



济南公交



济南市公共交通总公司主办

2018 · 3

讲述见义勇为事迹 彰显泉城精神文明

电影故事片《一路同行》开机

赵东云/文 傅正茂/图

由市委宣传部、济南市公共交通总公司、山东省新闻出版广电局、山东影视传媒集团有限公司联合摄制，反映济南公交K52路驾驶员董丹见义勇为事迹的电影故事片《一路同行》，7月4日上午在济南市公共交通总公司举行开机仪式，电影中人物原型——董丹现场讲述了自己的经历，该片主创人员与大家分享了创作心得。

电影故事片《一路同行》根据济南公交K52路驾驶员董丹勇斗劫车歹徒的新闻事件改编而来。2015年7月12日，董丹在驾驶公交车行驶途中遇持刀男子劫持，她在危急时刻勇敢冷静，与歹徒机智周旋20多分钟，成功疏散全车乘客，配合民警和同事将歹徒制服。“我当时只是做了每个公交人都会做的事。”董丹说，今年是改革开放40周年，也是济南公交70周年华诞，希望通过这部电影把公交精神向全国传播。公交人也会继续做好自己的本职工作，当好市民的“专职司机”。

电影将于下半年与广大观众见面。





始终同人民想在一起、干在一起 ——热烈庆祝中国共产党成立九十七周年

时间砥砺信仰，岁月见证初心。7月1日，我们迎来中国共产党成立97周年。习近平总书记在党的十九大上指出：“伟大的事业必须有坚强的党来领导。只要我们党把自身建设好、建设强，确保党始终同人民想在一起、干在一起，就一定能够引领承载着中国人民伟大梦想的航船破浪前进，胜利驶向光辉的彼岸！”在庆祝党的生日的时候，全党同志要响应总书记“始终同人民想在一起、干在一起”的伟大号召，在新时代展现新作为，书写我们这一代人的光荣。

今天的中国，正在向着历史的山巅行进。中国共产党人的奋勇开拓与中华民族的伟大复兴，形成穿越时空的激昂合奏。“红色理论家”郑德荣，毕生追求马克思主义真理之光；植物学家钟扬，以颗颗种子造福万千苍生；“当代愚公”黄大发，修完“生命渠”又带领村民走上致富路；诺贝尔奖获得者屠呦呦，年近九旬还在为中医药创新继续探索……在改革创新最前沿奋力争先，在脱贫攻坚战场上闯关夺隘，在基层治理第一线躬身实践，神州大地上，千千万万共产党员正以永不懈怠的精神状态，干在实处、走在前列。

回首97年发展历程，我们党紧紧依靠人民，跨过一道又一道沟坎，取得一个又一个胜利，中华民族迎来了从站起来、富起来到强起来的伟大飞跃。中国特色社会主义进入新时代，新的历史方位赋予我们新的历史使命。前行于百尺竿头，发展正中流击水，任务千头万绪，挑战无处不在。8900多万党员唯有始终同人民想在一起、干在一起，坚定舍我其谁的信念、勇当尖兵的决心，勇担使命、奋发有为，做开拓者、当实干家，才能不负历史重托，创造属于新时代的光辉业绩。

始终同人民想在一起、干在一起，就要不忘初心，以造福人民为最大政绩。我国社会主要矛盾转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，不只意味着

全面小康一个不能少、一个不掉队，也意味着还老百姓蓝天白云、清水绿岸；不仅要求完善治理提高民生保障水平，也要求依法治国促进社会公平正义。幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶，这是我们党对人民的承诺。新时代再出发，我们要始终与人民心心相印、与人民同甘共苦、与人民团结奋斗，让人民生活更加幸福、更有尊严。

始终同人民想在一起、干在一起，就要牢记使命，将改革开放进行到底。今年是改革开放40周年。经济社会发展蹄疾步稳，发展质量和效益还有待提升；改革广度深度压茬拓展，各项改革举措的落地任务繁重；中国日益走近世界舞台中央，要求我们更加准确把握国际形势，树立正确的历史观、大局观、角色观……历史从不眷顾因循守旧、满足现状者，机遇属于勇于创新、永不自满者。贯彻落实新发展理念、打好三大攻坚战、为人类作出更大贡献，需要一大批“闯将”“尖兵”冲锋陷阵。新时代再出发，我们要以“功成不必在我”的精神境界和“功成必定有我”的历史担当，推动改革不停顿、开放不止步，团结带领亿万人民奋力夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利。

始终同人民想在一起、干在一起，就要奋发有为，以更硬的肩膀扛起历史责任。打铁必须自身硬。党要团结带领人民进行伟大斗争、推进伟大事业、实现伟大梦想，必须毫不动摇坚持和完善党的领导，毫不动摇深入推进党的建设新的伟大工程。攻坚克难，共产党员是排头兵；跨越发展，领导干部是领头雁。能不能做到守土有责、守土负责、守土尽责，是不是能够在其位、谋其政、干其事、求其效，人民期待着我们的担当，历史凝望着我们的作为。全党既要政治过硬，也要本领高强，保持爬坡过坎的压力感、奋勇向前的使命感、干事创业的责任感，以钉钉子精神做实做细做好各项工作，一步一个脚印将伟大梦想变为中华大地的生动实践。

2019年，新中国成立70周年；2020年，全面建成小康社会；2021年，中国共产党成立100周年；2035年，基本实现社会主义现代化；2050年，全面建成社会主义现代化强国……这些重要时间节点，呼唤着我们接续奋斗、永远奋斗。踏上万里征程，心怀千秋伟业，让我们紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，强化“四个意识”、坚定“四个自信”，举理想之旗、扬奋斗之帆，把党和人民事业继续推向前进。

（摘自2018年7月1日《人民日报》）

目 录

领导讲话

解放思想 认清形势 推动公交发展再上新台阶 石军 01

党建之窗

履行从严治党主体责任
抓牢基层党的建设工作 济南公交一分公司党委 09

学习进行时

英雄，在习近平心中重逾千钧 王子晖 12

公交优秀

风雨兼程，与乘客市民同行
——写在济南公交成立 70 周年之际 赵东云 15

信息直通

信息直通 24

理论研讨

以优秀文化引领企业发展 刘俊宝 28

创新园地

济南公交恒通“雷锋车队”品牌 30

工匠精神

每个细节都闪烁着创新的光辉 于小兵 31

运营管理

凝神聚力 主动作为
努力推动公交事业更好发展 尹晓仲 33

济南公交

2018 年第 3 期 / 总第 11 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

石 军

编委员会委员

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 吴 煜

地 址：济南市解放路 18 号

邮 编：250013

出版日期：2018 年 7 月 31 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

安全讲堂

PDCA 管理分析 + 绩效考核
在安全工作中的应用 济南公交一分公司安全保卫部 36

先模风采

以芳华之我 汇青春能量 济南公交四分公司办公室 39

文化广角

摄影书画 何睿智等 42

管理论坛

坐在办公室里全是问题
走进公交车厢全是办法 于敏 46
培养“学生时代的公交人” 济南公交职工学校 49
发展是根本 安全是关键 乔晓 53

珍贵相册

经典老照片：1983 年的济南 56

他山之石

巴黎交通治堵有方 刘少才 57

法治方圆

新修订的《道路交通事故处理程序规定》
自 5 月 1 日起实施 59

演讲时间

平凡小窗口 服务大舞台 宁奕雯 61

人生百味

读《人生就要不断精进》有感 庞素英 63
我来说说大明湖 陈蕊蕊 65
微信扫码乘车彰显公交为民情怀 赵东云 67

封面说明：6 月 29 日，济南市公共交通总公司召开庆祝建党 97 周年暨 2018 年党建工作会议。王振华 / 摄

解放思想 认清形势 推动公交发展再上新台阶

济南市公共交通总公司总经理 石军

(2018年6月29日)



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 97 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。

第一部分 过去一年来主要工作回顾

一年来，总公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的十九大精神，凝心聚力、开拓创新，不断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、坚定政治方向，服务发展能力进一步提升

始终把政治建设放在首位，自觉维护党中央权威和集中统一领导，做到在思想上政治上行动上与习近平总书记为核心的党中央保持高度一致。坚持把方向、管大局，进一步落实党委中心组理论学习制度，定期召开民主生活会，班子成员按规定报告个人事项，认真贯彻民主集中制原则，将“三重一大”问题经党委集体讨论作出决定。组织集中收看党的十九大开幕式和纪念马克思诞辰200周年大会，印发《关于认真学习宣传贯彻党的十九大精神的实施意见》，举办“光辉的历程——中国共产党历次代表大会图片展”，开设“公交大讲堂”，开展了为期五天半的副处级以上人员十九大精神集中轮训，提升了各级领导人员的理论素养、党性修养和工作能力。

积极探索创新服务模式，以大数据调查为依据，不断推进社区公交和高峰通勤快巴建设，新开线路14条，调整优化线路38条，其中社区公交2条，高峰通勤线路2条。绿色公交建设成效显著，更新车辆2299部，纯电动车达到1221部，清洁燃料及新能源车占比达到81.12%。建设公交车门牌标识系统，增加统一银座公交卡发售充值网点至156处，发售绿色出行卡。从今年1月份起，全面推行支付宝、微信扫码支付和银联云闪付，同时，推出扫码乘车五折、1折、1分钱乘公交等优惠政策，降低了乘客的出行成本，受到市委市政府和社会各界群众的广泛好评。今年1-5月份，完成票款收入33351.80万元，同比增长3690.17万元，增幅达12.44%。客运量29126.54万人次，降幅收窄0.8%。其中，完成支付宝运量1858万人次，微信运量1232万人次，绿色出行卡647万人次。

深入开展“创城”百日会战，广大干部职工“5+2”、“白+黑”，舍小家、顾大家，不讲条件，不计报酬，无私奉献，涌现出很多感人事迹。事实证明，公交13000余名员工是一支敢打硬伤、善打硬仗的队伍。在广大员工的共同努力下，圆满完成了“创城”工作任务。总公司成为全市唯一获评“创建全国文明城市工作优秀单位”的企业。为此，代表总公司党委向全体员工表示衷心的感谢！

落实济南城市提升工程会议精神，启动公交文明提升工程“八大行动”，取得明显成效。尤其在“明湖灯光秀”、上合峰会和节假日期间，全体员工坚守岗位，加班加点，圆满完成了营运生产任务。其中，一分公司将“对标管理”引入文明提升工作，制定样板车，形成现场管理“周检查、周汇报”制度，对检查出的问题通报考核，立行立改。四分公司开展“学雷锋志愿服务”，积极宣传“绿色出行卡”和微信、支付宝以及银联云闪付等移动支付新举措。

为推进文明提升工程，五分公司党委开展走进车厢和“我是一名充电员”等体验式调研活动，对线路客流和班次、充电员工作强度和人员需求等进行调研，发现了平时在办公室里察觉不到、感受不深的问题，很好地解决了基层反映的问题，体现了“坐在办公室里全是问题，走进公交车厢全是办法”。

从去年以来，坚持以人民为中心的发展思想，党风行风建设成效显著。注重问题导向、目标导向、需求导向和评议导向，稳步推进，狠抓落实。在2017年度“行评”中，济南

公交在 30 个市属服务行业中得分 96.367，连续两年位列第一名，被评为“济南市 2017 年度党风政风行风正风肃纪民主评议满意单位”。在这里，代表总公司党委再次对大家一年来的辛勤付出表示衷心的感谢！

二、加强队伍建设，组织保障能力进一步提升

2017 年 8 月份，总公司党委由市交通局所属党委调整为市委直属党委，日常工作接受市国资委党委的领导，总公司提升为济南市市属一级企业。根据市委组织部相关文件精神，今年初进行了党委主要领导的职务调整；加强组织建设，及时调整充实基层党委委员和支部委员，完善组织体系，理顺了工作分工。印发《总公司先进基层党支部评选考核办法》，进一步明确了党支部书记的党建责任。

开展“灯塔-党建在线”管理平台建设，基本信息采集、党员实名注册工作及准确率居全市第一名，山东和四川省委组织部专门到济南公交进行参观考察。组织参加全省“灯塔-党建在线”党的十九大精神学习竞赛活动，克服党员人数多、工作地点分散等难题，有效调度、逐月推进，参赛总成绩名列济南市属党委第一名，先后有 25 个党支部 56 次进入全省前 500 名。其中，七分公司党委、维修公司党委所属党支部分别 17 次、15 次进入全省前 500 名。济南公交参赛经验和成绩受到上级党委领导的表扬！扎实推进“大学习、大调研、大改进”，制定总公司“三照三转三改三推”活动方案，做好“不忘初心 牢记使命”主题教育的准备工作。

加强党员队伍建设，2017 年新发展党员 95 人，党员人数达到 1625 人。为全体党员发放新式党员徽章，组织进行了党员信教工作排查、军队退役党员普查和党建材料造假专项检查，做好济钢安置党员的审核接收工作。创新“三会一课”形式，总公司党委利用微信群开展“党史今日”、“十九大精神学习每日一语（共 100 天）”、“每周学党建之十九大专题共 37 次”。基层党委广泛开展创先争优活动，一线党员晋星率和高星率达到 100% 和 92%。三分公司党委开展了党员“三亮三比”活动，六分公司党委分别成立董丹、秦静“爱心志愿服务队”，与原来成立的七分公司张波“志愿服务队”、恒通公司“雷锋车队、爱心车队”等，积极引导广大党员更好发挥先锋模范作用，党员队伍的辐射带动作用更加明显。

加强人才队伍建设，成立教育培训委员会，初步搭建起总公司三级培训网络。引进高学历人才 29 人，发布总公司《初级专业技术职务评定办法》。完成管理人员的任期考核，选派人员赴英国、美国、加拿大学习考察，组织人员参加交通规划、现代企业管理等业务培训累计 150 余人次。

三、强化“两个责任”，党风廉政建设进一步加强

一是加强制度建设。成立党风廉政建设和反腐败工作领导小组，明确总公司班子成员廉政责任区，层层签订《党风廉政建设和责任书》。制定下发《监督执纪问责工作实施办法》、《纪检监察工作考核实施方案》等，加强了对党员干部的管理和监督。

二是强化责任追究。认真落实市纪委转办线索、内部投诉和举报线索，对违纪违法问题进行严肃处理，开除党籍3人；党内除名1人；党内警告3人；延长党员预备期1人；责令检查1人，责令单位做检查1个；通报批评2起。

三是筑牢思想防线。召开廉政教育大会，开展“学廉文、读廉书、讲廉事”活动，组织参加全市学习《准则》《条例》在线有奖答题和《监督执纪工作规则》在线学习测试，进一步加强了廉洁文化建设。总公司纪委被评为全市纪检监察宣传教育工作先进单位。

四、加强和谐企业建设，企业凝聚力进一步增强

一是加大宣传力度。新开通济南公交官方头条号、官方抖音等新媒体宣传平台，在中央、省市新闻媒体上发稿3000余篇，刊发理论探讨文章40余篇，《经济日报》播发长篇通讯《济南公交的“变”与“不变”》。一年来，公交好人好事蔚然成风，已成为泉城一道靓丽风景线。一分公司李兴泉、二分公司王明峰、罗玉军、吴胜刚等驾驶员的先进事迹被中央电视台新闻频道报道；市纪委领导专门表扬公交驾驶员在6.27大雨中坚守服务理念、为乘客提供雨伞等行为；政工部与七分公司报送的《老年乘客的“女儿”》荣获全省敬老养老助老公益广告三等奖，均提升了企业文明形象，在国内同行业和社会上引起强烈反响。

二是推进企业文化建设。落实习近平总书记关于弘扬中华优秀传统文化的系列重要论述，推进《论语》普及工程，新选定30句《论语》名句，在公交车厢内推广，进一步丰富了车厢论语内容。总公司被全国公交政研会授予“企业文化建设示范单位”荣誉称号。

三是继续实施精准扶贫。全体员工积极参加2018年“精准扶贫慈善捐款”，募集善款达100余万元。该款项将按照“取之于民、用之于民”的原则，救助困难群众。仅去年七一以来，为565名困难职工发放救助金62.7万元，为47名困难党员发放救助金9.4万元，为77名职工办理互助互济保障理赔21万元。选派2名同志到贫困村任第一书记，选派1名同志到党建工作基础薄弱村担任党支部书记，加强村级党组织建设，均取得了良好成绩。

总公司克服资金紧张等困难，每年增加支出3300余万元，将年终奖纳入职工“三险一金”缴纳范围，并提高了公积金缴纳比例，努力践行“一心一意为职工”的为民承诺。

四是发挥群团作用。成功举办第八届职工运动会，组织了围棋、象棋和乒乓球比赛及诗歌朗诵赛。参加2017年山东省“技能兴鲁”职业技能大赛——交通运输行业城市公交修理工、现金清分员职业技能竞赛，并获得优异成绩。

今年5月，总公司团委转隶团市委直属团委。团委大力宣传推广公交369出行APP，用户数由2017年3月份的75万增至190万；组织开展“有序乘公交、携手文明行”、“书为媒”公交联谊和吕剧专场演出等活动，发挥冬运“青年突击队”作用，增加了团组织活力。

加强统战工作，一分公司张健当选为全国台联十届理事会理事。企业维稳、计划生

育和老干部工作取得较好成绩。

2017年,总公司顺利通过复核,连续七年保持“全国文明单位”荣誉,同时被评为“2017年度山东省安全生产工作先进单位”、“山东省劳动关系和谐企业”。各单位涌现出一大批先进典型,六分公司佟帅被交通运输部评为“2017年感动交通年度人物”,点款中心高麦玲荣获“山东省富民兴鲁劳动奖章”、“山东省技术能手”,五分公司驾驶员文采被评为“山东省优秀共青团员”,三分公司党员王玲荣获“全省公交行业诚信服务标兵”,总公司工会、六分公司团委、职工学校团总支、维修公司安伟创新工作室等10个集体和四分公司王亚群、五分公司高真等5名个人获得市级荣誉。

在取得荣誉的同时,我们也应看到,我们的工作离上级要求和群众期待还有一定差距,在适应新的发展形势、提升公交发展水平等方面需要进一步解放思想、拓宽思路;一些制约企业改革发展的瓶颈问题亟待解决,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,下一步党建工作任务

2018年是全面贯彻落实党的十九大精神的开局之年,是改革开放40周年,是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键之年,也是济南市实现“四个中心”建设“三年有突破”的决战决胜之年。总公司党建工作的指导思想是:以“深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神”为主线,组织开展“不忘初心 牢记使命”主题教育,抓好两个关键,完成五项重点任务,全面提升企业党组织组织力,为企业改革发展稳定提供坚强的政治保障。

一、坚持“深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神”这条主线,把学习宣传贯彻十九大精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务。

要深入把握中国特色社会主义进入新时代的重大意义,紧扣城市公交服务行业定位、紧扣企业改革改制工作实际、紧扣济南公交“十三五规划”发展前景,深入思考,学以致用。要紧密结合全党“不忘初心、牢记使命”主题教育,有效利用“灯塔-党建在线”综合管理服务平台,自觉地用习近平新时代中国特色社会主义思想统一思想,以“钉钉子”精神和“绣花”功夫来抓好工作落实,把学习成效转化为推动发展的实际行动,努力在新时代展现出新气象、新作为。

二、认清形势,把握机遇,抓好“两个关键”。

一是抓好政治建设这个关键。党的十九大报告明确了新时代党的建设总要求,尤其是把党的政治建设摆在了首位。必须毫不动摇地坚持党对国有企业的全面领导,严格执行新形势下党内政治生活若干准则,始终做到旗帜鲜明讲政治,自觉做到党中央提倡的坚决响应、党中央决定的坚决执行、党中央禁止的坚决不做,执行党中央决策部署不讲

条件、不打折扣、不搞变通。

二是抓好解放思想这个关键。当前，新的消费习惯和支付手段正在深入改变着人们的消费方式，竞争对手已实质性进入公交客运市场。可以说，我们面临的形势非常严峻，如果我们不能认清形势，改革创新，未来公交发展将面临客运量持续下降甚至“没饭吃”的局面！所以，必须着力提升市场意识、竞争意识和危机意识，积极响应省委常委、济南市委书记王忠林在全市优化营商环境动员大会的号召，“必须刀刃向内，敢于自我革命”，要革庸懒散、不求过得硬只求过得去的“命”，革推诿扯皮、不多事不惹事但也不干事的“命”，革那些对问题视而不见听而不闻，或装作看不见、听不见的“命”！

今年6月20号，济南市委市政府召开全市优化营商环境动员大会，观看了市纪委、市监察委组织拍摄的《济南市发展环境明察暗访纪实》专题片，曝光了一些单位部门，对投资商和企业推诿扯皮、百般刁难的现象。通过对照反思，在济南公交内部也不同程度地存在不担当、不作为等问题。一是推诿扯皮，缺乏责任担当；二是有些部门效率低下，缺乏服务意识；三是服务态度恶劣，缺乏群众立场；四是缺乏规矩意识；五是发展意识不强，缺乏长远眼光。出现这些问题，究其根源，就是思想出现了问题。对于各级领导人员来说，最大的问题就是找不到问题，最大的差距就是看不到差距！

6月27日，总公司党委组织中层干部观看“济南市发展环境明察暗访纪实”专题片时，已要求纪委、审计监察部：一是要对6月26日接听12345市民服务热线反映的问题进行梳理，交相关部门限期整改；二是要对12345上半年工单回复过程满意率下降问题倒查追责；三是要对今后移动支付投诉问题实行追责问责；四是对提升12345工单直办率拿出意见。

下一步，要积极推广体验式调研的经验做法，各级管理人员尤其是机关部门和各级领导人员，都要下基层、摸实情，看我们部署的工作、作出的决策是否符合实际、是否得到落实。尤其是各单位、各部门领导必须先到现场查看，核实真实情况后再向上级汇报。对报告、申请，坚持谁签字谁负责的原则，发现与事实不符、与企业实际需求不符的情况，也要严厉追责。其主要目的就是要与时俱进，增强济南公交改革创新本领、科学发展本领、驾驭风险本领，以思想观念的革新开创各项工作新局面。

三、夯实基础，凝心聚力，抓好五项重点工作。

一是落实主体责任，推进全面从严治党。习近平总书记指出：历史和现实都告诉我们，不明确责任，不落实责任，不追究责任，从严治党是做不到的。要把落实主体责任作为全面从严治党的“牛鼻子”来抓，继续健全党建工作责任制，明确责任清单，加强监督检查、考核评价和责任追究，坚持党建工作与中心工作一起谋划、一起部署、一起考核。继续落实党委书记抓基层党建突破项目和党建述职评议制度，将党委研究讨论作为企业决策的前置程序，发挥好党委把方向、管大局、保落实的作用。

二是强化政治引领，保障中心工作落实。要提升政治站位，将思想和行动统一到市委市政府工作部署上来，着力落实济南市“1+454”工作体系要求和总公司承担的重点任务，着力提升公交服务能力和水平。

坚持向运营管理降成本、要效益，继续深化公交供给侧改革，加强里程控制，实现运力精准有效投入；近期我们将召开半年经营分析会，对上半年的工作进行深入分析，要结合“三照三转三改三推”工作，对标对表，真正找出问题和不足，拿出切实可行的措施。要积极配合做好公交线网重构工作，按照“降重复、增覆盖、便接驳、提运速”的要求，合理优化公交线网，加大对高新区、新东站片区和地铁R1线周边公交线路优化研究，进一步提高服务保障能力；要积极应对公交消费需求升级，运用好“互联网+济南公交”模式，将270多条公交线作为网上募集乘客的“锚固点”，保证8月份网约车定制公交上线。营运市场部、信息中心等部门要按照“归口管理”原则，主动、积极介入营运和信息相关业务的工作，积极推进定制公交建设，进一步做好市场细分，大力推进移动支付和智能调度云平台应用等工作，满足市民个性化出行需求。继续开展普通公交进入BRT车道试运行工作，并实现普通线路与BRT线路免费换乘。要持续推进绿色公交建设，继续加大车辆更新力度，年底前全部更换为新能源车。技术设备部要做好车辆更新后的驾驶员培训工作，与相关部门联合调研提出充电工配编意见。要协调国网推进充电桩建设，推进现代无轨电车技术选型和氢燃料公交车示范运行工作；要按期推出“虚拟公交卡”，联合统一银座代理充值绿色出行卡。要加大商务谈判力度，继续开展优惠乘车活动，实现市民、商家和企业的互利共赢。

继续推进改革改制进程，倒排工期，按期完成改制目标。按照“主辅分离”的总方针，在整合营运和保障业务的基础上，加速推进多种经营业务的经济独立与外向发展。对实施独立核算的多种经营单位逐步“断奶”，提高参与市场竞争、自负盈亏、自我发展的“造血”能力。要坚定政治方向，高度重视意识形态工作，形成党委统一领导，宣传部门组织协调，有关部门分工负责的工作格局。加大宣传力度，重点在省级以上媒体加强企业形象宣传，在本地媒体注重公交创新服务举措宣传，在新媒体注重做好舆情监控应急处置，及时回应群众关切，下大力气解决市民乘客反映的热点问题，推动企业形象与服务品质“双提升”。

下一步，IC卡发售、热线、加油加气站等窗口部门和单位要开展自查，列出服务乘客和“一次办成”事项清单，查找影响乘客一次性办结、“零跑腿”办事的问题和不足。总公司机关部门要通过换位体验，对业务范围内工作流程进行大检查大整改，举一反三，自我加压，对职工服务实现“一次办成”目标。

虽然我们2017年行评取得了第一名，但今年的形势并不容乐观。今年上半年公交不文明驾驶、服务不文明现象增多，同比增加了1800多件。大家要清醒地认识到我们的差距和不足，不能被去年行评第一名蒙蔽了双眼。

三是加强组织建设，提升党员队伍素质。在改革改制过程中，坚持党的建设和国有

企业改革同步谋划、党的组织及工作机构同步设置、党组织负责人及党务工作人员同步配备、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。完善组织架构，理顺工作分工，夯实组织基础。

继续推进“两学一做”学习教育常态化制度化，探索实行党委（支部）书记定期轮训和培训上岗制度，重点抓好“三会一课”、“主题党日”、“党员政治生日”等基本组织生活制度。组织基层党支部书记集中培训，完善党员三级培训制度。扎实做好党员发展工作，实施“双向培养”工程，提高一线党员覆盖率和晋星率，发挥好战斗堡垒和先锋模范“两个作用”。

继续深化人事制度改革，探索构建员工多维职业生涯发展通道，建立相应的培养选拔、考核评价、薪酬分配和等级晋升调整办法，增强关键岗位粘性。深化薪酬分配制度改革，适时启动2018年薪酬调整工作。要适时启动开展后备管理人员公开选拔，进一步充实管理人员队伍。加大人才引进与培养，推进三级教育培训网络建设，创新培训模式，提升培训质量。

四是推进党建工作标准化，加强过硬支部建设。要按照市委和市国资委党委工作要求，以党建工作标准化为平台，努力打造严实坚固的战斗堡垒，确保人人有职责、工作有标准、办事有程序、绩效有考核、事后有评估，提升工作实效。

要在标准化建设基础上，每个党委选定一个示范党支部作为试点，推进过硬党支部建设，按照“政治过硬、组织过硬、队伍过硬、作风过硬、保障过硬”的要求，把基层党支部建设成为宣传党的主张、贯彻党的决定、团结动员群众和推动改革发展的坚强战斗堡垒。

五是加强党风廉政建设，抓好廉政保障。全面落实“四责协同”机制建设，深入开展党性党风党纪教育活动，不断提高党员干部拒腐防变的意识。要进一步加强和改进工作作风，进一步扎紧不敢腐、不能腐和不想腐的“笼子”，凡是职工反映强烈的问题都要马上解决，凡是损害企业和职工利益的行为都要坚决纠正，用好监督执纪“四种形态”，持续整治“四风”问题，让党员管理人员知敬畏、存戒惧、守底线，营造风清气正的发展环境。

当前，我市已进入盛夏时节并迎来汛期，各单位要高度重视，做好安全防汛工作，关注站房温度和食品安全，切实把防暑降温工作落到实处。机关和各级管理人员要组织好高温送水工作，把总公司党委的关怀送到一线职工手中。

同志们！“幸福都是奋斗出来的”。新时代带来新的发展机遇，也给我们更大的市场考验。让我们在市委、市政府和市国资委党委的坚强领导下，团结带领广大党员群众，不忘初心，砥砺奋进，把公交驾驶员培养成为泉城老百姓的“专职司机”，把济南公交车打造成为泉城老百姓的“私家车”，为“大、强、美、富、通”省会济南建设作出新的更大贡献！

履行从严治党主体责任 抓牢基层党的建设工作

□ 济南公交一分公司党委

近期，济南公交一分公司党委按照全市城市提升工程动员大会精神和总公司公交文明提升工程相关工作要求，强化管理，夯实基础，扎实推进文明提升相关工作。与此同时，一分公司党委把公交文明提升工程和党委书记突破性项目相结合，全面落实从严治党主体责任，全员行动，凝心聚力，抓牢抓实各项工作。

一、全面履行从严治党主体责任， 抓牢基层党建工作

公司党委在加强党组织自身建设的工

作中，注重引导支部加强班组建设，努力提升党员个体先锋模范作用发挥。同时完善了党务目标考核的相关内容和支部的日常管理工作，制订了《党员管理手册》，进一步细化管理内容，量化工作指标，《党员管理手册》涵盖了岗位职责、工作实际、

自我评价、主题党日等方面内容，直观反映出党员和支部每月工作开展情况，支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用得到了进一步发挥。

公司党委一是在党员队伍的理论素养和党性修养提升工作中，开展好“灯塔—党建在线”党的十九大精神学习竞赛活动。每月组织人员开展专题竞赛答题，充分调动了党员干部学习的积极性，所属7个党支部6次进入了全省前500名。二是注重严把党员入口关。按照发展党员的工作要求和发展流程严把质量关，党支部提前对当年的发展对象进行培训，党委组织摸底考试和再培训，培训中由各党支部书记轮流授课。同时，引导各支部合理的改善党员结构，在吸收入党积极分子时，严格按照党员发展结构比例，把重心向一线倾斜，

注重培养优秀团员和青年业务骨干入党。在2017年新发展的预备党员中有3人为团支部书记，2018年上报的发展对象中女性占比大幅提高，党员结构得到改善，给党员队伍注入活力。

公司党委从廉政文化、廉洁生活入手，通过“润物无声、潜移默化”的方式，积极推进廉政建设，促进全体党员和管理人员廉政意识的提升，使其在工作和生活中筑牢廉洁防线。同时，认真落实挂牌上岗，办公桌上摆放着《中国共产党廉洁自律准则》；全体党员管理人员工作中佩戴党徽；党员驾驶员驾驶的公交车上悬挂着“党员示范岗”工作牌，在警醒自己的同时，又能主动接受广大群众的监督。在公司经营管理工作中积极推行“‘转作风、提效率、对标管理’业绩排行榜”，给各车队和各管理岗位的工作人员营造了公平、公正的工作环境，“排行榜”每月公示考核指标，把管理考核透明化、公开化，直接反映各岗位人员的工作得失，督促大家立足岗位作贡献，争当公交先锋。

今年，公司党委在落实2018年政府工作报告及职代会报告重点责任分工、“增运量、优服务、提效益系列竞赛活动”、“大学习、大调研、大改进”推进“三项提升”行动等工作中，继续坚持“两满意、两促进”的工作目标（即“赢得员工对管理满意度最大化和赢得乘客对服务满意度最大化”和有利于促进企业发展、有利于促进职工队伍建设的工作目标），贯彻将

党建工作开展到“双基”和“双争”等工作各个环节中去的工作思路，持续推进党委书记突破性项目——“星级管理与班组建设”工作的深入开展。随着项目的持续推进，项目的长效工作机制也有了进一步完善。

二、多措并举、多管齐下，扎实推进公交文明提升工程

公司党委全面宣传动员，层层压实责任。制定并下发了《一分公司文明提升工程实施方案》，逐条对照，落实责任到人，所属各支部分别通过办公会、职工会、党员大会、微信群、站房公示等形式广泛宣传，确保人人知晓、人人参与、人人贡献。

党员、高星级驾驶员自发组织，主动开展“义务奉献日”活动，利用休息时间到车队，清理车厢和场区的卫生死角，同时按照休息日划分小组，小组之间形成“内部竞争”机制，既相互检查又相互学习，公司整体范围内形成了“比、学、赶、帮、超”的浓厚氛围。

召开乘客代表座谈会，通过“请进来”的方式邀乘客代表“登车体验”，听民意、解难题；积极组织服务进校园，设立校园服务站，宣传银联云闪付、微信扫码、支付宝、绿色出行卡等新的公交乘车支付方式，开展满意度调查，收集各类建议意见，提升服务品质。

进一步细化宣传工作考核标准，鼓励宣传工作人员结合“公交文明提升工程”的要求，积极把公司的各项便民措施、职

工风采等及时地进行宣传报道，向社会展示公交良好的精神风貌。1-5月各级新闻媒体用稿583篇，仅5月稿件《感谢信一件“小事”与三则“寻人启事”》、《手牵手 营救生命》等好人好事分别被央视晚间新闻、济南日报等主流媒体广泛报道，受到社会的关注。

三、明确目标、制定措施，抓牢压实今后工作任务

接下来的工作中，一分公司将牢固树立“全心全意为乘客 一心一意为职工”的思想，继续坚持“两满意、两促进”的工作目标，将公交文明提升工程和党委书记抓党建突破性项目相结合，带领和引导全体党员和广大职工，围绕各阶段工作任务积极工作。重点做好两件事：一是加强过程管理，强化工作落实；二是引导职工理性工作，锻炼和培养管理人员谋划工作的能力。

具体措施如下：

（一）抓好工作落实。建立完善“过程监督机制”解决管理工作中失之于“粗”，失之于“虚”，抓工作不具体、不细致、不扎实的现象。逐步实现“做过的事有标准，没做的事有预案”，工作从具体事情抓起，把原则要求变成可操作的具体措施，

把目标任务变成实实在在的工作项目。做到每项措施、每个项目都要有方案、有要求、有载体，明确责任主体、明确时间进度，一项一项细分解，一件一件抓落实。同时，制定完善问责机制，每个过程都有责任人，追究不落实的人，问责不落实的事，以“零容忍”的态度，发现一个追究一个，发现一起追究一起。出实招、办实事、求实效，坚持不懈抓落实。

（二）在学习和管理方面，首先落实好党委中心组的学习，促进班子成员认真学习贯彻党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想。同时，着力打造“管理创新论坛”和“互联互通共享学习平台”，为管理人员搭建管理创新和学术研讨平台，为职工建立知识性、趣味性等形式新颖的互动学习平台。

（三）在前期党委书记突破性项目开展的基础上。围绕公交文明提升工程和生产经营，继续以星级管理为着力点，坚持“月计划、周落实、日处理”的工作方法，培养和锻炼管理人员谋划工作、开展工作的能力和理性工作的习惯。

面对新形式、新任务，一分公司党委有信心、有能力，带领全体干部职工开拓创新，攻坚克难，以饱满的热情，昂扬的斗志，完成好各项工作任务。

英雄，在习近平心中重逾千钧

□ 新华社记者 王子晖

一个有希望的民族不能没有英雄，一个有前途的国家不能没有先锋。

在不同时期，不同场合，习近平总书记反复强调，要铭记一切为中华民族和中国人民作出贡献的英雄们，崇尚英雄，捍卫英雄，学习英雄，关爱英雄，目的就是号召全体中华儿女发扬英雄的精神，继承英雄的事业，勠力同心、不懈奋斗！

“要心怀崇敬”——英雄之名庄严而神圣

2014年，我国设立了烈士纪念日、中国人民抗日战争胜利纪念日和南京大屠杀死难者国家公祭日。几年来，习近平亲自出席相关纪念活动，向人民英雄敬献花篮，深切缅怀英烈丰功伟绩。

井冈山革命烈士陵园、红军长征会师纪念碑、华东革命烈士陵园、金寨县革命烈士纪念馆……每到革命老区，习近平一下飞机就前去瞻仰革命遗址，向革命英烈表达无限追思。

习近平说过，“不要让英雄既流血又

流泪”。这几年，建立健全党和国家功勋荣誉表彰制度的意见、英雄烈士保护法相继出台、施行。

英雄，在习近平心中重逾千钧。

正是因为他们的浴血奋斗和英勇牺牲，我们的国家才有了今天的独立自主，我们的民族才有了今天的发展繁荣，我们的人民才有了今天的幸福生活。

“诚既勇兮又以武，终刚强兮不可凌。身既死兮神以灵，魂魄毅兮为鬼雄。”习近平引用屈原《九歌》中的慷慨激扬诗句，大力赞颂英雄，向他们表达由衷的敬意。

时代变迁、沧海横流，他们的功绩与世长存，他们的名字也不容忘却。要铭记历史，尊崇英雄，习近平殷殷嘱托，语重心长。

他对少年儿童说，要学习英雄人物、先进人物、美好事物，在学习中养成好的思想品德追求。要从自己做起、从身边做起、从小事做起，一点一滴积累，养成好思想、好品德。

他对革命军人说，历史不能忘记，军人的英勇牺牲行为永远值得尊重和纪念。有些人刻意抹黑我们的英雄人物，歪曲我们的光辉历史，要引起我们高度警觉。

他对文艺工作者说，对中华民族的英雄，要心怀崇敬，浓墨重彩记录英雄、塑造英雄，让英雄在文艺作品中得到传扬，绝不做亵渎祖先、亵渎经典、亵渎英雄的事情。

……

在习近平心中，英雄，庄严而神圣。

“精忠报国”——将英雄之魂注入血脉

2015年9月2日，习近平在颁发“中国人民抗日战争胜利70周年”纪念章仪式上发表了重要讲话，指出在波澜壮阔的中国人民抗日战争中，千千万万的抗战英雄抛头颅、洒热血，为战争胜利作出了重大贡献，为铸就伟大的抗战精神作出了重大贡献。

习近平将伟大的抗战精神归纳为“天下兴亡、匹夫有责的爱国情怀”“视死如归、宁死不屈的民族气节”“不畏强暴、血战到底的英雄气概”，以及“百折不挠、坚忍不拔的必胜信念”。

概括为4个字，就是“精忠报国”。

纵观抗日战争14年波澜壮阔的历程，乃至从鸦片战争开始的一部中国近代史，就是海内外中华儿女共同谱写的惊天地、泣鬼神的爱国主义篇章。

从1840年起，无数仁人志士不懈抗

争、屡败屡战，唯一的目的就是救国救民。1921年，中国共产党诞生，更是义无反顾地举起了为中国人民谋幸福，中华民族谋复兴的伟大旗帜。

千千万万英雄先烈前赴后继，为的是中华民族独立和解放，为的是中华民族摆脱外来殖民统治和侵略，为的是中华民族掌握自己命运、开创国家发展新路。

“精忠报国”就是英雄之魂。学习英雄，就必须把“精忠报国”化为行动。

几十年前，习近平还在五六岁时，母亲给他买了《岳飞传》《岳母刺字》等小人书。习近平回忆说：“买回来之后，她就给我讲精忠报国、岳母刺字的故事。我说，把字刺上去，多疼啊！我母亲说，是疼，但心里铭记住了。‘精忠报国’四个字，我从那个时候一直记到现在，它也是我一生追求的目标。”

的确，让英雄精神融入血脉，才能不断激发前行力量。

“我们要发扬光荣传统、传承红色基因，不忘初心、继续前进，努力在坚持和发展中国特色社会主义伟大进程中创造无愧于时代、无愧于人民、无愧于先辈的业绩。这是我们对老一辈革命家最好的纪念。”习近平发出铿锵有力的号召。

只有肩负起历史重任，不断取得中华民族伟大复兴的新成就，才能告慰所有为国家和民族而牺牲的先烈和英灵。

“毋改英雄意气”——英雄精神永不过时

“思君夜夜，肝胆长如洗……”习近平的一首《念奴娇·追思焦裕禄》，万口传诵。对于“县委书记的榜样”焦裕禄，数十年来，习近平一直满怀敬意。他说过，“我们这一代人，是深受焦裕禄同志的事迹教育成长起来的”。

2014年3月，习近平在兰考强调，焦裕禄精神同井冈山精神、延安精神、雷锋精神等革命传统和伟大精神一样，过去是、现在是、将来仍然是我们党的宝贵精神财富，我们要永远向他学习。

“暮雪朝霜，毋改英雄意气！”这是习近平对千千万万共产党员的期望。

2017年12月，习近平来到第71集团军某旅视察，来到英雄王杰生前所在的连队。

在王杰牺牲时遗留的血衣和钢笔残片前，习近平感慨地说：“我小时候就知道王杰的故事，王杰是我心目中的英雄！”

习近平对官兵们说，王杰“在荣誉上不伸手，在待遇上不伸手，在物质上不伸

手”，这“三不伸手”是一面镜子，共产党员都要好好照照这面镜子。

……

在习近平心中，英雄精神永不过时，永远都是我们不断开拓前进的勇气和力量所在。

2016年10月21日，在纪念红军长征胜利80周年大会上，习近平动情地说：“在红一方面军二万五千里的征途上，平均每300米就有一名红军牺牲。长征这条红飘带，是无数红军的鲜血染成的。”

长征路上，英雄的红军正是靠着铁的精神跨越了“雪山”“草地”，征服了“娄山关”“腊子口”。

今天，我们这一代人正走在自己的长征路上——去实现中华民族伟大复兴的中国梦，不论我们的事业发展到哪一步，不论我们取得了多大成就，这笔宝贵的精神财富都不能丢掉，英雄精神永远都是照亮我们前路的灯塔。

（摘自新华网）



风雨兼程，与乘客市民同行 ——写在济南公交成立 70 周年之际

□ 赵东云

在泉城，有一种文化，叫最美公交。

在泉城，有一种面貌，叫品质公交。

当泉城第一辆公共汽车从 70 年前的记忆中缓缓驶出来，很多人或许没有想到，它会逐渐发展成现在这个四通八达的城市公交网络。而在 70 年前，济南公交成立之初，许多泉城市民也或许没有想到，它会成为美丽泉城的一道靓丽的流动风景线。

回望济南公交这一路驶来的路径，我们发现，途中有各种风景，闪烁着熠熠光芒。这些风景，有的很熟悉，早已内化你心；有的很平淡，需要你悉心欣赏；有的很微小，但却无法忽视；有的很绵长，早已经融入人们的生活。

从 1948 年 9 月济南解放后，由解放军华东兵团作战部军管会组织筹备汽车创办市内公共交通，到今年已经 70 周年了。

70 年，25541 个日夜，济南公交与乘客市民风雨兼程、一路相伴，一同走过革命、建设和改革的峥嵘岁月，一起走进更加昂扬的新时代。

**企业规模更加扩大
抢抓机遇创新发展**

济南公交初创阶段有 97 名职工和 18 部营运车辆及 1 条公交线路，历经 70 年的风雨和阳光，济南公交事业由小到大，不断发展壮大。经过几代公交人的艰辛努力，济南公交步入稳步发展的历史时期。为整合交通资源，统一服务标准、票制、线路规划，发挥城市公交引领作用，更好地服务市民出行，1992 年 9 月 30 日，经济南市人民政府批准，将济南市公共汽车公司、济南市电车公司、济南市客车出租公司三家公司整合组建为济南市公共交通总公司。1993 年 8 月，济南恒通汽车服务股份有限公司成立；1994 年 8 月，济南市公共交通总公司恒生有限责任公司成立；1999 年 11 月 1 日，济南公交机关办公场所由经四路 364 号迁至解放路 18 号；2007 年 4 月，济南市公共交通总公司第三汽车公司成立，接收了原历城客运站全部运行线路和车辆。近年来，随着公交优先政策的出台和企业内部改革的不断深化，济南公交事业有了飞速发展。公交线网不断拓展，公交服务领域不断扩大，公交服务水平和装备水平大幅度提升。截至 2018 年 7 月，职工总人

数为13300余人，营运车辆5600余部，客运出租车辆1700余部，公交线路270余条，日均运送乘客200多万人次，较好地满足了城市现代化建设发展的需求，为济南市经济社会发展做出了积极贡献。

在济南公交70年发展历史中，涌现出了全国劳动模范薛兴海、吴倩、李慧敏，全国十大见义勇为英雄司机刘欣、张波、董丹等一大批先进人物和劳动模范，以及“全国工人先锋号”济南公交35路线、恒通公司“雷锋车队”、二分公司“情绪管理”、三分公司“定点发车、准时到站”等为突出代表的先进群体和服务品牌。尹萍、吴倩分别当选为八届和十一届全国人大代表。济南公交连续三年蝉联“全国十大见义勇为好司机评选单位奖”、连续10年蝉联“全国‘安康杯’竞赛活动优胜企业”、并荣获“全国城市公共交通十佳先进企业”、“全国五一劳动奖状”、“全国文明单位”等多项荣誉称号和中国质量协会颁发的中国质量满意鼎。济南公交也成为全国城市道路运输协会公交分会、全国城市公交政研会副理事长单位、全国城市客运协会副会长单位，全国城市客运标准化技术委员会委员单位并牵头制定城市公共汽电车专业工作标准。

毛泽东主席一生唯一的一次乘坐公交的经历就发生在济南公交，这是一个有着光荣历史的集体，如今更成为济南城市文明建设的一个缩影。

2008年3月9日，时任中共中央总书

记、国家主席、中央军委主席胡锦涛在接见十一届全国人大一次会议山东代表团时，对全国人大代表、济南公交职工吴倩说：“济南公交是一个品牌，你们要珍惜荣誉啊！”

济南公交，高歌走来。70年的风雨洗礼，见证了济南公交的沧桑巨变，铭记了济南公交的光辉历程。

厚德公交，以民为重。济南公交辉煌70年，这是所有泉城人值得自豪的一座丰碑，必将载入济南公交发展的光辉史册。

济南公交今日的辉煌，归功于山东省委、省政府和济南市委、市政府的坚强领导，归功于社会各界和千万乘客对济南公交的厚爱，归功于一代代公交人的辛勤劳动和无私奉献，归功于泉城人民。

公交线网越织越密 线网覆盖更加全面

解放初期，济南公交线路只有1条，线路长度仅5.5公里。1953年济南市公共汽车公司成立，逐步开辟了济泺路、文化路等营运线路。60年代开始，公共汽车公司独立改装了沼气车，公交线路也越来越多，1路向东延伸到解放桥，3路从火车站到如今的全福立交桥一带，一步一个脚印步步延伸，层层辐射。到1965年底，共开辟新线11条。1977年，第一条、第二条电车线路相继正式开通。1994年，第一条双层公共汽车旅游线路亮相泉城。1997年，第一条豪华公交线路K50路，为济南的公交事业打上了新时代鲜明烙印。1998年，

济南公交一举开辟、恢复公交线路11条，创下了历史最高纪录。2001年济南市公交线路突破100条。2008年以来，先后开通运行了7条BRT线路，济南成为全国首个实现快速公交独立成网的城市。2009年，以保障第十一届全运会公共交通服务为契机，开辟公交线路12条；全运会期间，累计投入班次347452班，安全运送乘客137万人次，创造了在没有轨道交通支持的情况下，45分钟内疏散3.8万观众的新纪录。2012年9月，发布全国首个公交出行时刻表，承诺20条郊区线路“定点发车、准时到站”，到站时间前后误差不超过1分钟。该举措由《人民日报》报道后，引起良好社会反响。2013年10月，开通首条“定制公交”线路——济南西客站至济南遥墙机场1号快速专线。2014年6月，成功构建城市主要干道“零时公交网”，形成“井”字型和“米”字型夜间服务网络，这是我国北方城市首次构建零时公交网，零时公交网节点无缝衔接在全国也属首创。2016年6月15日，开通509路社区公交，这是济南有史以来第一条“纯电动”公交线路。2016年9月开通首条高峰通勤快速巴士T3线以来，陆续开通高峰通勤巴士线路6条，较好地满足市民高峰通勤出行需求。

苦于常人不知处，乐在乘客满意中。多年来，济南公交始终以“城市发展到哪里，公交服务就辐射到哪里；道路修到哪里，公交线路就通到哪里；小区建到哪里，公交车就开到哪里”的承诺，不断提高公

交服务能力，努力扩展公交服务区域，辛勤编织着四通八达的公交线网，扩大公交网络覆盖的深度，缩短乘客的触网距离，增强公交吸引力。截至2018年3月，公交线路达270余条，线路总长度达4448.3公里，线网长度达1388.1公里。

车辆品种更加丰富 保障体系日益完善

营运车辆是公交服务的载体。1949年9月，济南解放后，市内客运营业所于年底成立。由18部破旧不堪的外国车组成的杂牌车队开始，在不足百人的第一代公交人的努力下，挑起了济南公交事业的重担。1958年，国产客车正式在济南客运行业投入运营；1964年，济南市公共汽车公司克服重重困难自行装配客车成功。60年代初期，济南公交为了克服油料紧张的困难，自行改装沼气车，获得了成功。1994年，双层公共汽车驶入济南人的视线；2008年，具有高信息化、高安全性、高人性化“三高”之称的BRT公交车隆重登场，让泉城人民感受到新一轮公共交通科技创新带来的惊喜与舒适；2009年，购置100辆国IV标准柴电混合动力新能源车，推动了全市“节能与新能源汽车重大项目”的实施；2013年，落实车辆驻厂监造制度，采购车质量得到有效保障；2014年，淘汰黄标车820辆，投入运行公交车1300辆，绿色公交车比例达到55%，获评全国首批“节约之星”称号；2016年6月，济南市首批10辆纯电动公交

车上路运营，公交首座充电桩正式启用，新能源在我市公共交通领域的应用迈入了新阶段；市委、市政府高度重视优先发展公共交通工作，各级领导非常关心和支持公共交通事业的发展。2017年，在市委、市政府的大力支持下，采购节能与新能源车2569辆，为济南公交史上最大规模采购。截至2018年4月，公司拥有公交车5600余辆，其中，混合动力车2243辆、纯电动车600辆、双源无轨电车121辆，清洁能源公交车1145辆，绿色公交车合计4109辆，占总车数的73.4%，公司能源及车辆结构进一步优化。

近年来，济南公交本着“绿色环保、公交先行”的先进理念，积极选用安全舒适、节能环保和美观实用的车辆，淘汰污染严重、技术条件差的车辆，多方面筹集资金，2013年至今已累计采购车辆3000余辆。济南公交淘汰各种牌号旧车，实现了国产化，改革开放前的公交车为普通汽车和少量无轨电车，而如今又增加了CNG车、混合动力车、纯电动车且所占比例越来越大。如今的公交车不仅时尚靓丽，而且左右双侧开门、入口低、空气悬挂，配置空调、暖风，乘坐舒适度大为提高；插电式混合动力车（气电）以压缩天然气（CNG）与电作为燃料，具有排放清洁、道路适应性强、车辆利用率高等优势，纯电动车甚至能够实现运行过程中的零排放，节能环保

**实施人才兴企战略
提高企业核心竞争力**

人才是企业的核心竞争力，因此企业人力资源的管理和使用尤为重要。济南公交党委一班人认为，事业成败，关键在人。培养大批具有创新精神的优秀人才，造就有利于人才辈出的良好环境，充分发挥人才的积极性、主动性、创造性，是建设优秀公交企业的根本保证。

赛场识良驹，公正选贤才。为此，济南公交打破用人传统，建立了能上能下机制。本着“有多大能力，就给多大舞台”的原则，让能干事者有机会，干成事者有舞台，真正建立起能者上、平者让、庸者下的灵活高效的用人机制。济南公交党委始终坚持“公开、公平、公正”的原则，采取走出去，请进来和发展企业自主教育培训相结合的方法，全面落实人才培养计划，推行了公开选拔竞争上岗制度，使一大批年富力强的同志走上了领导和管理岗位，进一步形成了科学有效的选人用人机制，管理人员队伍年轻化、知识化、专业化水平明显提高。2006年，济南公交实行人事制度改革，先后组织六次一般管理岗位后备管理人员选聘，六次科级管理人员选聘，三次处级管理人员选聘，共有3904人参加考试，625人进入考察范围，446人走上各级管理岗位，为企业发展注入了不竭的动力。在2012年的科级管理人员竞聘上岗工作中，采用了“无领导小组讨论”、“人机对话”等多种先进的方式对竞聘人员进行综合测试。在一般管理人员选聘工作中，结合“星级管理、星级服务”制度的正激

励机制，对于多次获得四、五星级的驾驶员在面试时给予加分，建立了后备管理人员“人才库”，为想干事、能干事的同志打造了一个展示才能的平台，营造了蓬勃向上和干事创业的良好风气。

全面加强文化建设 文化引领经营管理

济南公交 70 年的风雨历程，经历了无数次成功的喜悦和创业的艰辛。一个企业的发展，文化起着目标、规范和行动整合的作用，文化是推动企业发展的重要动力。对于企业职工，文化具有塑造人格的重要功能。济南公交高度重视企业文化建设，制定企业文化建设长远规划和年度工作实施方案，并把企业建设工作纳入到年度目标管理考核中，逐渐形成了纵向级级抓、横向抓落实的企业文化建设格局。公司根据自身特点将企业文化分为物质文化、行为文化、制度文化和精神文化四个层次，坚持将改革创新和加强特色企业建设融于生产、经营、管理的各个环节。

济南公交总结提炼出企业核心价值观“让乘客市民满意、让党委政府放心、让员工快乐工作、为社会无私奉献”，要求员工在岗位上以实际行动认真践行这一价值观，将员工思想行为统一到企业发展的愿景目标上来。广大一线员工本着“心系乘客、服务一流”的服务理念，开展“微笑服务”“星级管理、星级服务”、“情绪管理”和“定点发车、准时到站”精细

化调度管理、济南公交恒通“雷锋车队”等活动，创建了济南公交品牌文化体系，企业的社会美誉度不断提高。济南公交充分利用公交车厢广泛宣传社会主义核心价值观、中国梦、四德工程建设等内容，着力打造流动道德课堂。

济南公交注重汲取中华优秀传统文化的精神滋养，创造性地将《论语》这一儒学经典植入企业文化建设，以此为新的切入点，认真培育践行社会主义核心价值观，形成了奋发向上、崇德向善的强大力量。2007 年以来，为推进中华优秀传统文化与企业文化建设的融合，公司在中国孔子基金会、济南市委宣传部的指导下，编辑出版了济南《公交论语》、《公交车厢论语》，实现了济南公交企业文化与五千年中国传统文化的有机结合；开展了“《论语》进车厢、进站房、进车间、进社区、进家庭”普及工程，把《公交车厢论语》中的名言警句制作成精美的展板、宣传画，悬挂在全市 5600 多辆公交车厢、公交候车亭、BRT 站台、电子车票发售窗口和公交站房、车间内，制作展板在社区宣传“公交论语”，使广大公交员工和乘客在潜移默化中接受优秀文化的陶冶与洗礼，公司成功创建济南“公交论语”品牌。

济南公交始终牢牢把握新闻宣传的特点和规律，坚持正确舆论导向，加强与各级新闻媒体的密切联系，提高公交的美誉度和知名度，为企业发展营造良好的生态环境。公司注意丰富职工文化生活，成立

了济南公交业余文工团，下设管乐队、舞蹈队、女子鼓乐队等团体组合，本着弘扬企业文化、服务基层的原则，创作编排具有行业特色的节目，深入公司基层车队、车间慰问演出，受到广大公交职工的一致好评。

济南公交 70 年的风雨历程，经历了无数次成功的喜悦和创业的艰辛，广大职工发扬“辛苦我一个，方便千万人”的奉献精神，形成了“特别能吃苦、特别能战斗”的优良传统。通过精心培育，不断提炼，使企业文化内容不断丰富，逐步形成了一套完善的企业文化价值体系。

科技管理不断创新 推动企业快速发展

济南公交不断改革创新，尽心尽力为促进改革发展服务。注重现代科学技术、信息技术和管理手段的运用，不断提高自主创新能力和服务能力。为满足技术需要，公司以现代通讯、信息技术为依托，加大科研投入。

积极推进智能公共交通系统建设，实施公交智能化工程，建设了来车预报系统和车载多媒体视频系统，进一步完善公交营运电子调度系统。在全国同行业率先成立了城市交通研究中心，致力于提高城市综合交通运输系统的研究水平。1991 年 1 月，35 路线率先实现了自动报站，该技术不但减轻了乘务员的工作强度，还可以为乘客提供更好的服务。1996 年 5 月，济南

市区公交线路全部实现了无人售票。2001 年 1 月，总公司在 K50 路、K53 路、K56 路、K58 路、K68 路公交车上试行 IC 卡电子车票。2001 年 1 月，全部公交车均可使用 IC 卡电子车票。2009 年，建立了以公交指挥中心为核心、信息化会议系统为支撑的公交信息化指挥体系；2014 年，完成了公交专用道车载抓拍系统建设，开发了公交线路及站点基础信息系统；2016 年，扩充了网上充值平台支付功能，推出了 NFC 手机刷卡和手机支付宝扫码乘车业务；2018 年，推出“绿色出行卡”服务套餐，全国同行业率先实现 5600 多辆公交车全部普及微信和支付宝乘车。

济南公交组织对公共交通相关标准及研究项目的立项。推广应用先进科研成果，大力发展绿色公交，积极促进“节能减排”，推进清洁公共汽车的开发和使用。2010 年，与山东建筑大学联合进行了《液化天然气（LNG）城市公交车燃料供给系统的产业化研究》，其中冷回收技术属全国首创；2011 年，《基于 3G 网络的公交车辆监视报警平台研究与应用》达到国际先进水平；2014 年，“济南市无轨电车系统建设”项目被评为交通运输行业绿色循环低碳示范项目；2015 年，标准化建设再上新高，主导制定的《城市公共汽电车应急处置基本操作规程》和《城市公共汽电车企业服务质量评价指标体系》正式发布；2016 年，开展了基于手机数据的济南市居民出行特征分析，掌握了我市居民出行特征、公交

客流特征以及影响公交分担率的主要因素，为优化线网、提高运行效率提供了有力的数据支撑。2017年，主导制定的《城市公共汽电车车站设施功能要求》正式发布实施。三是加强战略研究，大容量快速公交（BRT）是公共交通引导城市发展模式（TOD）的基础。公司成立了公共交通研究院，开展TOD战略研究，将公共交通引导城市发展（TOD）的思想融入城市规划、建设和管理中，为BRT线网规划及运营管理提供数据支持。

济南公交科技管理逐步规范化，并逐渐向科学化和智能化的方向迈进。2010年1月6日，正在中国联通总部视察的时任中共中央政治局委员、国务院副总理张德江，通过视频听取了济南公交党委书记、总经理薛兴海关于济南公交信息化建设情况汇报，并对济南公交信息化建设所取得的成绩给予充分肯定，勉励济南公交再接再厉，为全国公交事业的发展不断探索新路，总结新经验。

车厢服务更加完善 公交品质显著提升

公交车厢是个小世界，是社会的万花筒，每天都有形形色色的人来来往往。济南公交遵循为乘客提供安全、方便、快捷、准点、舒适的行业服务宗旨，全力满足乘客的需求，给乘客带来方便，送上温暖。

上世纪九十年代，创建文明车、文明线、文明站、文明驾乘人员的活动在济南公交

搞得有声有色。随着市区线路的无人售票化，济南公交提出“无人胜有人”的要求，对车辆硬件服务设施不断加以人性化改进。

2004年，济南公交在全国同行业率先推行“星级管理、星级服务”制度，对驾驶员等岗位和公交线路实行五个等级的星级服务评价和管理，充分调动员工的工作积极性，形成了“机关为基层、后方为运行、全员为乘客”的全方位、立体化服务机制，管理水平全面提升。2009年3月30日，济南公交代表全省窗口行业在山东省迎全运运动员大会上提出积极创建“微笑服务”品牌的倡议，号召全体职工争做文明秩序的维护者、文明行为的示范者、文明礼仪的践行者和文明风尚的传播者。2009年第十一届全运会期间，济南公交创造了在没有轨道交通支持的情况下，45分钟圆满完成全运会开幕式公共交通保障任务。济南公交开展了“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”等系列活动，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。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。2012年5月，济南公交发布出行时刻表，在全国首创“守时公交”，在20多条郊区线路上实行了“定点发车、准时到站”，市民可根据时刻表计算时间出行，这一创新举动在全国引起强烈反响，引起新闻媒体广泛关

注。人民日报、新华社、中央人民广播电台等中央媒体和人民网、新华网、凤凰网等各大网站刊发稿件 100 余篇，公司形象进一步提升。

作为重要的民生工程，济南公交加大公益扶持力度，认真落实残疾人免费乘车政策，残疾人可以凭证办理“爱心卡”免费乘车；实行 65 周岁以上老年人、现役义务兵、伤残军人（警察）免费乘车以及 60-64 周岁老年人半价乘车政策；学生持学生优惠卡享受 4 折优惠。随着互联网时代的到来，公司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、公交卡充值、出行设计等服务；实现了 NFC 手机刷卡和手机支付宝扫码乘车功能，建设了济南公交网上充值平台；与山东统一银座商业有限公司进行合作，在济南市区内 150 余家统一银座门店实现售卡、充值业务；与中国银联山东分公司合作，推出银联卡刷卡乘公交举措；依托智能调度技术，建设智能电子站牌 400 余处、智能候车亭 300 余处，提高了市民乘车体验。公交车是市民的“私家车”，公交驾驶员是百姓的“专职司机”。只有不断创新服务形式、拓展服务领域，才能真正让市民安全便捷出行。济南公交从市民的需求出发，及时跟进市民形成的移动支付“惯性”和“路径依赖”，真正向民心靠近，紧跟新时代发展的步伐。2016 年 9 月，推出史上最强“掌上公交”——369 出行 APP；2018 年

3 月 29 日，腾讯乘车码乘公交在全市 5600 多辆公交车上全面推开；这是继 1 月 10 日济南公交开通支付宝扫码乘车、3 月 1 日推行绿色出行卡以来的又一个“民生红包”。5600 多辆公交车全部普及微信和支付宝付费乘车，济南是全国头一个。5 月 11 日，银联支付产品在济南公交全面开通使用；6 月 20 日，微信车票全量上线济南公交。公司还依托智能调度技术，建设智能电子站牌 400 余处、智能候车亭 300 余处，提高了市民乘车体验。截至目前，济南公交车厢服务合格率达到 98.37%，乘客满意度平均达到 91.86%。

夯实党建基础 彰显核心竞争力

习近平总书记指出，坚持党的领导、加强党的建设，是我国国有企业的光荣传统，是国有企业的“根”和“魂”，是我国国有企业的独特优势。党的十九大报告旗帜鲜明地提出“坚持以人民为中心”的发展思想，这是党员干部干事创业的出发点和落脚点。“民有所呼，我有所应”，市民有需求，公交有响应，为市民提供出行服务的济南公交，始终坚持以乘客为中心，把乘客利益放在首位，真真切切地把人民群众的困难和问题放在心上、扛在肩上、抓在手中，想人民之所想，急人民之所急。

在现代泉城的品牌内涵中，关乎民生大计的城市公共交通，一直具有无可代替

的核心价值。一座城市的民生服务体系是否完备、是否高效、是否优质，不仅关系到这座城市人民群众的生活质量，更关系到这座城市核心竞争力的提高，对城市的健康发展，起着不可忽视的基础作用。以民为重为己任的济南公交，无疑在“打造四个中心、建设魅力泉城”中扮演着独特的角色。

济南公交党委下设 10 个基层党委，80 个党支部，有党员 1630 人。近年来，济南公交党委充分发挥政治核和党员先锋模范作用，扎实开展“两学一做”学习教育，积极探索基层党委和支部工作与企业运营生产实际相结合的激励机制，深入开展党的群众路线教育实践活动。公司结合企业实际，坚持每月对党委和支部工作进行检查考核，将党组织建设成为凝聚职工、创建文明的前沿阵地和战斗堡垒。同时，重视在一线发展党员工作，重点培养营运生产一线中政治思想表现好、事迹突出的职工入党，抗洪英雄刘欣、勇斗歹徒的驾驶员李慧敏、董丹等一批优秀职工，都被吸收到党组织中，体现了党组织弘扬正气、发挥正能量的勇敢担当。着力提升党员覆盖率和党员晋星率，一线党员晋星率和高星率达到 100% 和 92%，党组织战斗堡垒作用和共产党员先锋模范作用更加突出。

通过“党员示范车”“党员示范岗”等多种形式来激励广大一线员工当好市民“专职司机”的表率。在党员的带动下，“敢

于创新、创先争优”在企业全体职工中蔚然成风。党员干部带头将廉洁文化渗透到营运安全生产和经营管理的各个环节，努力营造崇尚廉洁，抵制腐败的良好氛围。

走进新时代，济南公交将认真学习贯彻党的十九大精神，牢牢把握习近平新时代中国特色社会主义思想这一主线和灵魂，深刻领会其精神实质和丰富内涵，把这一重要思想贯彻到企业发展的全过程、体现到企业党的建设各方面。

站在新时代新起点 实现新作为新跨越

征途在前，未来可期，一路同行，温暖相伴。作为一个有着 70 年历史的公交企业，济南公交在不同历史时期都留下了宝贵的精神财富。

思考不止，实践不停。打造全国领先的公交行业，是济南公交放飞梦想。时序轮替中，始终不变的是奋进者的姿态；历史坐标上，始终清晰的是为民的情怀。

“三十功名尘与土，八千里路云和月”。创新发展是满足乘客对公共出行新需求的必然选择。

漫漫征程，我们携手走过；开创未来，我们并肩前行。新时代的号角已吹响，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，七十华诞的济南公交将焕发青春再出发，为建设“大、强、美、富、通”的现代泉城，续写新华章，再创新辉煌！

» 济南公交党委理论中心组传达学习全国两会精神和全市领导干部会议精神

3月24日上午，济南市公共交通总公司党委召开专题会议，传达贯彻学习习近平总书记在全国人民代表大会第一次会议上的讲话和3月22日全市领导干部会议精神，要求所有干部职工始终把乘客利益放在首位，加满油，把稳舵、鼓足劲，以踏石留印、抓铁有痕的作风抓落实，提升公交出行分担率，不断提升公交整体服务保障能力，为市民提供更为优质、便捷的出行服务。总公司党委班子成员、总公司机关相关部室负责人参加中心组学习。

» 济南公交启动“大学习、大调研、大改进”

济南市公共交通总公司3月28日召开开展“大学习、大调研、大改进”工作大会，按照市委统一安排，在济南公交全面启动“大学习、大调研、大改进”、推进理论素养提升、党性修养提升、工作能力提升行动。济南公交总经理石军要求公司广大党员干部进一步推动思想再解放、改革再深入、工作再抓实，创新性完成公交2018年重点工作任务，确保习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神在济南公交落地生根。

» 济南5600多辆公交车全部实现微信刷码乘车

3月29日起，腾讯乘车码乘公交在全

市5600多辆公交车上全面推开，乘客通过微信小程序，搜索“腾讯乘车码”，即可支付公交车费，顺利乘车；为鼓励市民绿色出行，济南公交与腾讯公司联合宣布，自4月1日至15日，乘客享受每天首次1折乘公交，4月16日至30日，随机立减、最高享免单。

» 济南公交召开廉政警示教育大会

3月28日，济南公交召开廉政警示教育大会，总经理、党委副书记石军对抓好党风廉政建设工作作出部署。总公司副处级以上管理人员，营运公司车队长、维修公司各分公司经理以及重点岗位的管理人员160余人参加了大会。大会由副总经理姜良主持。

» 济南市58条旅游公交线路4月5日起开通运营

在济南市旅游发展委员会与济南公交总公司联合召开的新闻通报会上，根据2018年济南市旅游公交线路开通运营方案，自4月5日起，济南公交开通游777路铛铛车“三大名胜—佛慧山”支线，近郊游702、707（707-1、707-2、707-3）、709（709-1、709-2、709-3）7条旅游专线，50条春季周边旅游直通车线路等58条旅游公交线路。

» 济南公交召开2017年冬（春）运工作总结表彰暨——“增运量 优服务 提效益”系列竞赛活动动员大会

4月4日，总公司召开2017年冬

(春)运工作总结表彰暨“增运量、优服务、提效益”系列竞赛活动动员大会。会议由总公司副总经理石绍滕主持。总公司党委副书记、总经理石军同志，总公司监事会主席赵鸿雁同志及总公司班子成员，机关各部室负责人，各单位党政负责人，各营运车队长和车间主任，受表彰人员和部分一线职工代表共160余人参加了会议。

» 济南公交录制推广微笑服务教学片

为进一步统一服务标准、规范服务行为、提升服务质量，总公司营运市场部录制、制作完成了微笑服务教学片《微笑吧！济南公交》，并于4月9日送至职工培训中心、下发至各基层车队，作为今后驾驶员轮训、岗前培训和车队日常培训教材。

» 济南公交顺利通过“全国文明单位”复查验收

近期，济南市公共交通总公司顺利通过“全国文明单位”复查验收，被中央精神文明建设指导委员会授予《全国文明单位复查合格证书》，继续保留“全国文明单位”。这是济南公交自2011年被评为“全国文明单位”以来，连续七年保持此项殊荣。

» 济南公交恒通公司顺利完成年度企业服务质量考核

4月20日，济南市客管服务中心考评组一行10余人，对济南恒通汽车服务股份有限公司进行了2017年度出租汽车行

业服务质量信誉考评工作。

» 济南公交召开“大学习、大调研、大改进”务虚会

4月28日上午，济南公交召开“大学习、大调研、大改进”务虚会，对前期工作进行总结，确保推进各项工作大提升。济南公交党委副书记、总经理石军在会上要求公司广大党员干部要深入查摆学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、践行初心使命、推动总公司高质量发展等方面的差距和不足，结合总公司2018年重点工作部署，分析把握自身优势、找准理清短板弱项，明确工作目标。

» 济南公交召开第五届科技大会

4月28日下午，济南市公共交通总公司第五届科技大会在总公司工会礼堂召开。济南市科学技术协会党组书记副主席张广勇，市科技局党组成员、副局长陈启璋，市城乡交通运输委员会副主任、党委委员罗卫东，市国资委派驻济南公交监事会主席赵鸿雁，市国资委规划发展处处长李峰等领导出席大会。

» 济南公交认真收看纪念马克思诞辰200周年大会

5月4日上午10点，纪念马克思诞辰200周年大会在北京开幕。上午10时，济南市公交总公司党委在总公司四楼会议室集中组织收看了纪念马克思诞辰200周年大会实况，使广大党员和干部群众第一时间学习记录习近平总书记重要讲话精神。

市公交总公司总经理石军和领导班子成员，总公司机关部室负责人认真收看，学习记录中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平在大会上的重要讲话精神。

» 济南公交团委召开 2018 年五四表彰大会

为激励广大团员青年砥砺奋进，开拓创新，5月4日下午，济南公交总公司团委在工会礼堂召开五四表彰大会。团市委副书记孙华，总公司党委副书记、总经理石军同志，总公司副总经理颜廷虎、金建勇同志，各基层单位党委、直属党支部书记出席大会。受表彰的团员青年及总公司各级团干部共140余人参加大会。会议由总公司团委副书记田思民主持。

» 济南公交召开文明提升工程动员大会

5月8日下午，济南公交召开文明提升工程动员大会，传达5月3日全市城市提升工程动员大会精神，启动“八大行动”为主要内容的公交文明提升工程，努力提升公交整体服务保障能力，扎实推进“公交都市”创建工作，为市民提供更为优质、便捷的出行服务。济南公交总经理石军出席会议并讲话。

» 济南公交组织公交文明提升工程专项检查

为认真贯彻落实总公司公交文明提升工程实施方案工作部署和石军总经理的讲话精神，总公司副总经理金建勇、纪委书记曾繁涛于5月15日、16日期间亲自带

队对各单位执行落实情况进行专项检查。本次检查行动由总公司稽查部、审计监察部联合开展，检查小组在2天内共计检查28处场站（含2个BRT站台），检查内容涉及车容、场容、站容、后方生产以及车队办公区域、小食堂、卫生间、仓库等环境卫生情况。

» 济南公交邀您银联支付一分钱乘公交

5月30日，中国银联山东分公司与济南市公交总公司联合举行银联支付1分钱乘公交新闻通报会，为倡导市民低碳环保绿色出行，推动移动支付便民示范工程建设，中国银联山东分公司携手济南公交联合推出“1分钱乘车”优惠活动。6月1日至6月30日，乘坐济南公交总公司全部272条公交线路上的5600多辆公交车，乘客使用银联手机闪付、银联二维码支付两种支付方式，每用户每种支付方式每日享受1次“1分钱乘车”优惠，单笔最高优惠1.99元。

» 济南 119 条公交线路开启“夜间延时模式”

5月30日，济南市公交总公司举行119条公交线路延时新闻通报会，为提升市民乘车体验，配合济南夜经济的发展，6月1日起，济南公交推出119条线路延时的便民举措；同时，调整营运时间季节分段，由原来的3月至10月、11月至次年2月调整为6月1日至国庆节假期结束、国庆节假期结束至次年的5月31日。这是继5月24日延长12条公交线路营运时

间后，又一次大规模延长公交线路营运时间。不到两周时间内，济南公交延长公交线路运营时间达到 131 条。

» 济南公交机关组织开展 2018 年精准扶贫慈善捐款活动

为积极响应市委关于开展“精准扶贫”工作的号召，弘扬中华民族扶危济困的传统美德，根据全市精准扶贫慈善捐款工作会议精神，6 月 4 日，总公司机关组织开展了 2018 年精准扶贫慈善捐款活动。总公司总经理、党委副书记石军及班子成员，总公司各部室负责人及工作人员共 155 人参加了本次捐款活动。捐款仪式由总公司工会副主席赵德荣主持。

» 济南公交领导班子成员为职工送清凉

6 月 5 日，我市迎来 37℃ 高温天气。济南市公交总公司总经理石军和班子成员、机关工作人员分头到营运公司、直属单位、公交站点慰问一线职工，并为广大一线职工送去清凉。石军总经理代表总公司党委对高温下坚守运营一线的广大职工表示亲切的慰问和崇高的敬意，并叮嘱大家保重身体，努力为市民提供优质的出行服务。

» 济南公交在全市职工演讲比赛中荣获“优秀组织奖”

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，团结动员企业职工听党话、跟党走，展现新时

代工人阶级风采，激励职工群众积极投身“打造四个中心，建设现代泉城”的生动实践，总公司工会选派优秀职工参加了市总工会近日举办的全市职工“争做出彩好职工，建工全程新时代”演讲比赛。来自四分公司的武立玮和五分公司的文采获得三等奖，济南公交荣获“优秀组织奖”。

» 腾讯乘车码微信车票全量上线济南

腾讯乘车码微信车票全量上线济南市，互联网+智慧交通让出行说走就走！6 月 20 日，济南市公交总公司和腾讯公司联合举行腾讯乘车码微信车票上线活动新闻通报会，双方联合宣布在“互联网+交通”领域，双方共同推进“互联网+交通”创新服务的落地：经过前期内测，乘客反映良好，技术已经成熟，微信车票自 20 日起在济南市 271 条公交线路 5600 多辆公交车上全量正式上线，同时启动免费赠送微信车票活动，标志着公交出行进入高效、低碳的移动支付时代，广大市民则享受到更加安全、便捷、舒适的出行体验。

» 369 出行 APP 开通绿色出行卡充值业务

为顺应互联网信息时代对城市公交发展的新要求，6 月 20 日起，济南市公交总公司通过技术创新，实现了 369 出行 APP 为绿色出行卡充值功能，市民登陆 369 出行 APP 即可为绿色出行卡充值；同时，网上充值也实现了为绿色出行卡充值功能。

以优秀文化 引领企业发展

□ 刘俊宝



良好的企业文化是企业的无形资产，是企业发展壮大之魂。优秀的企业文化能够营造良好的企业环境，提高员工的文化素养和道德水准，对内能形成凝聚力、向心力和约束力，形成企业发展不可或缺的精神力量和道德规范，能使企业资源得到合理的配置，从而提高企业的竞争力。在自身发展过程中，济南公交非常重视探索企业文化建设与经营管理相融合的新路径、新方式，不断创新工作方法，切实增强企业文化的影响力和渗透力，使得企业文化建设成为引领公交发展的重要力量。

一、树立“文化制胜”管理理念

文化如水，无形而聚力。寓文化于管理，寄管理于文化。文化管理彰显活力，引领企业稳中快进，蝶变飞翔。济南公交牢固树立“文化制胜”的理念，大力加强企业文化建设，规范员工言行，提高员工素质。

二、注重发挥企业文化教育作用

企业文化是建立在企业的战略目标和愿景上的，是企业共同价值观的集中反映，也是企业员工在长期实践过程中形成的精神积淀，对于增强企业思想政治工作的实效性具有重大意义和作用。在实际工作中，济南公交利用丰富多彩的形式，向企业员工大力宣传企业文化的核心内涵，并通过抓好典型，为员工树立学习的标杆和榜样；坚持以先进的思想文化塑造企业，用共同的理想信念凝聚员工力量，为企业经营管理注入思想动力，提供精神支撑。

三、充分发挥企业文化引领作用

企业文化的可贵之处在于引领和指导。济南公交重视发挥企业文化的引领作用，把文化引领转化为思想引领，延伸到更为广泛的空间。一是引导员工坚定服务企业的信心，通过先进的企业文化为员工疏通未来发展渠道，使之看到发展希望，坚定服务企业的信心。二是引导员工规范

个人行为和提升道德素养。企业文化是文化层面的重要衡量标准,有利于培养员工积极向上的情绪和道德情操。要充分发挥企业文化的引导作用,以科学的方式塑造员工的良好行为和道德品质,从而更好地服务企业发展。

四、有效发挥企业文化凝聚作用

济南公交领导层注重发挥企业文化的凝聚作用。营造人本环境和氛围。山之高人为峰,企之共赢人作本。时代的发展、社会的进步、管理的升级换代都告诉我们,企业要发展,必须树立“以人为本”的思想,尊重人、关爱人、塑造人,注重发挥人的主观能动性,才能不断增强企业的向心力、凝聚力与竞争力。企业不仅关注员工的工作,还关心员工的生活、成长和成才,以人才战略的实施为纽带,积极努力地营造尊重人才的工作氛围;注重以实践育人、以感情系人、以前景留人,以氛围吸引人,着力营造以人为本的文化氛围。

五、强化企业文化宣传引导

加强形象文化建设,及时准确地将企业各项工作思路、举措、成效宣传出去,提高企业的信誉度、美誉度和知名度,是扩大企业影响、保证健康发展的前提。近年来,济南公交把握正确的舆论导向,宣传好企业改革发展新举措,传播好企业生产经营中的新成效,反映好职工群众工作中遇到的新问题,充分发挥文化的传播功能、引领功能和导向作用。与此同时,创造有利的舆论环境,宣传工作紧紧围绕

改革发展稳定大局,围绕企业目标任务、安全生产、经营管理等中心工作,利用报纸、杂志、微信公众号、微博、网站、车载移动电视等文化建设有效载体开展宣教活动,取得了显著成效。

六、着力打造公交企业品牌

企业品牌是外化了的企业知名度和美誉度。品牌的含金量其实在很大程度上是企业文化附着在产品上的一种物化现象。品牌可以使企业赢得顾客,拓展生存和发展的空间。济南公交坚持打好服务这个品牌,以过硬的服务品牌,提升市场竞争力,提高品牌的影响力。公司坚持以人为本,在“乘客至上”、“创新发展”等方面下功夫,在运行、服务和安全等各个环节充分满足乘客的需求,形成与时俱进的“服务观”、“质量观”、“产品观”,创出自己的品牌,逐步提高企业的竞争力。

企业文化贵在传承,重在创新。在企业文化建设中,济南公交将在保持已形成共识的价值取向和行为方式的基础上,积极适应发展环境的变化及时进行调整,并通过精心培育和广泛借鉴吸纳,为济南公交文化不断注入新的体现时代精神和发展要求的内涵,引导员工将价值理念内化于心,付诸于行,努力形成以新理念引领新发展的良好局面,使济南公交企业文化始终保持旺盛的生机与活力。

(作者系济南公交二分公司办公室主任;本文荣获济南公交2016年企业文化建设征文活动二等奖)

济南公交品牌文化 之六

济南公交恒通“雷锋车队”品牌

“雷锋车队”隶属济南公交恒通出租公司，成立于2000年3月4日，属全国首创，2007年被济南市文明委正式命名为“雷锋车队”。自车队成立以来，车队队员热情服务乘客、无私奉献社会，赢得了各级领导和社会各界的广泛赞誉。

“雷锋车队”规模不断扩大，由最初13名队员，发展到2016年的46名队员。车队按照《出租车驾驶员星级标准》、《星级驾驶员管理实施细则》以及《星级考评及奖励措施》要求，严格落实“星级管理、星级服务”制度，同时结合公司开展的“温馨在恒通、微笑伴您行”主题活动，建立健全微笑服务长效机制，定期开展微笑服务现场模拟示范培训，提高队员微笑服务意识，提升服务水平。车队所有车辆都配置了体现亲情化服务的车载语音器，做到乘客上车有迎声、下车有谢声，烘托出宾至如归的氛围。车队认真落实“一日三检”制度，确保营运车辆达到“四净二亮一无”标准，车厢卫生合格率在98%以上。

自成立以来，雷锋车队始终秉承“弘扬雷锋精神、引领行业新风、助人为乐、奉献社会”的宗旨，坚持开展“爱心

扶助”、“阳光助残”、“爱心助考”等系列扶助工程达17载，他们坚持每年春节开展为孤老病残“送温暖”活动，自费购买米面油等生活用品，尽绵薄之力温暖他人；带领老人们逛花灯、吃元宵共度元宵节；每年春季带领济南市福利院、春园里社区的老人们踏青和免费查体；“六一”儿童节与贫困山区儿童、外来务工子女共度节日，为残障儿童送温暖；每年高考季开展“爱心助考”活动，为需要的高考生提供免费服务；中秋节带着月饼水果等与敬老院的老人们共度佳节；成立之初，雷锋车队就向社会承诺：为危重病人提供免费服务，为老弱病残孕乘客提供半价服务。多年来，他们不仅始终认真兑现承诺，还提出了在教师节、建军节为优秀教师和军人提供半价服务的举措。“雷锋车队”先后涌现出甘于奉献、服务社会的好“的哥”李震，爱岗敬业、默默无闻的好“的哥”郭泗镇，助人为乐、救助儿童的好“的哥”王和龙、刘元国等先进典型。车队先后荣获“济南市敬老文明号”、“济南工人先锋号”、“团省委雷锋号”、“济南志愿服务20周年先进集体”、“山东省敬老文明号”等荣誉称号。

每个细节都闪烁着创新的光辉

□ 于小兵 / 文 洪波 / 图



公交车常年不停运营，空气滤清器必须每周清洁一次。以前，济南公交营运车辆都是驾驶员自己动手清理，不仅耗费时间长、能源消耗大、极易对发动机造成损害，而且对驾驶员身体健康也带来不利影响。济南公交维修公司四分公司经理张亮带领团队研发了空气滤芯自动清洁机，不仅环保、安全、高效、节能，而且将空气滤芯使用寿命延长两倍以上。

像这样的研发成果，在济南公交维修

公司比比皆是，车辆维修的每个细节都闪烁着维修人员创新的光辉。

公交上路，维修先行。济南公交总公司共有近 6000 部营运车辆，40 多个车型。做好车辆的维修保养，事关乘客的安全、社会的稳定。创新工作室成立以来，秉承“工匠精神”，充分发挥劳模先进的引领作用，围绕公司中心工作，大力开展职工技术创新成果征集、课题研究等实践活动。截至目前，共征集职工技术创新成果 96



项，均已应用到实际生产工作中，提升了维修质量，提高了工作效率，减轻了劳动强度，增强了车辆保障能力。其中，《针对中通新能源车变速箱大盖拨叉维修的技术革新》等三项创新成果被广泛应用，产生了良好的社会效益和经济效益。

在工作室成员带动下，维修公司近两年累计参加各类创新大赛 130 余人次。在 2016 年全省交通运输行业职业技能竞赛中，安伟获得个人比赛第一名，被授予“富民兴鲁”劳动奖章；刘秀亮等三人分获第三、六、七名，被授予“技术标兵”称号。2017 年“科技兴鲁”职业技能大赛上，工作室成员再次斩获了前六名中的四个席位。

人才培养同样是劳模创新工作室的一

项重要职责。工作室成员纷纷走上职工学校的讲台，为修理工传授相关专业知识和维修经验，分享创新成果，培养、带动广大维修职工争做学习型、知识型、技术型、创新型人才。

2016 年 4 月下旬，劳模创新工作室开通了以安伟命名的“劳模服务热线”，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。截至目前，“劳模服务热线”累计接听电话 150 余次，上门服务 85 次，解决问题 160 多项，解决车辆疑难杂症 145 例，维修总成件 585 件，节省材料费用近 15 万元。

（原载《山东工人报》2018 年 5 月 4 日 4 版）

凝神聚力 主动作为 努力推动公交事业更好发展

□ 济南公交三分公司经理 尹晓仲



近年来，我市围绕“打造四个中心、建设现代泉城”中心任务，加快东拓发展步伐，东部片区各项配套建设日趋完善，人员来往频繁，市民对公交的需求日趋上升。三分公司抓住有利时机，宏观上，推进公交枢纽、场区场站建设和线网拓展优化；微观上，扩大守时公交覆盖线路，延长部分线路冬夏季运行时间，在客流高峰期灵活运用多种调度形式提升公交运能，这些工作，顺应了客流发展规律，有力促进了公交客运量的增长。

石军总经理在基层调研时强调，要聚

焦主责主业，在提高公交出行分担率上做文章，推进公交服务保障能力和经营发展能力的再提升。为此，三分公司广大干部职工紧紧围绕总公司党委和石总的工作部署，进一步提高政治站位，统一思想认识，通过扎实开展“公交文明提升工程”等一系列富有成效的工作，不断增强市场营销意识和能力，优化公交服务，加快供给侧改革步伐，大力提升公交发展品质，为公司更好更快发展贡献力量。

一、强化竞争意识，提高全体职工的凝聚力、执行力、战斗力

党的十九届三中全会以来，随着深化党和国家机构改革的全面启动，社会各领域深化改革进入了一个新阶段，城市公共交通行业也必将进入改革深水区。目前，我们已经感受到了网约车、“好运巴士”、“互联网+定制公交”带来的压力与冲击。在市场化改革不断深入的背景下，培养职工竞争意识，提高全体职工的凝聚力、执行力、战斗力十分必要。为此，公司重点开展了以下工作：一是以开展“大学习、大调研、大改进”活动为契机，聚焦实际问题，开展好形势教育，确保广大干部职工充分认清当前改革大势、公交市场发展方向、面临的竞争压力，进一步增强危机意识、竞争意识，绷紧发展神经，在开拓进取中实现发展。二是以深入学习习近平总书记重要讲话和全国两会精神、全市领导干部会议精神、总公司党委和石总的有关会议和讲话精神为内容，扎实开展好“两学一做”学习教育活动，牢记“心系乘客、服务一流”服务理念，以不断满足人民群众日益增长的出行需求为出发点，坚持城市发展到哪里，公交服务就延伸到哪里，居民的需要在哪里，公交的服务就延伸到哪里，增强做好本职工作的责任感、使命感，积极守护市场、拓展市场、占领市场，不断提升服务水平。三是公司以公司经营任务及提高公交出行分担率和满意度为目标，开展好“增运量、优服务、提效益”系列竞赛活动，对各部室、车队及车队长的考核指标进行重新修订和调整，将各项指标

分解到各部门、各车队、各个管理人员、一线职工，确保人人头上有目标，个个肩上有担子，确保各项指标实现新提高、取得新实效。

二、树立“大公交”思想，建设完善优质公交线网体系

一是科学规划线网布局，适时开辟线路。着眼济南市区东部地区、南部地区的开发建设，利用好现有龙奥公交枢纽、唐冶公交枢纽及柿子园车场、西营车场、仲宫车场等场站，不断拓展线网覆盖区域；实施“走出去”战略等新模式，开拓东部地区市场。二是进行现有线网优化整合。以场站资源为点，合理优化并梳理线路走向，以点促面，进一步延伸东北部、南部山区公交线路的覆盖面，提升公交服务水平，扩大公交服务范围，为居民的出行提供更加便捷的服务。总的目标是在公司内部形成干线公交、支线公交、城乡公交为一体，功能清晰、衔接紧密的多层次网络格局，使市民享受优质、方便、快捷的公交出行服务，实现经济效益和社会效益的双丰收。

三、用“绣花”的功夫经营好每一条线路，促进运量与运力精准匹配

一是分析好。精细化分析每一条线路，找准问题、精准施策。公司所属80余条线路，每条线路的运行路线、运行环境、居民居住出行规律不尽相同。公司在逐条分析所属线路近5年来的运行情况、存在优势、不足的基础上，提出了每条线路今

后发展的“路线图”。二是运营好。不断完善营运计划，优化线路班制，科学合理安排运力。公司将继续拓展跨车队（线路）支援、编组发车、大站快车、主站区间车、中途区间车、大站区间车、直达车等运行模式，加快车辆周转，提高运行效率；针对受道路施工影响线路，及时采取绕线、断线行驶等多种调度方式，并按照“高峰出大车、平峰出小车”的原则，切实做到“人多车大、人少车小”，做到运力、班次投入与客流规律相匹配，提高公交出行分担率。三是维护好。深度挖掘各项营运数据，依托大数据精准分析客流规律、乘客需求，详细了解居民的出行习惯，为编制、优化线网规划、行车作业计划等提供依据。

四、丰富公交服务形式，满足不同乘客的不同需求

一是树立营销理念，增强市场的开拓能力。公司将在广大职工中开展“人人都是线路营销员”活动，充分利用微信等新媒体营销，推广公司业务、宣传公司线路。二是针对越来越个性化、小众化的出行需求，调整供给战略，定期开展咨询与调查活动，加强与周边企事业单位、东部大学城及南部景区的沟通联系，以乘客需求为导向，适时开通点对点通勤线路、社区服务小巴、定制公交服务等，满足乘客不同需求。

五、以“双争”工作为载体，不断提升乘客满意度

服务是公交永恒的主题。为此，公司将树立“大服务”理念，一是落实“星级管理、星级服务”制度，开展好“争创高星级线路、争当高星级驾驶员”等系列活动，培养职工“人人都是线路形象代言人”的“主人翁”精神，并将工匠精神、质量意识融入其中，充分激发出职工爱岗敬业、锐意进取的服务精神，让广大驾驶员自觉珍惜线路荣誉、爱护线路形象，做好文明行车、微笑服务、礼貌待客，不断提升服务水平。二是认真贯彻落实安全法律法规，实施全过程的安全生产风险分级管控和隐患排查治理，针对公交营运事故多发点及市民反映集中的公交不文明行车问题，强化驾驶员的安全培训，大力开展营运安全集中整治活动，形成常态化治理机制，实现安全管理水平、驾驶员安全操作水平再提升。三是认真落实车辆管理的“精、准、细”工作要求，严格一日三检，优化管理链条，提高维修效率，落实维修质量监督及跟踪制度，提高车辆管理水平，努力给市民乘客提供更加方便、舒适、安全、快捷的乘车环境，实现乘客满意度的不断提升。

新时代要有新气象，更要有新作为。三分公司将在总公司党委和石总的坚强领导下，把满足人民群众对“美好公交”出行的需求作为奋斗目标，坚持以营运服务为中心，抢抓机遇，锐意进取，强化管理，勇于突破，提升服务保障能力和运营服务质量，持续推进公交事业再上新台阶。

PDCA 管理分析 + 绩效考核 在安全工作中的应用

□ 济南公交一分公司安全保卫部

为促进安全管理标准化、流程化，进一步提升工作水平，形成安全管理的闭环链条，一分公司在 2017 年开始将 PDCA 管理分析 + 绩效考核理念引入并应用到安全工作中，把安全管理过程分为计划、实施、检查、改进、分析、考核六个阶段，形成“各成体系、逐级递进、相互联系、首尾连接、循环运行”的全过程闭合、滚动提升的环式管理模式，暨“PDCA 管理分析 + 绩效考核”闭环管理，具体应用如下。

1 PDCA 管理分析 + 绩效考核模式设计背景

随着社会经济快速发展，机动车数量急剧增长，交通需求和道路建设之间的矛盾日益突出，尤其是公共交通，受人、车、路及交通环境条件变化的影响，面临的安全问题随之增加，给安全管理工作提出了新的要求。近年来，一分公司安全管理在总公司领导下，整体水平有了较大提升，但也存在安全意识不高、执行力不足等方面的短板，引入 PDCA 管理分析 + 绩效考核模式，主要是消除这些短板和不足，重点解决生产过程中风险意识不强、隐患

整改力度不够、工作质量不高等问题，逐步完善和建立一套动态化，规范化的管理工作机制，做到有效安全预防。

2 PDCA 管理分析 + 绩效考核模式

（一）六个阶段

1、计划阶段。统计分析安全工作中人、机、环境不安全因素，牢固树立安全预防为主，督促各单位日常管理中做好准备开展的安全工作或将要执行的任务事先进行前期的方案策划和确定，依据公司对标管理和“月计划、周落实、日处理”工作机制，制定计划措施，填写工作记事本（包括：目标、内容、开展时间地点、人员安排、组织形式等），制定的措施方案要有可操作性，便于执行，为下一步工作落实实施提供指导和依据。



建立安全管理“PDCA”记事本

2、实施阶段。所属各单位根据法律法规要求，按照公司的总体规划、部署对所开展的工作、策划好的既定方案和工作计划进行逐步实施，结合本单位安全现状、检查、培训等工作实际进行细化、量化，制定更为具体的运行计划和措施，层层细化每一个操作环节，并根据情况变化适时进行工作步骤方法的动态调整、微观调整，确保能收到较好效果。

3、检查阶段。安全工作执行过程中对工作进展情况进行自查，进一步查找问题，分析原因，及时整改。并通过观察实践和定期安全工作评价发现方案实施过程中存在的优缺点，总结出好的经验、吸取教训，对检查结果通报，并通过周、半月、月评价总结，及时发现检查中存在的不足漏洞，适时调整修改计划方案，不断完善。

4、改进阶段。通过检查发现问题，最终要解决问题，对发现的问题及时纠正和改进并逐步规范，主要是：列出问题清单、划分责任落实、复查督促整改等。

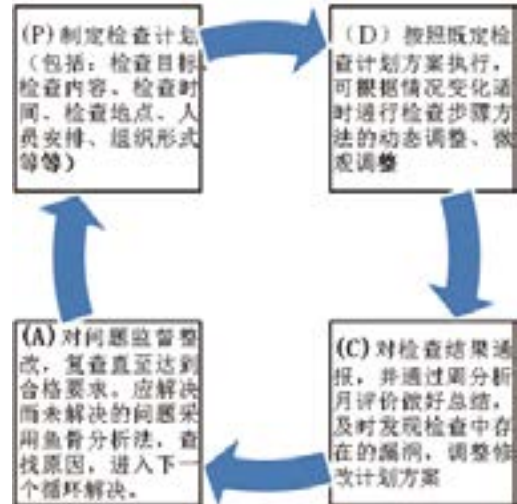
5、鱼骨分析。对计划解决而未解决的问题根据分析原因，采用鱼骨分析法，分析问题深层次的存在原因，把遗留问题转入下一个管理循环，形成流程化、规范化工作程序。

6、考核管理。考核管理是实现PDCA管理分析模式得到有效应用的重要一环，也是重要组成部分，它将日常安全工作与企业目标紧紧的联系在一起，考核管理的主要内容是：星级车队评定、安全指标评价、安全业绩排行榜等。

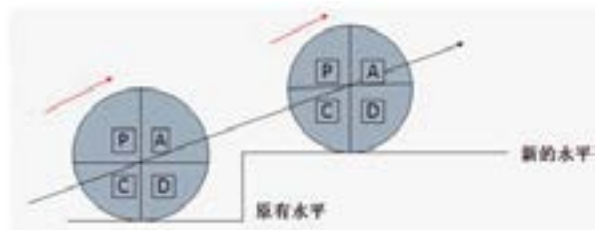
(二) PDCA 管理分析 + 绩效考核

模式的试用推行

1、以安全检查整改工作为例，PDCA管理是一个完整的闭环



2、绩效考核。检查出的问题列入星级车队评定、安全指标评价，依据安全绩效考核制度落实，管理的最终目标，就是让各项工作达到效益最大化、成本最低化。PDCA管理分析+绩效考核模式自2017年首先在安全生产检查和问题整改工作中试运行，期间不断总结完善，通过闭环管理模式的应用，PDCA管理分析+绩效考核模式梯进式滚动循环，每转动一周，工作质量提高一步。



(三) PDCA 管理分析 + 绩效考核模式在其他安全工作中应用

分析PDCA管理分析+绩效考核模式原理，它以过程来规范安全管理工作的具体个性是可行和有效的，实践证明PDCA管理分析+绩效考核模式中的基本原理、

阶段和步骤，以及面向过程的方法模块同样可以适用于其他安全工作的管理和运作。

PDCA 管理分析 + 绩效考核模式，编制了以“月”为周期运行的适用于各项工作的《PDCA 安全工作落实表》。

例表如下：以 2017 年 12 月和 2018 年 1 月为例

2017 年 12 月 PDCA 安全工作落实表

计划阶段（制定工作目标、任务、措施）			实施阶段（按计划实施、落实、推进）		检查阶段（检查计划执行情况、落实、推进）		改进阶段（改进计划、措施、方法）
项目	内容	措施	责任人	实施时间	检查时间	检查结果	改进措施
隐患排查治理工作	隐患排查治理工作	隐患排查治理工作	隐患排查治理工作	隐患排查治理工作	隐患排查治理工作	隐患排查治理工作	隐患排查治理工作
安全教育培训	安全教育培训	安全教育培训	安全教育培训	安全教育培训	安全教育培训	安全教育培训	安全教育培训
应急演练	应急演练	应急演练	应急演练	应急演练	应急演练	应急演练	应急演练
安全投入	安全投入	安全投入	安全投入	安全投入	安全投入	安全投入	安全投入
安全设施	安全设施	安全设施	安全设施	安全设施	安全设施	安全设施	安全设施
安全制度	安全制度	安全制度	安全制度	安全制度	安全制度	安全制度	安全制度
安全文化	安全文化	安全文化	安全文化	安全文化	安全文化	安全文化	安全文化
安全考核	安全考核	安全考核	安全考核	安全考核	安全考核	安全考核	安全考核
安全奖惩	安全奖惩	安全奖惩	安全奖惩	安全奖惩	安全奖惩	安全奖惩	安全奖惩

发现的问题转入下一个管理循环

2018 年 1 月 PDCA 安全工作落实表

计划阶段（制定工作目标、任务、措施）			实施阶段（按计划实施、落实、推进）		检查阶段（检查计划执行情况、落实、推进）		改进阶段（改进计划、措施、方法）
项目	内容	措施	责任人	实施时间	检查时间	检查结果	改进措施
隐患排查治理工作	隐患排查治理工作	隐患排查治理工作	隐患排查治理工作	隐患排查治理工作	隐患排查治理工作	隐患排查治理工作	隐患排查治理工作
安全教育培训	安全教育培训	安全教育培训	安全教育培训	安全教育培训	安全教育培训	安全教育培训	安全教育培训
应急演练	应急演练	应急演练	应急演练	应急演练	应急演练	应急演练	应急演练
安全投入	安全投入	安全投入	安全投入	安全投入	安全投入	安全投入	安全投入
安全设施	安全设施	安全设施	安全设施	安全设施	安全设施	安全设施	安全设施
安全制度	安全制度	安全制度	安全制度	安全制度	安全制度	安全制度	安全制度
安全文化	安全文化	安全文化	安全文化	安全文化	安全文化	安全文化	安全文化
安全考核	安全考核	安全考核	安全考核	安全考核	安全考核	安全考核	安全考核
安全奖惩	安全奖惩	安全奖惩	安全奖惩	安全奖惩	安全奖惩	安全奖惩	安全奖惩

在管理循环中重点解决的问题

发现的问题再次转入下一个管理循环

这种循环管理以表格化为主要表现形式，使安全工作目标任务更加清晰，有利于提高安全管理水平和解决问题的能力。

3 PDCA 管理分析 + 绩效考核模式应用的效益分析

（一）安全管理工作质量得到不断提升

通过推进实施此管理方法，工作质量和效果得到改善提升，切实取得了较好的效果，安全形势的稳定为其他各项工作的有序开展提供了有力的保证和支撑。2017 -2018 年冬运期间，通过抓落实，各项指标完成情况较好，发生事故起数同期比下降 33%，违法驾驶起数同期比下降 19.5%，安全投诉起数同期比下降 24.5%，车辆安全设施合格率同期比上升了 0.2%。

（二）通过“管过程”，促进安全精细化管理

PDCA 管理分析 + 绩效考核模式的应用，减少和杜绝了原有管理的盲目性和随意性，以明确的工作目标制定计划，根据计划分配管理资源，梳理日常管理工作思路，通过流程化方式来促进工作落实，推进了由“管结果”向“管过程”转变，是对安全工作标准化、流程化、闭环管理模式的积极探讨和应用，取得了较为理想的预期效果。

借助于 PDCA 管理分析 + 绩效考核模式，可以最大限度的提升工作质量和管理水平，为企业安全发展提供良好基础。

以芳华之我 汇青春能量

——记全国优秀共青团员、济南公交 K98 路驾驶员邱奇帅

□ 济南公交四分公司办公室



邱奇帅，男，汉族，中共预备党员，1989 年 9 月出生，2013 年 8 月参加工作，2013 年 8 月进入济南市公共交通总公司，现为济南市公共交通总公司四分公司五队 K98 路线驾驶员。

邱奇帅没有高大威猛的形象，也没有轰轰烈烈的事迹，但他有着“心系乘客，服务一流”的承诺。邱奇帅从事驾驶工作近 5 年，共 58 个月，合 1700 多天，每一天他都以饱满的热情服务乘客市民，为社会无私奉献。现在他已经成为一名全年五星级驾驶员。

邱奇帅在车队担任团支部书记，所以这个阳光帅气的小伙子被同事们亲切的称

呼为“小邱书记”。在工作中邱奇帅始终本着“高标准，严要求，为乘客提供优质服务”的原则，用真诚的心为每一位乘客提供细致周到的服务。他认真学习政治理论和服务技能，以实际行动践行“微笑服务”活动的各项要求，在日常工作中注重与同事的交流，并认真对照岗位要求找差距补不足，通过强化服务意识、提升服务技能、树立模范作用等方面展现公交驾驶员良好的精神风貌。

邱奇帅是四分公司五队的团支部书记，也是车队团员青年的带头人及先锋模范。在他担任团支部书记的第一年，四分公司五队团支部就获得了总公司“五四红旗团

支部”的荣誉称号，他个人也因工作表现突出，先后被总公司评为“总公司优秀团员”、“总公司工会积极分子”、“总公司冬运标兵”、“总公司先进”、“总公司标兵”等荣誉。他曾于2014年获济南市优秀共青团员，于2015年荣获山东省优秀共青团员，于2016年获得全国优秀共青团员的称号。面对荣誉，他没有骄傲，而是精益求精的做好本职工作，以最饱满的热情继续服务乘客、感恩企业、奉献社会。



努力学习丰富自我

进一步提升自己的服务水平

邱奇帅同志对待工作一丝不苟，细致入微，他没有豪言壮语，却用实际行动诠释了什么叫“干一行，爱一行”。在总公司实行“微笑服务”以来，为了提高自己的服务质量，他认真学习“六十个怎么办”。在工作之余，他还经常坐车观察老驾驶员的驾驶技巧，学习高星级驾驶员的服务标准。通过观察别人的长处来弥补自身的不足。经过自己的努力，邱奇帅同志成为了一名高星级驾驶员。

邱奇帅同志在得知总公司倡导职工接受再教育的情况后，积极响应号召，自学专升本，并于2016年5月份毕业。通过两年多的学习，他再次提高了自己的知识素养。在休息时间，他还组织团委成员及年轻驾驶员学习公司企业文化、公司规章制度和服务理念。在分公司开展的读书沙龙活动中，邱奇帅同志带领车队年轻驾驶员积极参与每个星期的“心灵鸡汤”，他与驾驶员从故事中一起体会如何缓解自己的压力，在“成长故事”中学习怎样确立自己的方向；遇到好的书籍，好的影片，他

还与大家一起分享，共同学习，共同进步。



感恩企业

是自己茁壮成长的力量源泉

邱奇帅深刻懂得“我在企业，我爱企业”的道理。他说：“企业就好像一个大家庭，企业里的每个职工就像我的家长、长辈和兄弟姐妹。尽管每个人的职位、岗位不同，能力有大有小，但只要不遗余力地奉献自己的智慧和力量，在把自己份内的事情干好，尽可能的帮助他人，为企业尽到自己的责任，这就是对我们这个大家庭的最好回报。”只有人人珍惜自己的岗位，做好本职工作，并热爱自己的岗位，企业才能形成巨大的凝聚力，才能持续稳定的发展。

一次，邱奇帅同志在大雨中开车经过张庄站点途中时，发现一位四十多岁的妇女打着伞焦急的往站牌跑去，邱奇帅发现她就减慢车速缓慢地停在了她的身边，她非常激动，连说谢谢。当时距离站牌还有四五十米的距离，他说：“很纠结，一个是违章，一个是服务。”他对“为人民服务”这句话有着深刻的体会和理解，正是如此，一件件看似平凡的小事使得他收获了乘客每日的问候和更多的关心。

去年，他的父亲因脑梗住院手术，公司领导对其家人的关心和帮助，让他更加体会到感恩一切。公司的帮助，乘客的肯定，社会的需要，化成动力帮助他更好的工作，回报公司，回馈社会。



奉献社会

是自己不懈追求的理想目标

邱奇帅同志是K98路上的一名年轻驾驶员，他于2013年8月正式开始了他的

工作生涯。在工作中，他团结协作，扎实肯干，兢兢业业，任劳任怨，严格要求自己，认真遵守公司各项规章制度和工作纪律，虚心向老同志学习各项服务技能，较好地完成了公司安排的各项工作任务。他的服务事迹多次获得新闻媒体表扬。除此之外，他还积极参加公司组织的各项文体活动，并取得了不错的成绩，多次被评为公司先进个人。在生活里，他团结同志，乐于助人，热情投入到公司组织的“学雷锋”系列活动中，为构建和谐企业做出了积极贡献，得到了职工们的一致好评。

邱奇帅同志热爱本职工作，团结同事，虚心好学，在忙碌的工作中抽取时间和各条线路的高星级驾驶员探讨如何提高服务技能，让每位乘客满意。这些小型研讨会的开展，使站房的学习气氛更加浓厚，并且还带动了多数驾驶员的学习兴致，提高了整个车队驾驶员的服务意识。邱奇帅同志年轻好学，在安全驾驶的基础上，认真学习车辆维护和节油技巧，在节油方面也有突出表现，他曾代表车队参加四分公司举行的2016、2017年度节能比赛，并获得公司12米手挡气的第一名、总公司“潍柴动力杯节能竞赛”和“宇通杯节能竞赛”12米手挡气第二名的好成绩。

休息日时，邱奇帅同志还组织了“文明保驾护航”活动，带领了小部分驾驶员在比较复杂的路段“站岗”，主动搀扶过马路的老年人，帮助行动不便的残疾人，用自己的行动为身边需要帮助的人提供便利。

随着济南公交事业的发展，对服务质量的要求也在不断增高，驾驶员不仅要对上车的乘客提供方便快捷的服务，还要为

济南的交通做出贡献。济南公交作为一个窗口性的服务行业，更是城市的闪亮名片，在文明出行方面起到至关重要的带头作用。邱奇帅同志在礼让斑马线活动中表现突出，并在工作之余组织同事开展小型研讨会，共同商讨如何更好的使广大驾驶员提高文明行车的意识，从而为济南公交擦亮名片，筑牢济南公交品牌。

邱奇帅同志对待工作一丝不苟，积极进取，多次帮助乘客找回遗失物品，帮助年老乘客找寻座位。这些工作生活中的小事，得到了乘客们的赞扬。2016年12月邱奇帅在打扫车辆卫生时，拾到一个装有两万现金的蓝色袋子，经多方寻找终于找到失主。这件事被济南市各大媒体报道，得到了市民的好评。同时，他在总公司开展的“温馨公交系乘客，文明行车铸品牌”活动中表现良好，被评为“微笑服务明星”。在2016年“济南公交最美驾驶员评选”活动中，他被评为“济南公交最美驾驶员”。

邱奇帅同志在平凡的岗位上实现着自身的价值，他以奋发向上、年轻有为的朝气，展示着团员青年的风采，为广大年青驾驶员做出了榜样，也为推动公交事业的发展贡献着青春的和力量。

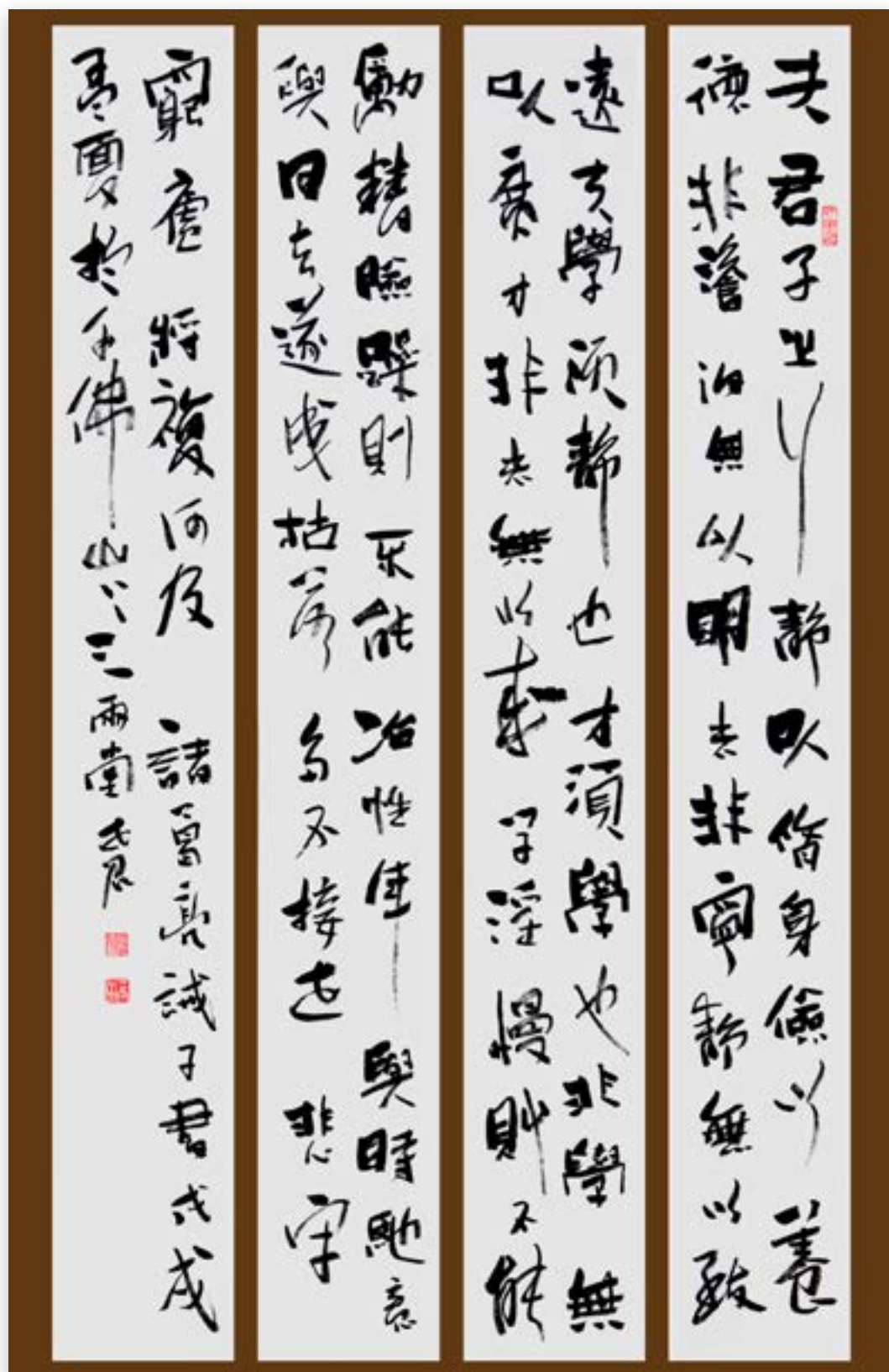
桃李不言，下自成蹊。邱奇帅同志没有丰功伟绩，也没有轰轰烈烈的事迹，有的只是默默无闻的付出和对待本职工作的热爱和坚守。他不忘初心，每当面对荣誉和奖励的时候，他总是说“成绩是大家的，我只是做了我应该做的”。就是这种朴实无华的作风，使他用自己的实际行动和“为老百姓服务、为企业服务”的精神赢得了领导的认可和同事们的赞誉。



摄影作品《服务在手中传递》 作者：二分公司办公室组宣干事 何睿智



摄影作品《缅怀先烈，砥砺前行》 作者：二分公司一队服管员 李亚明



书法作品《四条屏（诸葛亮诫子书）》 作者：总公司营运市场部副部长 袁世军



书法作品 《百福图》 作者：五分公司一队现场调度员 张静杰



油画作品《秘境》 作者：职工学校教务处工勤员 肖晗

坐在办公室里全是问题 走进公交车厢全是办法

——济南公交五分公司体验式调研系列活动之走进 K301 路车厢

□ 于敏



换个角色，走进基层了解基层困难，换个角色，走进车厢体验乘客需求。近期，济南市公交总公司总经理石军带头到西客站体验一名高铁乘客下车后乘坐公交车的过程，为解决 20 辆公交车的停车难，凌晨多次到周边各场区查看空余停车位，早晚高峰及周末到站点查看线路满载，在体验式调研中找问题、找答案。在石军总经理的带动下，济南公交五分公司全体干部职工备受鼓舞，迅速行动，立即开展并投身到体验式调研系列活动中。在公司经理张庆的带领下，公司班子成员、机关管理人员、教练员、高星级驾驶员共同走进 K301 路车厢开展“当乘客、当乘务员、当驾驶员”的体验式调研。通过开展体验式调研发现

了平时在办公室里察觉不到、感受不深的问题。更能真实的体验到乘客的乘车感受，也更深刻的感受到一线辛苦。

体会一：

部分站点车厢满载较高，乘客舒适度较差。

K301 路是济南公交与山东交运集团联营线路，由长清大学城发车，经 104 国道、经十路到达章丘大学城，单程 79 公里，单程运行时间为两个半小时，是济南市最长的公交线路。线路实行分段收费，全程票价 12 元，也是济南公交唯一一条配备乘务员的线路。

虽然前期通过增加班次投入，开通区间车，更换部分大容量车型缓解客流压力，

但是因周末大学生出行集中，线路满载依然较高。因长距离出行乘客较多，路途远且乘车时间长，本来站一路下来就会腰酸背痛，加之大部分学生带行李，站在车厢内几乎没有更多的空间让身体放松，乘客的乘车体验较差。有时在长清大学城第一站座位就被全部坐满，对于从五院到高新区沿途上车的乘客想找个座位简直就是奢望。

体会二： 驾驶员劳动强度大，入厕问题是最大考验。

由于线路较长，驾驶员运行一圈下来通常需要5个小时，遇堵车严重时一圈6个小时也是家常便饭，入厕问题便成了对大家最大的考验，上班的这半天几乎不敢喝水。

体会三： 乘务员需练就超强的记忆力。

乘务员要“眼观六路耳听八方”，由于分5个票段收费，乘务员除了要快速计算出每位乘客的票价，更要清楚的记住每名乘客的上下车站，以防“买短坐长”票款流失，每到客流集中的大站更是喊破喉咙，一边给乘客兑换零钱一边还要帮学生把行李搬上车归置好。体验一天下来，头晕脑胀。由于乘务员都是女同志，不能入厕的各种“麻烦”更是有苦难言。

坐在办公室里全是问题，走进车厢里就都是办法。公司坚持以问题为导向，对

在体验式调研中发现的问题，及时分析原因并拿出对策，能第一时间解决的，按照总公司党委的要求“事不过夜马上办”立即解决，不能第一时间解决的，积极协调、倒排工期，争取早日解决。

举措一：让乘客市民更满意

增加班次投入。公司根据客流调查及时增加了班次投入，工作日班次投入由原32个增加至56个，平均发车间隔由原25分钟缩小为15分钟。周末及节假日班次投入由原50个增加至82个，平均发车间隔由原15分钟缩小为9分钟。

采取灵活的调度措施。为更好地满足通勤客流需求，工作日开通了长清公交营运中心至高新开发区的区间车。为更好地满足学生出行需求，周末及节假日开通了长清公交营运中心至经十路山师东路的区间车。为提高市区站点上车乘客的乘车舒适度，周末及节假日同时开通了经十路北小辛庄西街至章丘的区间车。每逢节假日驾驶员、乘务员均放弃休息加班运行，同时，公司跨车队跨线路支援运行，更好地满足了乘客出行需求。

更换大容量车型。为进一步提升运力，公司先后为K301路更换了6部13.7米的车型和2部18米的车型，线路配车由原来的15部（13部13.7米，2部12米）增加至22部（2部18米，20部13.7米）。

便民服务进车厢提升服务水平。在客流集中的时段，公司机关管理人员上车当

义务导乘员，协助乘务员售票、疏导乘客，帮助乘客搬运行李。为了方便乘客存放行李，车上专门设置了行李存放区。车厢内配备了便民药箱，为乘客提供晕车贴、藿香正气水等常用药物。乘务员细心地备好零钱帮乘客兑换零钱。

通过体验式调研后采取的一系列措施，五月份 K301 路运量较去年同期提高 29%，收入较去年提高 38%，实现了社会效益与经济效益的双丰收。

举措二：让员工工作更快乐

为了解决驾驶员和乘务员的入厕问题，公司和车队领导积极与交运集团协调，以便车辆到达章丘后驾驶员和乘务员有地方入厕。针对驾驶员和乘务员运行时间长且逆光运行的情况，公司专门在车厢内安装了遮阳帘。同时，针对乘务员人员紧张且很多都是“二胎妈妈”的情况，公司机关管理人员积极跟车售票。车队定期对线路驾驶员进行家访，解决职工困难，确保职工以良好的情绪投入运行。

举措三：让党委政府更放心

为保障体验式调研工作切实落到实处，五分公司下发了开展体验式调研的相关文

件，建立了体验式调研工作长效机制。坚持以满足乘客出行需求为目标，真正沉下身子，在体验中找问题，找答案，将体验式调研固化为一种工作态度，一种工作方法，一种工作制度，确保全心全意当好老百姓的“专职司机”，全力提高公交运量和出行分担率，向党和政府及人民交上一份满意的答卷。

举措四：为社会奉献更无私

针对近期连续出现的高温天气，公司本着“机关为基层、后方为一线、全员为乘客”的原则，全力做好后勤保障工作。班子成员分片包干深入各站点、站房、车厢送清凉，关心职工生活，解决职工困难，做好职工思想工作，确保为职工提供良好的工作和休息环境，鼓励广大职工战高温、斗酷暑，把清爽的笑容和温馨的服务传递给每一位乘客，真正做到以乘客为中心，以乘客需求为导向，为乘客点好单、做好菜、跑好堂，将“店小二”式服务打造成乘客认可、乘客满意的“走心”服务，全力提高公交出行分担率。

（作者系济南公交五分公司营运管理部经理）

培养“学生时代的公交人”

——从“入模子”看公交职高的职业化人才培养

□ 济南公交职工学校



济南市公共交通职业高级中学创办于1994年，是一所由济南市教育局直管，济南市公共交通总公司承办的中等职业学校。学校目前仅开设汽车运用与维修一个专业。学生毕业后从事公交车驾驶与维修工作。

办学二十多年来，学校始终以服务企业为己任，秉承“企业的需要，我们的目标；学生的需求，我们的追求”的办学目标，为总公司输送了大批优秀毕业生，其中大部分现已成为生产骨干，服务在运行第一线。

2018年，着眼于企业未来发展对人才

的需要，学校制定了300人的年度招生计划。届时，全校的在校生人数将突破1000人，学校办学规模将再一次刷新历史记录。

“我们不仅输送高质量的中职毕业生，我们培养学生时代的公交人”，这是学校重要的人才培养理念。

围绕“培养学生时代的公交人”，学校创设性地制定了定制化的“人才培养方案”即“入模子”人才培养方案。

学校组织专家，通过实地调研，首先分析公交驾驶、维修人员需要具备什么样的岗位能力，再进行能力模型开发，然后设计针对性的课程、选择合适的培养模式，

最后形成固定的标准和流程、形成考核的标准和规范，落脚点在学生培养过程中按照标准和流程严格实施。

人才培养的过程，学校称之为“入模子”。

2016年《济南市公共交通职业高级中学人才培养方案》得到济南市教育局的认可和表扬，并写入《济南市中等职业教育发展与质量年度报告》。

打造“入模子”式的人才培养方案，学校主要进行了以下尝试：

01 引公交企业文化为必修课，公交文化成为学生德育建设和职业道德培育的“营养土”。

目前，作为济南公交企业文化的重要研究成果，《公交论语》、《公交车厢论语》、《公交弟子规》、《公交三字经》被印刷成系列书籍，这些书籍经学校总结提炼被纳入公交职高德育基础课程体系，成为职高学生的必修课，学生每日晨读课集中诵读。

每日下午，学校以班级为单位组织学生们学唱《公交人》、《春满车厢》、《当公交荣光的时候》等公交企业歌，组织学生学习、讲述公交人的故事。

学校定期组织学生到“公交史馆”、公交运行场站、维修车间等实地参观学习，引导学生关注济南公交微信公众号、济南公交官网，带领学生学习《济南公交报》等多种形式的活动，让学生学习、感受浓厚的公交文化氛围。

在浓厚的文化氛围熏陶下，学生们耳濡目染，对公交有深入地了解，对未来从事公交事业产生浓厚的兴趣。

学校还结合传统文化学习，号召全校师生开展“习练太极拳”活动，成为学校的一大亮点和特色。

02 基于未来岗位的“校本课程开发”，培育学生的核心职业能力。

职业高级中学坚持以“为企业培养高素质人才是我们的责任”为担当，结合实际岗位需要和中职学生特点，不断创新培养模式，创新教学内容，优化课程体系，开发了一系列校本课程。组织编写了《济南公交地理》、《济南公交驾驶员普通话教程》（已进行第二版）、《城市公共交通基础教程》、《城市公共交通驾驶服务教程》、《城市公共交通信息化管理操作实务教程》等校本教材，立志把“需要工作的人”培养成“工作需要的人”，培养和发展学生的核心职业能力，也形成了我校最具办学特色的校本课程体系，积极响应了国家职业教育教学改革号召。

我校申报的《面向公交服务的汽车运用与维修专业校本课程体系构建与实施研究》成为山东省职业教育教学改革研究项目通过立项，将于2018年6月结题验收。

03 创新学生自我管理模式，实行“班级企业化管理”，开启学生时代的“员工模式”，培育“教室里成长的车队长”。

为帮助学生了解和熟悉企业管理，适应未来岗位工作环境，学校在学生自我管理中试行“班级企业化管理”，即把学校看做集团公司，把每一个班当做一个分公司，把班小组当做车间和车队。在“车队”里选出车队长、书记、调度员、安全员、服管员等职务，并分别赋予相应的职责和工作要求，做到“人人有事干，人人有责任”。

通过“企业化管理”让学生在自我管理中体验到了班级与企业、团队与车队、角色与岗位的联系。

为了打造学生的团队意识、培育团队精神，每个班还各自建立了自己的“班级企业文化”系统，每个班自主选定、设计了各自的班歌、班徽、班训。

通过建立班级文化，增强了学生的组织观念和团队意识、自律意识、角色意识，更好地建立了个人在团队中的角色定位，培养学生独立、担当、认真负责和团队合作的观念。

04 邀请公交一线员工来讲课，建立高级中学的企业讲师团，实施开在学校里的“家庭教育”。

为提高教学效果，促进知识和技能的落地与转化，学校建立了一套兼职教师队伍，定期组织企业一线员工来学校交流授课、分享心得。

这些人都有一个共同的身份——公交职高的往届毕业生。经过在企业的成长，老毕业生们有的已经在企业中高层管理岗

位任职，有的是运行一线的高星级驾驶员，他们不仅了解实际工作，具有丰富的工作经验，搜集了丰富的工作案例，而且更了解中职学生特点，了解学生的真实需求。

讲课过程中，兼职教师结合自身经历，讲述发生在自己身边的真实故事，讲知识在实际工作中运用，学生们如同在听大哥哥、大姐姐讲故事、讲心得，表现出浓厚的学习兴趣，起到“家庭教育”式的教学效果。

05 充分利用企业优势资源，在生产运营一线设立实习、实训基地，打造公交职高“流动的课堂”。

针对学校硬件设施建设薄弱，实训器材匮乏的现状，学校经总公司协调，在公交维修车间、各营运分公司车队设立实习、实训基地，定期组织学生现场观摩学习、动手操作，并邀请实习单位协同联合教学，起到非常好的效果。

企业 80 多个维修站点、40 余个车队、280 多条运行线路成为职高学生流动的课堂。

06 推行“九步教学法”，进行职高课堂教学模式的“九段”式改革。

针对中职学生知识基础相对较差、注意力不容易集中，而动手能力强、责任意识强等特点，学校尝试进行课堂教学改革，与联想职教集团合作培育和打造了公交职高效课堂教学模式——“九步教学法”。

“九步教学法”是将教学过程分解成“获取注意力”、“建立联结”、“介绍框架”、“激活旧知”、“引入新知”、“练习与反馈”、“课堂复习”、“行动计划”、“凤尾收场”几个环节教师备课、讲课全部按照教学九环节实施,对于提高教授讲课水平,提高学生学习积极性,发挥较大作用。

为配合“九步教学法”的实施,学校探索实施分组教学、互动教学,让学生在相互竞争中合作学习,共同进步,打造了教师引导学习、学生主动学习的“高效课堂”模式。

07 多方面参与企业活动,让学生争做企业的“小主人”,在学生心里种上“准公交人”的梦想和种子。

学校积极组织学生参加公交公司运动会、征文比赛、朗诵比赛、植树节等多种活动,让学生多维度融入公交,在学习生活中融入浓厚的“公交情”。

职高还直接承担总公司每月的乘客满意度调查工作,组织学生发放满意度调查表,每月发放4200多份,调查结果直接作为公交总公司驾驶员和车队服务质量评价和绩效考核的依据,学生从中不仅理解市民乘客需求,更增加了公交驾驶岗位的认知和了解。

通过了解公交、熟悉公交,让学生喜欢公交、爱上公交,在学生心里种下“准公交人”的梦想和种子。

08 建立“学历教育+技能训练+入职培训”的一体化输入模式,成功搭建起“学校”与“企业”之间的“超链接”。

职工学校按照“打造公交教育培训基地”的总体思路,将企业员工培训中心、驾校、职业高级中学三部分资源有效整合,相互贯通,搭建了“学历教育+技能训练+入职培训”的一体化输入模式,成功建立了“学校”与“企业”之间的“超链接”。

学生先参加职高的中专学历教育,毕业后进入驾校考取驾驶证,然后参加三个月的岗前培训,培训全部合格被分配到营运公司实习。建立学习与就业、学知识与学技能链接。实现职业教育的真正意义。

职业高中的“入模子”式的职业化教育,是我校结合我国职业教育改革大环境、大趋势和我校企业办学的现实条件和特点所进行的一次有益探索,为我市职业教育改革提供了“济南公交职高模式”参考,也是对“入学即入企,招生即招工,毕业即就业”的现代职业教育办学理念的一种丰富和补充。

总之,职工学校是企业的人才培养基地,职业高级中学是孕育未来公交人才的地方,我们将始终坚持以“为企业培养高素质人才”为己任,围绕企业用工需求,对接企业人才战略,充分发挥企业办学各项优势,不断创新人才培育模式、完善课程体系建设,不断打造和完善教育培训整条服务链,为企业发展提前引才、高标准选才,定向、精准育才,让学生高效成才、成有用之才,为企业战略发展发挥好学校作用。

发展是根本 安全是关键

——关于新形势下安全管理工作的几点思考

□ 开晓

按照总公司、公司《关于开展“大学习、大调研、大改进”推进“三项提升”行动的通知》要求，结合当前安全形势，针对安全管理人员素质提升、驾驶员安全意识和操作技能提高、隐患排查治理能力、双重预防机制建设和打造 BRT 走廊等方面内容，笔者到各基层车队进行了交流调研，对当前安全管理工作现状和未来发展阐述一下几点想法：

一、企业本质安全管理关键在人

在持久的常态化安全管理中，除了各项常规检查和专项检查外，作为安全的主体，人的作用更应得到重视。在交通安全中，人是最为关键的要素，只有提高从业人员的安全意识，从内心敬畏安全、服从制度及规程、

自动而自发地以安全运行为第一要务，才是杜绝安全隐患的根本之道。

有了思想上的重视，还需管理技能的提升。安全既是一整套严谨的明文规范和操作准则，也是经由无数次事故总结出来的经验和心得。安全管理既应有严厉的整饬和不留情面的追责，也需有细水长流的坚持和为职工细致入微的安全服务。

在具体安全管理实践中，各车队都摸索出了各自的特色做法，结合总公司开展的网格化实名制，在驾驶员培训教育和重点人员的防控及帮扶中。例如有的车队将驾驶员和家人共同请进培训课堂，以情感人、以理服人，单位和家庭共同实现安全管控，比单方面的严抓严管要来的更有人情味。有的车队

将事故处理、驾驶员操作等制作成流程图，通过文字与图片结合对比，直观形象的让驾驶员接受和掌握，简明扼要的提出了各类安全隐患的控制措施。这种看图说话的方式坚持了问题导向，从被管理的角度寻找解决问题的方案，比单纯的考试和考核更具有成效。强化安全知识，更需要在精神层面实现安全的意志和愿望，在情感上主动的去认同和追求安全。只有当安全成为一种内化于心、外化于行的习惯，安全教育才能入脑入心，安全意识才能在人的灵魂深处生根发芽。

二、安全管理始于“防”重于“行”

安全为了生产，生产必须安全。一直以来，我们常把对危险、隐患的查找和排除作为安全工作的重中之重，然而随着对安全理念的理性认识不断加深才发现，事实上安全是具有空间和时间属性的，必须将“防”视为安全工作之始，“先其未然谓之防，发而止之谓之救，行而责之谓之戒”，用发展的眼光看待安全问题。一是一丝不苟开展违法违规整治工作，保持常态化和高压态势，把反违章作为企业安全生产的专项工作来抓，特别是要在预防和控制违章行为上下功夫。二是善于识别可能出现的风险，例如前期BRT护栏的拆除，其他道路交通参与者的违章行为；随着纯电动车的大量投入，车辆的技术性能、雨季涉水的安全操作等；打造BRT走廊普通公交进入专用车道运行的特殊

性等，都可能给车辆的安全运行造成较大隐患，对这部分隐患的提前识别、提前干预，就是我们安全管理人员具备前瞻性思维，要实现从事后控制到事前防范和事中把握的转变。

三、抓好基层、夯实基础，扎实开展班组建设

千里之堤，以蝼蚁之穴溃，百尺之室，以突隙之烟焚。安全工作，不分大小，积小则可成大，积久便可成疾。许多事故的发生是由于人们的不重视、不在乎，最终从小失发展成为隐患，再由隐患发展成为事故。因此要充分发挥班组在安全生产中的核心作用，将日常的学习教育、隐患排查等都可以在班组中完成，因其范围小、易沟通的特性使得工作完成更具备针对性和有效性。

安全培训水平和方式要不断跟上安全生产管理发展形势，充分利用微信平台、网络等新媒体及时传播各类安全相关的知识和素材，坚持求真务实的精神和作风，扎实开展好安全工作，真正把各项部署和措施落到基层每一个单位、每一个人和每一个环节。

四、聚焦三点管理，即“降风险、治隐患、抓应急”

2016年开始，总公司全面推行“双重预防体系”建设，经过近两年的不断整理、充实和完善，实现了全员参与，实现了各岗

位、各作业过程的全覆盖。

（一）降风险

固有风险和动态风险的识别及相关数据的分析评估务必准确，且符合线路运行实际，管控措施的制定才能具备有效性。风险清单的编制务求简单、清晰、全面，便于从业人员记忆和掌握。切实起到闭合管控的作用。

（二）治隐患

风险管控失效后的缺陷或漏洞形成了隐患，治理应在形成之处，才能把事故消除在萌芽状态，隐患排查治理就是安全生产的第二道防线，只有在隐患排查治理上实行全员参与，充分利用班组和岗位协调治理，较大隐患车队、公司管控治理，才能保证隐患治理的覆盖程度。实现对发现的隐患完成指定整改方案、落实整改措施、验证整改效果的闭合管控目标。

（三）抓应急

应急管理工作的认识不够，应急预案的完善落实不够，应急演练重形式、轻实效，应急救援队伍建设不够是目前企业

应急管理工作的通病。应急管理是安全生产的第三道防线，是把损失控制在最小范围内的有效措施。通过制定应急预案、应急处置措施完善制度支持，用应急演练检验管理效果，推动应急评估，才能不断提高企业和从业人员的应急管理能力。

长效建制，贵在坚持。安全工作不是一日之功，不能一蹴而就。功在无功之处，安全工作是企业一项常抓不懈的常态工作，正可谓：“安全工作无句号，天天都是新起点。”正因如此，我们才更要严格规范制度运行，完善安全防范规章制度和各类预案、应急机制，明确责任，强化措施，狠抓落实，要按照事故原因不查清不放过、事故责任者得不到处理不放过、整改措施不落实不放过、教训不吸取不放过的要求，抓好消防安全整治和事故查处、责任追究工作，从而有效推进安全生产长效机制建设，促进基层安全管理工作的有效开展，始终保持安全生产高压态势。

（作者系济南公交七分公司副经理）



经典老照片：1983 年的济南



1983 年的济南火车站



甸柳庄的 1 路电车



解放路东头，西向东拍摄，
远处秃山为茂岭山



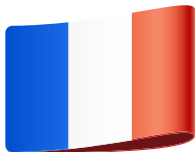
经七路上的 2 路电车，应该是经七纬十二



经四路的 1 路电车



纬十二路，著名的十二马路



巴黎交通治堵有方

□ 刘少才

公交优先，行人至上，智能交通减少拥堵

巴黎市政府为改善城市交通环境，长期实行公交优先，尤其是为公共交通运输修建专用车道。全市设置了480多条全天或部分时间禁止其他车辆使用的公共汽车专用道，全长106公里。公共汽车专用道使公共汽车的运营服务质量得到显著改善，运营速度提高了20%-30%，确保了运营的准时。

巴黎车多，但在十字路口很难看到汽车长龙在等待过红绿灯路口，这归功于交通信号灯很好地调节了路面的秩序。在巴黎，行人穿越马路，必是绿灯，必走人行横道，而汽车绝不闯红灯。待到汽车绿灯通行时，行人也是规矩等待不闯红灯，汽车驾驶员们就可以按正常速度迅速通过路口，而不必小心翼翼，唯恐行人跑到车前。在巴黎，行人至上的理念是靠行人与汽车司机共同维护的，但行人绝不抢道不乱走，这也在很大程度上保证了交通畅通。

巴黎市经过长期建设，公路质量与配套设施堪称世界一流，不仅公路网四通八达，路面状况良好，而且交通标识设置合理、明显。无论是高速公路，还是街边小巷，何时需要让行、哪条街道是单行都标注得清清楚楚。在城市快速路和高速公路上设

有电子显示牌，滚动显示交通信息，帮助司机提前做出选择，尽量减少拥堵。

巴黎市内主要路口的红绿灯附近均有测速仪，监测不同方向车辆的行驶速度，自动分析道路畅通程度，并将信息及时更新反馈至巴黎市警察局交通指挥中心系统，帮助其自动调控不同方向的绿灯通行时间，以保证各方向交通相对畅通。

在巴黎，出租车大多需要提前预约，街上很少见到挥手打车的情形，这样便减少了出租车随意停车载客而造成的拥堵的可能性。

多元化措施治堵

一是加大停车成本。对于小汽车，巴黎市政府规定，每逢空气流通不畅的无风日，则采用分单双号车牌形式来限制轿车进城。巴黎市中心基本上是旅游区和购物区，很多企业工厂都把公司搬到四环到五环的位置，那里有轨道交通直达。很多人虽然有车，但上下班仍坐轨道交通工具。

巴黎市内停车费用较高，一定程度上增加了行车成本，也从实质上起到了限制机动车在市区内通行的作用。如巴黎市中心的地下停车场收费通常在每小时3欧元至4欧元之间。地上停车场虽然费用要便宜一半，但车位十分有限，很难寻得空位，

且每次限停两小时，也给停车者造成很多麻烦。

二是“两不罚”和“罚你没商量”。巴黎驾校以考试严格闻名，在上路之前就培养了驾驶员良好的责任和安全意识；严厉的问责制度使车检公正严肃，确保了上路行驶的车辆都是安全车。

法国交管部门主张人性化的管理，逐渐形成“两不罚”共识，即轻微违章不影响交通不罚，交通高峰期间尽量不罚，目的就是确保道路畅通。但有两种情况属于“罚你没商量”，即严重超速和违章停车，后者正是路面堵塞的罪魁祸首。

三是鼓励市民出行乘公共汽车、有轨电车、地铁及使用自行车。巴黎之所以道路通畅的另一个重要原因是地铁网辐射广。地铁自1900年起运行至今，一直被政府视为一种必须努力发展并惠及所有市民的福利。

巴黎拥有世界上最发达的地铁线路。在巴黎环城公路以内的市区，各地铁站之间的距离都在几百米之内。巴黎市政府还在原有地铁的基础上不断延长线路，方便那些远郊居民进出巴黎市中心。巴黎有地铁线路15条，全长192公里，设360个站，站间距离500米，平均时速为23.9公里，日运输量为410万人次，有工作人员38500人。

巴黎大区有公共汽车线190条，2100公里，设站5700个（其中市区55条线，500公里，设站1600个）。在市区公共汽车行驶的繁忙段，设有106公里的公共汽车专用道，以保证运输畅通。公共汽车市内的平均时速为9.9公里，日运量26万人次（巴黎市区11万人次），服务人员

11500人。此外，巴黎郊区还有私人经营的公共汽车线50条，以联接各卫星城。

另外，由于有轨电车在节省能源和减少污染方面具有很大优势，巴黎市政府大力扩建了这类交通设施。同时为了让更多的人放弃使用私家汽车而乘坐有轨电车，市政府还“别出心裁”地在专用车道两旁栽花种草，让乘客感受赏心悦目的乘坐体验。

而巴黎为解决交通难题，推出的最新、最引人关注的措施便是自行车租赁。为解决交通拥堵以及减少城市温室气体排放量，巴黎政府2007年夏天引进一项“自行车城市”计划，在市内新建的1450个自行车租赁站，为市民提供廉价的自行车租赁服务，以更多的优惠政策鼓励“自行车自由骑”。人们租用智能卡后即可在自行车站随取随用，并且在市区内任一租车点都能还车。为了鼓励市民多使用这种“零排放”交通工具，租用的头半小时免费，过后则按时计费，同时市区内也增加了许多自行车专用车道，方便人们出行。

巴黎新区（拉德方斯区）距巴黎中心区5公里。新区建设采用了人车完全分离的模式，做了大面积的立体三层交通体系，将车流完全放在地下，为新区保留充分的地面空间以及街面的完整性。一条长600米，宽70米的钢筋混凝土人工平台把三种交通流划分的井井有序，各种车辆四通八达、畅通无阻。地下道路几乎将地面的全部建筑相连，并在地下设置了多达32000个停车位。这里85%的上班族乘坐公交车或地铁上下班。在该区域工作的商务人员和居民都可通过便捷的地下交通直接进入地面各高层建筑。

（原载《城市公共交通》2018年第3期）

新修订的《道路交通事故处理程序规定》 自5月1日起实施

为进一步规范道路交通事故处理工作，保护当事人合法权益，公安部修订发布了《道路交通事故处理程序规定》（公安部令第146号），于2018年5月1日起施行。

公安部交通管理局有关负责人介绍，事故处理事关群众切身利益，事关社会公平正义，事关公安机关执法公信力。修订《道路交通事故处理程序规定》的目的，就是要积极回应群众对依法、公正、高效处理道路交通事故的新期待、新要求，不断推进道路交通事故处理规范化，切实维护当事人合法权益。

对比修订前的《道路交通事故处理程序规定》，新规定深入贯彻党的十九大精神和以人民为中心的发展理念，集中体现了便民利民、公平效率、严格规范、公开透明的要求，对交通事故处理的多项制度进行调整完善，出台了四个方面15项新措施。

一、在完善事故复核程序、畅通法定救济渠道方面，出台了四项制度措施

一是放宽了当事人对事故认定不服申

请复核的范围，将交通事故证明、适用简易程序事故认定以及路外事故认定三类情形均纳入复核申请范围，实现事故办案监督和群众依法申诉渠道的全覆盖。

二是为了给当事人申请复核提供更大便利，在原有规定向上级公安交管部门提出复核申请的基础上，新增可以直接向原办案单位提出复核申请的规定，让群众少跑腿。

三是在事故责任复核环节，新增可以设立复核委员会的规定，广泛吸收行业代表、社会专家学者等人员参与，提高事故认定的公众参与度和公开透明度，促进公正公平办案。

四是取消交通事故进入司法程序不予复核的规定，并要求公安交管部门受理复核申请后，要将受理情况和复核结论告知人民法院、人民检察院，减少司法成本，更好地保障当事人合法权益。

二、在规范事故处理收费、减轻群众负担方面，出台了四项制度措施

一是对因扣留事故车辆产生的停车费用，明确由作出扣留决定的公安交管部门

承担，不得向当事人收取；但公安交管部门通知当事人领取，当事人逾期未领取产生的费用除外。

二是对需要进行事故检验、鉴定的，规定检验、鉴定费用由公安机关交通管理部门承担，不得向群众收取。

三是严禁公安交管部门指定停车场停放扣留的事故车辆，防止违规收费和勾连牟利等问题。

四是除依法扣留车辆的情形外，赋予事故当事人自行联系施救单位拖移车辆的选择权，只有在当事人无法及时移动车辆且影响通行和安全的情况下，交通警察方可通知具有资质的施救单位将车辆移至不妨碍交通的地点。

三、在简化办案程序、提高处理效率方面，出台了四项制度措施

一是对于未造成人员伤亡的财产损失事故，规定当事人在现场拍照或者标划事故车辆位置后，先撤离现场再协商处理，进一步提高轻微事故现场撤离效率，防范由此导致的二次事故和交通拥堵。

二是对于未造成人员伤亡的财产损失事故，当事人可以通过“交管12123”手机APP等快捷方式自行协商处理，减少事故处理和理赔时间。

三是对于当事人报警的未造成人员伤亡的财产损失事故，交通警察、警务辅助人员可以通过电话、微信、短信等方式为当事人自行协商处理提供指导。

四是对事实成因清楚、当事人无异议的伤人事故，按照平等自愿原则，经当事人各方申请可以快速处理，缩短事故处理的周期。

四、在强化公开透明、推动公正执法方面，出台了三项措施

一是按照警务公开的要求，推行在互联网公布事故认定书措施，使执法办案行为更加透明。

二是在原有死亡事故作出事故认定前公开证据的基础上，进一步将公开证据的范围扩大到复杂、疑难的伤人事故。

三是明确交通警察处理事故应当按照规定使用执法记录设备，强化执法过程监控。

此外，修订后的《道路交通事故处理程序规定》还在依法严厉打击交通肇事逃逸行为，对群死群伤事故开展深度调查以溯本追源、预防事故等方面也作了明确规定，将有利于打击震慑违法犯罪、科学有效预防事故。

（摘自新华网）

平凡小窗口 服务大舞台

□ 宁奕雯



尊敬的各位领导、各位评委：

大家好！

我叫宁奕雯，来自济南公交，是一名IC卡发售员。今天，我演讲的题目是《平凡小窗口 服务大舞台》。

2017年10月18日，中国共产党十九次全国代表大会在北京隆重开幕。从上午九点，到中午十二点，64岁的习近平同志没有停歇一下，没有喝一口水，没有坐一分钟，自始至终从容自信、神采奕奕，大国形象，彰显天下。没有鲜花、没有果盘，有的只是

坚定的声音、震撼的语言。我的心随着总书记的声波澎湃着、荡漾着，幸福美丽的中国梦啊！已经离我们越来越近了。

天下大事，必做于细，天下难事，必做于易。作为一名年轻的共产党员，小小服务窗口，就是放飞自我大大的舞台。

那是一个秋雨濛濛的下午，16:30分，一位中年女士匆匆来到窗口，把一张“学生卡”和200元钱举到我面前“200，快点儿！”

“您好，请稍后。”我微笑着双手把

卡接过来，发现卡上的照片由于时间久了，已经面目全非，看不清李四张三了。

“您卡上的照片模糊不清了，按规定，我不能给您充值。”

“别啰嗦！赶紧的，还有事儿来！”

“对不起女士，清晰的照片是学生卡的有效证明，麻烦您换张新的吧！”

“你说你麻烦吧？俺儿一直就是这么用，你先给充上，我下次拿新的！”女士的呼吸逐渐急促起来，声音也攀升了一个八度。

“真对不起，这是我们的工作要求，请您理解！孩子拿着它乘车，如果被驾驶员查扣，会给他带来更大的不便。”看到乘客生气了，我赶忙起身走出柜台。

“少来这一套，今天不给我办，我就不走了！”咆哮声中，恶毒的语言疯狂的向我袭来，我的家人也在骂声中被一次次问候。最后，她骂累了，索性趴在了柜台上。

此情此景，我无奈、无助、委屈、屈辱……我用手狠狠地掐着自己的大腿，不断的提醒自己：宁奕雯，别急！宁奕雯，不哭！

40分钟过去了，她从失控的情绪中苏醒过来。“好！你不是要新照片吗，我这就回家拿，我告诉你，我今天办不了，你甭想下班！”

时间，滴滴答答走过，……

17:30，下班时间到。看着窗外，没有她的影子，听着雨声，想起嗷嗷待哺的女儿，真想关门下班一走了之。唉！再等等吧……

18:34分，她终于出现了。

“您好，我在等您！”当我面含微笑主动招呼她时，我能感觉到她的错愕。

也许，是因为坚持，也许，是因为宽容，也许，是因为我阳光般明媚的笑容，她写满愧疚的脸舒展了。

“姑娘，都是我不好，我难为你，我骂你，我让你下不了班，可是你还……唉！真是个好姑娘啊！对不起啦！”说完，她弓下腰，深深地向我鞠了一躬。

乌云散去，雨停了。

当我微笑着把她送出门，放下卷帘门的那一刻，泪水再也无法阻挡，渲泄而下，飘满脸庞。这泪水里，有委屈，有理解，还有满满的幸福。

这，就是我小小的窗口；这，就是我大大的舞台。时而静如止水，时而浪花飞溅。

海尔掌门人张瑞敏说“把一件简单的事做好，就是不简单；把一件平凡的事做好，就是不平凡。”

我们，就是那个不简单、不平凡的济南公交人！

（演讲人系济南公交营运市场部IC卡发售员）

读《人生就要不断精进》有感

□ 庞素英



每个人都想成为受他人欢迎的人，怎样成为一个受欢迎的人就显得至关重要。前一段时间，我读了星云所作的《人生就要不断精进》一书就倍受启示。

书中提到，要想让自己成为受欢迎的人，就要以诚相待、宽容相处。那么做好以下四点很重要：第一，待人要多理解，少猜忌。从小到大，我们接受与人相处的教育都是以诚待人，但是，在进入职场之后，便会开始接触各种各样暗里藏刀的“阴谋论”，弄得草本皆兵，本应该投入到工作中的精力全部被那些互相猜疑所消耗。所以，无论是合伙创业或者是一起工作，无论是发生什么事情，都应该开诚布公地

说清楚、讲明白，彼此要站到对方的角度来理解他、了解他。第二，待人要多宽谅、少敌视。世界上最复杂的莫过于人性，在人际交往过程中，总会遇到这样那样的人，有的心胸开阔，有的却异常狭窄，那么，是不是真的应该“以牙还牙”呢？我的选择是宽容以待。宽容的基础是理解，宽容的背后不是性格的原因，而是你认识这个世界的深度和广度，这决定了你看待不同事物是否持有一种宽容态度。第三，待人要多用心、少怀疑。待人处事应多了解别人的苦处，适时给予帮助、安慰。他欢乐时，与他一同分享；他痛苦时，和他一起解忧，这才会拥有真正的友情。作为4路线的一

名班组长，在我们正在开展的“班组建设”工作中，我组内的成员遇到了许多困难；我深知，这个时候需要我们团队的力量去帮助他一同化解。在大家的共同努力下，个人的困难解决成为班组的共同工作，彼此协同，让问题迎刃而解，我们的团结氛围也更加浓厚。第四，待人要多包容、少排斥。我对包容的理解是，你越有包容能力，你的生活就会越好过；你越计较，自己的空间就越小。就像我去年夏天在执行营运任务中遇到的卖桃老人“报之以桃”一事，正是我怀着一颗包容、同情的心帮助他上下车，他才会做出这样暖心的事情，最后化为强大的正能量，让全社会的人都为之动容。以一种海纳百川的姿态，用更智慧的方式，以诚相待、宽容相处，那么我们一定会成为一个受欢迎的人。

《人生就要不断精进》提到精致生活，是从整理房间开始的。整洁的环境会让我们有奇思妙想的灵感，会让我们的思绪更加集中和专注。是的，我们的人生将会更加需要整理，因为整理的背后藏着一种让我们的人生得以精进的“整理哲学”。第一，整理生活、才有纪律。生活需要整理，人生需要自律。第二，整理思绪、才有条理。只有冷静地整理自己，才能够不断超越自我，才会保持创新的源泉。第三，整理心灵，才能安定。人活着就是要改变世界，这是

人生的最好诠释，整理自己的心灵、调整自己的状态，以一种平常心和执着的精神，克服一个个似乎难以逾越的屏障。第四，整理语言，才能优雅。说话谁都会说，真正会说话的人，语言都是在脑子里经过精心处理的，出口成章是建立在拥有足够的阅历和智慧，同时在脑子里搭好的讲话框架基础上的，整理之后的语言，更有逻辑，更有趣味，更加优雅。

当自己成为一个受欢迎的人，又精心整理了自己的人生，那么就再给自己储蓄一些自己的财富。俗话说“手中有粮、心中不慌”，在书中提到储蓄不应该是储有金钱，也要懂得储存人生的资粮。储蓄时间，好好争取时间，利用时间，节省时间。储蓄技能，万贯家财、不如一技随身。储蓄善缘，善缘会聚合成一种力量，或显性或隐性地推动和支持你，走到很远。储蓄诚信，诚信比一切智谋更好，而且它是智谋的基本条件。

人生就是要储蓄各种力量，生命才有动能发光发热，在短暂的人生中，避免繁复和重叠，简单一点再简单一点，才能有条不紊地将情绪管理好，将事情处理好，让自己付出的每一份努力都能获得更有价值的回报。

（作者系济南公交二分公司4路线驾驶员）

我来说说大明湖

□ 陈蕊蕊

提起济南府大明湖，看过琼瑶剧的必定首先想到“那年大明湖畔的夏雨荷”，脑补一下画面，大概还会想到夏雨荷回眸，“微微一笑很倾城”的样子吧！但你可曾听过“大明湖，明湖大，大明湖里有荷花，荷花上面有蛤蟆，一摠一蹦跹。”就让俺来给你絮叨絮叨你不知道的大明湖。

说到这首诗，很多人都不熟悉，出自于绰号为“混世魔王”的奉系军阀张宗昌之手。诗中说“荷花上面有蛤蟆”，蛤蟆就是青蛙，但这青蛙它在大明湖就“失声”了，老济南人都知道明湖有四怪“蛇不见，蛙不鸣，久雨不涨，久旱不涸”。现在四怪有三谜已解，唯独这“蛙不鸣”依旧像恼人的秋风不得其解。正常大部分游客都是白天游湖，而蛙鸣一般是在傍晚以后，所以平时游客也不会太在意。晴日荷叶连漫天，杨柳依依轻摇袖，湖面鸢飞画舫游，但十分建议来济南游玩的人儿们不妨来一次任性一点的夜游大明湖，保证让你别有

收获，顺便可以验证一下是否有“蛙鸣”。

夕阳西下，晚风扶柳，荷蕊芬芳，漫步在大明湖河堤，伴着促织娘娘的浅唱，将城市的喧嚣抛在脑后，暂时穿越回古代某一时刻的大明湖，体味着历史的气息。

“四面荷花三面柳，一城山色半城湖”是描写大明湖的绝代佳句，明湖荷花却是迷人的一道景。每年7、8月举办荷展，喜爱荷花的人可是不能错过的。大明湖一年四季美景纷呈，尤以天高气爽的秋天最为宜人。九月天里秋老虎躲起来了，天气舒适得就像软软的云彩，虽然荷花是夏季的仙子，可是深秋的大明湖依旧有荷花的影子。其实，来到大明湖，怎么也得尝尝来自“湖”里的美食。湖里有什么？荷花、鲤鱼、蒲菜……荷花又有荷花瓣、荷叶、莲子、莲藕。当先说的必定是一种奇葩的饮酒方式——碧筒饮，是用荷叶为酒杯饮酒的一种传统的习俗。说它奇葩是因为古代济南人发明了它，饮者既可闻到醇厚的酒香，又可吸

到清新的花香，酒还未饮，人却已经“醉”了。大诗人苏东坡十分钟情于碧筒饮，还留下了“碧筒时作象鼻弯，白酒微带荷心苦。”之名言。或许大诗人当年也是大口吃着东坡肉畅怀饮着莲花酒，这滋味就不得而知了，若是好奇者，大抵也耐不住这样的诱惑吧！荷花一身宝，谁都少不了。荷花瓣本身就可以吃，清香略涩，但再经过一番“打扮”，那美味儿，可怎么抵挡呢？大明湖底的鱼上了桌就是让你百吃不厌的糖醋鲤鱼，还有那荷花粥、冰糖莲子羹、奶汤蒲菜、湖菜鸡块……美食大概是每个吃货最感兴趣的了，说实话，到一方胜地游玩，填不饱肚子哪还来得什么力气呢？

众多旅游胜地无不与历史悠久、文化深厚结缘，大明湖也不例外。杜甫的一句“济南名士多”一语中的，家喻户晓的词人辛弃疾、李清照，宰相房玄龄，神医扁

鹊……大明湖一带历代建筑甚多，素有“一阁、三园、三楼、四祠、六岛、七桥、十亭”之说，建筑精美，各具特色，就说这稼轩祠是为纪念辛弃疾而建。一湖多裙带，欣赏湖景的同时还能寻找历史的痕迹，若真有转世轮回，或许在某一世你也曾来过大明湖，甚至有更多的缘分，而这一世的缘分就等你来大明湖相见了。时常漫步在大明湖畔的我更喜欢傍晚信步河畔，独自一人仔细欣赏着一花一叶，一湖一鸟，一人一影，一月一愁……

最后附上原创小诗一首：

《愁》

我有一壶酒，足以慰风尘。
遥知君已去，托雁寄情深。
青柳垂芙蕖，素月落湖心。
与风相对饮，愁醉异乡人。

微信扫码乘车彰显公交为民情怀

□ 赵东云



济南时论

从3月29日起，腾讯乘车码乘公交在济南市5000多辆公交车上全面推开，乘客通过微信小程序，搜索“腾讯乘车码”，即可支付公交车费，顺利乘车；为鼓励市民绿色出行，济南公交与腾讯公司联合宣布，自4月1日至15日，乘客享受每天首次1折乘公交，4月16日至30日，随机立减、最高享免单。（详见4月1日《济南日报》2版）

经过前期的安装调试，济南公交5000多辆公交车和快速公交站台全部实现微信刷码支付功能。今后，本地市民和外地游客在济南选择公交出行时，即使没有零钱也可通过微信支付，享受到“扫码乘坐公交车”的便捷。使用腾讯乘车码无需乘客提前充值，车费支持实时和异步扣款，“先乘车，后付费”为乘客提供多元支付方式，极大方便了乘客的出行。

这是继1月10日济南公交开通支付

宝扫码乘车、3月1日推行绿色出行卡以来的又一个“民生红包”。5000多辆公交车全部普及微信和支付宝付费乘车，济南将是全国头一个。好消息一个接一个，泉城人民高兴，外地人满眼的羡慕。

从市民的需求出发，及时跟进市民形成的移动支付“惯性”和“路径依赖”，真正向民心靠近，说明了公交服务能力和服务质量又提升了一个档次，跟上了新时代发展的步伐，我们完全有理由为公交部门点赞。

党的十九大报告旗帜鲜明地提出“坚持以人民为中心”，这是党员干部干事创业的出发点和落脚点。“民有所呼，我有所应”，为市民提供出行服务的济南公交，就是要始终坚持以乘客为中心，把乘客利益放在首位，真真切切地把人民群众的困难和问题放在心上、扛在肩上、抓在手中，想人民之所想，急人民之所急。

公交车是市民的“私家车”，公交驾驶员是百姓的“专职司机”。只有不断创新服务形式、拓展服务领域，才能真正让市民安全便捷出行。好的服务须有足够的技术支撑，还得有改革创新意识。我们期待济南公交继续本着为民服务的宗旨，与相关技术部门加强合作，优势互补，共同在平台、技术、创新运

营等方面开展更加深入的合作，协力构建济南更完善的“互联网+智慧交通”运营体系。创新出行方式，提升市民出行效率，利用“互联网+”为济南的创新提速注入能量，才能引领济南的交通出行进入高效、低碳的移动支付时代，使济南成为“智慧交通”“绿色出行”全国领先、全面应用的“新典范”。

时序轮替中，始终不变的是奋进者的姿态；历史坐标上，始终清晰的是为民的情怀。走进新时代、踏上新征程，济南公交要优化公交线网，深化营运调度改革，全面推广应用智能调度云系统，提升公交吸引力和竞争力；贯彻新发展理念，加快现代无轨电车建设，完成1039辆新能源车采购计划，加快推进充电桩基础设施建设，践行“绿水青山就是金山银山”的理念；围绕公交新旧动能转换，加快推进369出行软件改版，实施“企业上云”计划；着力提升公交出行分担率，让市民共享公交改革发展成果；不断提升公交服务水平，为公交服务提速提质。锐意进取、拼搏实干，勇于担当、奋发有为，方能让城市公共交通服务“跑”起来，为“打造四个中心、建设现代泉城”作出新的更大贡献。

（原载《济南日报》2018年4月2日封2版）

济南公交举办 2018年度安全生产暨反恐综合应急演练

任凯/文 蒋大千/图

6月6日下午，济南公交联合济南市公安局公共交通分局在四分公司四队公交枢纽停车场举行2018年度安全生产暨反恐综合应急演练。此次演练共设置停车场突发火情应急处置疏散演练，停车场反恐安保应急处置演练，危险品安检、可疑物品处置及反恐事件安防演练，公交车应急逃生疏散演练四个科目，涉及到公交营运生产中的各个方面。演练准备充分，组织严密，人员到位，保障有力，有效增强了广大职工的安全防范意识和处置能力。



图说
我们的
价值观



葵花
向阳



舞阳任明兆作

民心向党