

城阳巴士主题教育往深里走往实里走 推行“精准化调研+精细化服务”工作法

110个“五型班组”写实“美好出行文章”



学思想、强党性
重实践、建新功

专为老年人制作“就医服务卡”，“敬老文明线”建立失物微信群，为公交车配备“应急工具包”……近日，城运控股集团城阳巴士有限公司110个“五型班组”在上级党组织的指导下，结合主题教育的持续开展，对标广大乘客对美好出行的需求，推行“精准化调研+精细化服务”工作法，通过深入群众之中开展调研，提出了一系列精细化、亲情化服务的创新举措，展现了城阳巴士基层党建和班组建设的独特优势和生机活力。



111路驾驶员向乘客介绍“失物招领微信群”。



“就医服务卡”解民忧。



制作清洗水箱专用工具为夏季行车“降温”。



111路敬老文明号专门设立了“失物招领微信群”。



502路公交车为乘客制作的“就医服务卡”。

捕捉“出行痛点” 制作“就医服务卡”解民忧

“多亏了这张小卡片，让我们这些记性不好的老人出门看病再也不愁了！”7月4日，在城阳巴士502路公交车内，行车班长、党员驾驶员李波将一张就医换乘便民服务卡递到乘客张女士的手中。70多岁的张女士想去齐鲁医院看病，但儿女工作忙，她就自己出了门，但刚上了公交车，就忘了后面该怎么换乘了，只能求助司机，而李波设计的这张小卡片帮了她大忙。

“这张卡片上详细写着该从哪一站下车，换乘哪一路公交车或地铁，再坐几站路后从哪里下车就可以到达医院。”李波正是在主题教育期间深受公司大调研号召的启发，发现很多老人不会使用手机地图，口头告诉他们如何换乘后，他们也可能转身就忘记，一旦迷了路可能带来安全隐患。最近两周，他利用休息时间带领班组驾驶员走访了该线路的30多位老人，发现最令他们发愁的就是去医院了。为此，他带领班组成员亲自设计、制作了首批200张解决老年人出行“痛点”的就医服务卡，涉及到青医附院、市立医院、眼科医院等青岛各大医院，有需要的老人可以免费取用。

“线上+线下”相结合 促进主题教育走深走实

“今天坐公交车，发现车厢里张贴着一张‘丢了东西请扫我’的二维码，用微信扫了一下，原来是这条线路的失物招领微信群。”近日，市民王女士乘坐青岛市“敬老文明号”111路公交车时发现了一件新鲜事。该线路班组长、党员杨建军介绍，这条线路途经多个大集，乘客多为老年乘客，下车时经常忘记自己的物品。为了快速帮助乘客找回失物，111路专门设立了“失物招领微信群”，乘客丢失了物品、驾驶员捡到失物即可第一时间在群内发起寻找，方便快捷，这也是城阳巴士“萤火汇炬—美好i相伴”志愿服务项目的创新举措之一。

像这样精细化、亲情化服务举措，城阳巴士各“五型班组”还推出了很多。

为公交车配备“应急工具包”提升运营效率，在车厢内设置“共享小簸箕”提升车厢卫生水平，劳模工作室设立“业余维修班”自行开展场站设施维修，制作清洗水箱专用工具为夏季行车“降温”……这些都是班组成员们开展基层调研、提升管理服务水平的生动案例。

推动主题教育往深里走、往实里走。近日，青岛城运控股集团城阳巴士有限公司按照城运控股集团党委主题教育领导小组办公室要求，

广泛开展“线上+线下”相结合的主题教育，建立完善学习清单、问题清单、调研清单、民生项目清单等，从公司党委到所属党支部，直至最基层的公交车队班组，有力有效推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想深化内化转化、走深走实走心，用精心、精准、精细、精致的工作服务乘客的美好出行。

深化“五型班组”建设 凝聚“美好出行”合力

班组是企业的细胞，是公共交通企业基层治理的基础。城阳巴士公司高度重视基层一线驾乘人员的民主管理、自我管理，自2017年以来全面推进“五型班组”建设，为企业高质量发展赋能添彩。截至目前，城阳巴士公司已建成“五型班组”110个，全面覆盖一线驾乘人员，为职工搭建了提升技能、工作创新和实现价值的平台，激励广大职工争先创优。“五型班组”具备五种特质：廉洁和谐型(Honest)、自我管控型(Control)、工作创新型(Creative)、岗位技能型(Skilled)、效益公益型(Welfare)，简称HCC-SW。实行组长负责制和民主管理相结合的管理模式，班组长是班组带头人，“四大委员”各司其职，抓好班组安全、服务、营运、技术、热线、党风廉政建设等工作。

“五型班组”建设是按照中国交通运输行业卓越绩效评价准则以及国际标准ISO9001、ISO14001、ISO45001质量、环境、职业健康安全管理体系的要求进行管理和实践。结合QC小组相关要求，坚持“小、实、活、新”发展方向，对照11个活动程序自主开展工作。自开展“五型班组”创建工作以来，城阳巴士公司以“抓基础、强素质，抓流程、建体系”为思路，抓住关键少数，强化基层管理，瞄准问题短板，健全流程体系，把班组建设作为推动企业转型升级和高质量发展的驱动力量。

2023年，结合主题教育和公司“2261-3355”标兵评选活动，持续深化“五型班组”建设，使其成为打造“橄榄型”职工队伍的重要支撑。结合此次主题教育的深入开展，“五型班组”的基层管理中增加了更多科技元素、智能感、使命感和人情味。

城阳巴士公司全体党员干部将在主题教育中牢牢站稳“人民立场”，用实干实绩向人民、向乘客交上一份满意答卷。该公司将继续推动“五型班组”建设的科学化、制度化、规范化管理水平，让优秀班组当标杆、做榜样，助力公司争创全国一流的公交综合企业，为打造“湾区都市 活力城阳”注入“城阳巴士力量”。

观海新闻/青岛晚报 记者 徐美中