

# 神馳

忠诚勤勉  
敬业奉献

湖南龙骧神驰集团主办  
内部刊物 免费交流

月刊 本期四版

第 17 期

网址: <http://www.hnlxsc.com>

2014 年 1 月 12 日 星期日

## 集团公司召开二届二次董事会

2013 年 12 月 24 日,湖南龙骧神驰运输集团有限责任公司第二届董事会第二次会议召开。出席本次会议的公司董事有:袁俊、胡滨、段学军、罗建文、胡太勋、汪景林、李载良、罗辉进。列席会议人员有:市国资委党组书记、主任黄岳山;集团公司监事会主席李宏伟、董事会秘书李渡江。会议研究了集团公司 2013 年工作报告、物流发展报告、2013 年利润分配等内容。

会议首先认真听取了胡太勋总经理代表经理层所作的 2013 年工作报告。会议认为,2013 年龙骧神驰集团把握“调整转变”的总基调,扎实做好“四篇文章”、“五项保障”,全年目标基本完成,安全基本平稳,收入基本持平,物流初具雏形,管理不断规范,房产稳步推进。同时,集中力

量处理了几件难事(龙骧金城项目、368 户租户处置、门面住房拆迁、班线矛盾),做了几件好事(员工体检、增资、换装、食堂、改造维修车间、组建四个俱乐部),办了几件大事(换届、合并、冷水铺货站建设、车站改造、成立旅行社)。会议对集团公司 2013 年工作予以充分肯定。会议指出,集团公司当前面临客运市场下滑、投资项目较多、资金压力较大等问题,必须引起高度重视,在今后的工作中认真研究解决。

会议听取了罗辉进董事所作的《关于物流发展的情况汇报》。会议对集团公司物流实施机构整合,加快冷水铺货站建设,争取公路用挂节能减排项目、升级物流资质、推进城市综合物流园项目给予充分肯定。会议明确,停止与九一公司合作,

重点推进城市配送综合物流园项目。2014 年,冷水铺货站运营创效。

会议听取了李载良董事所作的《2013 年度利润分配方案(预案)》,同意 2013 年度公司按 15%的利率(税前)进行股本分红。

会议听取了汪景林董事《关于 2014 年对在岗员工提待的建议》,会议同意 2014 年按 8%左右的增资幅度加到员工绩效考核的资金里面去,逐步形成员工的活工资增长,固定工资相对稳定的收入分配模式,为员工努力工作提供动力。

会议同意袁俊董事长提出的增选公司董事建议,有关手续按公司《章程》办理,经股东(代表)大会通过生效。

会议还研究了参与临湘市出租车经营事宜。(集司办)

## 集团公司举办学习党的十八届三中全会精神专题讲座

2013 年 12 月 2 日下午,集团公司党委在泰和大酒店二楼多功能会议厅,举办了党员领导干部学习党的十八届三中全会精神专题讲座。市委讲师团主任李桂华教授以《新形势下我国全面深化改革的纲领性文献》为课题,对党的十八届三中全会审议通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》进行了专题辅导。讲座从深刻认识改革开放的伟大成就、宝贵经验和重大意义;准确把握全面深化改革的鲜明特点、总体思路、战略部署和主要任务;重点关注《决定》的重要看点、突出亮点和群众期盼的改革热点问题等三大方面进行了全面解读

和重点阐述。最后,李教授以深化改革只有进行时没有完成时;我们既是改革的亲历者、受益者,也可能是利益的受损者;要把思想、行动统一到中央决策部署上来等三个观点,圆满结束了辅导讲座。本次专题讲座由集团公司董事、党委副书记汪景林同志主持,集团公司中层副职以上管理人员、三级单位党政正职、司属各二级单位党群科科长、办公室主任、人力资源科科长

等 106 名党员领导干部认真聆听了学习讲座。(姚传军)



12 月 6 日下午,龙骧金城商场部分招商项目签约仪式在格兰云天五楼华泰厅举行,湖南中道投资有限公司董事长

## 龙骧金城商场招商项目隆重签约

劳文武、集团公司总经理胡太勋分别致辞,集团公司董事长袁俊及其他在家的领导、相关部门负责人、运通商业城负责人,中道公司全体股东出席。签约仪式由集团公司副总经理张怀国主持。

龙骧金城商场部分自 2011 年开始由运通商业城进行招商,期间运通商业城克服

了原 368 户租户遗留问题的处置带来的压力,以及商业布局调整及市场饱和等不利因素,积极与德赛商业广场一楼、负

一楼的合作伙伴——湖南中道投资有限公司多次洽谈,并利用德赛商业广场优势资源与龙骧金城商场有机结合,带动龙骧金城商场部分项目的启动。

仪式上,运通商业城经理李辉、湖南中道投资有限公司董事长劳文武分别代表各方在龙骧金城、德赛一楼、德赛负一楼三份合同上签字。签字完毕,双方领导合影留念。

龙骧金城商场部分、德赛一楼、德赛负一楼合同签订,给集团公司带来近 7 千万的租金及管理费收入,为企业注入强有力的动力。

## 2013 年度集团和各主要客运、站务单位安全绩效考核获得“优秀”

2013 年 11 月 26 日至 12 月 4 日,由市交通运输局和市运管局组成的考核检查组对集团和各主要客运、站务单位开展了 2013 年度安全绩效考核检查。集团副总经理许峰、安全机务部长王玲以及客运站务单位主要负责人全程陪同。

在 12 月 4 日召开的考核讲评会上,检查组对集团 2013 年没有发生一般以上责任事故给予了高度评价,对安全生产标准化达标建设、安全教育和培训等各项安全活动的开展

等给予了充分肯定,集团公司、客运分公司、巴陵客运分公司、站务分公司(岳阳汽车站)和洞庭站务分公司(洞庭汽车站)考核全部达到“优秀”,另外外联站、五里牌社会客运站和巴陵汽车站考核也被评为“合格”。同时,检查组还指出了我在安全管理上存在的一些主要问题:一是客运单位安全基础工作有待加强,驾驶员、车辆档案内容要规范和齐全;二是安全生产监督检查、隐患排查出的问题和隐患要及时作出整改;长途客车违反“夜休令”

现象突出;安全管理人员“六查一交待”没有很好的落实。二是站务单位要规范车辆安全例行检查工作,要做到每天必检每合车上的安全设施设备;要落实旅客安全告知制度;要规范安全生产监督检查、隐患排查治理工作和车辆出站检查登记制度以及“三品”查堵工作。三是要进一步完善安全经费提取和使用制度,要建立经费提取和使用台账,做到经费规范使用和专款专用。

集团副总经理许峰在考核讲评会上作重

要讲话,他首先代表集团感谢检查组对我司安全工作的关心和指导,同时要求各客运站务单位对检查组提出的问题要立即进行整改。同时,他提出:一是要持续推进安全生产标准化达标建设;二是要狠抓安全教育培训,提高驾驶员和从业人员安全意识;三是要加大源头安全管理力度,严格落实“三不进站、六不出站”管理规定;四是要落实动态监控制度,严格处理违法违规行为;五是要加强安全绩效考核,进一步规范安全管理。(安机部)

12 月 4 日上午,省国企改革办常务副主任、省国资委副主任张美诚一行四人在市国资委主任黄岳山、副主任曹冠军陪同下莅临我司调研国企改革情况。集团董事长袁俊、总经理胡太勋、副总经理李载良出席汇报会。

李载良副总经理代表集团汇报了集团公司改制三年多的总体情况:改制前集团总资产 2.575 亿元,现 3.68 亿元;改制前年收入 8 千万元,现年收入 2 亿元;改制前年上缴税金 120 万元,现年上缴税金 1300 万元;企业利润由改制前亏损扭转为年利润 1200 万元,员工收入年均增长约 20%左右,集团改制成为岳阳市国企改革的成功典范。袁俊董事长结合企业实际,向张美诚副主任反映了两个大的方面问题:一是改制遗留问题难以处理,如物业移交、多拍资产返还等;二是改制后企业发展得到政府政策支持较少,有边缘化的趋势,如校车、公交车、出租等其他形式运输业务拓展等。

张美诚副主任在听取集团汇报后,提出四点意见:一是充分肯定集团改制工作和改制后取得的成绩,从全省的角度来看,神驰集团的改制也是成功的典范,主要表现在企业发展、机制创新、员工受益三个大的方面;二是改制遗留问题是一项综合工程,需要从政策层面加大配套、协调解决。省国企改革办将认真听取各方面意见,加大力度,尽快出台相关政策;三是建议岳阳市国资委、市交通局等相关部门关注改制企业发展,同时,企业要更多的找市场,在市场中寻求新的经济增长点;四是坚持体制机制创新,进一步激发企业活力,创造企业新业绩。

市国资委有关科室负责同志参加调研。(集司办)

## 全国交通安全日启动仪式在洞庭汽车站隆重举行

2013 年 12 月 2 日是全国第二个“全国交通安全日”,今年的主题是“摒弃交通陋习,安全文明出行”。12 月 2 日上午,岳阳市“12.2 全国交通安全日”主题宣传启动仪式在洞庭汽车站前广场隆重举行。市公安局、市文明办、市交警支队、市安监局及洞庭汽车站等单位领导及客货运企业、驾校、文明交通志愿者代表 300 余人参加了启动仪式。

启动仪式上,市文明办向广大市民发出文明出行的倡议,企业代表作了表态发言,市交警支队负责人作重要讲话;随后 300 余名参加启动仪式的领导和志愿者聚集洞庭汽车站候车大厅观看相关文明交通碟片,向旅客发放资料。通过此次启动活动,起到了动员宣传、大造声势、强化责任的作用,为营造安全、畅通、文明、和谐交通环境奠定了良好基础,有力地促进了我市交通管理工作。(洞站办)





## 省运输行业专家莅临客司 审查验收安全标准化建设工作

2013年11月28日下午,省交通厅副厅级干部李金海,省道协秘书长黄海滨,省道路运输局安全科科长李煥社,湘高速总经理侯建林,市道路运输管理局副局长易汉湘、安全科科长刘超平等一行8人,在集团公司副总经理许峰陪同下莅临客司,审查安全运输生产标准化工作。

在本次审查中,专家组按照安全生产标准化达标评级标准,通过查阅资料、现场检查、召开驾驶员座谈会等方式对安全管理、安全设施、消防安全、职业健康等16个方面127项内容进行客观、公平、真实地评价。检查过程中,客司湘高速公司、旅游运输公司及安全、企管、运输、人力资源、信息监控、办公室等相关科室认真做好各项查评所需资料,详细解答专家组提出的各项

问题,通过沟通交流评审工作进行顺利。最后,评审专家组成员对检查情况进行了通报,客司以总分928的优异成绩完成验收。李金海指出,岳阳客运公司对安全标准化工作非常重视,机构健全,工作扎实,管理规范,安全标准化工作符合国家二级安全质量标准化要求,取得了省内运输企业安全达标审查排名第一的好成绩,建议其他地、市兄弟单位来岳取经、借鉴交流学习。客司经理李岳怀代表公司对省、市领导和专家提出的建议进行了积极表态,并表示将以此为契机,进一步加强安全标准化工作,争取使公司的安全管理工作再上新台阶。(曾远征)



## 运通房地产公司召开龙骧华城 项目营销提报会

12月3日,龙骧华城项目营销代理公司提报会议在集团公司六楼会议室召开。会议由集团公司副总经理张怀国主持,集团公司总经理胡大勋、党委副书记汪景林、副总经理李载良、罗辉进、工会主席李宏伟以及纪

检监察、财务部、企管部、项目建设部负责人、运通房地产公司班子成员担任提报会评委。会前,运通房地产公司通过实地考察和调研,从众多报名企业中精心挑选出八家专业营销策划代理企业作为候选单位。会上,八家候选单位的营销策划队伍分别通过精彩纷呈的多媒体演示和热情洋溢的口头解说,向在座的评委展示了他们企业各自的特色和实力,对我司龙骧华城项目进行了精准、合理的销售市场定位和分析,为龙骧华城后段的策划和营销工作出谋划策、各出新招。提报会评委们认真地听取了他们的发言,并给予了严肃而中肯的评分。(运通房地产办)



## 洞庭汽车站建新补票点顺利迁址

2014年元月1日早上6:00分,洞庭汽车站第一辆班车驶入新设在君山区挂口地段的稽查补票点接受检查,一大早就蹲守在君山挂口补票点的洞庭站务分公司经理朱万球、副经理李世爱率领相关人员向司乘人员致以节日的问候,要求各经营车主自元月1日起进入君山挂口检查点接受检查。这标志着原设在建新的补票点成功迁址君山挂口。

据悉,为确保君山补票点元月1日顺利迁址,洞庭站务分公司于12月31日召开专题会议进行部署,并给每位司乘人员、承包车主下发了迁址通知。迁址第一天,该稽查补票点秩序井然、稽查有力,站外收入颗粒归仓。(洞站办)

12月30日,岳常高速正式通车,洞庭汽车站部分班车自建新农场七监区地段进入岳常高速,原建新补票点因在高速路口较远处不能适应管理需要。为确保收入不流失,洞庭汽车站12月初就多次研究该补票点的重新选址,并多次到君山区沿途查看、选址洽谈还多次向当地管理部门衔接取得他们的支持,最后确定下来。



“仅仅大半年没来乘车了,联运汽车站怎么变化这么大?”这是一位前往益阳大通湖的旅客在该站售票窗口购票时向售票员的问话。

现在联运汽车站确实是今非昔比。就连联运汽车站的员工也想不到,2013年变化太大了:

两家融一体:我们拥有一个共同的名字——龙骧神驰,工作环境大大改善,员工待遇大幅提高;

旧貌换新颜:过去的联运站已不复存在——焕然一新,提质改造基本完成,站场形象全面提升;

联运汽车站是我市城区唯一一家二级客运站,距岳阳火车站仅300米,站场面积近4000平方米,有进站客运车辆125台,日发班290趟次,通过多年的发展,该站已逐渐成为了岳阳市城区重点客运站场之一,为满足广大旅客出行提供了便利条件,创造了较为理想的社会效益。但由于历史原因和条件所限,以前的联运汽车站存在着站场功能布局不合理、站场设施设备陈旧老化、站场标识牌不明显、各类现代化及信息化管理设备缺乏等诸多问题,给站场的规范化管理增加了难度,给站场安全生产带来了隐患,同时也难以满足车主和旅客日益增长的服务需求。

2013年元月,联运汽车站正式由洞庭汽车站托管,在托管期间,洞庭汽车站以

“服务旅客、方便群众”为出发点和落脚点,围绕“转型、精细、升级、创新”的工作思路,对联运汽车站就管理、服务、安全、站场改造以及创收亮点进行了多次专题调研和研究,特别是自2013年7月份正式并入洞庭站务分公司后,为打造精品车站,更好地服务群众,不断提高效益,分公司领导按照湖南省交通运输行业主管部门提出的“一手抓新站建设、一手抓老站提质改造”的建设理念及《湖南省道路客运站级指标规定(试行)》等要求和标准,在取得集团公司和省市运管部门的大力支持下对联运汽车站站场进行了为期半年的提质改造:一是拆除原汽车站办公楼、修理厂,新建办公楼、安检台、修理车间,规范车辆安全例检和合理布局下客、待发、发班等功能区域,真正做到人车分流、确保站场安全;二是改造修缮了候车室、售票厅,增设相关设施设备,为旅客提供舒适的候乘环境。三是出站口(门头)进行改造,进出站口进行了调换,提升了站场形象。四是更换标识牌,增设电子显示屏,添置相关服务设施,美化了站场;五是添设站场信息化管理设施设备,提高了站场现代化管理水平。

如今的联运汽车站,让广大旅客耳目一新;在新的一年里,联运汽车站还将对站场设施设备进行逐步完善,全面实施“关门服务”,并争创2014年群众满意客运站站办。

(洞站办)

## 巴客道路运输证年审工作有序进行

从12月18日开始,巴陵客运分公司已经开始着手准备道路运输证年审工作,截止到26日,已收取67台车的所需资料。道路运输证年审所需资料较多,但是巴客运输科的员工耐心接待、微笑服务,对于经营业主所差的资料进行解说、帮忙复印,实实在在为经营业主们服务,也得到了经营业主们的微笑好评。(巴客办)



## 我的工作感悟

“神驰”本来对于我是个陌生的词,陌生的环境。通过这段时间亲身体验,我觉得神驰就是个和谐的大家庭。大家都在不同的岗位,有着不同的职责,但却都有着共同的目标,把神驰当做自己的家,把神驰的形象当做自己的形象,努力让“她”越来越好!

我的岗位是神驰车站的直接形象,“站务员”,我们的一言一行都影响着顾客对车站的态度、想法。这对于我自己的工作有着一定的压力,怕一不小心没有做好会影响车站形象,怕给车站带来麻烦,可以说这也是让我对工作更加努力 and 细心的动力吧!

每一天上班我都是提前给顾客烧好开

水,搞好卫生,然后带上热情的笑容,用温柔得体的声音念广播给顾客温馨提醒,这样的工作简单又不复杂,却可以学到很多东西,每天面对不同的顾客,不同的年龄、不同的职业,甚至可以说不同的性格的顾客,不管对方有多刁难我都用最平和的语气,最热情的微笑来面对。

这是一种锻炼,然而这种锻炼真的会使我成长,会磨练我性格的棱角,我会成为一名合格的神驰人。我也会慢慢成为让我自己都欣赏的人。是神驰给了我这份工作,是神驰给了我锻炼的平台,我感谢神驰公司给了我机会!(姜兰)



## 集团公司召开信访回复工作会议

11月25日上午十点,集团在六楼会议室召开信访回复工作会议。市运管局投诉处罚中心副主任曾四新、客运所副所长汤卫喜、站场办主任周智勇、集团运输生产部以及所属各客运、站务单位相关负责人、信访工作承办人等参加会议,会议由运输部部长周志成主持。

会上,周部长就如何充分接受社会舆论监督,认真及时做好信访回复工作,进一步改进服务质量,向运管局的领导介绍了我们的主要做法:一是集团公司及时出台了《关于认真做好信访回复工作的通知》(湘龙神运[2013]78号)文件,要求首

先各单位、各级领导特别是一把手高度重视旅客的咨询投诉事件,切实加强领导,落实责任。集团公司年终将对各单位的旅客信访投诉处置时效性和满意率的情况进行检查,并纳入各单位班子成员的绩效考核。其次各单位要指定相关科室统一受理咨询和服务投诉,明确一名领导负责,确定承办人,做好相关记录。二是及时做好信访处置。各单位接到旅客信访或投诉后,要认真进行研究,形成文字处理意见,落实处理措施,并在限定时间内电话回复咨询投诉人,以期取得投诉人的谅解与支持,避免同类投诉反复发生,同时将处置

情况形成书面回复材料报运管局客运所。三是运输生产部针对广大旅客投诉咨询的“热点”问题,及时与相关单位认真进行分析研究,出台相关措施,不断改进员工工作作风,强化司乘人员的服务意识和水平,全司上下齐心协力,尽职尽责,尽善尽美地做到让广大旅客群众满意。

出席会议的运管局领导对集团为做好信访工作作出的努力表示充分肯定,对集团各级转变工作作风,不断提高服务水平表示高度赞赏,同时,对如何搞好今后的信访工作提出了建设性的意见和建议。(李 颖)



### 短讯

市运管局于2013年11月26日对站务公司2013年度《汽车客运站安全生产绩效考核》进行了评估考核,集团公司副总经理许峰陪同检查。考评小组采取“听、看、查、评”相结合的方式,对我司站场安全生产管理目标考核工作深入现场检查,并对安全生产绩效考核内容逐项检查。在查阅资料和问询后,小组对站务公司安全会议、安全生产工作例会、安全宣传教育培训等工作表示满意,对站务公司2013年度的安全生产工作给予了充分肯定。(吴立中)

12月26日上午,省安监局熊军源处长一行来到我司进行GPS监控和三季度安全生产工作检查。市运管局副局长易汉香、集团副总经理戴文力、许峰等领导陪同检查。检查组来到巴陵客运公司GPS监控室,认真询问了该公司GPS运行情况,并仔细查看了台账记录,检查组还对洞庭汽车站元旦、春节期间安全生产准备工作进行了询问和察看,并给予了充分肯定。(信息中心、巴客办)

12月13日,龙骧神驰篮球队在岳阳经济技术开发区首届篮球联赛中勇夺第三名。本次比赛分为两个阶段,共有43支队伍参赛。在第一阶段的比赛中,我司篮球队一路凯歌,以绝对的优势获得企业组第一名。第二阶段比赛中,对于实力增强,在各参赛队普遍请外援的情况下,我司球队坚持全部由公司员工参赛。队员们团结作战,顽强拼搏,最终夺得总决赛第三名,成为众人心目中真正的冠军。本次篮球赛赛出了龙骧神驰人的风格,打响了龙骧神驰企业品牌。(集司工会)

11月21日联运物流公司总支委员,各基层单位支部书记在冷水铺货站会议室召开了一次别开生面的民主生活会,集团公司副总经理罗辉应邀出席。

会上,总支书记张永革组织学习党的十八届三中全会会议精神,按照《党章》规定开展批评和自我批评,寻找自己工作中的不足之处,改进工作作风,大家相互交流点评,坦诚相见,统一了思想,明确了目标。集团公司副总经理罗辉提出要求:一是认真对待这次民主生活会,增加工作信念,明确发展目标;二是改变工作思路,推动物流工作发展。(联运办)

12月5日下午,站务公司召集总支委员及3个党支部书记召开了十八届三中全会会议精神宣贯专题会议。总支书记刘早南在会上就如何贯彻落实咱们老百姓当前所关注的热点问题提出要求:一是要求各个支部要迅速组织党员、入党积极分子集中学习会议精神、领会会议精髓。二是要求各个支部委员要做有心人,要接地气,时时刻刻了解职工所思所想。(冷凝芳)

12月11日下午,客运分公司在本单位二楼会议室召开了学习党的十八届三中全会精神学习会,学习活动由余泽志同志主持,客司机关所有科室长、二级单位副队长及以下员工参加了学习。(客司办)

12月18日上午,汽车东站党支部组织全体党员及部分员工开展党的十八届三中全会精神学习宣贯。此次宣贯由东站党支部书记刘宁华主讲,会上,学习了题为《新形势下我国全面深化改革的纲领性文献》的宣贯内容,并结合工作和生活实际重点阐述了《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》中的重要看点、突出亮点和群众期盼的改革热点问题。(钟 璞)

12月19日上午,运通商业城与临街10户租户顺利签订了门面租赁合同,根据合同约定,5年之内10个临街门面共计可增加经营收入36万元。(王蕾)

12月30日,岳常高速正式通车,岳阳洞庭汽车站发往张家界、吉首、凤凰、常德、桃源等旅游景点班线将缩短2小时运行时间。(洞站办)

## 湘运驾校举行教练员技能大比武

为了丰富企业文化,提高教练员的职业技能,湘运驾校于2013年11月29日举行了“教练员大比武”。比武分为理论考试、口头授课、实际操作三项。

首先在电教室里进行了教练员文化理论考试。考试题目以抽签的形式进行,抽到的考题为场内训练项目,再针对该训练项目编写一个教学教案,最终,朱文林在该项目拔得头筹。

接下来,教练员对教案编写的内容进行口头陈述,要求教练员既讲述得通俗易懂,又能充分表达重点,让学员在最短的时间内掌握技能。经过评比,彭劲松荣获“口述”项目第一名。

争夺最激烈,也是最有看头的比赛项目——实际操作。实际操作有三项内容:侧方位停车、倒车入库、上坡起步和定点停车。最终,黎济明获得了实际操作第一名。

比赛通过评委综合评分,评选出总成绩第一名,吴武昭获得此殊荣。(徐 敏)



## 爱心车票 助老人返乡探亲

11月29日上午10时许,寒冬的阳光普照大地,温暖着心窝。从站前坪走过来一位面带愁容、步履蹒跚的白发苍苍老太太,现场工作人员黄臻见状立即上前关切地搀扶着,老人看到身着制服的“救星”随即停下脚步,开始诉说起自己的困难来。

原来老人家住在八字门社区,老伴去世多年,膝下无儿无女,没有经济来源,仅靠政府的救济金过日子。昨天老家南县麻河口打来电话,说家中唯一的老兄出了车祸,急着想回乡探望亲人,可车费不够,只

好来车站求助。

得知此情况,车站领导高度重视,决定对她进行帮助。当即从爱心募捐箱内拿出一百元为老人购买车票,并将剩余的钱交给老人路上使用。随后,亲情服务人员将老人搀扶到重点旅客候车区,为老人泡上了一杯浓浓的热茶,现场人员赶紧上车与司机做详细交接,让司乘人员对老人给予重点照顾。“谢谢你们,你们是大好人,真是太感谢你们了”,老人拿着爱心车票,在工作人员的热心搀扶下,顺利地路

上了返乡探亲的班车。

一直以来,洞庭汽车站始终秉承“亲情服务”的理念,竭尽所能地帮助困难旅客,给他们送去温暖与关爱。车站五本厚厚的“旅客留言簿”上满满的记载着工作人员的好人好事和旅客的感谢留言,其中大都是旅客发自肺腑的感激之言,也有社会对她们的认可与肯定。工作人员用自己的行动温暖着身边的人,为社会传递着更多的“正能量”。(韩宁)

## 诚心奉献 客运事业

——记社会客运站站长颜爱民

颜爱民2010年6月企业改制后竞聘在站务公司社会客运站担任站长。4年期间他把社会客运站当作自己的家,一心一意扎根车站,怀着对客运事业的无比忠诚,4年如一日为群众提供安全、舒适的客运服务,在平凡的岗位上用执着信念抒写了一段段奉献的旋律。在他的带领下,社会客运站被集团公司授予“先进生产单位”称号,被站务公司多次评为“春运工作先进集体”,他本人2012年被市交通运输局评为“十行百佳”荣誉称号。

一颗心真不真,做人做事实在不在,旅客一眼就能看出来。为旅客及时解决问题、与旅客换位思考,从旅客最需要的服务做起,这是颜爱民作为一名共产党员在服务旅客过程中的遵循理念。

社会客运站是一个开放式的车站,硬件条件差,工作环境恶劣,晴天一身灰,雨天一泥,极端天气中总

能第一时间看到颜爱民指挥车辆和旅客进出车站。不知多少次,盲人旅客被他牵引到目的地。2012年11月一名身患痴呆的平江老人与家人走失。颜爱民发现后,及时将他引导到办公室,安排同事与他攀谈,自掏腰包为老人购买食物,通过多方查找帮助老人找到了亲人。在多年的客运工作中,不管是单位工作,还是其他琐事,只要是能帮得上忙的尽量帮忙。“小服务不嫌其小,大服务要求更高”。颜爱民认为在小事上替旅客多想一些,在工作中灵活一些,不仅是对服务工作的充分重视,更是以细微处的关怀和对人的需求的尊重以获得广大旅客的理解和支持。

改制后的社会客运站,颜爱民同志克服人员少、工作头绪多的困难,一个人兼做多项工作,认真处理好车站的各项事务,不等不靠,下功夫去管理、去服务。对客运工作,颜爱民要求

员工做到“四个坚持”,即:坚持把小事做成精品,把重复做成精彩,把服务做成超值,把细节做到极致。在他的领导下,社会客运站充满了干净舒适、温馨惬意的氛围。走进车站,站场地面干净整洁;站场秩序井然有序;临时候车室,温馨舒适;走进旅客服务区,工作人员微笑相迎,还不时叮嘱旅客小心、慢走,处处让旅客感到舒心愉快。

安全是客运服务工作的基础。颜爱民每天都要对站场内的各种设施设备进行自查、维护和保养。为了节约开支,他总能亲自动手去维修,不但给车站省下不少修理费,也让员工看到了一个身体力行、能说会干的站长。虽然颜爱民对员工工作上的要求很高,每天都严格的考核,而对员工的生活又比较关心,非常人性化。这使得社会客运站同事间的氛围非常和谐、轻松,员工们对他由衷的敬佩。(王 璞)



### 情满车站

来到车站上班的第二个月,我就迎来了站务公司客流量仅次于春运的旅客高峰期,“十一黄金周”。

今年我的国庆长假与往年轻松舒服的国庆长假截然不同,整个“十一黄金周”给我的感觉就是时间紧,事情多,忙碌辛苦却又充实。每天当我穿上漂亮得体的制服,穿梭在车站的每个角落和人群里时,一种神圣的使命感油然而生,看着一个个归心似箭的旅客们,我心里唯一想着的就是:怎样做才能竭尽所能,帮助那些急需帮助的旅客们,好让他们个个都能安全顺利的到目的地。于是积极的帮老人买票,帮带小孩的妇女抱小孩,冲牛奶,帮行李较多的旅客拎行李送到车上,搀扶腿脚不方便的旅客,每当帮助完一位旅客,看到他们向自己投来感激赞许的目光时,一种满足与成就感不禁油然而生。这时我也才真正体会到了自身的价值和意义,并再次深切体会到人间自有真情在这句话的真正涵义。

国庆期间的一个下午,站在车站售票窗口旁边的我,还是和往常一样面带微笑热情的迎接着南来北往蜂拥而至前来购票的旅客们,突然有一个年轻人神情引起了我的注意,他站在服务台边左顾右盼,小心翼翼,像是有什么事情要询问却又欲言又止,见此情景,我立马走了

过去,轻声的问道:“您好,请问您要去哪里啊”,他无奈的看了我一眼并不回答,只是把票拿给我看了看,于是我又接着问:“请问您是四点到长沙的旅客吗?”并解释说:“车子还没有来,你先在候车室休息一下好吗?”可是他还是没有回答我,而只是木讷无助的望着我。这时我才猛然意识到,原来他是一位聋哑人,既听不懂我说话,也无法向我讲述自己想要表达的意思。于是我去服务台拿来笔和纸,赶紧写下了“请问您有什么需要我帮助吗?”他这才告诉我,原来他是想要去浏阳可今天没有直达浏阳的车了,只能买到长沙的票然后再转乘到浏阳,然而车站现在只有四点到长沙的车了,若他乘这趟车赶到长沙最快也要到六点多,那就没有去浏阳的车了。当望着他焦急万分且沮丧无助的眼神时,心底不禁为之一震,一种强烈的同情心与责任感告诉我,今天无论如何都要帮帮这位可怜的残疾人,一定让他今天安全顺利回到浏阳。于是,我连忙拿着他的票找黄站长反应情况,黄站长听到这个情况后也十分重视,并马上打电话主机房,问下午最早去长沙还有几点的票?可主机房说四点以前去长沙的票都已售完,无法改签到前面的车。一听这消息我更急了:“那怎么办呢,他是个聋哑人,若坐四点

的长沙车,六点多才能到长沙,肯定没有车到浏阳了,那他不是要留宿长沙街头,那又该怎么办呀”黄站长见我如此心急如焚,看看手表,亲切淡定的回答说“放心吧,时间还早,我来想想办法。”说完向站台走去。不一会,黄站长兴高采烈的告诉我说,这位旅客可乘两点十分去双峰的车,到长沙下就可赶上去浏阳的车了。听到这个消息我马上用纸笔告知这位旅客。黄站长亲自把这位旅客送上岳阳至双峰的车上,给他安排好座位,并一再叮嘱司乘人员“他是位聋哑人,到了长沙你一定要送他下车”。当时司机也很热情的回答我说,放心,没有问题。下车前我还给他留了一张纸条:“到长沙后下车,就有到浏阳的车,今天你一定可以赶回浏阳的,乘务员会送你下车,希望你能平安顺利到家。”当我把纸条塞到他手里的那一刻,他紧紧的握着纸条看着我,虽然他不会说话,但我能感觉得到此时无声胜有声,我更能深切体会到此刻的他对我们的感激之情……当望着他乘坐的车徐徐开动,渐渐远去,慢慢消失在视野之时,我这才如释重负般长长的舒了口气,嘴角也不经意流露出一种前所未有的对自己满意、赞许的微笑!

转眼间 2013 国庆又已离我们渐渐远去,这个国庆虽过得有些太忙太累,但却给我留下了深刻的记忆,因为它是我来到神驰后见到的第一个客流高峰期,这期间让我亲眼目睹了我们全体站务人爱岗敬业,不辞辛苦的工作作风,亲眼目睹了我们企业非比寻常的大家风范以及深切体会到了帮助他人从而带给自己的无穷快乐,发自肺腑的爱上了这份工作,并下定决心从此将更加勤奋工作,为神驰,为站务的美好明天脚踏实地,恪尽职守!

(邓莹)

### 沟通之道

理发师是怎么刮胡子的呢?他先给顾客涂上肥皂水,然后再动刀,刮起来才不会疼。如果不经任何润滑就直接动刀,不仅胡子刮不掉,皮肤还会刮出血。做事的过程中跟人沟通也是类似的道理,意见不一怎么办?发生争执怎么办?别人的错误就相当于脸上的胡子,你不可能伸手就按自己的设想一刀刮掉,那样你很容易刮痛对方,非但解决不了问题,反而激化冲突。

即便是一向心直口快的人,不能凭自己的意气用事,咄咄逼人地指出一个人的错误,他们总会避免伤及对方自尊,在肯定甚至赞叹对方的基础上,寻求共识。

所以你要牢记,承认自己的不足才是良好沟通的开始,只有先给对方一个台阶,对方才会向你敞开大门,让交流像朋友谈心一样顺畅,你才能解决问题,又能赢得对方好感。

(苏红卫)



### 新居之感

劳累了一周的时间,终于营造了一个清爽、舒适、温馨而一尘不染的家。

都说家是避风的港湾,家是让人放纵自由的鸟巢,家是比什么地方都干净和舒适的天堂。无论在涛涛大海中经历了多大的艰难险阻、巨浪冲击、伤痕累累,只要你踏进家门——这宁静的港湾,一切都被这温馨而融化了。

我的家装修得简单而得体。客厅的沙发、电视柜、茶几色彩一致与轻纱飘逸的窗帘相衬着,浑然一体,电视柜两侧放着两大盘绿茵茵的“万年青”既点缀了整个房间,又净化了空气、吸收了甲醛,让人耳目一新。

儿子的房间更是触目清新,书房也有一番别致,清晨,一缕阳光照射着卧室,多么明亮,多么温暖;夜晚明月照床边,真是心旷神怡!

活在当下,享受现在的生活,平和自己的心态,目光投向远方……家,我很喜欢!让我无拘无束、自由自在地在你的空间里经营吧!

(赵梅华)

### 冬季行车注意事项

进入冬季,天气渐渐寒冷,雪、霜天气逐渐增多,道路多有积雪,给广大驾驶员朋友的行车带来诸多不便,也给冬季的行车安全画上了许多问号。为避免行进中的车辆意外打滑或发生侧翻事故,希望您能做到以下几点:

- 1.行驶中须严格控制车速,并保持平稳,不可突然加速或减速,严禁空档滑行。行驶中最好多采用预防性措施,少用制动,如遇情况,要采用不分离发动机的制动法或间断制动,不可使用紧急制动,以免发生侧滑。
- 2.转弯时,速度要慢,转弯半径要大,不可急转急回,以免侧滑。
- 3.超车时,只有在前车主动礼让,而且道路宽阔,视线良好又无危险的情况下超车。
- 4.会车时,应选择宽阔平坦地点,提前降速,加大横向间距,缓行交会,并应避免使用刹车。
- 5.密切注意行人、自行车动态,寒冷季节,人们往往戴风雪帽或用围巾裹头,以致视听不灵,同时在结冰路面上,行人与自行车容易滑倒,所以要放宽横向安全距离,提前预防,以防意外。

此外,由于冬季车内温度低,人进入车内后会在前挡风玻璃上形成大量哈气,影响驾驶员前方视线。解决这个问题一般可以通过以下两个方式解决:

- 1.使用自动空调除雾操作,即打开自动空调,把模式开关调到除雾档,这时空调自动转换为外循环,外面新鲜空气进入驾驶室,除雾就开始了。
- 2.如果是手动空调,首先应把风向开关调至除雾档,启动外循环让新鲜空气吹进,压缩机和风速调到最高可以加快除雾速度。如果感觉侧玻璃除雾不够快,最好关闭两个中央出风口,使两侧出风口气流快速吹散雾气,也可以适当开窗来加快除雾。

冬季行车,安全是关键,希望司机朋友能在冬日里驾车的每时每刻注意安全。

(杨勇之女:杨臻)

小时候,父母经常问我:“你的梦想是什么?”我每次都会天真的回答道:“做油炸食品店的老板!”说这话时,我的脑海中总会浮现无数金黄灿烂、香脆酥甜的油炸美食。

朋友们,这样的天真童年谁不曾有过?在坐的每一位,谁不是怀揣着色彩斑斓的美梦开始人生的千里之行呢?梦想,是人对一切美好事物的憧憬和渴望,是人最单纯最持久的追寻。正如歌曲《从头再来》所唱的那样:心若在,梦就在。它虽然无形无声,却真实地存在于每一颗跳动的心中,时时刻刻和我们在一起,充当我们人生奋斗不息的发动机。莘莘学子有了以学谋人生利天下的梦而不倦寒窗,年轻画家有了登顶艺术巅峰的梦而日夜涂抹,运动健儿有了为国争光的梦而挥洒汗水,甚至,那铁窗下的浪子,也因有了涅火重生的梦而努力改过……梦想,就是这样的长明灯,无论你我,不分贵贱,只要有了这盏灯,就有了突破黑暗的勇气,有了跋山涉水的力量,有了远行千里的信心。世间的一切因梦的存在而变得璀璨,人生征途上每一个生命因梦的存在而变得伟大。梦,让无数的不可能成为了掷地有声的绝对可能!

然而,理想很丰满,现实很骨感。骨感的现实总是让我们对梦想而却步。也许是



### 为梦想,千里行

那一张不及格的试卷,也许是那观画人的一句惋惜,也许是那艰苦训练后的劳累与疼痛,也许是旁人有意无意的怀疑与否定,梦想的宫殿便开始动摇,甚至顷刻坍塌。少年学子放下了昔日的书卷,年轻画家抛却了手中的彩笔,运动健儿放慢了奔跑的脚步,铁窗下的囚徒又燃起了邪恶与仇恨,转瞬间,星空不再灿烂,长夜无复光明,世间一切的美好都因梦想的丢失而变得暗淡无光,人生的追寻都因梦想的缺位而变得遥不可及。他们,他们,还有他们,都成了人生路上的弃婴!

朋友们,人生难免风风雨雨,这一路走来,你,还有你,是否也不小心弄丢了自己当初的梦想?是否也正为不知人生该向何处而苦恼,徘徊?那么,我们一起看看那些执着的追梦者,一起重温一下我们的梦想吧!这,是牙买加世界女子百

米赛选手奥蒂,这位 37 岁的老将具备夺取世界冠军的实力已达 17 年之久,但好运却从未降临到她的头上。今天,她又坏运气撞到了,人们无不对她报以深深的同情。然而,奥蒂没有沮丧,她的脸上是坚毅的神情,她以永不向厄运低头的勇气证明了什么是奥林匹克精神。在世人心中,梦碎的奥蒂又何尝不是令人崇敬的英雄!这,是汶川大地震中的一名遇难者,他,绵竹市汉旺镇东汽中学的一名学生,在死神降临的那一刻,他的手中还紧紧揣着描绘人生梦想的钢笔;这是上海老人饶平如,91 岁的她 4 年间笔耕不辍,收回了 18 本画册,向世人讲述他与妻子毛美棠相处近 60 年时光,只为心中有一个追怀亡妻的梦想。

朋友们,人生总有起落,梦想就是我们生命不息的火种。因为有梦,耄耋老省长存多情少年心:因为有梦,懵懂少年坦然面对死神的降临:因为有梦,坎坷亦可成坦途:因为有梦,你我自能千里行。

老师们,也许您觉得自己两鬓苍苍早已过了做梦的年龄:同学们,也许我们都在繁重的血液中不知不觉地丢掉了昔日的梦想学业。也许大家都以为梦想只属于那天真烂漫的童年时光,看看这些可敬的人,想想他们令人感叹的命运,我们,还有什么理由说追梦是奢侈的空想。今天,就让我们从这里出发,重新插上梦想的翅膀,去抒写人生的辉煌吧!看,梦想正在不远处闪耀光芒!

(杨勇之女:杨臻)

### 养生保健顺口溜



晨起一杯水,到老不后悔。  
 练出一身汗,小病不用看。  
 多练一身功,伤肝得胃病。  
 饭后一支烟,伤肝得胃病。  
 每天一只果,老汉赛小伙。  
 饭前一碗汤,不用开药方。  
 干净一身轻,不净百病生。  
 乱吃一顿伤,会吃千顿香。  
 多吃一点醋,益寿保安康。  
 多食一点蒜,不用上药铺。  
 常吃一点蒜,消毒又保健。