



礼貌待客



认真细致



垃圾不落地，车站变“客厅”

海汽“垃圾不落地”文明大行动，产生“蝴蝶效应”，促进“文明车站”、“文明示范班组”建设 一家企业的文明大行动样本



擦亮窗口

“垃圾不落地”是一个向不文明行为宣战的行动。9月20日，海汽系统正式拉开“垃圾不落地”文明大行动序幕，广大干部员工清理卫生“死角”，擦亮服务“窗口”，优化美化客运经营环境，创建“文明车站”，打造“精品快车服务班线”和“文明示范班组”……以实际行动向不文明行为说“不”。



美化环境

全站包括站长在内的118名员工都成了卫生保洁员，加上19名专职的保洁员，整个西站就有137名“保洁员”在负责整个站场的卫生保洁工作。“一个上午就得到站场巡逻检查五六次，一点都不敢掉以轻心。”文琼说，全站划分为五个卫生责任区，而每一个区域出了问题，他这个站长都要承担领导责任，要被扣发绩效。

垃圾落地要立即清扫，落地最多不能超过5分钟；旅客吸烟要及时劝阻；垃圾袋要及时送到正在吃东西的旅客手中；所有工作人员无论何时何地发现垃圾都要及时动手；所有进站客人都必须集中收集好垃圾后才能进站落客……违反任何一条都要被处罚。

为了明确“垃圾不落地”责任，海口汽车东站、南站、港口汽车站都对本站划分了卫生责任区，专人负责，层层考核。海口站务分公司负责考核海口各汽车站站长，站长考核部门主任，部门主任考核班长、班长考核当班员工。

海口汽车东站制订了不定期巡查和拍照办法来防止垃圾落地，落地即处罚。海口汽车南站“卫生监督员”随时端着相机，看到垃圾一落地，就拍照取证，时间掐好5分钟再次拍照，作为处罚的证据。港口汽车站不但要求每位员工、进出站客乘车务员签订“垃圾不落地”承诺书，还利用视频监控来监督“垃圾不落地”。

落实“垃圾不落地”有罚也有奖。在10月、11月两个月的考核中，海口汽车东站有7名中层干部被扣发绩效工资；西站有3名员工、4名站长副站长、部门主任被扣发绩效工资；南站有12名部门主任和11名员工被扣发绩效工资，14人获得奖励；港口汽车站1名员工被扣发绩效工资，8人获得奖励。

为奖励罚懒，海汽集团海口站务分公

司拿出50万元作为“垃圾不落地”项目实施的奖励资金，对海口汽车东站、南站、西站和港口汽车站在开展“垃圾不落地”周检、旬检、月检考核评比中优秀的部门和员工给予奖励。

高层推动

海汽系统“垃圾不落地”文明大行动开展两个多月来，成效显著。从海汽集团总部办公区、海口各车站、生产区、员工生活小区延伸到整个集团全省各市县的分公司办公区、车站、车辆、生活区。然而，这次声势浩大的“垃圾不落地”文明大行动，源于一次职工运动上乱丢垃圾的感慨。

9月20日，海汽集团公司举行“海汽杯”第四届排球、第五届篮球赛的开幕式，夏亚斌董事长看到现场有员工乱丢矿泉水瓶、烟头等不文明行为，十分感慨，当即要求主办部门加紧整改，要做到“垃圾不落地”。之后，夏亚斌董事长在公司微信群里正式发出倡议，号召全司5500名员工“垃圾不落地，改变陋习，从我做起，向不文明行为说‘不’”。海汽集团董事长夏亚斌、总裁姜宏海还以身作则带头捡拾垃圾。9月24日运动会闭幕时，比赛场地、四周干净整洁，没有人再乱扔垃圾，都主动将垃圾带离现场，做到了“垃圾不落地”。

夏亚斌董事长的倡议在海汽系统中高层和员工中引起强烈反响，海汽系统各部门、各单位以“垃圾不落地”文明大行动为契机，掀起了一场全系统的文明卫生大行动，改变陋习，从我做起，不乱丢烟头、不乱吐槟榔水，主动劝阻旅客乱扔垃圾，主动劝阻旅客不要在公共场所吸烟，带头清扫垃圾，全员当保洁员，确保办公区、生产区、生活区、客车上“垃圾不落地”，不留卫生死角。

“‘垃圾不落地’倡议首先发在海汽系统微信群，让大家来讨论，从思想上产生共鸣，从而推动行动的落实，而不是一开始就搞一个制度要大家去执行，结果效果很好，大家非常认同，从集团公司领导到基层员工很快形成了共识。”夏亚斌说，海汽集团从17年前就开始实施品牌发展战略，提出“抓质量、树形象、创品牌”的经营方针，制定了许多制度，但总感觉有些工作落实还不到位，缺乏长效机制，抓得紧就好一点，稍微放松点又回到原点，不令人满意。“连垃圾都管不好，还能做好其他工作吗？”夏亚斌决定以“垃圾不落地”为抓手，促进全员纪律性、执行力、文明意识、服务质量和整体素质的全面提升。

夏亚斌以身作则，带头落实“垃圾不落地”，主动接受监督，使“垃圾不落地”文明大行动落实有了很强的推动力，也具有极强的示范效应。记者在海口的各汽车站采访时看到，无论是职务高低，都对“垃圾不落地”文明大行动具有积极的思想认识，并具有极强的执行力。

“我已向全集团员工公开承诺，如果有人发现我的办公室有垃圾，发现我乱丢烟头、纸屑，发现我看到了垃圾落地没有及时采取措施，我就接受处罚。”夏亚斌说，“而且肯定比其他员工受到的处罚还要重。”

夏亚斌说“垃圾不落地”不是一次活动、一个运动，而是一个大行动，要一直开展下去。目前是各单位因地制宜开展行动，自己拿措施想办法，到行动开展一段时间后，全集团会做一次总结，并形成一制度，上升为海汽文化的一个部分，融入海汽人的思想血液里。

观念之变

“垃圾不落地”文明大行动的最终目的，是促进人的观念转变，促进文明素质的提升，促进人思想观念的改变，并以此创造出最大的效益。

姚丽莎是一名新进入海汽的大学生，原在海口站务分公司当文秘，刚调到海口汽车东站担任站长办公室代理主任。她说，以前在机关时，接触旅客少，不了解基层的工作，现在她每天上班都不敢坐在办公室里，而是要不断在站场里“跑”，去劝阻吸烟的旅客，从地上捡起垃圾。“我现在也是一名保洁员。”她说，通过开展“垃圾不落地”文明大行动，使她认识到从小事做起的重要性。“小事都做不到，大事怎么做得好？”她说，“别小看一片垃圾掉在地上，折射出的却是一个企业的服务素质问题。”

海口汽车南站售票班班长黎晓婷因为一名当班售票员被查到垃圾落了地，承担领导责任被扣了10月份的绩效。然而，她说，应该罚，她心服口服，虽然是当班售票员没有做好工作，但也折射出她作为班长管理工作不到位。“如果每个环节都做到滴水不漏，就没有做不好的工作。”

海口汽车西站每天客流量高达两三万人次，是海口四家汽车车站中客流量最大的汽车站，站长文琼对此有更深刻的认识。他说：“车站是一个城市的窗口，代表着城市的文明形象，旅客来到海口，一看车站脏兮兮的，省会的形象就会打折，国际旅游岛的形象也会打折。”所以，文站长规定，无论西站的哪个卫生责任区域垃圾落了地，他都要承担责任。“只有我站出来了，其他同志才会更主动地站出来，大家都来主动负责，主动推动工作开展，工作就能搞得更好。”

海口汽车东站长周文军说，“垃圾不落地”文明大行动实施两个月来，对该站工作推动是立竿见影的，不但促进了员工思想行为的转变，员工变得积极起来，大家主动出谋划策，改变了东站的站场形象，提升了服务水平。特别是这种状态也促进了旅客思想行为的转变，干净整洁的环境里，旅客也变得文明起来。特别是那些被劝阻过的旅客，不再乱丢垃圾，不再在公共场所吸烟，不再乱吐槟榔水。

海汽集团海口站务分公司常务副总经



热情服务

理冯敏勇说，正在开展的“垃圾不落地”文明大行动带来了三个转变：一是氛围浓了，大家都在说文明卫生，都在争做表率；二是环境卫生有了根本改观，海口的四家汽车站干净了整洁了；三是员工心态变了，齐心协力，争先恐后，增强了工作的积极性、主动性，提升了服务意识，提高了服务水平。

服务升级

“垃圾不落地”吹响了文明大行动的号角，促进了海汽的服务升级。

开辟“精品快车服务班线”。10月23日，海汽首次推出“海口——琼中”精品快车服务班线，该班线上的3台全新海汽快车，全部安装舒适的商务座椅，铺设木纹地板，增设卫生间、自动空气净化设备和暖风系统，并招聘一批素质较高的大专以上学历的乘务人员，为乘客提供优质服务。同时，乘客可在车上享受无线上网、饮料、报刊杂志、药品、免费充电服务等服务。

打造“文明示范班组”。每天清晨5点30分，着装统一、佩戴扩音机和耳麦的站务员就列队进入检票岗。他们熟练地打开

电脑设备，洗刷、清理台面上的灰尘杂物，用微笑送走第一波乘客。这就是海口汽车西站新组建的一个“文明示范班组”现场服务的一个缩影。该班组由10名新招聘入职海汽的大学生组成，个个端庄秀丽、谈吐大方、微笑服务。经过近两个月试用，该班组做到了零投诉、零迟到早退、微笑服务、热情大方、服务规范，受到员工和旅客的一致好评。

推进“文明车站”建设，实现Wifi全覆盖。海汽集团已列出计划，全面推进海汽集团下属各市县车站的文明建设，至今年底，该集团全省23个客运站都将安装Wifi，实现免费上网。明年上半年，海汽497台海汽VIP快车和海汽快车全部增设Wifi无线网络覆盖，让乘客的旅途更加方便舒适。

“垃圾不落地”文明大行动，已点燃了海汽系统7个部门、26家基层单位的文明之火。各单位纷纷以“垃圾不落地”文明大行动为契机，除死角、断病根、弃陋习、提素质、促服务、增效益、倡文明。随着一场轰轰烈烈的“垃圾不落地”文明大行动的成功开展，正在逐步形成海汽系统的文明大行动样本。

（余加亮 麦世晓）



整装待发