

Excel 培训让我受益匪浅

我有幸参加公司举办的《Excel 应用提高培训班》...

组人员的明细汇总,我总是瞪大眼睛一个个找出再求和...

及时行孝

“清明时节雨纷纷,路上行人欲断魂”!记忆中清明前后的天,也的确总是烟雨蒙蒙...

记得儿时,姥姥曾告诉我:“清明节,又称扫坟节、鬼节、冥节...”

好姐妹一辈子

昨天,敏从江西回来了,和秀一起来看我。两个人都比以前更漂亮更成熟了...

秀呢,自己刻苦完成了博士学业,也找到了满意的工作,我打心眼里为她们感到高兴...



万紫千红总是春 罗琴

感恩让我们学会快乐

感恩如花,散发最芬芳的花香;感恩如星,点缀最美丽的夜空。生活需要学会感恩...

半缕,恒念物力维艰。这是珍惜资源的感恩;感恩含辛茹苦对自己的养育...

如何防止春困带来的驾车安全隐患?

一年四季当中哪个季节出事最多,答案是春季。也许很多人要说“一年之计在于春”...

初为人母 最是幸福

女人的一生,不同时期经营着不同的故事,不同的时候扮演着不同的角色...

喜悦之余也体验到怀孕总归是艰辛的,起初是厌食、呕吐、反胃、烦躁等...

在龙骧巴士的这几年,时间如白驹过隙,学习了,收获了很多,从工作到结婚到孕育...

时间总是逝去得不着痕迹,万物也不断变化着。在感慨岁月如梭的同时,也时刻享受着宝宝给我带来的这份幸福和喜悦...

懂得,是一种幸福

风懂得云的忧伤,云懂得月的寂寞,月懂得水的爱恋,水懂得花的心事...

懂得,默默陪伴,无需海誓山盟,却也能相伴永远;有一种懂得,即使不言不语,却总会暖到落泪...

湖南龙骧巴士 HUNAN LONGXIANG BUS logo and contact information.

2015年4月30日 第4期(总第134期) 总编:赵智勇 主编:禹惠珍 责编:熊首军 杨婷

我司驾驶员吴晓红荣获“全国劳动模范”称号



成情况及其他工作综合排名总是在线路上名列前茅。收到表扬信和表扬电话百余次...



4月15日下午,长沙市妇联党组书记、主席谭慧慧,副主席钟小珍,发展部部长柳宝玲...

2015年4月28日,2015年庆祝“五一”国际劳动节暨表彰全国劳动模范和先进工作者大会在北京人民大会堂隆重举行...

吴晓红自1993年来到长沙公交7路线担任驾驶员,二十多年来坚持着这份服务于民的工作,日复一日,年复一年...

龙骧巴士喜获2014年度行业多项殊荣

2014年,在市交通运输局、市公共客运管理局的正确领导下,龙骧巴士以深化各项改革为动力,以强化内部管理为关键...

根据长沙市公共客运管理局长客管党发[2015]9号《关于表彰我市公共客运行业2014年度先进集体的通报》...

标准化一级达标证书 我司获得安全生产标准化一级达标证书... 通过不懈的努力,公司独立完成了安全生产标准化达标的全部工作...

「五一」安全工作保障 为确保我司“五一”假期的安全生产和消防保卫工作落实到位,确保不发生各类安全事故...

# 顺手做一件小事

讲故事：

船主请一位修船工给自己的小船刷油漆。修船工刷漆的时候，发现船底有个小洞，就顺手给补了。过了些日子，船主来到他家里道谢，送上一个大红包。修船工感到奇怪，说：“您已经给过工钱了。”船主说：“对，那是刷油漆的钱，这是补洞的报酬。”修船工说：“哦，那只是顺手做的一件小事……”船主感激地说：“当得知孩子们划船去海上之后，我才想起船底有洞这事儿，绝望极了，觉得他们肯定回不来了。等到他们平安归来，我才明白是您救了他们。”

学管理：

我们在日常的车辆维修中，不能只把目光局限于报什么项目就只维修什么项目，我们需要由点及面，善于发现问题并及时解决问题。很多安全事故往往都是因为一个小漏洞而造成大损失。如果我们在修理过程中，把每台车都当做是我们自己的车来检修，每一次的维修保养都认真对待，对于车辆的一些小问题“顺手就给补了”，那么很多的故障及事故我们都是可以避免的。平常的管理工作中也如此，要养成“顺手做一件小事”的好习惯，相信我们的工作会做得更好。

(谭智彪)

## 光荣与梦想

企业宣传月观后感

# 我们拿什么去做好服务

每次看完公司精心制作的《龙腾三湘一湖南龙骧巴士的光荣与梦想》企业宣传片，都是思绪纷飞，三种感慨就不自觉地充斥着我的头脑：艰辛，是龙骧巴士起步的概括；感动，是每位龙骧巴士人用汗水为之全心付出的真实写照；期盼，是作为我们年轻一代对龙骧巴士未来最美好的期许。而当心情平静下来，同时也在思考：是什么东西能够让龙骧巴士走得更高更远？

于是，我很自然地想到了“服务”两字，它根深蒂固于每位龙骧巴士人心里，也是我们每天在思考和在做的，那么，怎样才能做好呢？我们大家都知道，“服务”是指为他人做事，并使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动。公共交通本质的公益性、行业的多方监管性、社会的基础需求性，与现阶段从业人员整体文化程度较低、行业规范化管理亟待完善、社会地位低等现象形成的较大差异，造成了公交服务质量提升的困难或阻碍。但我认为，不论内外情况如何，要做好公交服务，有以下两点特别重要。

一是专业。要熟练记住工作流程，熟练掌握工作技能，专业的服务可以节省服务时间，提高效率，这样可以让乘客更加放心、信任。比如驾

驶员首先务必保证车辆的安全、平稳行驶，到达站点前后有意识地完成报站、开关门、乘车提示等一系列动作，直至把每位乘客送达目的地；遇到紧急情况，能够沉着冷静，按规范要求进行处理，久而久之形成习惯。可见，我们需要的专业是在娴熟技能与良好意识高度结合的工作习惯中体现出来的。

二是态度。好的服务态度能带给乘客一份轻松愉悦的心情，就像两家饭店的饭菜质量都一样，但是如果其中一家的服务态度好过另外一家，那么大多数人会选择去服务态度好的一家。就我们公交行业而言，虽有一定程度的不可选择性，但如果有选择，乘客会更喜欢选择去乘坐那些行车间隔均匀、乘坐环境舒适、到站准点的线路。良好的服务态度经常与微笑、仪表、言谈紧密相连，而这正是我们公交从业人员最需要的。公司以往涌现出的“劳动模范”、“服务标兵”，被乘客发现并在公众媒体上频频亮相“礼貌哥”、“微笑哥”无不体现着和善的微笑、整洁的仪表、礼貌的语言所带来的强大魅力和人心感召力，这不就是提升服务质量的“尚方宝剑”么！

当然，服务质量的提升是一个庞杂而系统的工程，上述只是我认为站在自身角度最需要关注和最直接有效的两个方面，要做好它还需要团队付出很大的努力。我相信，通过每位龙骧巴士人的勤劳与智慧，必将把“龙骧巴士品牌”打造得更加出彩，把“龙骧巴士，心系你我他”的核心价值观诠释得更加完美。

(倪元)

## 学会借力

曾任 MTV 中国区总裁的李亦非接受采访的时候说，不求人可能是大部分人失败的最主要的原因。

不求人的人有几种。一种是大爱面子，什么事情都要自己做。一种是胆子太小，不敢求人，怕被人拒绝。

还有一种人是自尊心太强，不愿意为五斗米折腰。像诸葛亮一样，要别人三顾茅庐来请他，自己还在那里摆着架子更不要说主动找上门去了。还有的人明明研究做得很好，但不屑于写这些低声下气的求情信来给自己拉票，结果也就可想而知了。人都是有同情心的，希望能够帮人一把。既然有人苦苦哀求，那就顺手做个人情，如此一来，自己也感觉

# 论读书的重要性

让你学会去获取信息。而且从各种书中案例也会知道哪些是可为哪些是不可为的。

读书可以改变一个人的性情。这个对我来说感悟非常明显，以前我的脾气很暴躁，后面是读了一些小说吸取其中一些感悟，还有一些文学书籍，让我在对人做事上有了很大的改变。至少来说，对待任何事情，现在我都可以有比较平和的心态去面对了。

读书可以修身养性。上面说的改变一个人的性情，也算是一种修身养性，单独说出来是为了更具体的表现。

读书还有减轻压力、扩充词汇、提高记忆力、增强分析思维能力和提高写作技能等好处，所以，有时间让我们多读书吧。

(刘英<小>)

## 给自己一个悬崖

有一只老鹰从小和鸡一起生活，已经忘记自己能够飞翔。一天，老鹰掉进一个深湖里，一开始，它就像是一块石头掉下悬崖，直直地向下坠落，眼看就要到崖底了，鹰突然展开了翅膀，竟然奇迹般地飞了起来，而且越飞越高，越飞越远，再也没有回来。

鹰本来是有翅膀的。能飞很高很远，但是，在一群鸡的世界里，它已经被同化了。没有经过锻炼，又贪恋温暖舒适的鸡窝，渐渐地，也就失去了翱翔蓝天的勇气和信心。要是没有人将它扔下悬崖，它永远不可能飞上蓝天，寻找属于自己的世界。

很多时候，我们都不敢面对这样的悬崖。

再比如，美国有一个作曲家乔治·格什温。他从来没有写过交响曲，而当时美国最著名的斯坎德爵士乐团的著名指挥家，却对他十分赏识，邀请他为交响乐团写一部交响曲。但是，固执的格

有个英国老板曾经说，你们中国人埋头拉车，而那几个印度同事每周都要来问我，什么时候能够升职。同样一个人门级的工作，中国人一般老老实实待一年，印度人做三个月就可以升。

有的人什么事情都要自己挺着，不想让别人来帮忙。但不会做的事情如果硬要自己做，肯定做不好，到时就耽误了时间。

(杨志)

(常立姿)

(上接一四版中缝)

香烟中含有大量的尼古丁和一氧化碳，吸烟虽然能对神经系统有兴奋作用，但带来的后果是使人的注意力和记忆力逐渐衰退。开车途中咖啡或浓茶也尽量不要饮用，道理与吸烟的后果一样，咖啡和浓茶带来短暂兴奋之后是持续对大脑的抑制。

4.饮食得当 常备风油精

吃的过多，体内沉积过多食物，会对人体产生催眠作用；空腹驾车容易出现饥饿感，会让大脑过多想象食物，以上两者都会影响行车安全。可以增加蛋白质的摄入，适当增加鱼类、鸡蛋、牛奶、豆制品、猪肝、鸡肉、花生等食物，以保证人体优质蛋白质的需要。多食碱性食物中和体内酸性产物，消除疲劳。蔬菜中含碱量较多，而菠菜、芥菜、香椿、韭菜等都为春季佳蔬。多食蔬菜和水果，既能改善机体的偏酸环境，又能使人体经常处于酸碱平衡状态；对改善“春困”现象非常理想。增加维生素的摄入，如维生素C有制造细胞间粘连物质的作用，对人体细胞的修补和增长很有帮助；B族维生素有防止神经系统功能紊乱、消除精神紧张的作用。同时也可用风油精、清凉油等有一定提神效果的物品，来刺激皮肤和神经，消除疲倦感。

5.注意车辆的换季保养

换季保养对于车辆来说尤其重要。春季，汽车保养主要集中在这几个方面，漆面、底盘、散热器、机油、蓄电池、轮胎、空调等方面，一定要做好汽车底盘的检查工作。清洗发动机机水套，清除冷却器中的水垢，检测、调试节温器效能。

有时我们确实需要紧逼的力量。使自己获得重生，让生命之树开出更加绚烂的花。人总是对现有的东西不忍放弃，对舒适平稳的生活恋恋不舍。但是，一个人要想让自己的人生有所突破，就必须明白，在关键的时刻，应该把自己带到人生的悬崖边上，在看似深渊的边缘，才有可能获得另一片蓝天。

(杨志)

## 乘客满意，就是我的追求

周敏，是龙七队 68 路线的女驾驶员，自从 1995 年进入公交行业以来，在一线驾驶员岗位上干就是二十个年头。她始终以饱满的热情、文明的服务，真情对待乘客，安全行车，倍受赞誉，在平凡的岗位上孜孜不倦地追求着，去年被公司评为安全行车标兵、三星级驾驶员。

“乘客满意，就是我的追求。”这是周敏常说的一句话。人上一百、形形色色，从事公交驾驶员多年，周敏熟悉了各种各样的乘客，她特别注重研究乘客心理，自己总结出“对老年人要热情帮助，对外地乘客要热心提醒，对中小學生要关心叮嘱，对残疾人要细心照顾”的工作方法。乘客说：“上了周师傅的车，温馨服务是一种享受。”

“安全行车一丝不苟，才对得起乘客。”这也是周敏强调的一句话，十次事故九次快，周敏在行车中重注控制

(杨卓)

## 105路时恩义礼让行人获赞

4月25日，龙骧巴士网站“建言献策”栏目收到一位张先生的表扬，他留言说：一定要为龙骧巴士105路1150号女驾驶员点个赞，虽说的小事，可是如果每人每天都能做点小事，对我们的社会来说就是大事了。

据张先生描述，4月24号15点40左右，他乘坐105路公交车在黄土岭与侯家塘南之间靠候车家塘南站牌（由南往北）快进站时，路过一个人行道，驾驶员时恩义将公交车缓缓停下来了。当时他表示很纳闷：公交车没进站，前面没车，不是遇到红灯，旁边的私家车也不见停，车门又没打开，为什么要停下来呢？于是狐疑地望向驾驶员，这时他注意到公交车前面有三五行人正在斑马线上过马路，待行人通过后，女驾驶员才缓缓开车过去进站停车。看到这一幕，张先生表示心里瞬间就暖暖的。他说很遗憾当时车内很挤，没来得及拍照，所以特地到网站上留言提出表扬，希望有更多的人为礼让驾驶员竖起大拇指，这样就会形成良性循环，鼓励更多驾驶员加入到“礼让斑马线”的行列中来。

公司为响应市委市政府的号召，在市交通运输局直接指导下，于2015年1月1日率先开展“礼让斑马线”活动以来，驾驶员在斑马线上未发生任何交通事故，全司驾驶员行车事故次数明显下降，文明礼让的良好行车意识和行车习惯初步形成，活动取得了初步实效，赢得了乘客和社会的一致好评，公司品牌形象进一步得到提升。公司会将此次活动长期不懈地坚持下去，用更加优质的服务回报乘客，让文明之花绽放星城大地。

(杨婷)

## 地菜煮鸡蛋 温暖员工心

“这地菜煮鸡蛋真的好呷，不仅有春天的味道，地菜汤还有利脾、利水、止血、明目的功效。大家都多呷一点啊！”龙四队122、150路值班线长邹佃在调度室里一边分发鸡蛋一边热情地吆喝道。

农历三月三到了，长沙人有吃地菜煮鸡蛋的习俗。龙四队着力打造温馨“家”文化，在各线路站点为员工准备了地菜、红枣煮鸡蛋。这天一大早，南郊公园、湘府大桥东等调度室内热气腾腾，香气扑鼻。值班线长和站务员一起

配合煮鸡蛋，并将一份份煮好的鸡蛋和汤送到进站休息的驾驶员手中，驾驶员个个都感到十分的惊喜和感动。龙四队着力加强对一线员工的关心，更能增强“家”的温馨感，更加温暖员工的心。

(魏小妹)



4月17日，技术保障部机物科及南车售后人员在四车间组织修理工和技术员进行纯电动插电式混合动力客车的维修培训暨2015年度技术等级考试培训。此次培训分为理论讲述和实际操作两部分，四车间修理工和技术员积极参与，认真听讲，针对新技术和故障处理办法大家认真做好详细记录，遇到难题就立即提问。大家努力学习为这次的技术等级考试做好准备，同时也特别珍惜这次学习新技术、提高自身维修水平的机会，为提高车间整体维修水平和维修效率打好基础，为营运车辆做好技术保障。(赵璐)

## 龙七队全力推进智能调度

4月份，随着63、66、68路三条线路取消手工路单工作的完成，龙七队在推进智能公交过程中迈出了重要一步。

今年年初开始，66路线在龙七队率先试用智能调度系统，63、68路线随后跟进。通过测试，数据可靠性和准确性都达到了我们的预期目标。智能调度系统改变了传统的调度模式，使运营过程可视、可控、可管，避免了过去“摸黑调度”、盲目发车的现象。通过及时提醒行车速度、适时调整发车间隔、合理发放区间车等手段，有效解决了车辆扎堆、大间隔等运营调度问题。同时通过数据分析，车队能够得出线路各时段较为准确的运行时间、平均时速、路段时速、大

站准点等一系列数据，为客流统计、完善配班方案提供依据，使运营投放更为合理。通过车载终端，方便快捷地发布安全信息、服务信息，及时提醒驾驶员注意安全生产，对查处超速驾驶、处理服务投诉都能提供有力的证据，通过GPS监控、视频监控，对驾驶员在运营中的不良操作行为进行监控、引导。也让中心调度与现场调度、驾驶员与站务员的沟通得到加强，车载设备、站台设备等无线通讯设备的使用更加规范，取消手工路单后，调度员的工作量也大幅减轻，可以腾出更多的时间加强现场管理。

下一阶段，龙七队将全力配合公司，实现车队所辖线路的全面智能调度覆盖。

(王璨)

车辆，注意安全。正当我们为陈克刚的热情耐心所佩服的时候，就在同一天办公室又接到了表扬陈克刚的电话。何先生的母亲乘坐501路公交车，因腿脚不便，所以速度较慢，当时陈克刚看到这位老人要乘坐自己的车，就将车停在站内等她的车，而且在老人上车后还提醒老人注意，要老人家慢点，等她坐好后才发车。这位老人家很感动，一定要她的儿子打电话来表扬一下陈师傅。

其实际师傅来501线不是很长时间，但是这样的关爱老人的优质服务已经成为他工作中的常态了，而他总是说：“其实乘客要的并不多，短短几秒钟的等候和少许问候关心就会拉近彼此的距离，我用心对待他们的同时自己也收获到了很多快乐和乘客像亲人般的温暖。”

(余舟)

## 关爱老人的501路好师傅