



# 诚信经营 文明服务

——十堰佳裕工贸有限公司文明示范纪实

记者 张小溪

在十堰,佳裕工贸有限公司可谓是一家家喻户晓的明星企业。其成立于1998年,为综合性民营企业,集客运出租、汽车维修、驾驶员培训于一身,并涉足地产开发和小额贷款业务。其中,佳裕客运出租公司是十堰市规模最大、实力最强的客运出租企业。

经过十多年的快速发展,佳裕工贸有限公司顺利完成了由粗放式经营向精细化管理、由生产经营向资本运营的过渡,形成了以交通运输产业为基础,以地产经营开发为突破的跨越式和谐发展战略新格局。随着企业规模、实力的不断壮大,公司在积极、稳妥拓展经营领域的同时,以科学发展观为指引,谋求转变发展方式,各项业绩再上新台阶。

## 强化管理,打造示范性文明窗口

出租车是城市中一道流动的风景,也是市民生活中不可或缺的好伙伴。而当外地旅客来到十堰,第一站接触的也多是出租车,所以它代表着一个城市的文明程度。

作为佳裕工贸有限公司的核心业务板块,佳裕客运出租公司对此有深刻的认识。他们深知客运出租企业是一个特殊的交通运输服务性企业,它的发展应是多元的、开放的。作为城市的重要窗口,要以亮丽的车容车貌为广大乘客服务,充分展示“流动窗口”风采,同时增强优质服务意识,以专业化、精细化的服务赢得顾客的信赖。

由此,佳裕客运出租公司以打造示范性文明窗口为出发点,创新服务理念,推行承诺服务,大力倡导“争当‘五员’、争创‘五优’”。“五员”即精神文明宣传员、乘客满意服务员、旅游观光导游员、见义勇为救助员、社会治安巡逻员;“五优”即文明服务质量优、礼貌待客态度优、车容车貌形象优、仪表端庄气质优、安全营运秩序优。同时积极开展“双创”活动,创新文明创建形式与内涵,树立文明优质典型,努力打造“五好”优秀从业人员队伍,即遵纪守法思想好、服从管理态度好、安全行车技术好、文明服务形象好、争先创优意识好。

活动开展以来,公司员工职业道德素质普遍提高,仅2012年,涌现出拾金不昧、助人为乐、见义勇为等好人好事611件,其中100多人的先进事迹被《十堰晚报》、十堰电视台、十堰交通音乐台报道,20人当选茅箭区社会治安综合治理信息员,10人被交警队

评为优秀驾驶员,2人被茅箭区综治委评为治安综合治理先进个人,1人被省运管局授予创先争优先进个人。企业的社会声誉进一步提升,先后两次荣获“湖北省十佳文明优质服务企业”、“湖北省A级纳税人”,并被中共十堰市委、市政府授予“先进基层党组织”和“守合同重信用企业”荣誉称号,公司出租车成为了广大市民和外来游客出行的首选交通工具。

## 创新模式,以“双服务”赢“双满意”

十余年的快速发展,使得佳裕公司很快成为行业龙头并获得了多项荣誉。“不管获得什么样的荣誉,乘客对我们的评价才是最高的荣誉。”佳裕公司副总经理王仁刚曾这样表示。近日,在十堰市首届十佳消费者“双满意”评选活动中,十堰佳裕工贸有限公司披荆斩棘、一举夺魁,真正反映了消费者的声音。

事实上,佳裕公司一直都在推行“双服务、双满意”活动,并将其作为一项创新管理模式。佳裕公司的“双服务、双满意”是指公司为驾驶员提供满意服务,驾驶员为乘客提供满意服务。公司奉行“为客户营造温馨,为员工创造幸福,为社会奉献爱心”的宗旨,大力推行“双服务、双满意”人性化管理模式,致力营造和谐包容的企业氛围,打造一流服务团队,企业经营管理水平和社会满意度逐年上升。

为进一步提升团队的专业化服务水平,佳裕公司重处投诉,加强稽查,诚信服务,人性化管理。公司诚信建设深入推进,荣获“全国交通业诚信建设十佳示范单位”,省级“公用事业诚信单位”,市级“消费者满意单位”。按照年度质量信誉建设实施方案,稳步提升乘客满意度指数,致力打造“双服务双满意”企业管理理论,着力解决行业热点难点,积极探索行业新情况新问题,维护了行业稳定和健康。

## 民生情怀,以“雷锋车”铸公益品牌

“民营企业来自于民间,在服务民生中谋求自身的发展,是我们的根所系、情所注、魂所归。”市政协委员、十堰佳裕工贸有限公司董事长郑大斌曾多次表达自己难以割舍的民生情怀,同时也道出了他带领企业一步步发展壮大真谛。他强调,企业不能单纯追求利润,更应该以“服务大众,报效社会”

为己任。

说到报效社会,佳裕公司的“雷锋车”就是最好的榜样与旗帜。“雷锋车”为老、弱、病、残、孕等特殊群体提供免费服务,走进市福利院、特殊教育学校、农村贫困家庭,上门献爱心、送温暖,开展义务植树活动,爱心送考,义务献血。作为城市窗口的出租车行业承载着社会责任,折射出社会风尚,反映文明程度,代表着城市形象。8年坚守,锲而不舍,始终如一。雷锋车驾驶员们用实际行动践行着新时代的雷锋精神,对行业文明作出了新的诠释。

2005年8月6日,佳裕公司首批雷锋车走上车城大街小巷。如今,雷锋车队已经由当初的10辆车发展到25辆,队员们不断成长,逐渐打造出“雷锋车”这一响亮的服务品牌。8年来,佳裕雷锋车队认真践行“服务人民、助人为乐”的雷锋精神,帮助的人数累计已超过10万人次,拾金不昧超过300万元。依照“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”的服务理念,认真践行服务“零”投诉,乘客“零”失物,营运“零”拒载,违章“零”记录的服务标准,用行动向百姓诠释责任和承诺的意义。

在节日期间,车队为劳模、儿童、先进党员、军人、教师提供半价乘车服务;高考期间,车队一对一免费接送高考学子;汶川大地震发生后,车队率先在公司发出号召,捐款捐物支援灾区重建;得知同行的哥付刚身患尿毒症,车队队员带头去探望并组织捐款;了解到城区血站血源告急,队员们不约而同走上采血车……哪里需要帮助,哪里就有雷锋车的影子。

无论风霜雨雪,“雷锋号”穿行在大街小巷之中,成为城市一道靓丽的风景,也成为民营企业参与构建和谐十堰的生动载体。如今,雷锋车队被市民认为是“最安全、最放心、最贴心”的车队。

2013年,佳裕公司将进一步解放思想,大胆创新,加快步伐,以“安全”和“服务”为主线,继续强化管理,提升服务,认真落实“十件实事”,增强从业人员队伍建设,营造和谐员工关系;优化经营运作机制,提高管理质效;创新安全管理,加强风险防控;狠抓诚信建设,提升社会满意度;加快客运综合服务中心的全面应用,打造标准化示范运输企业。



佳裕出租车驾驶员向市民作服务宣誓。



佳裕“雷锋号”车队爱心送考。



每年3月5日老、弱、病、残、孕免费乘坐佳裕雷锋车。



拾金不昧蔚然成风。

