

勇立潮头奏凯歌

——济荷高速公路安全运营五周年纪实

□ 东方兀



△道路畅安舒美



△ETC车道方便司乘



△联合交警、路政开展路域环境综合整治



△养护作业机械化



△唱响心中的歌



△微笑服务暖人心

议系统，从决策、执行到监督、反馈形成完整的封闭式管理，确保了决策科学、执行到位、监督有力、高效环保。

复杂环境中的抉择，更显勇气和智慧。通车五年来，济荷公司克服了金融危机、燃油税改革、经济形势和收费政策变化带来的各种影响，通行费收入始终保持着平稳较快增长，实现了社会效益和经济效益的双丰收。

在创新中服务社会—— 狠抓落实 保安促畅

2008年3月16日，河南濮阳石油运输公司为养护应急处送来一面写着“心系百姓，为民解难”的锦旗，感谢济荷高速为他们抛锚的危险品车辆提供诚信快速高效的救援服务。

2011年5月18日，济荷高速迎来通车运营以来最大的一次“国考”——全国干线公路养护管理规范化检查。济荷高速以规范的管理、优质的服务、平整的路面、良好的路况、整洁的路容、齐全的设施、完善的制度、详实的资料得到检查组的高度评价，为全省高速公路赢得了荣誉。

荣誉背后，是济荷人对“济荷高速·济天下”的人本理念的扎实践行，是济荷人对“预防为主、生命至上”安全观的科学诠释。

状态是干出来的，而不是等出来的。坚持“畅通主导、服务为本、安全至上、创新引领”十六字方针，以“保畅通、保安全、树品牌、树形象”作为服务司乘、奉献社会的总抓手，大力实施精细化、预防性养护，积极推行机械化养护，完善了日常养护、指挥调度、应急救援、联动协调、安全管理等五大体系建设。在养护管理中，日常养护实现社会化，日常保洁、病害快速修补及绿化管护、设施维护基本实现机械化作业；坚持全面养护与重点养护相结合的方针，狠抓养护作业现场管理，切实做好特殊时段、重点

路段养护；加快ETC车道改造速度，有效提高通行效率。在雨季、冬季到来之前对全路进行全面检查，着力加强桥梁预防性养护，落实公路保畅责任制，及时配备齐全防滑、防滑、除雪物资，提高道路保畅能力；在事故多发路段增设减速标志、警示标志和诱导标志，最大限度地提高了道路安全系数，提升了道路标准。

把应急保畅放在突出位置，提高思想认识，完善应急机制，制定恶劣天气、危化品车辆事故、重大交通堵塞事件等各类《应急预案》，规范处置流程，定期开展演练，做到“信息准确、反应快速、组织有序、形成合力、保畅为先、确保安全”，提高了道路突发事件应急处置能力。公司完善了统一指挥、反应灵敏、运转高效的应急救援运行机制，建立了统一的运营调度中心，统一组织调度各管理处和协调路政、交警、消防、养护救援、120救护等各方面的工作。组建了全路统一的养护救援中心，配备专业养护救援人员，实行24小时值班，配置了各吨位的吊车、清障车、除雪车等应急救援设备，随时承担高速公路急、难、险、重的紧急救援任务。完善应急物资的储备和布局，在各管理处、养护应急处、服务区储备了应急物资，在服务区设置了应急物资储备库，免费为被困司乘人员提供毛毯、食品、饮用水等物资帮助。定期召开联动协调会，实现事故处理、排障保通等信息共享，确保了事件处理的有序高效。自通车至今，公司均未发生长时间道路堵塞的情况，保证了除特殊天气外，道路始终处于良好的通行状态。

安全运营是高速公路管理的重中之重。公司牢牢把握“以人为本，安全第一”的原则，不断完善安全生产责任制，成立了安全工作领导小组，层层签订安全生产责任书，定期组织开展安全检查、安全生产例会、安全生产月、安全培训和安全竞赛等活动；加大科技应用力度，在道路全监控基础上，在重点路段增加气象设施、能见度检测和测冰设备，及时掌握整个路段的天气及路况信息；广泛开展安全生产宣传教育，定期开

展路域环境综合整治和高速公路通行秩序专项治理活动，在收费窗口、服务区、停车区、附近学校、沿线村庄，通过免费发放安全挂历、明白纸等方式，对重点人群进行宣传，提高了司乘人员和沿线群众的交通法制意识和文明出行意识，确保了道路始终保持良好的安全畅通状态。

一分耕耘一分收获。五年来，公司经受了新中国成立六十周年、园博会、全运会等大型活动、雨雪冰雾等恶劣天气的重重考验，保障了道路的安全运营。规范齐全的标志标识、摇曳多彩的中央景观带、随时更新的可变情报板，诉说着车与路和谐完美的统一。

在发展中彰显魅力—— 全面服务 勇担责任

从建设到运营，济荷公司始终关注社会的公共需求，把履行企业社会责任放在重要位置，让我们将目光聚焦在这几个平凡的一瞬间。

时间：2008年5月20日
地点：济荷高速

事件：济荷公司组织开展“万众一心、众志成城、共同夺取抗震救灾胜利”为主题的捐赠活动与“特殊党费”缴纳仪式，捐款近3万元，全体党员自觉缴纳“特殊党费”33100元。

时间：2009年10月26日，重阳节
地点：梁山县徐集敬老院

事件：梁山管理处领导与团员青年开展“我向老人表心意”爱心敬老活动，为老人梳头、修剪指甲、整理房间、清理卫生，带来猪肉、面粉、水果等节日用品。

时间：2010年9月22日，中秋节
地点：济荷高速长清管理处22出口

事件：司机孟师傅收到了一份特殊的小礼物和温暖的节日祝福。

时间：2011年6月—8月
地点：济荷高速

事件：济荷公司开展“夏日送清凉”服务活动，免费向行驶在高速公路上的车辆的司机提供风油精、清凉油、绿豆汤等防暑用品和《夏季行车提示》、《夏季防暑降温常识》等宣传材料10万余份。

完善的为保障为保安促畅提供了有力的保障，优质的服务更是保安促畅的有力法宝。为给广大驾乘人员提供文明高效、快速周到的服务，济荷公司不断拓展服务外延，深化服务内涵，创新服务方式，提升服务水平。

以“满足司乘人员的合理需求”为出发点，以打造优良通行环境为目标，严格明确服务方式、服务理念、服务标准，建立健全各项规章制度，公开服务收费标准，做到依法收费、规范收费；加大培训力度，通过业务考试、交流互动、知识竞赛、技能比武等形式，不断提高收费人员工作水平；规范收费人员微笑服务标准，大力推广微笑服务、温馨服务，强化员工服务素养，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”；在所有收费站口设立便民服务岗亭，根据司乘人员实际需要，发放新国家高速公路网地图、交通规则，提供高速公路沿途风土人情介绍、道路路况信息、饮用水、药品、维修工具等服务，传统佳节用美好祝福、节日礼品送去良好问候；制定《信息发布管理制度》，完善信息发布流程，加大信息发布力度，采用电子显示屏、网站、可变情报板、报纸、广播等多种方式向公众提供路况信息。在三对服务区建立了全彩LED显示屏，定时发布路况信息、天气、行车指南等；增设服务咨询岗位，专项负责投诉受理、业务处理、道路信息采集及内外信息发布工作；深入开展服务区专项治理活动，餐饮引入了具有地方特色的风味小吃，增加了饭菜花样，充分满足了顾客的个性化、差异化需求。所有服务区配备毛毯、热水、方便面，一旦出现事故立即提供必需的生活品，被司乘人员亲切地誉为“高速公路上的温馨驿站”。

在提升中成就员工—— 创先争优 持续发展

人才成就事业，事业造就人才。事业兴衰，关键在人，培养一支团结协作、敢打硬仗、乐于奉献的员工队伍，是企业持续快速健康发展的重要保证。

公司始终坚持以人为本管理理念，以“推进四化管理，构建和谐公路”竞赛活动为总抓手，以提升管理水平为目标，以提高员工队伍素质为根本，大力加强职工队伍建设，积极构建和谐工作环境，谱写了一曲和谐创建之歌。

全面推进党的思想建设、组织建设、作风建设、制度建设和反腐倡廉建设。公司大力加强领导班子和职工队伍建设，认真坚持民主集中制和分工负责制，完善组织生活制度、集体学习制度、党内监督制度、议事规则和工作程序，落实党风廉政建设责任制，深入开展党内主题活动、党风廉政教育年、“廉政警示教育月”活动，严格执行领导干部廉洁自律各项规定，营造出风清气正健康向上的发展氛围。

定期组织开展全员集中培训活动。上至公司领导，下到普通员工，全员参加培训，真正做到横到边、竖到底。邀请行业专家对收费骨干进行联网收费、监控、应急事件处理、打击偷逃费等多方面的专业培训，对管理人员进行企业发展战略与理念、廉政教育、企业文化、文明创建等方面的专题培训。通过培训，广大员工自身素质和业务水平有了很大提高，收费服务更加规范、标准，受到了司乘人员的好评。

完善文体设施，丰富创建载体。先后组织公文比武、财务收费、安全管理、宣传报道、法律法规等各类培训及岗位练兵活动；请进来、走出去，组织公司员工学习其他高速公路的先进管理经验；统一为各管理处修建了篮球场、排羽场地和四室一家，举办了运动会、文艺汇演、歌咏比赛、演讲比赛、球类比赛等多种多样的竞赛活动，在丰富员工生活的同时，也为员工提供了展现个人才能的良好平台。积极参加上级部门组织的各类活动，在第四届全省公路系统文艺汇演、全省交通系统第六届职工运动会上分获二、三等奖及优秀组织奖、体育道德风尚奖；积极开展青年文明号、工人先锋号、巾帼文明岗创建工作，多个管理处荣获省直机关青年文明号、工人先锋号、省市级巾帼文明岗等荣誉称号。

以文化凝心聚力，精心打造企业文化品牌。公司将企业文化建设作为科学发展的内在动力，提炼了“融心汇智、凝和共济”的企业核心价值观；“锤炼一流、奉献社会”的企业使命；“恒质服务、和济共赢”的企业宗旨；“追求卓越、着眼未来”的企业精神，并将其外化于形，内化于心，行为于制，成为全体员工共同认可和遵守的行为规范，提高了员工对企业的认同感，增强了企业凝聚力和向心力。

没有不可企及的巅峰，只有向上不息的征程。成绩意味着过去，未来充满着艰辛。遵循“继承、巩固、创新、提高、发展”的原则，目标坚定明确的济荷高速人，将以只争朝夕的精神，更加开放的姿态，更加务实的作风，更加开阔的胸襟，在科学发展创新发展和和谐发展的道路上迈出更加坚实的步伐，谱写出让奋进的崭新篇章。

热烈庆祝济荷高速公路安全运营五周年！ (2007.09.28—2012.09.28)