



# 用真心扮靓城市

——记市城市管理综合执法局市政二公司便民服务班班长郭启忠

□本报记者 周海燕

郭启忠,男,现年48岁,1985年参加工作,现任信阳市城市管理综合执法局市政工程二公司(简称市政二公司)施工处副主任、便民服务班班长。“郭启忠同志有很强的实干精神,不怕脏、不怕苦、不怕累,吃苦耐劳,业务精通。”施工处主任陈训兵如是说。“郭班长总是一马当先、率先垂范,是我们年轻人的榜样,我愿意一直都跟着他干!”职工郑军说。这是发生在4月28日市政二公司召开的行业标兵民主推荐会上情景。为何大家给予郭启忠如此高的评价?让我们一起探寻他的成长轨迹。

精打细算的“好管家”。一辆自行车一骑就是十余年,随身携带的工具包影不离,工地上随处可见的钢筋头、小铁块都会成为他的囊中之物,这就是生活中的郭启忠。市政二公司便民服务班是他工作20多年的岗位,该服务班实行的是自负盈亏、多劳多得经营模式。他任班长,共有10名职工,承担着中心城区平桥大道、胜利路、中山路、解放路及民权路五条道路总计全长9900多米、162900平方米的路面、99000平方米的人行道、270座检查井等市政设施维修任务。面对如此大的任务量,如何把大家团结好、组织好、管理好,成为郭启忠面前一道现实的问题。在困难面前,他没有撂挑子,而是执着地担当起“管家”的义务。他看到服务班更换的破损检查井、雨水井上的钢筋有的丢掉、有的被砸成废品卖掉,造成资源的浪费后很心痛。他利用雨雪天和空闲时间,运用自己练就多年的焊工技能,一把把它们焊接成雨水井、检查井钢筋成品,省去了加工费用,降低了材料成本,仅此一项每年为服务班节约成本上万元。“好管家”的名字也由此传开。

任劳任怨的“老黄牛”。2009年3月,郭启忠和同事连续加班加点,抢修平桥大道破损路面。在将破损水泥块装车过程中,因用力过猛,他不慎把大腿扭伤,当时就出现了淤血肿块。经过到医院检查,医生说膝关节轻微骨折必须住院治疗。“不行,我们现在任务重,工期短,人员少,必须回到工地!”他恳请

# 他把城市当做“家”

——记平桥区市政管理局环境卫生管理所所长张泽理

□本报记者 周海燕

张泽理,男,汉族,1974年5月出生,专科学历,中共党员,现任平桥区市政管理局环境卫生管理所所长。1996年从事环卫工作以来,他始终以身作则、率先垂范,并带出了一支务实苦干、乐于奉献的环卫队伍。1999年至2009年,张泽理多次被平桥区政府授予先进工作者、优秀共产党员称号,并被评为市、区城市管理系统先进工作者、优秀共产党员。在他带领下的平桥区环卫所也先后被市、区上级有关部门授予“城市环境综合整治先进单位”、“先进集体”等荣誉称号。

平桥区环卫所负责平桥城区内近127万平方米的街道、广场等公共场所的清扫和保洁,人均每天清扫面积4600平方米。1996年刚进入到环卫部门时,张泽理就担任了平桥中心城区最主要的干道、最繁华的“窗口”中心大道(农林路口至平桥大道口段)的清扫保洁工作,每天清扫道路面积5000平方米,负责沿线果皮箱清洗及小广告清除工作。每天工作十几个小时,经常累得满头大汗、腰酸腿痛,但他从来不觉得委屈。在他心目中,城市的一草一木都那么鲜活,只有用心去对待它们,才能充分体验城市生活的美好。在做好本职工作之余,他坚持学习,认真总结经验,虚心向同事请教,学习清扫保洁作业技巧。

2001年,由于工作成绩突出,张泽理被任命为环卫所副所长,2009年担任所长。为改变辖区的卫生面貌,他和同事们一道,不断探索,开拓创新。一是建立健全规章制度,对原有的体制进行梳理,尝试将竞争机制和先进管理模式引入到环卫管理中。二是全面推行优化组合聘任上岗制度,聘任了一批工作能力强、管理水平高的人员为路队长。三是推行目标管理责任制,对各队的任务进行分解细化,责任到人。根据街道的具体情况,面积大小、车流量等因素按工作量分成16个清扫作业段,对每个组按人数定任务,定地段,定清扫保洁质量。四是制定严格的检查评比标准,定期或不定期进行全面检查和综合考评,将检查评比结果同职工的考核结合起来,与工资、奖励

医生给开一些止痛药,硬是坚持到工地继续工作,同事们实在看不下去了,就极力劝他回家休息,别给自己的身体作对,这活也不是他一人干的,何必这样玩命,不值得。“现在工期这么紧,顾不上休息了。如果完不成任务、影响道路的正常通行,就对不起大家对我们的信任!再说,我不动腿,坐下来开车总可以吧?”同事们都知道,老郭性格倔强很执拗,只要是他坚持的事情,就是十头牛也拉不回来。在大家齐心协力下,提前五天完成了工程施工任务。正是靠着拼命的精神、拼命的干劲,在完成一个个急难苦重的任务同时,也激励激励着身边的人。

率先垂范的“老班长”。“作为便民服务班的班长,如果我不带头干,领着干,说话就不硬气。”今年4月19日,市区申城大道联通公司门前有一处下水堵塞,接到通知后,郭启忠立即组织本部门人员赶到现场,当时堵塞地段已是脏水四溢,臭气熏天,沿线居民见此纷纷绕道而行。见此情景,他立刻打开井盖盖板,但怎么也找不到管口,经过和同事们短时间的商量,决定从另一个方向打开一个缺口,一打开,只见管内卫生纸、包装袋堵得严严实实,管口又小实在难以清理,加之管线太长中间又有弯道,调到现场的高压车也派不上用场。只见他撸起袖子用手一把一把往外掏,脏水溅的满身都是,一把、两把……不一会,经他手掏出来的杂物就堆了一大堆。他和同事们一直从下午4点干到晚上8点多才把堵塞的管道搞通。在每年五、六月份的城市排水管网疏通清淤中,他所承担的中心城区五条道路近270余个检查井需要清淤,不要说掏管沟里面的淤泥,就是打开盖子,臭气熏天的味道,蚊虫叮咬的滋味难以想象,年近50的他,常常是一身臭汗、一身脏气。而他从没有叫一声苦,言一句累。在每次的清淤工程验收中,由于他们清理的最彻底最干净,也时常成为兄弟单位学习的样板。

郭启忠不善言谈,但他讲的最多的话是“责任大于天”。正是凭着这种坚韧执着、尽职尽责的精神,他把市政工程平凡岗位作为舞台,每时每刻都用真心来扮靓城市的每一个角落。

# 反映情况,是市民对党报的充分信任

## 调查问题,是记者对人民负责的必然

——由二路公交车服务质量引来的后续报道(之一)

【编者按】5月6日,《信阳日报》第5版刊登了一封读者来信,反映中心城区二路公交车“拿乘客的生命开玩笑”一事。稿件刊发后,《信阳晚报》社随即派记者采访了市公交公司经理李平。5月8日《信阳晚报》在一版以“市公交公司如此对待读者来信”为题,对《读者来信》作了调查。但是,针对《读者来信》,市公交公司经理李平振振有词——“如果谁给报纸写信都登,那我写封信是不是你们也登呢?”面对舆论监督,市公交公司经理李平却以“乘客又没有反映到公司来,再说了,没有证据的事情你们又怎么登出来呢?”

公共交通是魅力信阳建设的窗口,是一个反映城市文明程度标志。如何维护好魅力信阳形象,窗口企业无疑有责无旁贷的责任。为此,本报从今日起,在“城市报道”版开辟专栏,围绕“公交车如何为乘客服务”进行专题讨论,旨在通过讨论,让广大市民知道和了解一个城市市民文明素质的提高对一个城市的形象是何等重要。同时,也欢迎广大读者就此问题来电来函参与讨论。

# 公交车要把服务放在首位

□曹亚伟

在我们这个农业大国里,人们对于工业产品有着天生的敬畏。例如,汽车。上世纪五、六十年代是稀罕物,见就很少见,更别提去坐坐,即使到了上世纪六、七十年代,能坐回汽车,也是件让人高兴的事儿。

某具体委有个教练,星期天回去看望老爹老妈,返城时背了三斤大米,到了汽车站乘车,迟到了半分钟,汽车已开出20米。他背着米袋紧追不舍,跑了六里多地赶到下一站,才坐上汽车。那时,公交车是国营,独此一家,别无分店,不到站是不会停车上人的。汽车虽十分破旧,但司机却“牛”的很,整天板着脸,见乘客没有好声气。乘不乘车随你,不开车看我。汽车也脾气大得很,要么赖着不走,像小姑娘扭扭捏捏;要么像大烟鬼,吸食了鸦片,提起了精神,前边咳嗽,后边放屁,接着把身子一抖,直跳起来,整车人前仰后合,碰着头,闪了腰,只怪自己不小心,怨不得别人。半路上想坐车,好比向吝啬鬼讨钱,只能是痴人说梦。

随着市场经济的发展,经营者们才明白原来真正的上帝是消费者,如果没有消费者,别说去发大财,他们连生活也生活不下去,更不用说去发财。因为经营者是靠消费者

# 【社会反映】二路公交车服务质量差引发群众热议

看到5月8日的《信阳晚报》头版“”,真是郁闷——没想到,公交公司的经理这般置人民群众的利益于不顾,干脆别干经理了!

——和美站一位乘客  
 二路公交车超载,一点都不假,把我们挤得都透不过气来。这还不能说一,只要一拥挤,售票员就说:“要不,你买车啊。”  
 ——南湾湖景区南湾村民刘某、浉河区金牛山管理处雍堂社区李某  
 二路公交车的文明程度太差,乘客随地吐痰,司机、售票员也不加以制止,车厢内部管理也成问题,脏乱差现象颇为突出。

——市第三人民医院张大夫  
 总体上看,二路公交车的司机、售票员服务态度还是可以的,但总是超载,这显然是以盈利为目的。需要注意的是,乘客的安全问题,特别是有众多的孩子乘车上学,任何时候都不能忽视啊!

——市三小张老师  
 光我们班就有十多个同学的家住在南湾、电大、154医院,大家每天都坐二路公交车,每次上学前,爸妈都叮嘱我们“坐车要注意安全”,但是公交车猛一发动,猛一刹车,我们经常由于抓不住支撑杆,最容易摔倒了。  
 ——市三小五年级学生王睿等  
 别的不说,二路公交车经常超载,这是事实,这样安全隐患本来就多,司机素质太差,以后谁还敢坐二路公交车啊?对待舆论监督,公交公司经理的态度咋样呢?如此推诿扯皮,谈何服务人民?

——浉河区农业局干部袁捷  
 市内公交车的服务水平和质量,确实不敢恭维。“只要有人,司机随意停车。”“停车根本不按站牌。”“乘客只要说挤得慌,马上售票员或者司机就说‘要不,就是有钱你买车啊。’”“不允许乘客说三道四……”或者,到站了,不给乘客提示。只要有口角,就伤人家自尊。

——政府机关干部周女士  
 二路公交车超载,速度牛气,只要我们抓不住车厢的栏杆,就容易被撑倒。  
 ——九中一学生

# 【网民声音】二路公交车服务质量差引发网友热议

- 1.经常听见他们拿乘客开玩笑
- 2.车在行驶过程中相互交谈
- 3.在车厢内吸烟
- 4.报站不及时或是不报站
- 5.穿着邋遢,背心、大裤头

——na些shi儿  
 公交应该属于政府的公益事业,由政府财政补贴。可是让他们给私营化了。他们赚的不少啊!车是他们买的,路线是他们买的。或许坐他们的车,就得看他们的脸色吧!

——oO青山依旧在Oo  
 我平时坐7路、9路公交车,这样的司机和售票员,已经司空见惯了。我上班的时候基本骑车,不骑就打的了。期盼公交改制,到站不停不说,还有好多地方都没有直达。好不容易改投币了,还搞的非要搭个换零钱的售票员。除了在信阳,还有驻马店也是这样,在别的地方都没见过。  
 ——ll34455

没有反映到公司来,再说了,没有证据的事情你们又怎么登出来呢?”

公共交通是魅力信阳建设的窗口,是一个反映城市文明程度标志。如何维护好魅力信阳形象,窗口企业无疑有责无旁贷的责任。为此,本报从今日起,在“城市报道”版开辟专栏,围绕“公交车如何为乘客服务”进行专题讨论,旨在通过讨论,让广大市民知道和了解一个城市市民文明素质的提高对一个城市的形象是何等重要。同时,也欢迎广大读者就此问题来电来函参与讨论。

来养活的,于是顾客是上帝成为经营者们的共识。但最近一个时期,公交车的服务态度显著恶劣,乘客尚未站稳,便突然发力,像西班牙的公牛,桀骜不驯。原来乘车要钱,现在乘车要命。车门夹住手指的有之,人下车未落地即开车摔跤者有之……乘客叫苦不迭,纷纷投诉。汽车公司的领导,才真正的领导,对投诉者置若罔闻:“爱坐不坐,你不坐?有人坐。”

要说乘客应该是他们的衣食父母,他们何以对自己的“父母”态度如此蛮横呢?究其原因还是信阳发展了,人口增多了;信阳变美了。流动人口也多了,所以客源多了,汽车客运也赚了钞票。按理说,事业兴旺,更应该提高服务质量,回报社会才是。可惜,有些人容易犯财大气粗的老毛病。

顾客是上帝暂且不说,信阳是中国宜居城市,市委、市政府以旅游兴市,每一个信阳人都是信阳形象的代言人,公交行业更是信阳对外交流的窗口,公交司机态度的恶劣,不仅侵犯了消费者的权益,更严重地是损害了信阳对外开放的形象,更不利于构建和谐社会。长此以往,将成为不受信阳人欢迎的企业,最终也将损害公司自身的利益。看来公交车的服务和公司领导的管理观念,是应该好好整改一下了。提高服务质量才是硬道理。

【读者观点】

# 移动的风景 永恒的服务

□赵一鸣

公交事业代表一个城市的发展水平,文明服务、和谐乘车,都是提升城市形象的重要组成部分。应该说,公交车在缩短空间距离、给市民带来方便快捷的同时发挥着积极的作用,但公交车上因服务质量引发的不和谐的场景,的确让城市这道移动的风景大打折扣。谓予不信,有例为证——

服务意识淡漠。司机的任务好像就是拉人,能拉一个是一个,多拉一个赚一个。没到站牌,行人一挥手,车就猛一刹,在乘客中不时发出的低声抱怨中,只听得那位性格豪爽的公交车师傅喊一声“嘿,又逮一个。”司机驾驶过程中,不但抽烟,而且接听电话,甚至单手握方向盘,开飞车、猛刹车现象经常发生,街面上人多车多,大家共同安全的事情似乎是不必考虑的问题。售票员的工作主要是关注上车

的乘客买票,车上座位和扶手肮脏的污渍,和窗外六城联创的标语形成鲜明的对比,强烈的反差。文明程度偏低。车到站,门刚开,“快上、快下”……售票员急促的催促声不停。车子开得正顺畅,偶尔遇到行人过马路或拐弯,车子猛的一刹,“眼睛瞎了”,紧接着,国骂声不绝于耳,有的公交车安装了音响设备,如果播放轻音乐,倒可以缓解劳动的疲乏、工作的单调,但是,司机和售票员偏偏就乐此不疲地谈论着张家李家短,或者是

播放一些黄段子,直叫车厢里的幼儿跟着笑,茫然不知所云,一会儿看着司机叔叔,一会儿看着售票员阿姨,不知道乐在何处,笑在哪里。遇到外地人或年老者,因地形不熟悉或没听清,错过了站,一开始你一言我一语地争吵不到两分钟,就骤然发展成为出言不逊:“有本事,别坐公交啊,自己买车去,一块钱还能咋样啊!”……忘记了自己也是公交车上的一分子,看轻了别人的同时,也小看了自己。

公交车,是城市的窗口,是整个城市文明修养的缩影。人们都在这风景中享受着服务,公交当以优质的服务衬托着这风景,正是这些元素装扮了城市的靓丽,魅力信阳的良好形象正是在这一道道和谐的风景中得以彰显。我不由地想起曾经看过的一篇文章,一位空中小姐,因一个小小的疏忽,忘了给一名喝药的乘客送白开水,引起这名乘客强烈不满和指责,但是,这位空中小姐以她真诚的歉意和十二次的微笑,最终让这名乘客把投诉信改为了感谢信,并赢得了这位乘客的尊重和敬意。所以,我想善意地提醒各位公交服务人员,乘客消费水平层次有高低之分,但服务工作的性质没有贵贱之别,职业道德和工作规则是每个服务人员必须恪守的职责,虚心接受各界监督,自觉改进工作态度,是每个服务人员必备的工作态度。和谐社会的基础正是依靠各行各业的规范的履行才得以牢固。

# 再说服务之本色

——由二路公交服务质量引来的思考

□杨阳

5月6日,《信阳日报》第5版“城市报道”版面刊发了一封读者来信,反映中心城区二路公交车“拿乘客的生命开玩笑”一事。时隔两天,《信阳晚报》记者得到有关“回复”——

“这件事你们调查了吗?你们有录像之类的证据证明当时的情况吗?你们随便将读者的来信刊登出来是不妥当的。如果谁给报纸写封信你们都登,那我写封信是不是你们也登呢?而且这位经理表示:我们不可能听到乘客说个啥事都去调查一下,乘客又没有反映到公司来,再说了,没有证据的事情我们又怎么处理呢……”

以上就是市公交公司经理的“答复”。如此斩钉截铁,叫人如鲠在喉。公交车是公共资源,服务公众(包括所有有独立行为能力的人)是它的功能和职责所在,是理所当然的。平心而论,总体而言,中心城区公交车的服务质量还是不错的,在市民中享有一定的声誉,但愿那位乘客碰到的仅仅是个案,不会因此影响到信阳公交的整体形象。但是,即使是个案也不能姑息迁就,小事化了。道理很简单,公共服务是由政府主持并实施的,是政府执政为民的具体体现之一,从某种意义上来说,公共服务代表着政府的形象,绝不能掉以轻心的。人们将公

共服务比作窗口,以此衡量其为民服务的质量,也由此来检验一个城市的文明程度,道理就在这里。

老人、妇女和儿童乘坐公交车本来就有诸多不便,如行动迟缓、难免磕碰等,但这不是老人、妇女和儿童的过错,这是每个人的生理等自然规律使然。人,不管是谁,都要经历被照顾的阶段。所以,关爱老人、妇女和儿童是社会文明的责任,也是考量社会文明的一道试题。作为公共服务载体的公交车,理应在这方面做出榜样、做好表率,但却发生了这样不文明的事情。公交车的当事者以及上级主管单位、部门应该好好反思,为什么会发生这样的事情?之前有否类似问题发生,是如何处理的,现在又该如何对待?以此举一反三,坚决杜绝类似事例的再次发生,用实际行动给社会给公众一个满意的答复。

殊不知,“每一条公共汽车的线路都有终点站,但为人民服务没有终点站,我会永远用自己的真情和奉献同大家一起走向明天!”北京市公交总公司售票员李素丽,十几年如一日,在平凡的岗位上,把“全心全意为人民服务”作为自己的座右铭,真诚热情地为乘客服务,被誉为“老人的拐杖,盲人的眼睛,外地人的向导,病人的护士,群众的贴心人”。她的这句名言,至今让人振奋发聩。

# 不当总统,就当广告人 信阳日报社诚聘广告专业人才

广告业是年轻人人生初创时期极易成就事业的一个行业,更是具有广阔发展前景和巨大市场空间的一个朝阳产业。美国前总统罗斯福说“不当总统,就当广告人”,足见广告人职业在世人心中的尊崇地位。

信阳日报作为市委机关报,是信阳主流权威媒体,是企业单位及广大商家发布广告、展示形象的首选媒介。为了给有志于广告传媒事业的年轻人搭建展示才华、干事创业、实现人生价值的平台,信阳日报携信阳晚报,诚邀有志之士加盟信阳报业广告人团队,共襄盛举,共创辉煌。

- 一、综合广告业务人员10名。  
 业务工作范围:各类广告市场,不受行业限制。  
 二、专业类广告业务人员10名。  
 1. 房地产市场部:2名。  
 业务工作范围:房地产、家居建材、装饰、市政建设管理等行业。  
 2. 汽车家电市场部:2名。  
 业务工作范围:汽车、汽车用品、驾校、家电、通信等行业。  
 3. 财经市场部:2名。  
 业务工作范围:财税、金融、保险、证券、超市商场、工业企业等行业。

4. 法制市场部:2名。  
 业务工作范围:公、检、法、司、安防、政法系统等。  
 5. 旅游市场部:1名。  
 业务工作范围:旅行社、风景区、酒店宾馆等行业。  
 6. 医药卫生市场部:1名。  
 业务工作范围:药店、医院、人口计生等行业。  
 三、条件:  
 1. 大专以上学历(不限专业),30岁以下,户籍、男女不限。  
 2. 沟通能力强,有广告从业经历,擅长营销策划,拥有一定人脉资源者,年龄、学历可适当放宽。  
 四、待遇:  
 每月底薪1000元+绩效奖金。其他福利待遇与正式员工同等享受。  
 报名时请携带毕业证、身份证。  
 五、招聘时间:2010年5月11日至30日。  
 报名地点:信阳日报社广告中心(中山南路47号)  
 联系人:李先生  
 电话:0376—6202051 13939719317  
 2010年5月10日