

创新管理模式 激发服务活力

宁波交投营运公司打造高质量公路营运品牌

春暖花开,在刚刚过去的这个双休日里,自驾出游的市民很多,宁波交投公路营运服务公司所辖的象山港大桥南岸象山收费站收费班长蔡志成和同事们又迎来了一周中最忙的日子。迎接来车行举手礼,每次都要求一样的角度、一样的高度,这是交投营运公司新的服务规范中的一个细节。而就是这样一个个标准化动作,每个收费员每天要做千次以上。

宁波交投营运公司成立已7年,规模不断壮大。目前所管辖的高速包括杭州湾跨海大桥南接线、宁波绕城东段、象山港大桥及接线、穿山疏港高速等4条,总里程约182公里,占宁波高速公路通车总里程的36%,公司成功开创了一套可复制的管理模式,成为宁波乃至全省专业化、集约化运营管养高速公路的公司之一。今年起,作为党的群众路线教育实践活动的载体,宁波交投营运公司从服务细节入手,开始把“心畅、事畅、路畅”的企业特色文化与提升公众使用出行体验结合起来,探索出一条高速营运的新型品牌化之路。

通讯员 肖惠成 邓雪 记者 范洪/文
记者 崔引/摄

发展思路

高速公路统一营运管理新模式

进入新世纪以来,我市高速路网快速发展,宁波交通投资控股有限公司创造性地提出了“1134”发展战略,以打造高速公路为主业,构建“投建管养一体化”体系,实行板块化管理。在此背景下,宁波交投公路营运服务有限公司在2007年9月诞生,成为隶属于宁波交投控股公司的全资子公司。

当时,公司确定的职责是承接宁波境内交投控股公司投资建设的高速项目,对其实行全方位收费营运、养护管理和沿线产业开发。目前,公司已承接了杭州湾跨海大桥南接线、大碇疏港高速、宁波绕城高速东段、象山港大桥及接线和穿山疏港高速等高速的营运,总里程约182公里。

与当时全省高速公路普遍采取“一路一公司”的营运模式相比,宁波交投营运公司采取了更为整合与统一的管理模式:它在构架中去掉了“每条路都成立营运公司”这一中间环节,由公司直接管理收费站,将高速资源打包管理。随后,这种模式不断优化,并在杭州湾跨海大桥南接线率先实行“中心所”管理模式,这种“一所多站”的运营模式更趋扁平,管理层级更为明晰。

在这种模式引领下,交投营运公司充分尊重企业经营规律,实现了跨越式发展。根据最新的宁波交通规划,到2020年,我市高速最终将朝着“二环十射四连四疏港”迈进,在国家提倡全面深化改革创新的今天,营运公司也根据交投公司规划,完成从探索期到成长期的跨越。

社会责任

7次免费通行减免近5000万元通行费

私家车普及,自驾游日渐平常。统计数据显示,2012年“十一”长假我国首次实施对7座以下小客车免费通行以来,至今年清明,全国高速累计免费共7次、38天,其中宁波交投营运公司管理路段进出总流量4737721辆次,其中减免3766684辆次,累计减免4651万元,日均122.39万元。

实际上,2012年开始的高速免费通行,并非宁波交投营运公司管理路段首次免费——早在当年8月10日,受“海葵”台风影响,为了市民便于绕行市内的积水路段,宁波绕城高速全线实行免费通行。免费的2天时间,仅绕城高速东段8个出口日车流就增加三成多,免费通行行为市民出行提供了极大的便利。

去年“菲特”台风期间,公司在“十一”小客车免费通行基础上,宁波绕城高速10月8日起继续免费通行至11日。

而去年9月19日起,作为城市治堵的一项重要举措,宁波绕城高速全程对“浙B”牌照的各类车辆实施对折优惠,措施实行半年多来,绕城高速东段车流量明显上升,优惠措施惠及了所有宁波本地的车辆及车主,许多经常走绕城高速的市民从中实实在在降低了出行成本,而这些无一不彰显出交投营运公司的社会责任和担当。



象山港大桥监控分中心。



象山港大桥象山收费站收费员正以全新的形象和标准化的手势,迎接过往车辆。

服务理念

激活高速公路营运管理“任督”二脉

如今,你无论是路过杭州湾跨海大桥南接线宁波北收费站,绕城高速东段云龙收费站,只要是交投营运公司管理的站所,过往司机和乘客的直观感受就是,这些收费站的外观形象,工作人员着装举止,一样的笑容,一样的点头致意,一样的用真诚的目光注视着你的到来或者离开,一切都让人觉得规范得体。包括这些服务细节,交投营运公司内部管理体系已形成一套完备统一的规范,这种“标准化”管理也将成为未来高速营运管理的主流和趋势。

与此同时,公司将站所也纳入“预算化”管理。具体来说,就是以中心所为单位,由中心所编制年度预算,并按照要求进行资金使用的规范和控制。

此外,公司为了实现养护方式由粗放向精细化转变,编制了养护管理规范化作业指导书并指定相关标准,实现了养护现场、流程、台账和应急“四管理”,也提高了养护科技含量。而这种“清单化”管理使业务工作的操作和考核都力求

规范、细致、重点突出。

在“信息化”建设方面,公司也走在了同行业前列。目前,电子台账系统可让公司管理层第一时间掌握内部各项运营数据、实时报表等。而已开发完成的安管理系统则可最大程度上保证在突发事件时,提升相关人员应急处置协同性。

7年来,公司始终坚持以打造区域内有影响力的公路营运“品牌化”为目标,不断推行规范化管理、安全标准化建设、全面预算化和信息化建设,并形成了一张高速营运管理中的优质品牌。

另外,近年来,公司也对这些特点进行了新的深化,探索了一条营运管理和党建文化建设的“双轮驱动”发展新路径,也可以概括为“5+1”的“六化”路径。公司负责人说,稳中求进是公司这几年发展的主基调,围绕这个主基调开展的预算化、规范化、标准化、信息化和品牌建设是公司从实践中总结提炼出来的主抓手,而党政“双轮驱动”则是公司全面发展的保证。

品牌提升

把党建、文明创建和企业文化摆在突出位置

“5+1”中的这个“1”就是在抓好业务中心工作的同时,大力开展党建、文明创建等活动,全力打造企业文化。

在营运公司,党建工作的创新创优得到持续推进,经过几年摸索与实践,具有营运公司特色的党建工作制度、流程、模板、做法、案例得到积累和完善,党建规范化体系建设完成,成为党建工作开展的行动模板。近两年,公司明确提出“规范党建”、“阳光党建”、“和谐党建”三大命题,夯实支撑起企业党建格局。此外,公司每年坚持开展的迎“七一”系列活动、党内创先争优等工作。以“一月一主题、一季一菜单、一会一培训”的学习内容为基础,建立并共享微型党课课件库,推出“支部点课,送教上门”,深受党员群众赞许。公司制定开展的支部结对共建活动还入选了省国资委编印的《党建巡礼》一书。

公司党委书记倪素文介绍,作为一家窗口服务型企业,营运公司更多的是每天与成千上万,

南来北往的司机乘客打交道。文明创建成为公司品牌形象中不可或缺的重要组成部分,基于这种认知,公司形成了上至管理层,下达每位基层员工,全体职工群策群力投身创建,“全员创建”成为一种理念和共识。

与此同时,公司还一直致力于打造具有高速营运管理特色的企业文化,提炼以“心畅、事畅、路畅”为核心价值观,并形成了制度、服务、创建、人本、廉洁的五个子文化。这其中针对服务窗口,公司倡导快乐工作的“乐文化”和“以人为本”的“家文化”;虽然高速收费服务窗口工作略显单一,但经常性开展的羽毛球赛、卡拉OK大赛等文体活动,让员工得到了放松。今年,公司又推出“全家福”创意大赛、“营运达人”征集、“健步”登山活动等文化活动。员工心情的舒畅,在无形中感染着南来北往的司机和乘客,企业文化则在面向公众的服务中得到了升华。