

任何时候沟通都很重要

讲故事：

王子出去打猎，将狗留在家中看护婴儿。王子回来后，看见血染被毯，却不见婴儿。而狗呢，一边舔着嘴边的鲜血，一边高兴地望着他。王子大怒，抽刀刺入狗腹，狗惨叫一声，惊醒了熟睡在血迹斑斑的毯子下面的婴儿。这时，王子才发现屋角躺着一死去恶狼。

学管理：

很多事情你看到的、听到的未必是你想象的那样！在管理工作中，要多些沟通，多给别人机会解释，多些向别人解释的耐心。这样，人生会少很多遗憾，不问、不说、不解释，这不是有个性，而是对自己、对他人的不负责、不公平。任何时候，沟通都很重要。

(陈涛)

实现目标关键在落实

什么是落实？落实就是把我們口里讲的、纸上写的东西，比如制度、预算、方案、计划等等，付诸实践，并达到预期目标，这就是落实。我们讲“管理就是实践”，抓落实在我们公司应该就是各级管理人员最基本的实践活动，抓好落实是做好一切工作的关键环节。而善于不善于抓落实，抓落实的力度、措施、效果怎么样，是管理能力、工作水平的体现。只有在抓落实上下功夫，把各项工作部署落到实处，我们的工作才会更有成效。我们要牢固树立实干就是能力，落实就是水平的理念，坚决在解决问题、狠抓落实上下功夫。

没有落实，再完善的制度也是一纸空文，再理想的目标也不会实现，再细致的方案也难以执行。

大家经常可以听到老百姓议论，中央很多好的政策往往得不到很好的落实，其本质不是党的政策不好，关键是有好政策落实不了。大家晓得，根据我们的举报，公安机关侦破了一起油罐车驾驶员偷盗撬装油站油品的案子，我们的实际行动起来为实现工作目标而努力。是不是我们没有建立相关的油品押运、验收入库的制度咧？不是。有了制度不落实，就是一纸空文。可见，我们的能不能把既定的思路变为现实，关键在落实；能不能将确定的目标任务圆满完成，关键也在落实。毫不夸张地讲，我们抓落实的成效如何，关系到公司的形象，关系到我们管理人员的号召力和公信力，关系到企业的兴衰成败。所以说，抓落实必须要作为各级管理人员尽职尽责的基本要求，也是最基本的工作作风要求。

现阶段抓落实存在的主要问题是，靠文件落实文件，以会议落实会议。工作达不到预期目标，都是在落实环节上出了问

题。

当前，我们的个别单位和部门，把规章制度写在纸上、挂在嘴上、贴在墙上，注重于形式，只要不发生重大问题，工作落实抓得好与不好一个样，无人过问；真抓与假抓一个样，没人细究。有些管理人员看到了问题，想到了责任，但总是碍于情面，碍于关系，怕得罪人，不敢去负责。有些管理人员遇到问题能推就推，能躲则躲，能将就就将就，有风险的工作不愿意干，有困难的工作不去干。一季度，我们公司在的行业服务质量考核排名靠后，暴露出我们工作中存在的许多不足，事实说明，这就是抓而不实的后果。之所以出现这种情况，关键就是没有抓好落实。因此，我们要把各项规章制度、工作要求变为实实在在的行动，取得实实在在的成效，就要求真务实，付诸实践，见诸行动，在抓落实上下功夫，在抓落实上作表率，在抓落实中创实绩。

每位管理人员特别是单位和部门的主职，都要做工作落实的模范，做工作落实的带头人，用我们的实际行动来为实现工作目标而努力。我们的工作关键在于落实，把上级的指示、决策、要求，把我们的工作计划、方案、制度等等，通过实践落到实处，在工作中见到实实在在的成效。

首先，增强执行力是抓好工作落实的关键。执行力不强就是最大的无作为。要在经营管理的理念上、企业文化的认同上与公司保持高度一致，始终把企业利益最大化作为衡量工作得失、规范日常言行的标尺。各级管理人员要坚决服从上级的决策、决议，不折不扣地贯彻落实好上级的各项安排部署和工作要求，坚决摒弃讲局部利益和个人利益的利己主义思想，切实杜绝凭个人喜好

责任心是第一执行力

“天地生人，有一人当有一人之业；人生在世，生一日当尽一日之勤”。责任无处不在，存在于生命的每一个岗位。

责任心就是一个人对自己的所作所为负责，是对他人、对集体、对单位、对社会承担责任和履行义务的自觉态度。而执行力，就是实实在在履行自己的责任，按质按量按时完成自己的工作。追本溯源，有责任心，就不会有借口；有责任心，就不能讲借口；有责任心，执行力就有了筋骨；有责任心，执行力的实施才有落脚的根基。所以，要加强执行力，势必增强责任心，而增强了责任心，执行力自然就得到提高，责任心是加强执行力建设的关键。

作为一种内在的精神、深邃的理念和重要的准则，责任心向来被奉为精神之源。一个单位、一个团队只有注重承诺、责任心，强调结果导向，管理层制定的战略才能够

开花结果，取得持续性的成功。海尔能够成为中国企业榜样的重要原因就是凡是都要做到“责任到人”“人人都管事，事事有人管”。在海尔大到机械设备，小到一块玻璃，有清楚标明事件的责任人与事件检查的监督员，有详细的工作内容及考核标准，如此形成环环相扣的责任链，做到了“奖有理，罚有据”。这种管理的核心就是把责任锁定，明确责任。在我们公司里，任何一个人的岗位都承担着具体的职责。其中，最直接、最具体的责任，都体现在恪守岗位的职责上。要做好自己的本职工作，就要对工作付出应有的热情，就要具备强烈的责任意识。

民谣道：“丢失一个钉子，坏了一只蹄铁；坏了一只蹄铁，折了一匹战马；折了一匹战马，伤了一位骑士；伤了一位骑士，输了一场战斗；输了一场战斗，亡了一个帝国。”形象地描述了责任心缺失，将造成不可挽回的后果。(牛巍巍)

办事的自行车其是现象，始终做到讲原则、顾大局，始终做到上下思想统一、步调一致，坚强有力地推动工作，确保各项工作按时限、按要求，保质保量完成。

其次，提高效率是抓好工作落实的重点。抓好工作落实，要提倡马上就办、雷厉风行，反对拖拉推诿、四平八稳。抓落实必须要有良好的精神状态，在精神上绷紧、时间上抓紧、落实上赶紧；工作节奏要加快，工作效率要提高，定下的事情就要克服

困难抓落实，主动研究，主动协调，急事急办，特事特办，讲效率，讲质量，讲效果。只有高效地开展工作，才能及时发现问题、正确分析问题、彻底解决问题，将各种不利因素消灭在萌芽状态，及时化消极因素为积极因素。我们要学会在抓落实的时候，抓住当前矛盾、主要矛盾，突出工作重点。没有重点，眉毛胡子一把抓，工作就无法取得突破，无法取得立竿见影效果。只有分清轻重缓急，集中精力保重点、破难点，才能牢牢掌握工作的主动权。要明确完成工作的时限和基本要求，不能大而化之，不了了之、虎头蛇尾，不能走调、变形。

第三，完善制度是抓好工作落实的保障，在建立健全机制中抓落实。确保每项工作都有规可依、有章可循，形成适应新形势的工作机制。特别是要建立起既有针对性，又有操作性的制度。制度不完善，落实就很容易落空，要坚决避免人人抓落实，谁也没抓好的现象。对安排部署的各项

(求同)

工作、目标任务能细化量化的，都尽量细化量化，层层分解，责任到人，促使人人出智慧、想办法，人人有任务、有压力、有动力。要健全信息反馈制度和情况通报制度，及时了解掌握工作的进度和取得的效果，做到每一项工作都有布置、有检查、有结果、有奖惩，杜绝纸上谈兵、只说不干或者以会议落实会议、以文件落实文件等不良现象。要充分体现抓与不抓不一样、抓实抓虚不一样、抓多抓少不一样、抓好抓差不一样。

第四，解决问题是抓好工作落实的体现。抓落实反映了各级管理人员处理问题、解决问题的能力素质。我们的管理工作，特别是基层的日常管理工作，常常会遇到各种困难、矛盾。如何处理这些问题，必须作答。不能一遇到困难就讲原因，一碰到矛盾就畏畏缩缩，踏步不前。要从工作的细枝末节上发现问题，把问题想细、把困难想足、把矛盾想清，找出症结所在，想方设法解决。要敢于担当、敢于负责、敢于碰硬，不能事无巨细都等领导的指示，听领导的安排。作为公司的高管，要把工作的着力点真正放到研究解决企业改革发展稳定的重大问题上，放到研究解决生产组织和员工生活中的紧迫问题上。认真听取来自基层的意见和建议，帮助基层解决实际困难，为基层管理者站好墙子，做好员工的娘家人，让基层管理工作真正付诸实践、见诸行动、取得成效。

窄、路面状况好坏，雨中开车减速慢行，随时注意观察前后车辆与自己车的距离，提前做好采取各种应急措施的心理准备。雨天的能见度低，视野差，车辆的刹车距离等应急性能也会有所减低，所以要提前减速，留出处理情况的时间和空间，确保安全。

四、减少雾气产生

行车的时候外面突然下起了雨，温度下降，挡风玻璃的温度也随之下降，而车内的水蒸气遇到挡风玻璃就凝结成雾气，阻挡视线，遇到这种情况，你需要开启空调除雾。

五、学会雨天涉水技巧

在有积水的路上需要谨慎，一般是低速直线前进，不能随意停车。如果水位超过排气管，需要绕行。

六、注意跟车

尤其是大车不要跟的太近，一是会阻挡视线；二是大车能过去的积水小车未必能过去，况且大车容易溅起水浪，使小车受害。

七、注意观察行人

由于雨中的行人撑伞，骑车人穿雨披，他们的视线、听觉、反应等受到限制，有时还为了赶路横穿猛拐，往往在车辆临近时惊慌失措而滑倒，使司机措手不及。遇到这种情况时，司机应减速慢行，耐心避让，必要时可选择安全地点停车。

礼让斑马线 心系你我他

交通连着千家福，安全系着万人心。自公司开展礼让斑马线活动以来，龙八队7路线驾驶员都能积极参与，全力以赴抓好安全营运生产工作。现在，驾驶员从最开始对“礼让斑马线”活动的不理解、抱怨、烦躁甚至抵触到接受，再到自觉、主动执行，养成了主动礼让的好习惯。

他们能自觉严格遵守321操作规程，从我做起，车让人，让出一份文明，让出一份安全。两年来，7路线在斑马线上未发生任何交通事故，驾驶员行车事故次数及安全费用明显下降，活动取得了实效。

“我年纪大了，最怕过马路，怕走不快被人家公司说。7路的公交师傅特别好，好远就减速踩刹车了，就算我们走得慢，他们也不催不恼。”经常坐7路车的一位老年乘客打电话给我们说，“有好几次我带着东西赶公交车，公交师傅看见了，还特意在站上等我，帮我提行李，扶我上车，还安排乘客给我让座。”

7路线驾驶员胡海波，去年被公司评为礼让斑马线标兵，今年30岁，退伍军人，开公交车已经有6年了。

说起文明礼让斑马线的事，胡师傅坦率地说：“我们7路线沿途有55个站点，大致要经过35条斑马线，跑一趟要2个多小时，没有红绿灯的在10条以上。每过一条斑马线就要踩一次刹车，那怕只有一个行人，都

要停下来，让人先行。刚开始很不习惯，但公司积极提倡，我们又是服务窗口，作为驾驶员当然要积极响应，慢慢也就养成了习惯！”

通过一段时间的适应，胡师傅对礼让斑马线还总结出不少经验。“看见斑马线附近有人要提早踩刹车，把车速慢慢地降下来，尽量提早减速，避免急刹车，还可以通过手势告诉行人，让他先行，这样行人不会慌，车上的乘客也不会感到不舒服，还能防止车內伤人。”

礼让斑马线会不会延长行车时间呢？胡师傅表示，慢不了多少，停一下，少的就几秒钟，多的也就20几下，遇到人流较多的路段可以稍微开快一点，但也不能超速，如果慢了，大不了自己少休息一会儿。

“就算不礼让斑马线，遇到上下班高峰期，还是会堵车，与其这样，还不如让人先通过，早上班、回家，心情也好！有时候让行，看到行人感谢的笑容，我们也觉得挺欣慰的。暂停一小步，文明一大步，作为服务行业，城市文明的窗口，这也是我们应尽的责任吧！”胡师傅说。

通过礼让斑马线活动，进一步宣传文明出行的重要性，营造文明礼让从我做起的良好氛围，倡导公交车礼让斑马线的文明行为。我们7路线驾驶员用实际行动，在为美丽的星城长沙增添一抹亮丽的“文明之光”。

(邓宏海)

公司开展技术等级考试

为了提高全司维修保养一线技术员、修理工工作积极性和主动性，增强职业素质，培养和造就高素质队伍，公司举办了一年一度的技术员、修理工技术等级评定考试。

技术员的技术等级分为四级：特级、高级、中级和初级。修理工技术等级分为五级：高级、三级、二级、一级和初级。技术员及修理工根据自己符合的条件进行等级申报，由公司技术保障部机务科进行资质审查后确定各个级别

参加定、晋级人员。对符合定、晋级条件的修理工和技术员统一进行理论考试。按理论考试分数从高到低进行排名并按比例确定各级别参加实际操作考试的人员。

今年的技术等级评定实操考试直观性、实用性更强，让修理工直接到汽修现场进行操作，达到学以致用目的。同时也提高了维修技术人员整体素质和服务质量。

(周京亚)

来自离休老干部的表扬

助人为乐获得他人肯定，这可是一件非常值得高兴的事。4月11日上午9点左右，龙骧巴士168路汽车东站值班室来了一位老人，送来亲手用毛笔书写的表扬信，特意表扬168路线驾驶员张常林师傅。

表扬信中写道，老人是一位89岁的离休干部，4月2日上午，同老伴在观沙岭等车。车来后，有一老年妇女陪同一位60多岁的残疾人准备上车，

驾驶员张常林主动搀扶残疾人上车坐好。这种助人为乐的雷锋精神，他和老伴看在眼里，记在心里，深受感动。这样为乘客服务的公交驾驶员值得表扬！

接过老人的表扬信，张常林师傅很感动，微笑地说道：“这是我应该做的，自从公司开展‘关爱夕阳红，心系你我他’的活动来，我已经不知不觉中养成了这样的习惯。”

(谭春桃)

换季维护保养

随着气温逐渐上升，为确保车辆技术状况良好，在不影响车辆正常运营的情况下，六车间积极配合车队启动车辆换季维护保养工作。

本次换季保养，六车间重点检查了车辆的空调冷却系统是否漏水，软管是否老化；对发动机外部灰尘、水箱外部灰尘进行清洁；对车辆的滤清器、化油器及供油管路集中检查清洗；清除储气筒中的沙尘，调整刹车系统，检查转向节、传动轴是否松动，

检查百叶窗工作是否良好等等。通过对以上项目的检查，对车辆进行全方位保养，确保车辆状况良好。

为确保车辆运行安全，六车间定期对营运车辆进行安全检查，重点检查车辆技术状况、消防设施配置等方面，对存在安全隐患的车辆当即向车队通报，一旦发现“病车”上路，立即要求其返场进行维修。通过各种措施相结合，确保车辆技术状况保持良好，保障乘车安全、顺畅。(王璨)



4月28日，旅游车队积极响应公司号召，开展爱卫月主题宣传活动，对公交车内外、调度室及车队办公场地的环境卫生进行打扫。车队员工开展卫生大扫除，彻底清除卫生死角，清理老鼠、蚊虫滋生环境。特别是车厢内的卫生，包括IC卡机、投币箱、地板、座椅、驾驶室、仪表盘、台板、玻璃、扶手、墙板、车门及天花板等都仔细清扫，并做到每趟一扫一抹。通过此次活动，旅游车队将继续保持良好的卫生环境，提升工作场所及车辆的卫生质量，保证员工及乘客的身心健康。(赵璐)

这个处女座的郑师傅有点暖

今年43岁的郑清节是龙八队旅1路线驾驶员。近日，都市频道记者来车队采访郑师傅，大家才知道，原来是他的一个举手之劳引来的关注。

旅1路线公交始发站位于天马路的科教新村，周边有几所大专院校，是学生聚集的地方，目前盛行的共享单车也成为高校学生的出行的常用交通工具，在带来便利的同时，乱摆乱放问题也饱受诟病。驾驶员郑清节看到公交车旁边有许多共享单车乱停放在路边，很是碍眼，于是便利用跑车间隙的休息时间，将车辆整理在天马路旁边，整齐划一地摆放着，这爱心的一幕正好被一个热心的网友看到，并在微博上发布了，该微博一经发出，引来网友点赞，同时也引出文章前开头的一幕。

其实平时生活中的郑师傅也是这么规整，自己从小就不喜欢将东西乱摆放，家里孩子将东西乱扔，他都会去收拾一番。家中收拾像旅馆一样整洁。平常调度室卫生郑师傅也都主动承揽下来。“就在前些天，还看他拿把剪刀在方向盘上摆弄，原来是在剪去方向盘上凸起的毛皮。方向盘上原本有一个皮套子，但使用久了难免会起毛，一般司机可能觉得只要不影响手感与安全，倒也无所谓，但“看不顺眼”的郑师傅决定拿剪刀一一修剪。

郑师傅的生日是9月9日，正好为处女座星座。果然，处女座的人才会如此“较真”，格外强调规整。(吴思)

只为亲自送上一句“谢谢”

4月19日，龙七队17路2327号车驾驶员龚巍巍在营运途中看见一位女乘客搀扶老人上车，连忙热心提醒老人注意扶好坐稳，并等老人坐稳后才平稳起步。等她们到站下车时，正好碰到下大雨，龚师傅又热心拿出车上自备的雨伞，送给她们，并嘱咐老人小心，便继续投入运营。

4月22日，女乘客苏女士和老

人特意到汽车南站对17路驾驶员龚巍巍表示感谢，并将伞归还，同时送上感谢信，还另外捐赠了一把雨伞。苏女士说，碰到这么热心的驾驶员她们都感动不已，那天我们还没来得及道谢，龚师傅就已经开车走了。母亲虽然年龄大脚不太灵便，但是坚持和我一起来给龚师傅亲自送上一句感谢。(胡其林)