

找差距知不足 学经验提服务

6月28日，汽车南站检票员楼杰在旅客提出有急事要求改乘时，不但未做好服务解释工作，而且态度生硬地拒绝了其改乘，造成旅客现场投诉，后经部门领导劝导沟通，其本人仍未意识到服务中的不足，最终导致该事件媒体报道，严重影响了车站文明窗口的形象，酿成了无法挽回的严重后果。为了让楼杰意识到以人为本、微笑服务的重要性，车站特安排其至公交36路跟岗学习，通过对标先进找差距学经验，零距离感受全国劳模陈霞娜的“五心”服务法，转变观念取长补短。

7月5日清晨，天蒙蒙亮，楼杰身披志愿者飘带，坐上了首班车6：00从联丰新村出发至国际会展中心的36路公交车，一路学习一路感悟，受益良多的他也用心记录下了自己的体会心得：

回顾在公交车上度过的这一天的点点滴滴，司机师傅的驾驶技术和行车过程中的细节处理让我很感动。在车辆与站台之间发现有积水时，他会放慢车速，避免候车的人被溅湿；每次到了距路口20米处，公交车总会做好停车让行准备，主动礼让行人和非机动车，“人人为我，我为人人”这些细节无疑增加了市民对公交司机的好感。当公交车开到老庙这一站的时候，车厢里几乎站满了人，这时有一位怀抱婴儿的女乘客上了公交车，耳边立即响起了“请把座位让给需要的乘客”的提示音，

敬业热情

7月13日上午10点多宁波仙芝楼的经理冒着高温酷暑来到外事旅游公司送来一面“敬业热情、技湛沉稳”的锦旗给该公司驾驶员翁裕平师傅。

仙芝楼公司租用外事旅游公司的车辆已有10年之久。今年的6月23-25日翁裕平师傅执行此次的福建灵芝基地三日游的运输任务，这也是他第三次为宁波仙芝楼公司提供用车服务。这次乘客是年龄在60-80岁左右的老年人，考虑到他们实际身体状况，翁师傅沿途多次进服务区，为让老人们适时调整身体，使得行使时间比平时多用了1个半小时。在整个服务中，他会习

热心师傅送痴呆老人回家——不拿报酬、不留电话

7月4日晚，阮兴磊师傅开车途径奉化方桥，在路上发现一位老人正趴在地上喝地沟脏水。热心的阮师傅立刻上前扶起老人，带着神智不清的老人家往车里走，给老人干净的水喝。阮师傅看着这个可怜的老人，试图和他沟通，却不知他在说什么，只能隐约能听见“新庄”，阮师傅抱着试试看的心态把老人往他所说的地址送去。

另一边，老人的妹妹陈阿姨发现哥哥离家一天万分着急，发动全家人一起寻找。当晚9点，筋疲力尽的陈阿姨看到哥哥安全回家，抱着哥哥就大哭。平复心情的陈阿姨想用钱感谢阮

照顾专座的乘客热心地起身让座，我赶忙上前帮那位女士收起婴儿车，扶她坐稳，并在终点站送她下车。

在终点停靠休息的间隙，我向司机师傅取经，谈话间得知他们要完成一天所有的工作至少要13小时，一坐上驾驶座，只有专注、紧张、忙碌、枯燥相伴。炎炎夏天，可他们不敢多喝水，就怕中途上厕所会耽误工作，有时想上个厕所都得憋到首末站；午餐或晚餐时，他们尽量10分钟内解决，只为能多出一两分钟来，眯上眼稍作休息，然后继续以百分百的专注，将每一个乘客安全送到目的地。除了安全行车外，他们还要照料乘客、看好票款，防止有人漏票、代刷优惠卡、投放残币……公交车司机们每天在路上，会遇到形形色色的乘客，而他们却丝毫不受无理乘客的干扰，始终保持全心全意为乘客服务的工作意识，用“五心”服务温暖乘客。

这次跟岗学习是对标先进、查找短板之行，更是转变理念、提升服务之行，通过这几天学做结合的观摩实践，楼杰深刻认识到了自己缺乏以人为本的服务意识和工作热情，他表示在今后的工作中，将珍惜自己的岗位，遵守规章制度，努力做好本职工作。同时，向身边优秀的同事学习，在服务过程中充分发挥自己主观能动作用，站在旅客的角度换位思考，从心做起为旅客提供满意服务。（汽车南站 楼杰 董超）

技湛沉稳

惯性地从客人手中接过行李箱码好；当老人上下车时，他会主动上前扶一把；看见客人上车，他总会微笑地打招呼……

短短的三天时间里，翁师傅与乘客们建立了良好关系，他们一致向翁师傅表示感谢，夸赞他驾驶技能好，乘坐安全又舒适，服务态度佳，亲似一家人。仙芝楼公司的经理也深受感动，特定制了一面锦旗表示感谢。当从客户手中接过锦旗时，翁裕平师傅只是笑着说：“这只是我应该做的事”。

正因为翁裕平师傅对自己高标准、严要求，用精湛的驾驶技术和服务内涵，赢得了客户的尊重和乘客们的认可。（外事旅游 董一鸿）

师傅，阮师傅回绝后便离开了。

因当天下雨，看不清车牌号，阮师傅也没留下姓名和电话号码，陈阿姨一家无法联系到阮师傅。于是陈阿姨通过宁波电视台“讲大道”栏目表达了对阮师傅的感激之情。7月9日，电视播出后，阮师傅才发现自己做好事不留名的事迹已上了电视台。

得知阮师傅的优秀事迹后，我公司为有这样的热心助人的出租车驾驶员，感到无比荣幸。这样正能量的事情，是值得我们全体人员学习的。（永安出租 胡潇滢）



NINGBO GONGYUN NEWS

主办：宁波公运集团股份有限公司

致新
致诚
致远

2018年7月26日

星期四 第9期

总第196期

电话：87190128

传真：87190138

公司召开2018年半年度工作会议

2018年7月12日、13日，公司在舟山璞缇海酒店召开2018年半年度工作会议，总经理王玉忠主持会议。

会上，王总经理首先对公司上半年生产经营情况作了简单回顾。随后，副总经理杨立君介绍了上半年客运生产情况。所属各单位、各部门负责人就所在单位和部门上半年主要工作和下半年工作安排进行汇报交流。党委书记孙敏钊就做好全国文明城市迎检工作、加强企业思想政治工作作了讲话。会议同时对公司2018年春运安全竞赛优胜单位进行了通报表彰。

会议最后，董事长赖兴祥进行总结发言，他首先肯定了各单位、各部门上半年工作所取得的成绩，随后就新形势下企业所面临的困难和问题进行了分析，并就做好下一步工作提出了要求：一是竭尽全力做好企业发展工作，要以强烈的责任感和敬业精神，扛住压力，抢抓机遇，勇于担当，敢于作为，努力推动企业转型升级；二是千方百计抓好增收节支工作，要切实加强财务管理，努力降低各项成本支出，持续推进经营结构调整和减员增效工作，不断提高资源运营效率和创利能力；三是着眼于未来发展，按照“巩固一批、发展一批、储备一批”的思路，全力推进江北二手车市场、宁波璞缇海旅游酒店、中心站二期地块征收、公运办公楼、西站二手车市场迁址等重点工程与项目建设，为公司下一步发展打下坚实基础。

公司领导班子成员，所属各单位、各部门中层正职管理人员、各控（参）股子公司正职委派人员参加本次会议。

（综合办公室 林驰烨）



“安比”来袭

根据市气象部门消息，今年第10号台风“安比”，7月20日以后逐渐转向浙江沿海方向。根据各级政府、行业对此工作部署，结合公司2018“三防”工作方案，公司“三防”领导小组紧急启动应急预案。

7月20日，公司“三防”领导小组要求各单位加强关注台风“安比”走向，按“三防”工作要求抓好落实，及早动员、及早部署、及早落实，确保防范无疏漏，责任无空缺。

7月21日下午，公司“三防”领导小组再次强调做好台风“安比”防范工作，并提出以下几点要求：1、各单位要组织好

公司启动应急预案

夜间“三防”值守人员，值守要按照“三防”工作要求，要以高度责任感，认真履行职责。2、各车辆单位，要对台风影响区域内在途车辆进行统计，及时发布安全告知和预警，要加强实时监控，严控车速。3、监控中心要及时发布预警和安全告知，要对影响区域内车辆行驶速度加强实时监控，坚决拒绝恶劣气候发生时车辆高速行驶及其他各类违法行为发生。监控人员要认真履行职责，拒绝离岗脱岗。4、各单位立即开展自查自纠，重点部位、重点岗位以及“三防”物资储存情况，应急措施落实情况。5、根据公司2018“三防”工作方案，（下接第3版）

绍兴汽运集团董事长金伟明、 党委书记车军强一行莅临我司考察交流



7月19日上午，绍兴市汽车运输集团有限公司董事长总经理金伟明、党委书记车军强一行莅临我公司考察交流，公司董事长赖兴祥、党委书记孙敏钊、总经理王玉忠、副总经理杨立君进行了热情的接待。双方就企业转型升级、旅游集散中心及运游结合业务发展、互联网技术应用等共同关心的问题进行了深入的交流、探讨。（综合办公室 林驰烨）

省交通厅安全检查组莅临汽车中心站检查督导工作

7月5日下午，省交通厅安全检查组在市交通委、运管局等相关部门领导的陪同下来到宁波汽车中心站，对安全生产工作进行检查，并在车站会议室组织召开了交流座谈会。

检查组一行实地查看了旅客进站安检、实名制落实情况；听取了中心站负责人关于进站旅客安检、反恐工作有关情况、实名制工作的运行情况以及建立各项安全生产制度、落实安全生产责任情况的工作汇报后，对本站安全生产工作予以充分肯定。

座谈会上，检查组要求，车站要继续按照“三不进站、六不出站”的规定，把好安全生产源头关，严格落实各项安全防范责任措施，精心组织安排，狠抓安全生产的隐患整改落实，保障交通运输安全生产形势稳定。

公司副总经理杨立君，安全机务部负责人陪同检查。

（汽车中心站 李佳）

汽车南站开展实习生培训

为了让实习生尽快适应车站窗口服务工作，熟悉车站环境及周边大交通，7月3日至7月6日，汽车南站对10名实习生举行了为其四天的理论和操作培训，同时结合服务岗位开展志愿服务，让新进实习生们在掌握基本业务知识和操作技能的同时，感悟志愿精神之所在。

本次培训通过制定培训计划，组织客服部业务精英，以集中讲座的形式就规章制度、安全作业、规范操作、优质服务、英语哑语等内容对实习生们进行了培训。授课人员以PPT的形式，通过深入浅出、通俗易懂的语言，结合岗位服务案例，让实习生们明确了自己的工作职责，认识到了窗口文明服务的重要性。同时，车站在培训后还对新实习生们进行理论及操作考核，以检验四天培训的效果。

通过培训，不仅增进了实习生们对窗口服务的了解，也增

强了大家的使命感、责任感，提高了客运业务水平，为更好地服务旅客打下良好的基础。（汽车南站 董超）



这个天气很热 这个夏天很凉

三伏天里，热浪袭人，为确保职工在高温期间的身体健康与生命安全，防止各类事故的发生，维护职工合法权益，汽车东站党政工联合开展以送清凉、送安全、送健康、强意识“三送一强”为主要内容的防暑降温送清凉活动。

7月25日上午，汽车东站党总支部书记、工会主席带领各部门负责人先后到客运站、北站、五金市场、出租公司、公交各调度点和车间看望慰问奋战在一线的职工，为他们送上防暑降温物资。每到一处，各领导都会特别叮嘱职工们一定要注意防暑降温，确保身心健康和生产生活安全，要科学合理地安排好作息时间，确保各项工作顺利开展。

此次慰问，透心凉，心飞扬，释放了职工们的夏日，激发了职工们的工作热情。大家表示，一定坚守岗位、认真工作，战高温、重安全、保质量、抓进度，确保完成各项任务。

（汽车东站 胡晴芳）

汽车中心站顺利召开职工代表大会

7月6日，汽车中心站第五届一次职工代表大会在站会议室召开，共有27名职工代表参加会议。

会议开始，工会主席首先宣读了公司工会换届选举文件、候选人员名单、换届选举办法以及换届选举唱票人、监票人、记票人名单，并表决通过。

会上，职工代表认真听取并审议了《汽车中心站第四届工会工作报告》以及《汽车中心站财务工作报告》。随后，会议

选举产生了新一届工会委员，以及公司第五届职工代表大会暨第四届工会会员代表大会汽车中心站职工代表。

会议最后，党支部书记宣布车站本届职代会圆满完成各项议程，会议始终贯彻公平、公正、公开的原则，充分发挥民主，各位职工代表认真履行职工代表的权利和义务，达到了预期效果，为全面推动车站各项工作周密开展奠定坚实的基础。（汽车中心站 李佳）

2018年全国中职汽修专业骨干教师培训班在宁波举办

2018年7月9日，由中国汽车维修行业协会、全国交通运输职业教育教学指导委员会汽车技术类专业指导委员会联合主办，中国汽车维修行业协会教育培训工作委员会、宁波智汇汽车运用与维修技术研究中心联合承办的全国中职汽修专业骨干教师培训班在宁波开班，来自全国各地50多所中职院校的近百名汽车类专业教师正式开始为期一周的培训学习。

培训开班仪式由中国汽车维修行业协会副秘书长、《汽车维修与修理》杂志社副社长兼总编于开成主持。中国汽车维修行业协会副会长张京伟，宁波市教育局职成教研室教研员闻达人，宁波市交通技工学校校长、宁波智汇汽车运用与维修技术研究中心主任陈忠群等出席开班仪式。

在开班仪式上，陈忠群校长、闻达人教研员分别致辞。接着，张京伟副会长代表主办单位发表讲话，他向参培老师简要介绍了中汽维协的基本情况、行业发展现状、中职汽修大赛的

基本历程以及今后大赛的初步设想，最后对此次培训提出了殷切希望和具体要求。开班仪式结束后，宁波智汇汽车运用与维修技术研究中心主任汪胜国副主任以《信息化条件下基于生产实践的教学模式的实践与应用》为主题，围绕六位一体的创新教学模式作了精彩的演讲。

本期培训班充分发挥了中国汽车维修行业协会教育培训资源优势，结合骨干教师的专业教学需求，开设了机械拆装、汽车故障诊断与排除、汽车底盘故障检测诊断与维修、定期维护作业内容和要求，车身修复技术，车身涂装技术的理论和实操课程。

此外，主办方还将以本次培训为契机，针对中职汽修大赛赛项如何优化、传统汽车维修教学、新能源汽车维修教学课程开发等，广泛听取和收集参培老师的意见和建议。

（交通技工学校 沈波）

防台防汛 我们时刻准备着

一波未平一波又起，送走一个又来一个。气象台报道，第10号台风“安比”将影响东部沿海，受本次台风影响，江浙沪等地可能出现强降水现象。杭州湾大桥排障中心根据预案尽快落实了防御措施，强化安全监管，研讨组织人员疏散转移，落实防台防汛等相关工作，确保台风期间各项工作顺利开展。

一是落实人员值班，及时上报防台值班表，对人员排班进行部署，确保人员充足无空缺的现象。要求人员24小时待命，手机保持畅通，做到随叫随到。二是对所有施救车辆进行柴油加注，并加强车辆设施设备维护保养，检查车辆雨刮器、车门、窗等，及时维修，保障施救车辆“拉得出，打得响”。三是对停车场全面落实排水防内涝及涉案车辆统一检查车门、窗，把财产损失降到最低；且做好门岗人员转移工作。四是切身做好施救人员自身安全防护工作，控制车速注意行车安全；在恶劣天气影响下落实施救现场后方有车辆做好警示工作，避免次生事故发生。

杭州湾大桥排障中心抱以“宁可防而不来，不可一次漏空”的态度，通过全员的努力，成功应战“安比”的考验，在简单而不平凡的工作中贡献自己的一份力量。

（急救中心 夏盛）

简讯

◆7月9日，宁波交通技工学校第二届创业团队开工典礼顺利举行，创业学生代表与校长签署了学生创业园创业团队入驻协议书。（沈波）

◆7月19日，宁波外事旅游汽车有限公司与象山县城城乡公共交通有限公司开展信息交流、学习活动。（董一鸿）

◆7月25日，汽车南站开展以“清凉度盛夏 关怀伴旅途”为主题的夏日送清凉活动。（董超）

（上接第1版）各单位要落实好“三防”应急人员和应急车辆，确保政府、行业抢险任务来临时拉得出。6、各单位要严格落实各类信息及时、准确上报，不得瞒报，迟报，不报。

随着台风临近，公司安机部于21日晚对各单位重点部位、重点岗位开展督查工作，发现存有安全隐患的，要求其立即整改，确保下属各级“三防”应急工作措施与责任落实到位，确保“三防”车辆，人员，设施及物资落实到位。

通过本次应急预案的启动，有效避免事故的发生，切实保障了公司生命财产安全，确保公司安全生产有序进行，也验证了股份公司应急处置能力，同时进一步强化了“三防”应急工作的组织领导，进一步完善了“三防”工作体系，为今后开展“三防”工作打下了夯实基础。（安全机务部 任慈栋）