责编：余昶江　E-mail:yucm@ccps.gov.cn　Tel:010—62805980　　2014年6月30日

打造“一路畅行”的为民服务品牌

——广东省高速公路有限公司京珠北分公司基层服务型党组织建设

发卡、收费、找零、递票，每天重复着这几个看似简单又枯燥的动作，在大多数人看来，高速公路收费员的工作实在是简单平凡而无趣。面对川流不息的车龙、废气尾气噪音的严重污染以及手法屡屡翻新、花样层出不穷的逃费，再加上经常要通宵上夜班，稍不小心，收费员就会出现错收、漏收、长短款、收到假钞等各种差错。对于普遍年轻的收费员们来说，在前不着村后不着店的边远山区收费站工作，很容易产生心浮气躁的情绪。在这种条件下，要做到连续收费百万元、千万元无差错实属不易。广东省交通集团下属的省高速公路有限公司京珠北分公司（下称京珠北分公司）粤北收费站的收费员黄艳艳，却以惊人的毅力和熟练的技能，经过8年的不懈努力，创造了连续收费1亿元无差错的奇迹。2011年起，黄艳艳先后荣获了“广东省五一劳动奖章”“全国五一巾帼标兵”等荣誉称号，并光荣地当选为广东省党代表。

一枝独秀不是春，百花齐放春满园。在黄艳艳的带动下，京珠北分公司收费队伍在“比、学、赶、帮、超”的良好氛围中得到长足的进步和发展。继黄艳艳之后，京珠北分公司又产生了广东交通系统第二位亿元连续收费无差错标兵和48名千万元收费无差错能手以及众多的服务标兵。员工队伍整体素质的提升离不开企业的发展和保障。扎实推进的基层服务型党组织建设与独具一格的企业文化建设让京珠北分公司收获很多很多：员工队伍和谐稳定，经济效益明显增加，交通事故大幅减少，社会形象极大提升，真正实现了群众赞誉、社会满意的目标。这可以从京珠北分公司近年来获得的多项荣誉中得到证明：荣获厅级以上各类荣誉15项，包括获得中共中央组织部授予的“全国创先争优先进基层党组织”、广东省委组织部授予的“创先争优‘南岭先锋’先进基层党组织”、省国资委党委授予的“先进基层党组织”、省交通厅授予的“节假日保畅通工作先进集体”、省交通集团授予的“创先争优先进基层党组织”等等。

这些成就和荣誉，得益于京珠北分公司党建工作的改革创新。近几年来，京珠北党总支在广东省国资委、广东省交通集团和广东省高速公路有限公司的正确领导下，围绕企业中心工作，坚持以“为民服务、创先争优”为主线，以打造特色服务型党组织为总抓手，激发了党员干部服务基层、服务群众、推动科学发展的内生动力，实现了基层党建与企业转型升级、科学发展的相融互动。

建章立制　打造长效服务机制

习近平总书记在全国组织工作会议上强调：“党的十八大提出了加强基层服务型党组织建设的重大任务。当前和今后一个时期，要以此来指导党的基层组织建设。”这一重要论述深刻表明我们党更加注重强化基层党组织的服务功能，更加注重强化密切联系群众的行动指向。

京港澳高速公路粤境北段（下称“京珠北”）北起于湘粤两省交界的小塘，南至韶关市西郊甘塘，全长109.84公里，是连接首都与香港、澳门特区南北大动脉在广东境内最重要的一段，全线穿行在高寒地区或雾区。京珠北分公司主要负责“京珠北”的营运管理工作，虽扼守出省交通要道，且偏处粤北山区，工作生活条件艰苦，其党建工作却充满活力，企业改革发展蒸蒸日上，出业绩、出成果、出人才，尤其是2008年抗冰救灾，功绩卓著。京珠北分公司以创建服务型党组织为抓手，从服务标准、组织设置、力量整合等方面入手，建章立制，全力构建党组织服务发展、服务基层、服务群众的长效机制，实现了党建工作与营运管理中心工作的相融互动，协调发展。

构筑为民服务网络。企业的服务对象不仅限于顾客，还包括员工，只有让员工满意了，才能够更好地为顾客服务。京珠北分公司在工作实践中坚持以人为本、服务为先，通过高素质的队伍，实现高品位的服务。构建文明服务网络，探索建立了一套为民服务长效机制，该服务网络打破过去主要以收费为顾客服务的思想，延伸服务主题，重点加强了对路政、养护及机关工作人员服务理念的转变，积极倡导以“领导班子服务于全体员工；机关服务于基层；后勤服务于生产一线；收费、路政、养护工作服务于广大司乘人员；公司服务于社会”为主要内容的全新服务理念，实现了民情联系“全覆盖”、责任落实“全方位”、为民服务“零距离”。同时，以“文明服务月”活动为契机，树立“每个岗位都是服务窗口、每位员工都是服务员”的服务观念，确保从领导到机关、从机关到一线，全体员工都投入到为民服务活动中来。一线员工开展针对于司乘人员的“文明服务”是活动的重点和核心，围绕于此，机关工作人员维持良好的行政运作和办公高效率为一线提供保障；后勤工作人员提供优质的后勤服务，保证一线员工吃得好、住得佳，以饱满的精神投入到为民服务活动中。

编写《岗位规范实务》。服务规范是指导人们的行为准则，也是人们行为的表征，一个充满朝气、富有生命力的企业首先必须有自己独特的服务体系。为了凸显“执行从我开始”“服务从细微起步”的核心价值观，提升员工的服务意识和服务水平，京珠北分公司从各岗位人员的岗位职责和行为准则出发，编辑并出版了《京珠北高速公路岗位规范实务》，从理论和实践上找出行为规范的准则，然后贯穿到实际工作中去。《岗位规范实务》分三章十四节，主要包括公司的组织结构、岗位设置、行为准则、岗位文明服务规范等内容，涉及17个岗位、96个主要工作流程、342个服务规范，从日常操作的层面把制度文化转化为岗位行为，从而提高每个岗位员工的执行力。执行是动力，落实是关键。为确保岗位服务规范落到实处，发挥应有作用，京珠北分公司组织开展了岗位规范学习活动，从领导班子成员到各部门，再到基层各站队、班组，纷纷对照岗位规范实务，自觉落实服务规范的各项要求，切实转变工作作风。通过学习，全体员工做好本职工作的自觉性、创新性和积极性不断提高，服务意识和服务水平明显提升，从最基本的文明用语规范开始到使司乘人员满意而去结束，用规范的行为要求自己，实现过往司乘“开心而来，满意而归”。

建立激励与监督机制。为民服务，关键在落实。在制定各项长效服务机制的同时，京珠北分公司通过建立激励和监督机制，来保障长效服务机制落到实处。在激励工作方面，通过开展“文明服务之星”评选，设立“示范收费窗口”，开设“文明服务之星”车道，开展“巾帼建功文明岗创建”，组织业务技能培训和竞赛等形式，完善文明服务相关的宣传、教育、管理、激励、监控和奖励等机制，把抽象的服务概念和服务要求变为具体的服务标准、服务守则，渗透到企业经营管理的全过程，实现服务与管理的有机结合，潜移默化地影响员工，使其真诚审视服务观念、服务态度、服务措施、服务技能，将服务行为、服务理念转化为广大员工的精神动力和自觉行为。在监督工作方面，通过定期在沿线7个收费站的出口处向行驶过本路段的司乘人员派发“文明服务满意度调查问卷”，真诚获取司乘人员对高速公路为民服务工作的评价，既增强京珠北分公司与司乘人员的沟通和了解，也能吸取广大司乘人员建议，不断改进与提升文明服务水平。同时聘请10名社会各界人士担任“义务监督员”，通过不定期发放调查表，及时了解京珠北分公司为民服务情况；并设立“文明服务”监督电话专线，义务监督员发现问题可随时通过专线向公司投诉；定期召开社会义务监督员座谈会，向社会监督员通报行风建设情况和客户投诉情况，并发放《文明服务评定表》等。通过义务监督员的眼睛，来发现为民服务过程中存在的问题，不断改善与提高，切实保障服务质量和服务成效。

公司还建立困难员工帮扶救助制度，年均帮扶困难职工60多人；投入40多万元完善“职工之家”，为全线配备数字电视和安装浴室浴霸，并为每位员工配发棉衣棉鞋……员工人人以企业为家，幸福指数不断提升，员工流失率从原来10%下降到2%，且双职工占职工家庭总数的16%，员工满意度达到100%。我们在调研座谈中深深感受到，虽然京珠北分公司相当一部分员工是来自全国各个地方，但是他们对于本职岗位和公司的热爱和感恩是发自内心的。其中一位来自东北的女路政员的一番话很好地代表了外地员工的心声：“虽然我们远离家乡，在这边工作无亲无故，但是正因为有了来自公司和党组织的热切关怀和呵护，才使我们有了家的感觉，有了做好本职工作和不断学习进步的动力和保障。”

文化引领　培树为民服务理念

京珠北分公司在发展生产中充分认识到，加强基层党建工作，不是权宜之计，而是一项长期的任务。为了深入持久地开展下去，一定要把党建工作融入企业文化建设中，通过文化的辐射和渗透作用，把党的理想信念和公司的服务理念铭刻在每个员工的头脑里，融入到每个员工的血液中。分公司着重采用三种方式，打造为民服务先锋，引导、带领广大党员干部和职工在收费、路政等窗口岗位上为民服务、创先争优，让文明服务理念深入人心。

以企业文化培树为民服务意识。京珠北分公司党总支深刻认识到服务意识的重要性，将企业文化建设与为民服务活动相结合，主动从过去的“行政意识”中走出来，提出要打造“文明服务、贴心服务”的企业服务产品。通过建设“服务从细微起步”的企业文化，从塑造“广东北大门”的形象出发，号召全线员工牢固树立“窗口”服务意识，对收费员提出“十秒服务，十分贴心，十足满意”的工作要求，强化以“社会责任、绿色理念、贴心服务、随需应变、积极创新”为主要内容的“服务从细微起步”核心价值观。分公司以争创“为民服务示范窗口”活动为契机，在全线7个收费站、2个停车区、4个观景台为过往车辆和司乘人员提供真诚、热心、周到、细致的服务。经过公司企业文化的熏陶和影响，激发了员工在服务过程中的主观能动性，为民服务意识已经植根于全体员工心中，培养出一种自觉、主动做好服务工作的观念和愿望，服务群众内化为所有党员干部和员工的行动特质，成为他们的自觉行为。

以培训教育提升为民服务技能。京珠北分公司在培训观念、受训对象、教学资源、培训方式、课程设置等方面提出全新的培训理念，使公司党员和职工不断提升业务技能，更加能适应现代企业发展的新形势，更好地满足为过往司乘人员提供优质服务的新要求。一是建立全新的培训模式。把过去老师教学生听的培训模式转变为以动漫操作与语音解说相结合的互动型培训模式，以先录制和后播放的方式开展职工培训教育工作。投入资金建设了录播室，建立起了较为专业的培训室。同时，建立了两个计算机培训操作室，把理论教学与实际操作相结合，确保培训取得预期效果。二是自行开发培训软件。针对培训工作需要，开发了以教学大纲、培训教材、电化教学软件为主的业务培训系统，并聘请软件开发公司制作动漫教学软件，制作了争当国有企业优秀共产党员五标兵、收费管理、路政管理和安全管理四个专题培训软件，形成了一整套精简、生动、易懂的培训教材，涵盖了所有对外窗口岗位，方便科学系统地对广大党员和员工队伍进行培训。通过培训教育活动，京珠北分公司员工，特别是党员技术能手，熟练掌握了各项业务技能，建设了一支业务精、服务优的党员队伍。8年来，京珠北分公司共有46人次获得各类技术资格证，100多人次获得上级单位表彰奖励，211人次通过社会再教育平台获得大专或以上学历，为省高速公路有限公司及兄弟单位输送各类干部37人，分公司内部提拔各类干部41人，同时涌现出2名亿元连续收费无差错标兵和48名千万元收费无差错能手。

以先进典型引导员工爱岗敬业。2011年1月，粤北收费站党员黄艳艳同志连续收费1亿元无差错，成为广东省交通运输系统首位“一亿元无差错收费能手”，被广东省总工会授予“五一劳动奖章”，并参加了省交通厅组织的“身边的楷模”巡回演讲活动。京珠北分公司党总支通过开展“学先进、见行动、争优秀、比贡献”主题学习活动，号召全体党员和广大员工向典型学习，学习黄艳艳同志恪尽职守、勤于学习、爱岗敬业的精神品质，通过编辑板报、召开交流会、事迹报告会、楷模宣讲会、印发事迹材料等方式组织广大党员职工学习。在黄艳艳同志先进事迹的激励下，全体党员职工纷纷响应，争相亮身份、亮形象、亮承诺，比技能、比作风、比业绩，提高服务质量，强化爱岗意识，打造“文明窗口”示范点、树立“行业标兵”模范岗等，在公司上下掀起了创先争优活动的高潮，形成了争创的良好氛围。

破解难题　践行为民服务承诺

开展创先争优活动是一项加强基层党组织和党员先进性建设的有效载体，是一项改造环境、转变风气的实践活动。京珠北分公司党总支深刻认识开展创先争优活动的重大意义，以高度的政治敏感性和责任感，以空前的重视程度和工作力度，从“司乘人员需要什么、党组织和党员能做什么”出发，紧紧围绕服务司乘人员这一目标，在基层党组织和党员中开展以“亮标准、亮身份、亮承诺，比技能、比作风、比业绩，领导点评、党员互评、群众评议”为主要内容的“三亮三比三评”活动，整合服务资源，拓展服务领域，深化服务内涵，创新服务方式，花大力气切实解决影响服务质量的难点问题，努力满足社会群众的需求，真正把落实目标承诺转化为党组织和党员的内在要求和自觉行动，把为司乘做好事、办实事、解难事制度化、常态化，使创先争优符合实际需要、取得实际效果。

科技养路，让司乘走得更放心。创建先进基层服务型党组织，对于京珠北党总支来说，先进的科学技术手段、创新的预防事故机制，是必不可少的武器。而管理观念的转变，无论是之前的“管好路，管好车，管好人”，还是现在的“管好路，服务车，服务人”，“管好路”都是为司乘人员提供优质高效贴心服务的大前提，而要打好这个基础，科技养路是主流所向。通过不断优化行车环境，增加紧急避险车道，提高道路使用安全系数；实施沥青路面综合治理，对存在严重病害的互通匝道和油污污染的路段进行病害处治和养护；建设安全保障示范工程，新增7套气象监测设备、2套门架式情报板、20套警示灯和2公里自动发光凸起路钮，提高恶劣天气下道路安全运行保障能力；在长下坡和事故多发路段增设照明灯788盏，照明里程达37公里，成为全省首条装设道路照明的山区高速公路；提升道路通行能力，建立安全管理体系，实现对危险源的实时监控；与交警部门联合首创“严管路”机制，在高危路段采取限速行车等，使路段事故率下降78.9%；实施轻微事故快速处理机制，使轻微事故处理速度从35分钟缩短为17分钟；推行交通协管员机制，加强对收费站内外广场交通秩序和治安管理的维护；积极应对每次冰灾，确保了2009年以来连续5年春运尽管屡遭冰雪袭击，却没有一天因冰灾而阻断群众的回家路。每到“五一”、国庆等节假日，京珠北路段车流量会增至平时的三到五倍，但党员干部都会主动加班支援，并采用复式收费、人工收费、间歇式免费放行等交通疏导方式，加大收费站通行能力，保障车辆畅顺通行。而对重大天气灾害引发的交通拥堵则成为重点关注对象。2012年春运期间，受强冷空气影响，京珠北路肩、护栏多次出现轻微结冰现象，分公司共启动三级预案8次，实施人工测温400多次，夜间驻点80多次，人工撒布融雪剂50多次，撒布融雪剂5691154平方米。一系列措施的实施，使得道路通行能力大大增加，有力地保障了道路畅通和行车安全。

贴心服务，让司乘走得更舒适。随着市场经济的发展和经营环境的变化，服务性行业企业的服务水平成为其盈利和发展的关键性因素。作为服务性行业的高速公路企业，京珠北分公司不断改进、创新服务的方法，从高速公路用户的角度出发，打破以往的“服务障碍”，引导基层党组织和广大党员立足实际，从对顾客“上帝”敬畏式的服务，上升到了一种对待朋友、亲人式的“贴心”的服务，想司乘人员之所想，急司乘人员之所急，实实在在地组织开展好为民服务创先争优活动。

设立为民服务岗。在创先争优活动中，充分发挥党员示范作用，引导鼓励党员干部在为民服务中带头，在技能竞赛中领先，在岗位奉献中靠前，有力推动了创先争优活动的深入开展。在沿线收费站设立便民服务台和计重收费咨询台，配备维修工具、应急药品、开水等，免费派发分流地图，尽最大努力为广大司乘人员排忧解难。实行党员挂牌制度和建立党员示范岗，全体党员实行挂牌上岗，接受群众监督，并建立了17个党员示范岗，充分发挥党员示范作用，以岗带面，促进广大职工岗位创先争优、岗位勤于奉献。成立党员突击队，抽调党员技术能手组成一支以技术骨干、路政队员为主的党员突击队伍，面对京珠北安全保畅压力大、抗冰雪灾害形势严峻、工作任务重的实际情况，要求突击队员敢于在特殊环境下战胜一切困难，冲锋在前，当好突击标兵作用。

主动送服务上门。通过“站队长服务日”活动、“普法宣传日”活动等载体，在收费广场主动为司乘人员提供茶水、宣传交通法规、安全行车知识等；深入沿线村镇、学校，通过讲座、图片展览等多种形式，对高速公路沿线的居民进行保护路产和交通安全知识的宣传；坚决推行“文明服务五要素”，始终坚持“一路畅行”品牌服务，树立“贴心服务”意识，为广大司乘人员提供“优质服务、优良秩序、优美环境”的“三优服务”。

为质优客户提供增值服务。京珠北分公司将收费管理的重点放在关注客户上，创造性地开发了客户管理系统。通过建立通行车辆数据库，对客户的车牌和特殊事件、对车道称重设备等方面情况进行记录、分析，对使用高速公路的客户实行分级管理，为质优、信誉良好的客户提供各种优惠措施。在原有的客户管理系统中设立VIP客户管理，每个季度选取130名优质客户，为其提供交通信息、车辆维修、发放饮用水、赠送纪念品等服务，鼓励合法运输、吸引留住质优客户，形成良好客户关系。

思考与启示

京珠北分公司基层服务型党组织以及企业文化的建设，充分发挥了基层党组织的战斗堡垒作用和广大党员的先锋模范作用，较好地破解了基层党建工作中的难点热点问题，有力地推动了企业科学发展，使京珠北成了全省乃至全国交通行业的佼佼者。京珠北党总支开展的服务型党组织建设对我国国有企业基层党组织建设具有示范和带动作用，并提供了许多可借鉴意义的经验。

强化服务意识，提高服务能力。增强服务意识、提高服务本领是忠实践行党的宗旨的根本要求，是新时期基层党建工作必须着力解决的重大课题。建设服务型党组织，必须着力提高基层党员干部队伍的群众观念和服务意识，牢固树立服务群众、服务发展的理念。分公司通过开展服务型基层党组织的创建，大力加强领导班子、干部队伍、党员队伍和员工队伍建设，以服务意识和责任文化为抓手，努力培养服务型党员、服务型干部，建设服务型班子、服务型员工队伍。分公司着眼于增强基层党组织服务功能，着力建立服务科学发展、推进科学发展的机制，构建党员联系和服务群众工作的长效体系，建立健全党内激励关怀帮扶机制，有力地强化了基层党组织的功能，增强了服务力、执行力和战斗力。

做强服务队伍，健全服务体系。基层党组织扎根基层、直面群众，肩负着带领群众致富、促进企业发展的重任。建设强有力的基层党组织，关键要有一支服务意识强、服务境界高、服务能力过硬的高素质队伍与之相适应，同时需要建立健全长效机制以推动创建工作可持续发展。近年来，京珠北分公司主动适应新形势、新任务的需要，不断探索和创新基层党建工作新路子。在开展基层服务型党组织创建和实施“书记项目”活动中，正确把握新形势下国企党建工作的特征，及时调整工作思路、改进工作方式、完善制度机制，更好地服务于企业中心工作。分公司充分运用组织资源和企业资源，健全责任机制、投入机制、运行机制、激励机制，构建了自上而下、从组织到个人、从财力到人力的全方位、立体式服务体系，为党的基层组织服务发展、服务群众提供了强有力的保障。

创新服务方式，增强服务实效。建设基层服务型党组织，要求基层党组织和党员干部必须不断创新工作方法、创新服务方式，必须把人民群众满意度作为检验创建活动成效的重要标准，为群众生产、工作和生活提供满意周到的服务。京珠北分公司在创建基层服务型党组织活动中，始终坚持把改革创新作为创建的根本动力，紧紧围绕企业又好又快的发展战略，围绕服务党员、服务群众，充分发挥党员主体作用，始终把实现好、维护好、发展好最广大人民群众的根本利益作为工作的出发点和落脚点；按照以人为本的核心理念来指导，始终把群众得实惠作为根本出发点，始终注意动员群众参与，始终注重群众的评价、群众的监督，得到了群众的真心拥护和欢迎；按照统筹兼顾、全面协调可持续发展的要求去改进，不断丰富内容、创新形式、优化手段，使基层党组织从管理型向服务型转变，努力开创基层党建工作新局面。

根深则叶茂，本固则枝荣。抓好基层服务型党组织建设，是我们党对执政规律的深刻认识和把握，是新时期完成党执政使命的需要。万丈高楼平地起。广东省交通集团和广东省高速公路有限公司的持续发展，离不开像京珠北分公司这样的基层党建标杆打下的基础。面对新形势和新任务，相信京珠北分公司的基层服务型党组织创建工作会呈现出崭新的面貌。

（国有企业改革创新调研组　李春萍　李永刚　李红梅　高海清　张嘉俊　李晓阳　卢旭东；执笔人：张嘉俊）