工作以来，济南市城市面貌发生了翻天覆地的变化，市区道路交通秩序明显好转、通行效率明显提高；交通标志标线准确清晰、设置合理交通违法行为明显减少；公交车驾驶人员统一着装，道路上出现了很多崭新的公交车，道路通畅了，出行心情也好了。1路公交车女驾驶员文采说，自创城工作开展以来，路上的行人和非机动车变化很大，不仅不再乱道行驶，也都不乱穿马路了，比之前更加遵章出行，特别是在经二路沿线，以

前这里人车混行十分严重，路边到处都停着私家车，非机动车只能占用机动车道通行，现在路边不再乱停乱放了，非机动车也都不再争抢机动车道，道路秩序大大提升，我们在路上开车也比以前顺畅多了，这不仅提升了我们的文明指数，更让安全出行系数大大提升；以前我们跑一圈得用将近三个小时，现在两个多小时就能跑个来回，比之前快半个多小时。

近期，公交开辟线路2条（T2、519）；优化调整313、327、328等27条次，站点优化14处，优化分离4处。同时，结合市民乘车需求和建议，延长T1、T2、T3等13条线路营运时间，持续增加线路运力投入，公交运量较同期增长1.3%，日均增加客运量2万人次。

济南公交开通了519路社区公交，方便市民出行。

### 品质提升

#### 市民优选公交车出行

每当看到乘客往公交站台跑来时，都能耐心等待；每当乘客上车时，都能露出灿烂的微笑；每当看到有老年人上车时，总会等老人坐稳扶好后再开车……



“现在的驾驶员开车很稳，对待乘客有礼耐心，车内环境整洁，乘车也更加舒适了。”提到公交车的变化，乘客孙先生赞不绝口。

为提高服务质量，济南公交在提升服务技能的基础上，推进服务的规范化、标准化，文明用语，礼貌待客；主动照顾老、幼、病、残、孕乘客，必要时搀扶下车。

创城提升了公交品质，积极探索公交服务与互联网的有效结合方式，推出济南公交 369 出行 APP，为乘客提供来车预报、换乘查询、出行设计等服务，注册用户已达 150 万；推出了 NFC 手机刷卡和手机支付宝扫码乘车等业务，建设了济南公交网上充值平台等便民措施。

公交专用道已达 189.46 公里，为线网长度 14.46%。允许公交运行的单行道 2.24 公里，高峰公交专用道 6.69 公里，节假日公交专用道 11.10 公里。在有公交专用道的道路上，私家车不如公交车跑得快，越来越多的市民优选公交出行，特别是在上下班高峰期，这样的方式既绿色环保又减少了交通拥堵。101 路驾驶员徐俊说，创建让城市道路变整齐了，路面变干净了，路边也没有随意停放的车辆了，以前 101 路运行在泉城路上，路边随时都可能有突然出现的过马路行人，十分危险，现在大家过马路都走人行横道，还自觉等红灯，比以前安全多了，我们开起车来也顺畅了。

## 公益广告

### 带来城市文明新风尚

在济南市区属于公交管理各公交站亭以中国梦、劳动致富、文明风尚等内容为

主题的“中国风”公益广告引人关注。随处可见身着社会主义核心价值观“新装”的公交车穿梭在城市的繁华之处，吸引着路人的眼球。上了公交车，映入眼帘的 LED 电子屏上滚动播放着社会主义核心价值观等公益广告；车顶上，“讲文明 树新风”“关爱未成年人”等内容图文并茂，成为一道靓丽的风景线。

“每次乘坐公交车或在站台等车，这些公益广告总会不经意地进入视野，潜移默化地影响着人们的行为，现在给老人让座的多了，上车插队的少了。”市民李女士说。

济南公交很抓公交车站亭、站牌和公交车内外公益广告宣传工作，全市 5300 余部公交车内全部上刊社会主义核心价值观宣传画面，每车至少一块；济南公交候车亭共发布 1100 个点位，1300 块候车亭。济南公交所属点位覆盖率达 100%，公交车共发布 510 部公益广告，占有广告车辆总数的 30%。

文明城市到底为了什么？济南市公交总公司党委书记、总经理薛兴海认为，答案很简单，就是创建为民、创建便民、创建利民、创建惠民。透过公交的变化充分印证了这一点，更进一步印证了市委、市政府的决策深入人心。



# 跬步前行话成功

□ 张静茹

每天迈进一小步，积累多了就成为一大步。一年来，恒通六分公司就是这样一点一点、一步一步逐渐走在了鲁能分公司的前列。自2017年以来，六分公司星级考核连续6个月在二星级以上，公司各项工作落实到位，驾驶员队伍稳定。鲁能公司被恒通公司并购一年后，六分公司以黑马之势成为鲁能四个分公司的翘楚。日前，笔者采访了六分公司经理王朝晖。王朝晖用三句话总结了自己一年来的工作体会。他说：领导和同事的支持是我最大的靠山；公司良好的福利机制是凝心聚力的保证；前置工作、用心服务是分公司成功管理的重要经验。



## 领导和同事的支持是我最大的靠山

作为一个从未从事过出租行业的大公交营运车队支部书记，在2016年7月接手分公司时，王朝晖忐忑与信心并存。忐忑的是原鲁能公司的底子不好管理，有信心是身处恒通这样一个优秀的团队，身边的同事们团结互助，特别是公司领导始终给予了最大的指导和支持。相比于其他三个都从事过出租行业工作的鲁能分公司经理，王朝晖就是一张白纸，不懂行业内的门道，各方面关系不熟，不了解驾驶员的心理和状态，不知道如何驾驭驾驶员。甚至相关的行业基础知识、有关规定和标准都要从头学起，特别是原鲁能公司遗留的问题，更为管理带来困难。此时，公司领导及时给予了指导和支持，帮他详细地分析行业面临的形势、驾驶员的心态，指导他如何尽快开展工作，并针对个别不服从管理的驾驶员，在政策上给予支持及时清理不良人员。领导的指导和支持给了王朝

晖无尽的动力和信心，他很快进入工作状态并及时理顺了驾驶员队伍，为今后的工作打下了良好的基础。

### 公司良好的福利机制是凝心聚力的保证

在业内，恒通公司的福利好是有目共睹的，中秋节、春节有过节福利，夏季有防暑降温茶、白糖，每天为驾驶员准备绿豆汤、菊花茶，驾驶员生日有生日券，随时可以免费洗车，公司补差额将驾驶员的保险额度提高到50万元，取消驾驶员延期缴纳承租费用滞纳金，每两年为驾驶员定制发放2套纯棉春夏季工装，驾驶员参加公益活动给予补助，驾驶员家中有红白喜事领导亲自到场……驾驶员纷纷说，福利多少是小事，通过这些，让他们感到了公司为他们着想的良苦用心，体会到了被尊重和被集体关怀的温暖。王朝晖说：我们努力把公司对驾驶员的关爱送到每一名驾驶员的心理，让他们始终感受到并坚信，他们的背后是恒通公司。

### 前置工作 用心服务

凡事想得远一点、早迈出一步、做得多一点，既可未雨绸缪，又可创新工作。六分公司管理的用心，还体现在前置工作上。由于行业的特殊性和竞争压力较大、

路堵严重等诸多因素，常常会造成驾驶员情绪的不稳定，在王朝晖的带领下，六分公司全体管理人员非常注重和驾驶员的沟通，并及时捕捉信息，发现不稳定苗头，提前采取措施进行干预帮助和解决矛盾，使公司保持了稳定的局面。



今年年初，六分公司有一名驾驶员脑中风生病住院并丧失劳动能力，王朝晖通过家访了解到该驾驶员家庭困难，确实无法继续从事出租车驾驶员工作后，积极帮助寻找新的驾驶员及时将车辆转让了出去，既维护了公司利益，又帮助驾驶员解决了实际困难，感动的该驾驶员直说：恒通就是好啊！

“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”六分公司就是在领导的支持帮助和经理王朝晖的带领下，一步一步扎实的不断向成功迈进。

(作者系济南公交恒通公司办公室秘书)

# 精细化管理在安全管理中的初步应用

□ 济南公交七分公司经理 马鲁平

**精细化管理** 是源于发达国家的一种企业管理理念，它是社会分工的精细化，以及服务质量的精细化对现代管理的必然要求，是建立在常规管理的基础上，并将常规管理引向深入的基本思想和管理模式，是一种以最大限度地减少管理所占用的资源和降低管理成本为主要目标的管理方式，其核心就在于用具体、明确的量化标准取代笼统、模糊的管理要求，把抽象的战略、决策，转化为具体的、明确的发展举措。济南公交七分公司依托总公司资源优势，结合自身实际情况，以人为本，不断探索实践，在安全管理中逐步建立起一套以“精细化管理”为核心的管理模式，提升了公司安全管理水平。

## 一、实施精细化管理，要有人带头

精细化管理首先在于人，人只有在思想上认识到位以后，才能很好地付诸行动。班组是生产一线最基层的单位，最清楚生产中的关键及潜力所在，是企业革新、挖潜的主阵地和试验田。企业管理制度的完善程度需要到班组中实践、检验，存在的问题与不足之处，也最易在班组中反映出来，班组各项工作的水平反映了整个企业经营管理水平。因此，加强班组管理工作，是提高企业管理水平的关键。而如果把班组比作“细胞”，班组长就是“细胞核”。作为“兵头将尾”的班组长具有承上启下

的作用，如何任免一个让组员信服的班组长是精细化班组管理实施当中一件相当重要的事情。

七分公司参考安全行驶里程、安全操作水平、安全投诉起数等多项指标，在所属线路中提名“安全组长”候选人，再由本线路全体驾驶员采取民主评议的方式确定“安全组长”人选。作为小组长，对线路中的安全隐患有发现并及时汇报的义务，并要经常与小组成员交流思想、疏导不良情绪，对安全表现较差的组员开展帮扶工作，搜集职工意见及建议，协助车队做好安全管理工作。对于“安全组长”承担的组内工作按月给予奖金补贴，增加其工作积极性，同时，“安全组长”是动态

更新的，一旦出现不安全驾驶行为，即按照流程更换“安全组长”人选。

图1 “安全组长”选拔实施流程图



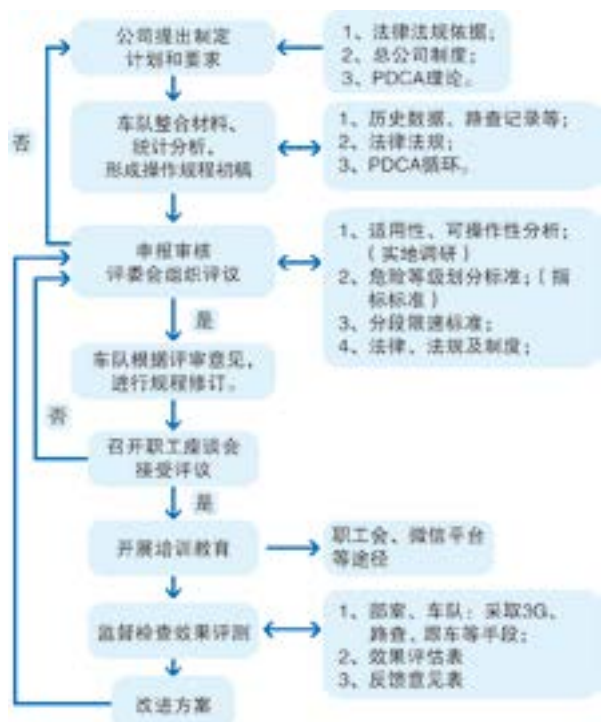
## 二、实施精细化管理，要有法可循

精细化可以拆解为两个部分：一是“精”，是要求企业志存高远，其发展目标、管理目标既有针对性又有引领性，清晰而明确。二是“细”，要求我们对每项工作的每个环节都能把握，要建立一系列具有良好的、可操作性强的工作规范。制定工作规范，完全是为实际工作服务的，主要目的在于为操作者提供工作程序方式方法及完成标准，方便并有利于工作的开展和改进。制定的规范必须能够被使用人员理解、接受、掌握，使他们认为应该遵循，也能够遵循；要立足于现实，而不能脱离实际。

“安全行车单程操作法”的制定是以科学理论为指导，以实践检验为准绳，总结出日常安全生产的客观规律，即从理论

与实践的结合上，概括归纳现有可供选择 and 遵循的一些可行的、较佳的操作方法及操作要领，利于从根本上避免人体某些片面经验和不良习惯的严重干扰。具体来说，以线路为单位，提取往年安全生产中产生的大量数据，通过对数据的统计分析、规律摸索和科学计算，确定运行线路中的各处安全关键节点，并对其危险系数和危险级别进行评价，从而制定具有针对性的安全行车操作方法。“安全行车单程操作法”并不是一次性工程，而是随客观环境变化和实际应用效果实时进行调整与优化，通过不断提高线路安全操作标准，进一步提升驾驶员事故预防能力，达到两个上升（安全间隔里程上升、安全操作合格率上升），两个下降（事故起数下降、投诉起数下降）的目标。

图2 安全单程操作法实施流程图





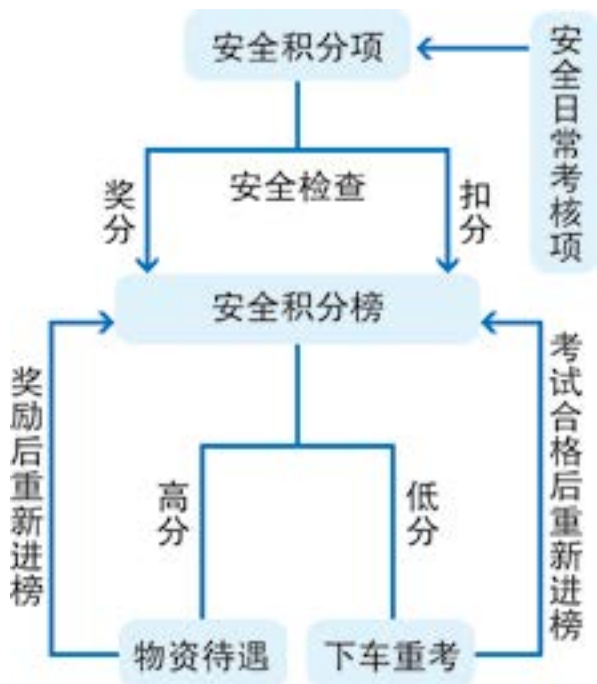
### 三、实施精细化管理，要有制可考

积分制管理是企业管理当中一个非常好的管理方法，它通过量化真正实现了企业的精细化管理。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。

“安全积分制管理”是建立在驾驶员日常考核基础上，对驾驶员在安全生产工作中的表现和综合行为能力分别给予赋分，奖分和扣分相结合，用奖分来培养驾驶员的安全行驶习惯，用扣分来约束驾驶员的坏习惯，用积分排名影响驾驶员的荣誉感与羞耻心，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，从而激励驾驶员的主观能动性，充分调动驾驶员的积极性。为避免驾驶员的“惰性”心理，“安全积分制管理”被设计成一个

长期、动态、可循环的考核过程，驾驶员在扣分到零后，必须下车再培训，待培训合格方可上车，并以初始分重新进榜；而高分驾驶员也同样在获得一定的奖励后，以初始分也将重新进榜。

图3 安全积分制实施流程图



精细化管理的实施是一个持续改进、不断创新的过程，七分公司目前也仅是处于初级阶段，距离实现全方面的精细化管理还有很长的路要走。在今后的工作中，七分公司将在总公司的坚强领导下，开拓创新，积极进取，扎实工作，逐步将精细化管理的思想应用到经营管理、营运服务等工作的各个方面，努力使七分公司的管理水平有一个大的提升。

# 创新宣传思想工作 打造正能量员工队伍

□ 济南公交七分公司党委书记 李琳

七分公司在总公司党委的坚强领导下，紧紧围绕总公司经营发展的中心任务，以企业核心价值观为指导，加强职工素质文化教育，多措并举加大宣传力度，内强素质，外塑形象，通过树标杆、找差距，利用先进典型的带动作用，营造向善向上的良好氛围，积极打造充满正能量的职工队伍。



## 依托“新媒体”，创新宣传思想工作

公司党委坚持把学习宣传贯彻习近平总书记系列重要讲话精神作为重大政治任务紧抓不懈，制定全年度主题宣传学习计划，不仅通过“中心组学习”、“三会一课”、

“职工会”等传统方式，同时充分依托新媒体，开展网上学习课堂，建立“网上党支部”，打造学习型领导班子和学习型党组织。

特别是现在，在“机”不离手的时代，微信成为职工获取新知识，发现新技能，展现个性自我的新天地，同时也成为企业把握职工思想动态，开展管理工作的新利器。微信群、微信公众号将传统管理模式和互联网有机结合，及时有效的反馈员工的动态，同时又有助于管理人员全面了解职工的性格特点、兴趣爱好，减少管理纰漏，是新时代构建管理和职工之间良好关系的一剂润滑油。比如在两学教育中，公司党委借助党员群及时下发学习通知，并在群里每天发送一段党章，与微信公众号

形成互动，并互相监督，共同学习，提高了学习效率。另外，公司重大决策、会议精神、舆论关注热点也在微信群里及时发布，使得微信群成为部署工作、信息交流的重要工具。微信群已逐步取代传统媒体上传下达的功能，且因其快速、高效在公司的宣传管理工作中起到了很好的作用。公司各车队也分别建立了车队微信群、线路微信群、班组微信群、党员微信群、公司办公群等不同功能的微信管理群。

另外，公司借助“BRT 驿站”，打造职工学习交流平台。驿站设立了“BRT 镜头、BRT 牛人、BRT 美食汇、BRT 萌娃”等二十多个贴近职工生活的栏目。定期策划许多大型主题活动，如“学雷锋系列活动”、“关爱自闭症儿童”、“绿色出行防霾抗霾”、“节水保泉”、“保护母亲河”等公益活动。并重点打造“BRT 好人好事”、“BRT 敬老孝亲”等黄金栏目，推送内容与职工自身利益切实相关，都会引起职工的共鸣。在去年站务部创建“全国敬老文明号”期间，驿站推送了 BRT 站务员郭盈盈救助七旬老人并为老人垫付医药费的好人好事，在职工中间引起较大反响，得到省市媒体的表扬报道。

今年1月份，《经济日报》和《济南日报》先后发表了《传统公交的“时代范”》、《“品质公交”的领航者》两篇文章，特别是市委书记王文涛的批示精神在职工中引起极大反响。公司党委迅速利用管理人员办公

群、党员微信群、“BRT 驿站”等宣传渠道广泛宣传，组织员工认真学习领会，增强了职工的荣誉感和自豪感。



## 弘扬优秀传统文化，提升员工思想境界

七分公司现有职工 1301 人，其中青年职工占比达 60% 以上。结合年轻职工多为 80、90 后的特点，公司党委以弘扬优秀传统文化为抓手，把优秀传统文化运用到公交管理、服务之中，将职工的思想行为统一到企业的发展愿景目标上来。

对此，公司创办微信公众平台——“国学讲堂”，意在向职工传播传统优秀文化精髓，提升文化素养，让国学成为启迪人生、浸润心灵的精神食粮。截止目前已推送经典篇目 117 篇，每周定期推送《论语》、《大学》、《中庸》、《孟子》及国语小故事、成语典故等，拓展了职工的文化视野，受到职工的欢迎。另外，公司还将“公交三字经”和“公交论语”、“公交弟子规”等设计制作成喜闻乐见的漫画作品张贴在车队站房和 BRT 站台。“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”，公司还编撰了《BRT 敬老孝亲经》，结合“二十四孝”的故事，设计打印成漫画手册，发放到职工手中，深受职工喜爱。许多职工还将该手册带回家送给老人、孩子，传递正能量，弘扬孝老敬亲的传统美德。



## 以“两学一做”为抓手，提升整体党员队伍建设

开展好“两学一做”学习教育，是目前党建工作的一项大事，也是进一步坚强党的思想政治工作的有力抓手。七分公司党委在总公司党委的坚强领导下，严格按照总公司党委的安排部署，将“两学一做”学习教育作为提升党员队伍素质，发挥党员先锋模范作用的重要载体，组织广大党员抄写党章，撰写学习心得，利用“三会一课”制度，积极开展党课学习。公司党委为全体党员准备了学习笔记，要求做好“两学一做”学习笔记，认真学习党章、党规、党史，学习先锋模范作用，做合格共产党员。公司各支部先后开展了“学党章，写党章，颂党章”活动，“一人一本、一字一句、一日一晒、一心一意”的抄写。公司党委还要求党员每天在微信平台、QQ群内把抄写的党章、心得体会晒出来，达到“大家抄、一起晒、共进步”的效果。

在今年创城关键时期，公司党委班子成员、机关各部门及全体党员、管理人员充分发挥先锋模范作用，下车队、站点带头进行卫生清理工作。根据总公司创城期间营运车辆要做到“原车擦原色”的要求，针对车内卫生死角问题，公司开展了“夜战车辆卫生”活动，对晚上收车后的车辆卫生进行逐车清理，清洁车厢内地板、内壁、死角。全体党员、管理人员在创城工

作中，吃苦在前，“五加二”“白加黑”，苦活累活抢着干，充分发挥了党员迎难而上的实干精神，在职工中起到了很好的表率 and 榜样的作用，把“两学一做”中的“关键在做”落到了实处。



## 以先进典型为榜样，营造正能量氛围

培育选树先进典型，利用典型推动和开展工作，是公司开展思想政治工作始终坚持的优良传统和重要方法，也是引导职工树立正确的世界观、人生观和价值观，弘扬正气、打造凝聚激发职工正能量的有效手段。

47路驾驶员张波见义勇为的先进事迹被《人民日报》、《经济日报》、《大众日报》等权威媒体报道后，因事迹突出，先后被授予“全国见义勇为英雄司机”、“全国道德模范提名奖”、“全国岗位学雷锋最美人物”、“山东省见义勇为模范”、“山东省岗位学雷锋最美人物”、“济南市见义勇为优秀分子”、“济南市道德模范”等荣誉称号，并先后入选“济南好人榜”、“山东好人榜”。

为发挥先锋模范作用的作用，公司成立了“张波爱心志愿者团队”，成员由张波、管理人员、党员、高星级驾驶员及BRT站务员组成。团队自成立以来，积极参加社会公益活动，在市民中引起了较好的反响。



队员自觉到 BRT 站台、社区、商场及学校周边开展“369 出行 APP 推广宣传活动”“便民服务公交出行周宣传活动”“安全服务进校园”及“深入贫困地区看望留守儿童、关爱留守儿童成长”等活动,以可亲、可信、可学的榜样力量,树立向上向善的鲜明价值导向,引领广大员工奋发向上、崇德向善,推动公司形成培育和践行社会主义核心价值观的良好局面。

同时,公司也充分利用先进模范人物的带动作用,在公司内部开展“树标杆,找差距”的自查活动。尤其是党员驾驶员、五星级站务员要对自己高标准、严要求,向模范榜样看齐,形成你追我赶的良好氛围,并建立长效机制。公司对车队驾驶员和 BRT 站务员中间涌现出来的好人好事,及时宣传报道,激发了员工的工作积极性,提高了公交的美誉度。

2017 年 3 月 17 日,47 路驾驶员武婷婷救助车内晕倒乘客的先进事迹,先后被济南新闻台《今晚 20 分》栏目、中央电视

台新闻频道播出后,在社会上引起很大反响。无独有偶,武婷婷和张波同属一个车队,又在同一条线路上,榜样标杆效应显而易见。公司诸如此类的好人好事不胜枚举。90 后 BRT 站务员赵梦钰长期资助南辛庄社区的两名困难学生,公司是在接到该社区的表扬信和感谢信后方知该员工的助人为乐事迹。该员工多年来资助困难学生的善举,充分展现出一名 90 后青年职工的时代新风尚。2017 年以来,在总公司企业文化部的鼎力帮助下,公司受到中央媒体表扬 10 余篇,省、市级媒体表扬 600 余篇,及时传播了公交正能量,树立起了公交人的良好形象。

“问渠那得清如许?唯有源头活水来”。

七分公司将在总公司党委的坚强领导下,在今后的工作中,凝心聚力、团结协作,不断增强责任感和使命感,为实现企业跨越式发展做出新的更大贡献。

# 三任交通运输部长 都挺关心济南公交发展

## 7年4次来济南公交，部长们看的啥说的啥

□ 赵东云



2017年8月25日，交通运输部部长李小鹏（左二）在济南西客站公交枢纽调研



2012年2月17日，交通运输部部长李盛霖来济南公交视察工作并作重要讲话。他对广大公交职工表示亲切慰问和崇高敬意，并对济南公交事业快速发展所取得的成就给予高度评价。



2013年1月21日，交通运输部部长杨传堂来到济南市公共交通总公司进行考察，充分肯定了近年来济南公交事业快速发展取得的成就，要求切实抓住公交优先发展的机遇，加快推进“公交都市”建设，早日把济南市建成全国一流的“公交都市”。

公共交通是城市发展的重要基础设施之一。8月25日，交通运输部部长李小鹏来到济南公交调研企业发展情况，对济南公交事业快速发展取得的成绩给予充分肯定。其实，从2011年至今，已有连续三任交通部长来到济南公交检查指导工作。三任部长来济南公交都看了啥？其中有何深意？

### 三任部长都关心新能源公交

8月25日上午，正在山东省临沂市出席全国“四好农村路”养护现场会的交通运输部部长李小鹏临时来济南公交调研企业发展情况。他对济南公交事业快速发展所取得成绩给予高度评价，对济南公交13000余名干部职工表示亲切问候。他强调，一定要充分发挥公共交通在城市发展中的支撑引领作用，确保安全稳定运营，持续提高服务水平，更好保障人民群众安全便捷出行。

在济南西站公交枢纽，李小鹏部长实地查看了西客站公交枢纽场区，认真听取了济南公交四分公司经理王晓刚对公交枢纽内及其周边的10条公交线路运营情况汇报，突出了济南西站公交枢纽地理位置，是济南市重要的交通节点，做到了高铁、长途客运车、公交车、地铁、出租车的无缝衔接与零换乘。济南西客站公交枢纽，是我市首个真正意义上的公交枢纽正式启用。济南西客站公交枢纽集快速公交(BRT)、常规公交、支线公交、旅游公交等多种公交形式于一体，全面建成完善后，可实现与高速铁路、轨道交通、长途客运、出租汽车、

社会车辆等多种交通方式的紧密衔接与换乘，成为济南西部城区公共交通网络的重要支撑。

在公交枢纽充电桩附近，李小鹏还详细了解了对济南公交当前纯电动车的使用、安全状况及资金补贴情况，听取了西客站公交枢纽整体情况的介绍，李部长对公交枢纽到高铁的便捷出行方式给予充分肯定。

在济南公交四分公司监控室，李小鹏察看了场站监控、车载3G监控、车辆远程监控平台的运行情况。他详细了解车辆运行安全运营情况。他问道，运营中存在的最重要的安全隐患问题是什么？是不是易燃易爆物品上车的问题？公交四分公司经理王晓刚介绍说，在站台上或车辆上如遇乘客携带易燃易爆物品上车，驾驶员会及时监督提醒并有一系列的应急处理措施。同时，济南公交的部分车辆均已配备安保人员，驾驶员及安保人员会及时对乘客携带物品进行检查以及防止各类治安事件的发生。李部长听后表示赞许。

王晓刚还向李小鹏汇报了济南公交的行车安全检查和车辆技术状况，如何



通过监控系统对车辆做好安全及技术方面的检查。介绍了职工培训学习情况，加强各岗位的专业培训情况，避免事故及危险的发生。

李小鹏在视察济南公交四分公司监控室强调，我们所做的一切都是为了保障乘客的安全，保证乘客的安全前提就是要保证好驾驶员的安全包括身体健康的情况。现在都提倡环保，提倡使用新能源车辆，减少对空气的污染。李小鹏部长得知济南公交大量使用新能源车辆，称赞济南公交在环保方面，减轻排放，节能环保，减轻雾霾，对城市环境的污染治理作出了很大的贡献，并希望进一步加大投入，加强管理，保证安全，继续做好节能环保工作。

随后，李小鹏视察了济南公交 K58 路和 K109 路站房，他对站房里的手机保管箱、酒精测试仪、智能调度系统及 369 出行 APP、站房文化建设等都给予了充分的肯定和褒奖。现场观摩并体验了 369 出行 APP 的使用情况。了解了驾驶员工资收入，工作强度，工作时间，职工后勤保障（职工就餐）等。他鼓励大家调度好车辆，努力服务市民出行。驾驶员工作很辛苦，要做好职工安全教育和生活保障。

李小鹏部长对济南公交的各项工作给予了高度评价。他说，虽然我这次来

没有提前通知，是临时来到这里非常突然。但是看到你们的工作有条不紊，工作措施到位，你们是经得起检查的，你们给市民提供服务的标准和迎查的标准是一致的，希望济南公交一如既往为老百姓做好出行服务，并对济南公交取得的成绩表示祝贺，向全体济南公交干部职工表示亲切慰问！希望大家继续努力，全心全意为人民群众做好服务工作。

王晓刚表示，一定转达李小鹏部长对济南公交 13000 余名干部职工的关心和厚爱，绝不辜负李小鹏部长的期望，立足本职，扎实工作，不断创新，提升服务品质，全心全意当好百姓的“专职司机”。

其实，这已不是交通部长和济南公交的第一次“亲密接触”。早在 2011—2012 年间，时任交通运输部部长的李盛霖就曾两次来到济南公交。2011 年 7 月 23 日下午，正在山东就交通运输业发展进行调研的交通运输部部长李盛霖在交通运输部副部长冯正霖，山东省委常委、副省长王军民等领导陪同下来到济南公交，看望慰问酷暑天气坚守工作岗位的广大公交干部职工，对广大公交职工表示亲切慰问和崇高敬意，对济南公交事业快速发展所取得的成就给予了高度评价。下午 1 点 30 分，李盛霖部长一行驱车来到位于济南西站的济

南公交电车八队停车场，与迎候在那里的济南市交通运输局党委书记、局长孙明明，济南市交通运输局副局长、公交总公司党委书记、总经理薛兴海和班子成员、总公司机关有关部室、所属各营运公司、直属单位负责人和劳模、先进、职工代表一一亲切握手，表示慰问。肯定了广大公交职工为服务人民群众出行，缓解城市交通的拥堵，促进城市可持续发展做出的积极贡献。

2012年2月17日，李盛霖来到济南公交总公司，在“全国工人先锋号”K52路公交线调度室，现场参观了济南公交智能调度使用情况，还视察了公交信息化和智能化建设情况。对济南公交创新思想政治工作、加强企业文化建设、实现职工快乐工作以及公交信息化和智能化建设予以充分肯定。

2013年1月21日，时任交通运输部部长杨传堂来济南检查交通运输工作。当天上午，杨传堂一行来到济南市公交总公司，先后察看了公交车辆运行平台、企业文化学习园地和新能源公交车，并在座谈会上听取了济南关于加快公交都市建设的情况汇报。

## “品牌打造”到“公交都市” 部长“寄语”各不同

作为全国都叫得响的服务品牌，济

南公交已成为行业标杆。近年来济南城市建设规模不断拓展，城市人口不断增长，对城市公共交通需求也不断增长。经过梳理，虽然每次部长们来都是围绕着城市公交发展这个大主题，但是每次的“寄语”又体现着不同的时代诉求。

2011-2012年间，济南公交发展更强调“服务”。李盛霖指出，济南公交有很好的传统，有很好的基础，理所当然地应该在推进公交优先战略的过程中进一步发挥好的作用，为全国的城市公交优先的战略的实现做出贡献。希望济南公交的广大干部职工继续发扬公交人优良传统，积极推进公交优先发展战略的实现，不断提升服务水平，进一步提高群众对我们的信任感和满意感，为创先争优活动做出自己的贡献。他强调要擦亮“济南公交”为民服务品牌，他还提出了四点意见，“第一点，作为窗口服务行业，要把创先争优活动不断引向深入，你们搞得很好，但是要不断引向深入，把整个工作带动起来。第二点，搞好服务的关键是基础管理，你们有很多很好的经验，希望你们继续认真总结好一整套的管理和基础工作的经验。对你们来讲，通过总结不断提高；对全国来讲，特别是全国公交战线，也是一个示范作用，给我们提供一个能够向全国推广的很好机会。第三点，特别要注意

搞好服务的同时，继续把建设好队伍摆在重要位置，也就是说，既要把服务搞好，又要把队伍建设好。四是要特别注意安全，因为安全对我们交通也包括公交是非常重要的，一定要在安全的前提下把服务搞好。”

而在2012年10月，济南被列为全国首批“公交都市”建设示范工程15个创建城市之一。如何提升公交吸引力、缓解拥堵成为摆在城市公交事业面前的一道必答题。

2013年杨传堂视察期间，他说，济南公交在全国影响大，为人民群众作出了突出贡献，城市公交起到了引领城市发展的作用，公交事业发展有了质的飞跃，济南公交在特色公共服务，企业文化建设、信息化建设、快速公交建设等方面积累了许多宝贵的经验，谨向大家表示敬意和慰问。同时，他要求切实抓住公交优先发展的机遇，早日把济南市建成全国一流的“公交都市”。一是切实抓住优先发展公交的机遇，国务院国发〔2012〕64号文《关于城市优先发展公共交通的指导意见》，明确了优先发展公交的政策和措施，将对城市发展起到重要的引领作用。我们要以“公

交都市”创建为总抓手，进一步加大发展力度。二是加快推进济南市“公交都市”创建工作，在省委、省政府，市委、市政府的正确领导下，早日把济南市建设成为全国一流的“公交都市”，充分发挥公交引领城市发展和带动作用，制定科学的规划，落实公交场站用地；加大资金投入，提高公交发展的可持续能力。三是提升服务品质，完善运营管理。改进工作流程，努力为人民群众提供安全、快捷、舒适的出行服务。交通运输部将从政策、资金等方面给予支持。

作为城市一道流动的风景，公共交通发展折射出的是城市整体面貌的发展变化。党的十八大以来，济南市积极发展绿色公交系统，大力推广低能耗低排放的新能源公交车，不断新增公交线路、提升服务质量，打造安全、便捷、优质、高效的城市公共交通，让市民出行更加方便。此次李小鹏视察济南公交，得知济南公交大量使用新能源车辆，称赞济南公交在环保方面，减轻排放，节能环保，减轻雾霾，对城市环境的污染治理作出了很大的贡献，并希望进一步加大投入，加强管理，保证安全，继续做好节能环保工作。

# 济南市市委副书记、市长 王忠林来济南公交调研

□ 赵东云 \ 文 桑冉 \ 图



济南市委副书记、市长王忠林（左一）  
与济南市公交总公司党委书记、总经理薛兴海亲切握手



济南市委副书记、市长王忠林（右二）  
视察济南公交三分公司五队车场



济南市委副书记、市长王忠林察看济南公交场站建设情况





济南市委副书记、市长王忠林（右）听取济南市公交总公司党委书记、  
总经理薛兴海关于公交场站情况汇报



济南市委副书记、市长王忠林  
（左）听取济南市公交总公司  
党委书记、总经理薛兴海关于  
369 出行 APP 功能介绍。



济南市委副书记、市长王忠林（右一）  
与济南公交驾驶员亲切握手。

为了大力倡导市民绿色出行，发展公共交通，9月22日，济南市委副书记、市长王忠林来济南市公共交通总公司调研公共交通运营和场站建设情况，看望慰问公交一线职工，体验了公共交通的便利和快捷。

## 公交出行量：

### 日均运送乘客 200 多万人次

为深入贯彻城市公共交通优先发展战略，实施《城市公共交通“十三五”发展纲要》，倡导绿色、安全、文明出行，交通运输部、公安部、中华全国总工会决定联合组织开展2017年“公交出行宣传周”活动，活动时间为9月18日至24日，活动主题是“优选公交、绿色出行”，旨在引导市民选择公共交通出行方式，提高道路资源利用效率，改善城市交通环境。

22日上午8点45分，在济南市经十路舜耕路站牌下，王忠林与其他等车的乘客一样在等待着117路公交车的到来，时间不长，一辆117路公交车开了过来，夹杂在上车的人流中，王忠林市长刷卡后乘上了117路公交车，王忠林市长坐在了公交车的中端。

除了关心市民的乘车感受，王忠林最关心的还是目前公交事业的发展。在

乘车过程中，王忠林市长向济南公交党委书记、总经理薛兴海了解公交运营及公交分担率等问题。据介绍，在市委、市政府和市直有关部门的关心、支持下，目前我市公共交通装备良好，每年都更换公交车，同时，公交部门不断创新服务形式、拓展服务领域，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；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。目前，济南公交日均运送乘客200多万人次。

对此，王忠林市长表示，城市公交是展示城市形象的一个重要窗口，是一道流动的城市风景线，公交是老百姓的公交，绿色出行首选公交，公交要方便、舒适、准时，只有优先、加快发展公交事业，才能逐步减轻交通压力，让百姓出行更加便利。

## 公交智能化建设：

### 要为市民出行服务

9时05分，117路到达了终点站燕山立交桥公交车场，王忠林市长下车后来到了公交三分公司五队，现场听取了公交总公司党委书记、总经理薛兴海关于公交场站建设情况的汇报。

目前，我市结合城市道路建设，近

期拟规划建设龙洞、兴隆、韩仓等 10 处 BRT 公交场站。按照现代无轨电车规划及亚行贷款项目建设规划，同步新建、改建公交场站 16 处（新建 8 处、改建 8 处）。已建成奥体立体停车场，建筑面积 22061.72m<sup>3</sup>，地上四层，地下一层。正在建设黄岗立体停车场，建筑面积 27455.27m<sup>3</sup>，地上四层，地下一层。

王忠林市长指出，在城市发展中要统筹规划公共交通，加快公交枢纽场站、首末站等基础设施建设，整合优化公交线路网络，保障公交优先通行权，提高公交服务质量，努力建设人民群众满意公交。

在公交三分公司五队停车场驻地，王忠林市长深入一线驾驶员中，一一和

他们握手，向他们表示亲切的慰问，并致以良好的祝愿。

“公交智能化”问题一直备受市民关注。谈到这个话题时，王忠林市长说，要加快推进“智能公交”的建设步伐，建立起适应需求的公交智能化调度系统，建设公交电子查询系统。同时，通过实施“公交优先”发展战略，让老百姓都能享受到出行的便利和实惠。为了推进公交信息化建设，济南公交推出 369 出行 APP、刷 NFC 手机乘公交、刷有“闪付”功能的银联卡乘公交，微信扫码乘公交，让市民出行更加时尚。

副市长吴德生，市政府秘书长毛华铭，市交通委主任贾玉良，市公交总公司党委书记、总经理薛兴海陪同调研。

# 井然有序的 比利时交通

□ 徐艳文

比利时位于欧洲西部，道路交通十分发达，市内的公共汽电车可以到达城区的每一个角落。城市间交通主要是铁路，铁路网络贯穿各个城市、村镇。比利时交通不仅发达，而且管理到位，无论是汽车还是火车，车厢内设施齐备、干净整洁，车辆运行按时准点、井然有序。

比利时的公交车平均 5-10 分钟就有一趟。公交车站不大，都是一个带顶的、三面用玻璃围起来的“小屋”，里面有长椅，供候车人坐用。在“小屋”的玻璃墙壁上贴有公共汽车的交通示意图，乘客查找站点十分方便。公交车到站

后，人们依次由前门上车，持月票的乘客自行在前门旁的打孔机上打孔。公交车的车座用绒布包裹，车内有空调。如果想下车，就按一下安装在车柱上的黄色按钮，司机到站会停车，再按一下中或后门的红色按钮，车门自动打开，就可以下车了。

比利时的马路，机动车道、人行道、自行车道标志分明。机动车道是柏油路面，





人行道以青砖铺就，自行车道是一米宽的红色砖路，两边标着白色虚线。一切车辆、行人各行其道，遇到红灯均停下来。没有人、车擅自闯红灯——或许大家都清楚，谁不遵守交通规则，谁就没有安全保障。

比利时首都布鲁塞尔没有交警指挥交通，据说警察只有在特殊天气时，如下大雪、发生交通事故等情况下，才会出现在路口或事故现场。在比利时，一切交通秩序都由十字路口的红绿灯和界限分明的行道标志来实现。在没有交通指挥灯的路口，如果有几路车相遇，大家都是先停下来，让直行的车先走，转弯的车后行，很少见到堵车现象。

比利时的交通指示牌不但清楚、详细，而且数量多。主要道路都属于优先路，在优先路的前方路口竖有优先标志，而非优先路的路口都有让车标志。在居民区的路上停车，也有标志牌，写着 1/15 的是上半月不能停，写着 16/31 的是下半月不能停。

限速标志分城区和高速公路，城区一般限速为 60 公里 / 小时，高速公路为 120 公里 / 小时。城区让右的路段和倒三角让路的路段，车速分别为 30 公里 / 小时、5 公里 / 小时；城区外的环城路，标志上写着 RING(环路)。从环城路上到城区，标志上写着 CENTER(城区)。

比利时的铁路交通十分快捷，乘坐火车两个小时内，就可以跑完比利时全境。由于欧盟一体化，从比利时通往周边国家的国际列车也很多。在比利时的每一个火车站，可以随时购买国内去往任何一个城市的火车票；国际列车票可预定，也可以直接购买。比利时火车站的候车厅设有电脑大屏幕，随时向旅客显示列车去向和出入站时间、停靠站台信息。站台上，设有列车时刻表，还有小型候车室，透过小候车室四面的大玻璃，旅客可以直接观察火车是否到站。

(摘自 2017 年 7 月《城市公共交通》)



# 远离“高利率”非法集资 保护投资者合法权益

□ 穆杉霖

民间借贷只是一种普通的民事法律关系，但由于民间借贷交易不规范，缺乏监管等特点，容易产生各种纠纷，而引发刑事犯罪。“高利率”的民间借贷对于投资者具有致命的诱惑力，但由于投资者往往不具备专业的辨识、防范以及应对法律风险的能力，常常掉入别有意图的筹资者设计的陷阱而难以抽身。现仅从民间借贷转化为集资诈骗罪、非法吸收公众存款罪后，从投资者维护自身合法权益的角度，帮助投资者正确辨识非法集资，以最大限度防范投资风险，维护投资者合法权益。

## 一、集资诈骗罪的简要介绍及相关案例

《刑法》第一百九十二条：以非法占有为目的，使用诈骗方法非法集资，数额较大的，处五年以下有期徒刑或者拘役，并处二万元以上二十万元以下罚金；数额巨大或者有其他严重情节的，处五年以上十年以下有期徒刑，并处五万元以上五十万元以下罚金；数额特别巨大或者有其他特别严重情节的，处

十年以上有期徒刑或者无期徒刑，并处五万元以上五十万元以下罚金或者没收财产。

案例：2009年至2014年期间，被告人李某颜以在高州市、化州市、茂名市电白区的商场内经营服装生意及经营纪念币生意为由骗取事主的信任，以高额利息回报为诱饵，先后骗取了被害人的投资款。被告人李某颜将上述骗取的款项用于支付高额利息和“六合彩”赌

博，后由于资金链断裂便逃匿到湖南省临武县，被公安人员抓获归案。法院认为，虽然被告人李某颜诈骗的对象都是其认识的，但其诈骗的对象具有不特定性和广泛性，且人数较多，该行为符合集资诈骗罪的特征，李某颜的行为构成集资诈骗罪。后被告人李某颜因犯集资诈骗罪被判处有期徒刑十一年，并处罚金并退赔被害人损失。

## 二、非法吸收公众存款罪的简要介绍及相关案例

《刑法》第一百七十六条规定，非法吸收公众存款或者变相吸收公众存款，扰乱金融秩序的行为，是非法吸收公众存款罪。非法吸收公众存款的涉及民间借贷的具体方法有以下类型：其一，筹资项目不具有真实内容或者真实内容并非其主要目的，以项目名义非法吸收资金；其二，以投资入股名义非法吸收资金；其三，以委托理财方式非法吸收资金；其四，利用社会组织非法吸收资金。

案例：2004年至2012年9月间，方某华以投资“买码”、做架线工程、小区配套工程等为由，以月息3%至10%的高息诱使被告人张某琼、郑某成夫妇集资，二人见有利息差可图，即从2004年以来以月息2%、4%的利息向其

亲友及社会公众吸收存款，并将吸收的存款投资给方某华。共向51人吸收存款190次，吸收存款总额1499.2433万元。案发时张某琼、郑某成尚欠152.6万元未归还。案发后，张某琼、郑某成将欠款全部还清。法院认为，民间借贷行为是受法律保护的合法的民事法律行为，民间借贷所获取的资金是为了生产、生活或其他正当目的，不是为了进行货币或资本经营从中获利，民间借贷行为不能侵犯国家金融管理制度。被告人的“借款用途”是为了获取利息差，行为完全符合从事货币或资本经营而获利的特征，侵犯了国家金融管理制度，属非法牟利行为，不能认定为合法的民间借贷行为。

以上介绍了民间借贷涉刑案件的相关问题和风险，作为投资者应提高法律意识，充分认识到“高利率”所带来的风险，虽趋利避害是人之本能，但投资者往往不具有防范风险的经验和能力。因此在大额投资活动前一定要向专业律师进行咨询，委托专业人员为投资活动进行把关。下面简要介绍几招趋利避害之法：

（一）投资前需谨慎。作为投资者一定要擦亮眼睛保持警觉，当遇到许诺“高利率”“高回报”的投资项目，你

遇到的可能就是非法集资，切记不要被“高利率”所诱惑而血本无归。如无法对该投资项目的真实性和合法性进行调查，可以委托律师进行筹资人财产状况、筹资公司的企业情况等进行调查。

(二) 投资时应注意。为预防风险，建议投资者对筹资的单位或者个人有无还款能力、借款用途、诚信状况、个人信息进行调查，或者要求筹资者提供有还款能力的保证人，并由保证人在担保合同上签字，或提供与借款数额相当的担保物等。在筹资者可以提供的借款数额有相关价值担保的情况下，即使筹资者的借款行为被认定为非法集资罪，也不影响担保合同的效力，可以对保证人提起诉讼。在提供借款时还应当订立书面协议，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存。在对相关借款风险难以做出判断的情况下，建议向律师咨询，或委托律师起草有关借款、担保协议。

(三) 受骗后怎么办？如被害人未能通过刑事追赃、退赔途径弥补损失的，建议被害人或民间借贷权益的其他合法继承人可委托专业律师提起民间借贷诉讼。

由于篇幅限制，在此不做赘述。民间借贷具有灵活、简便、快速、收益率高等的优势，也利用了社会闲置资金，活跃了金融市场，投资者进行投资时一定要注意上述风险，委托专业律师对投资全过程进行介入、监控和处理。在此提醒也民间借贷的筹资者，高利润伴随着高风险，如超越了法律的底线，利欲蒙蔽了理智，必将会受到法律的严惩。

(作者系山东辰静律师事务所律师)



# 选择

□ 武立玮

大家好！我是来自济南公交的武立玮，今天我带来的演讲题目是《选择》。人生之路是由无数选择构成的，这些选择有大有小，小到早上吃什么，见人说什么；大到名与利，是与非，甚至是生与死。有这样一个年轻人，他的选择朴实而平凡，在公交车厢里遍洒真情，他的选择无私而坚定，在暴雨和洪流中擎起了一个个沉重的生命。他叫刘欣，是全国十大见义勇为好司机，今天，就让我们一起来见证一下，他的选择是什么。

对于一个年轻人来说，首先便是职业的选择。1999年，刘欣自驾校毕业，于2001年选择成为了一名公交驾驶员。说句心里话，做驾驶员辛苦啊！父母含辛茹苦养大的孩子，谁忍心让他们风吹日晒，终日奔波呢？不忍儿子日夜操劳，母亲始终不认可他驾驶员的职业。那天是母亲的生日，刘欣不能及时回家团聚，连电话也无法打通，母亲焦急的赶到车队，却被告知此刻儿子还在运营乘客的路上。虽然心里满是牵挂，母亲也只能落寞的转身，继续等待。直到夜幕降临，刘欣才一脸疲惫的收车回队，见到等待的母亲，他一脸愧疚，“妈，对不起……今天……我没有……”母亲不忍的叹着



气：“孩子啊，太苦了，妈心疼你啊……”刘欣紧握着母亲的手，坚定的说：“妈，我想做公交驾驶员，这是我的选择。再说，车队里谁不辛苦啊？开公交车，就算苦我也快乐！”是啊，就算苦我也快乐，这就是公交人的选择。选择很关键，但坚守实在不易。驾驶员的岗位看似平凡，却承载着常人无法想象的辛劳和委屈。正因为满腔的热爱，在服务工作中，刘欣从一个刚毕业的毛躁小伙儿逐渐成长为一名细心地驾驶员，将自己对乘客的爱作为最执着的选择。2003年的酷夏，烈日如火烧般的灼烫，在拥挤的公交车厢里，乘客们因难以忍受窒闷的空气而纷纷打开了车窗。刘欣已连续工作了三个小时，此时已是汗流浹背，嘴唇因缺水而干裂翻皮，但他却依然面带着笑容，

用一声声亲切的您好消解着乘客们焦躁的情绪。当车辆行驶至省中医时，一名女性乘客怀抱着孩子坐在了刘欣驾驶座后方，她们一上车，刘欣便观察到孩子头上有打针的痕迹，而那名女性也小心翼翼的捂着孩子的头，生怕被风吹到。看到这情景，刘欣默默地关掉了头上的风扇和身边的车窗，为了孩子能继续享受安全的襁褓，他让出了自己仅有的清凉。这一幕被刚上车的一位老人看在眼里，他被刘欣的举动深深打动了，特意站在刘欣身旁，用手中的扇子默默为刘欣扇着。到站时，老人激动地说，“孩子，你可别热着呀，我看着心疼！”送人玫瑰，手有余香，默默的付出不求回报，但爱是会传递的，这默默关切的举动此刻让公交车厢如沐春风，顿时清爽。

没有人天生灵魂就是高尚的，同样，也没有人灵魂始终是丑恶的。刘欣对待乘客亲切如家人的动力就是如此。看到行动不便的老人，他从不嫌恶，总是像儿子一样周到照顾；看到汗流浹背的农民工，他总是主动帮一把手，把他们负重的行李摆放整齐，获得周围乘客的尊重。但是，穿梭的车流，行色匆匆的人们有时也会对他报以误解的目光，甚至谩骂和殴打……哪有男儿不热血，哪有青春不冲动？而刘欣却总是把乘客放在第一位，即使没有获得应有的尊重，他也始终遵循着公交服务者的道德规范和职业操守。那天下午4点，刘欣驾车

途经山师东路，正准备通过绿灯路口时，一辆轿车突然从左侧变道驶出，横穿至公交车前方，刘欣急忙刹车，并不住询问有没有乘客因此受伤，连声道歉。此时，一位中年男子气势汹汹的跑上前来迎头就是一耳光，重重的扇在他的脸上，刘欣一时没反应过来，那人却还在继续殴打，口中狂喊：“混蛋！会开车吗！我儿子要是受伤了我就弄死你！”大家想想看，这件事如果发生自己身上，一个耳光带来的耻辱有谁能忍？可刘欣却没有选择还手，不仅如此，他还焦急的询问打人乘客的儿子有没有被碰伤，需不需要去医院做检查。经询问后才知道该名乘客的儿子只是受到了惊吓，但打人的乘客仍不依不挠的继续辱骂，引起了车内其他乘客的不满，“凭什么！去揍他！司机师傅，瞧他那挫样儿，最看不惯这种人！你不打我来！”车内群情激奋，有人报了警，于是，刘欣和这位乘客来到派出所接受调解。接警的是派出所所长，应对过无数此类情况，可刘欣当时的表现至今仍令他难忘。“民警同志，是我不对，刹车太急吓到了孩子，我会负责的，请别为难他的家长。”情况逆转，令所长倍感意外。而那位家长也逐渐冷静了下来，羞愧的说：“哎呀！是我不对，再怎么也不该揍你……你还手吧！我活该呀！”就这样，还没有调解，一场矛盾就由于刘欣的真诚而化解了，车厢里依然充满了笑声和温馨。

2007年7月18日的下午，一场突如其来的暴雨袭击了泉城，往日熙攘的街道在倾盆大雨中顿时化作了湍急的河流，而刘欣驾驶的18路车也由于熄火被滞留在经八路齐胸的水中。周围人群在无助的呼喊，眼见一吨多重的小轿车三五成群的被水叠在一起，摇摇欲坠的威胁着市民的生命。刘欣及时疏散了车上20多名乘客，背着行动不便的老人和孩子艰难的转移到前方安全的车上，当最后一位乘客成功脱险时，在水流的强烈冲击下，刘欣一个趔趄差点跪进湍流的水中。作为一名驾驶员，他已完成了保护乘客的责任和使命。而此时，雨声、水声、呼救声，刘欣的背后仿佛正在上演一幕末日降临般的惨景。一辆白色富康车随水流呼啸而过，一位10多岁的女孩在车内紧紧地抱着妈妈，惊恐的不敢睁开眼睛，她的妈妈大声呼喊着，“救救孩子！快救救我的孩子！”面对水中未知的危险，刘欣选择再次跃回水面，艰难的向轿车移动。他远远地向车内伸出双手，不住地安慰着：“别怕！我来救你们！”趟过齐胸的水面，刘欣用有力的臂膀跨住了孩子，扶起了女车主，艰难的将他们送到安全地点，转身继续救人。突然，一辆越野车随激流冲向刘欣的背后，他毫不犹豫的将被困人员推向安全车辆，自己却与死神在分秒钟擦肩而过。舍己为人，这四个字说起来容易，做起来却很沉重，这是危难之

中对人性的考验，而刘欣却在暴雨中用强壮的手臂擎起生命之门，撑起了一个个生命之重。他的手臂一直在举起，一直在举起……7个小时过去了，精疲力尽的刘欣救起了40多名市民，还奋不顾身的将30多辆小轿车安全转移……夜色阑珊，华灯初上，济南的夜晚再次恢复了平静，潺潺的泉水在路灯下闪耀着美丽，仿佛从没有那阵狂流，从没有那么汹涌。迈着疲惫的脚步，刘欣踏上了回家的路，远远看到家中暖暖的灯光，他笑了，虽然他只是一名普通的公交驾驶员，但他在危难之中的选择让多少人也能一样平安的踏上了回家的路程。

如果说钢铁的锤炼需要的是烈火，那么成为一名优秀的驾驶员需要的就是日复一日的无悔奉献和对待乘客的无限真情。全国见义勇为好司机，山东省五四奖章，济南市五一劳动奖章，7.18抗洪救灾特等功……这些荣耀无声的记录了刘欣作为一名优秀驾驶员无怨无悔的青春历程。“我的选择很简单，乘客的满意，家人的微笑就是我无穷的動力。”刘欣用朴实的话语向我们传达着他所做出的选择，那是一个公交人甘为乘客服务奉献的忠诚。让我们牢记心系乘客，服务一流的铮铮誓言，把乘客的满意时刻放在心中。用无悔的选择继续把公交人爱岗敬业、无私奉献的大爱践行！

（作者系济南公交四分公司工会干事）

# 静静的想念

□  
莫言

静静的想念你们，想念和奶奶在一起的时光，想念奶奶讲的故事，想念奶奶的唠叨，想念爷爷在我脑海中慈祥的模糊地样子，还有爷爷那顶很老式的帽子，想念外公外婆……静静的想念你们，只是留恋逝去岁月的温馨与甜美。

好久没有写了，这人，闲着闲着就懒了，什么也不想做了，大脑可能要生锈了吧，或许，真的是这样子了。

清明节又到了，没能回家，好几年了，想回家去看看你们的，可每次都没能回去。呆在宿舍，静静就这样，静静地想你们。我们这，这几天下雨了，不知你们那怎样，你们可好？

您离开我们已经好多年了，家人都很想你们，回家过年，大家聚在一起，吃吃喝喝，谈天说地，但总觉得少了点什么。家里的条件比起以前是好的得多了，可是你们却已经不在。出生在艰苦的岁月，受尽旧社会的折磨，好不容易社会好了么，你们又都不在了。

奶奶在的时候吧，我们总嫌您唠叨，一天大事小事都要说，那时的我们很不能理解您怎么会有那么多的话要说，等到我们兄妹长大，能够理解其中包含的意思的时候，您却已经不在。再也听不到您唠叨的声音了。

爷爷奶奶要是在的话该多好，家里



多了好几口人，要是你们还在，都可以和重孙们一起玩了。无论在哪里，看到老人，我都会想起你们来，太多的回忆，太多的思念。

还记得小学的时候，每天放学回家，奶奶都已经给我们煮好了可口的饭菜，别家的小孩都在找爸妈拿钥匙的时候，我们已经吃饱了。初中的时候，一星期回家一次，每次，我和哥哥回家，奶奶都特别的高兴，拉着我们问这问那的，生怕我们饿着，晚上睡觉冷着，姑妈她们给她买的好吃的，她都留给我们回来吃，要去学校的时候，吃的用的都往我们包里塞，那时候，真的很幸福。

放假回家，奶奶还给我们兄妹讲她们那几年的奋斗史，怎样度过那些艰苦的岁月，土匪怎么来抢人，抢东西的，

怎么集体劳动的，村里的小孩被老虎叼去，修护城河的艰苦……奶奶的经历，就是一本很厚的书，所有的苦难，所有的辛酸，用血和汗写成的一本书。

生在那样的年代，熬过那么些艰苦的岁月，一步步走向新社会，却已经疾病缠身，没福享受好的生活。

我们一天天长大，一天天懂事，等要好好孝顺她们的时候，老人一个个相继离开。那是一种怎样的痛苦。家里有个七八十岁老人多好，日子苦些也罢，只要和家人在一起，那就是最大的幸福。

在你们门前栽了好多的树，可惜气候干燥，雨下得太少，长得不是很好，活着的那几棵，也应该可以乘凉了吧，有时间，我一定会来看你们，希望你们在另一个世界过得很好。

静静的想念你们，想念和奶奶在一起的时光，想念奶奶讲的故事，想念奶奶的唠叨，想念爷爷在我脑海中慈祥的模糊地样子，还有爷爷那顶很老式的帽子，想念外公外婆。

在另外一个世界，你们一定又在一起了吧。

想念你们，静静的想念。

# 擦亮窗口 「赢」创城



公交车是城市的流动风景线，是城市文明的重要窗口。为进一步推动我市创城工作，展示公交形象，8月初，济南市公共交通总公司利用微信公众平台举办“凝聚创城微力量 公交文明随手拍”微摄影大赛活动。活动得到社会广泛关注，广大市民积极参与，踊跃投票达到111万余次，活动共有164幅作品入围评选，阅读量达94万余次。其中，参赛作品包含了画面精良、视角独特的佳作，全方位、立体化展现了创城过程中的济南城市文明现象。现刊发两幅作品，以飨读者。

(桑冉)



13号作品：《擦亮窗口“赢”创城》李国亮/摄



85号作品：《妈妈说我已经一米二了》宋宇铮/摄



图说

我们的  
价值观



真

真 誠 信 譽

自由平等公正法治

富强民主文明和谐

张新亮

积德

行善



喜在  
心头

舞阳张新亮作