

【争当文明使者,我为十堰代言 344】



“雷锋车”车队： 让城市文明窗口更加靓丽

人物档案

佳裕出租车公司“雷锋车”车队成立于2005年,现有“雷锋车”25辆。“雷锋车”车队成立之初就大力倡导学雷锋“五个一”活动(老弱病残扶一把、路人有难帮一把、行李繁多拎一把、雨天打伞撑一把、路遇行人让一把)。15年来,“雷锋车”车队共做好事14万余件,拾金不昧累计金额达300余万元。

创文感言

城市文明,不仅是街道整洁、环境优美,还包括社会治安好、居民素质高等各个方面。出租车是城市文明的窗口,作为十堰出租车的知名品牌,“雷锋车”车队一直在不懈努力,让城市文明的窗口更亮。他们用执着和付出,为城市文明发展贡献着自己的力量。

■文、图/记者 罗伟
通讯员 范胜均



「雷锋车」驾驶员上街开展文明劝导。

“雷锋车”严格履行服务承诺

“的哥代表着城市形象,路见不平就该出手相助。”这句话是今年才开上“雷锋车”的驾驶员李志平2017年7月8日说的。当日凌晨,李志平路遇民警追捕犯罪嫌疑人,协助警方制服一人。

李志平开出租车17年,送过迷路老人,归还过乘客遗失的巨额现金,每年参加义务植树。今年“学雷锋日”之前,在公司组织的年度考评打分中他如愿胜出,获得开“雷锋车”的资格。“十堰正在创文,我获得开‘雷锋车’的资格,太高兴了!”李志平说。

今年3月5日,十堰市第15批“雷锋车”上路。驾驶员承诺:珍惜“雷锋车”荣誉,自觉遵守“雷锋车”驾驶员服务标准,弘扬雷锋精神,从小事做起,从点滴做起,助人为乐,乐于奉献,严格履行“雷锋车”服务承诺,做好延伸服务,充分发挥模范带头作用。

“雷锋车”车队已走过15个年头

2005年8月6日,佳裕出租车公司从众多出租车中遴选出10辆出租车,组建“雷锋车”车队。初衷是提升十堰出租车形象,创建出租车品牌。

“雷锋车”车队提出,驾驶员人人争当“五员”,即精神文明宣传员、乘客满意服务员、旅游观光导游员、见义勇为

为救助员、社会治安巡逻员;争创“五优”,即文明服务质量优、礼貌待客态度优、车容整洁形象优、仪表端庄气质优、安全营运秩序优;大力倡导学雷锋“五个一”活动,即老弱病残扶一把、路人有难帮一把、行李繁多拎一把、雨天打伞撑一把、路遇行人让一把。

第二年,“雷锋车”发展到25辆。“雷锋车”是一种荣誉,并非终身制。出租车被评为“雷锋车”后,时刻接受监督,稍有懈怠就有可能“降级”为普通出租车。同时,表现优异符合条件的普通出租车可升级为“雷锋车”。2006年至今,“雷锋车”一直保持在25辆。

创文过程中,“雷锋车”驾驶员经常开展文明劝导等活动,成为街头一景。

李光纪:开“雷锋车”的退伍老兵

59岁的李光纪是位退伍老兵,2002年成为出租车司机。自从开上“雷锋车”,李光纪在营运中坚持做到扶老携幼、平稳驾驶,努力为乘客提供安全舒适的乘车环境。

2014年8月,腿伤未愈的市民李女士上班需要打车,但电话预约时,好几辆车的司机都以“难以保证随叫随到”而拒绝。直到有一天她坐上李光纪开的“雷锋车”。

在随后一个多月时间里,李女士上班或临时有事外出,都会打电话叫李光纪的车,他每次都能准时到达。

李女士知道,她给出租车司机带来很多麻烦,就想在付费时多给点,可李光纪每次都只按表上金额收,有时还主动抹去零头。李女士心存感激,特意通过十堰晚报向李光纪表达自己的谢意。

类似事情还有很多。

一家六人同开“雷锋车”

46岁的郑学锋18岁那年从郟阳区来到十堰城区打工,后来开上出租车。其妻子黄玲、妹妹郑学梅、妹夫林佩岐也先后成为出租车司机。

郑学锋时刻以“雷锋车”作为自己的标杆,捡到乘客钱物立即上交,遇到有人需要帮助毫不犹豫伸援手。因为表现突出,2008年,郑学锋夫妇开上“雷锋车”。不久,郑学梅夫妇也开上“雷锋车”。

2009年,郑学锋最小的弟弟郑云刚回到十堰,和妻子陈燕也开上出租车,并向哥哥姐姐学习,以高标准要求自己。2016年,表现优异的郑云刚夫妇也开上“雷锋车”。

前不久,黄玲捡到醉酒乘客的钱包,设法找到失主入住的宾馆归还。

“雷锋车”车队成立15年,做好事14万件

据统计,“雷锋车”车队成立15年来,共做好事14万件,其中拾金不昧累计金额达300余万元。车队除了开展文明交通志愿劝导、义务植树、爱心送考、关爱孤寡老人孤残儿童、无偿献血,还组织先进代表下乡、进社区、进校园,开展“身边好人”大宣讲,开展“保护水源地、环保我先行”等环保公益活动。2015年,“雷锋车”车队集体获评十堰市第五届道德模范,先后获得全国爱心送考“雷锋车队”、全省客运出租车行业“文明车队(班组)”、全省学雷锋活动示范点等荣誉称号。

车队涌现出全国“爱岗敬业驾驶员楷模”刘超、十堰市第四届诚实守信道德模范李云、十堰市“三八红旗手”陈希莘等一大批先进典型人物。

作为十堰出租车知名品牌,“雷锋车”车队一直在努力让城市文明的窗口更亮。

共同扛起经营的责任

——寿康永乐集团推行合伙人制度提升服务品质



徐淑英在检查商品陈列。

“品质生活 寿康永乐”是湖北寿康永乐商贸集团有限公司几十年来一直贯彻的服务理念。如何进一步挖掘员工经营服务积极性、主动性,为顾客提供更加优质的服务?寿康永乐集团从经营管理制度入手革故鼎新,自2016年起推出了以门店合伙人为代表的经营体制改革,让经营面貌焕然一新,让服务质量更上一层楼。

作为寿康永乐合伙经营的“尝鲜者”和“受益者”,徐淑英对合伙人经营体制改革体会很深。过去作为员工,徐淑英的工作仅限于按照

工作要求,按部就班地完成日常工作,自从实施合伙人经营体制改革后,徐淑英从员工变成了合伙人,积极探索寻找突破,针对经营中存在的问题,从丰富品类、提高服务、改善环境入手,根据顾客需求增加生鲜、玩具等商品品类,并对店内布局进行调整。调整后,柯家堰便利店商品品类达1000多种,店面干净整洁,商品摆放有序,更好地服务了社区居民。

像徐淑英一样由员工变成合伙人的,在寿康永乐集团有200多人。寿康永乐集团标超便利事业部

部长孟瑞告诉记者:“推行合伙体制是创新经营的一种新型分配激励形式,合伙经营有利于强化员工的主人翁意识,激发员工的工作热情,提高员工的服务意识,为顾客带来更优质的购物体验。”

目前,寿康永乐集团旗下超市标超及便利店已经全部完成经营体制改革。通过此项改革举措,有效提高经营收益,增强了经营者的责任心、工作热情、积极性,为千家万户带来了新的增值服务,是“品质生活 寿康永乐”服务理念的又一次成功实践。

文、图/记者 吕伟