

祝新民晚报创刊



1929-2019 周年 专版

强生控股

全力服务保障第二届进博会



强生控股公司按照市委市政府、市商务委、久事集团决策部署,深入贯彻落实习近平总书记关于“进口博览会不仅要年年办下去,而且要办出水平、办出成效、越办越好”的重要指示精神,对标更高要求,坚持需求导向,着重在形象升级、服务升级上下苦功,理顺管理体制,创新运营机制,健全后勤保障,构建起科学合理、运转高效的服务保障体系,全力确保更好地完成第二届进博会用车服务保障任务。

力争“四个一流、六个明显”

久事集团副总裁、强生控股董事长叶章毅强调说,服务保障进博会是强生控股承担国企社会责任的集中表现,也是强生展示“上海久事”品牌形象的重要契机。强生控股以深化供给侧结构性改革为抓手,力争做到“四个一流”,即服务设施一流、服务品牌一流、服务水平一流、服务环境一流。通过全员动员、全员参与、全员行动,共同实践上海服务品牌。针对交通运营板块和窗口服务的薄弱环节,扎实开展专项整治,力争做到“六个明显”,即营运车辆、服务站点面貌明显改观,服务功能明显增强,窗口建设明显优化,日常管理明显有效,文明程度明显提升,市民满意度明显提高,努力形成服务长效管理机制,展现强生窗口服务的新形象,为进博会任务顺利推进提供坚强支撑。

公司成立以党委书记、总经理王淙谷为组长,其他党政班子成员、直属企业主要负责人为组员的服务保障领导小组。确立服务保障方案,部署服务保障要求,指导检查各项保障工作的落实情况,统筹协调工作落实中的难点和重点。

服务保障领导小组下设服务保障工作小组,组长由承担本次进博会主要保障任务的租赁公司和出租公司主要领导担任,全面负责进博会保障任务的推进工作,落实推进各项保障工作。工作小组下设人力资源、车辆配备、教育培训、后勤事务、维修救援、任务对接、前方接待、安全应急八个分组。各组制定

保障服务任务书、线路图、时间表,并结合服务保障领导小组部署,全面抓好落实。

千辆新能源车全面升级

针对第二届进博会服务强度更大、保障要求更高的特点,强生出租在进博会倒计时50天时举办了新能源车的发车仪式暨服务进博动员会,1000辆荣威升级版Ei5-400型新能源车投入营运,全新的“豆绿色”车身搭载互联网汽车智能系统,倡导绿色、科技和安全的出行理念。新能源车在进博会期间优先用于专属车队和站点保障。特来电公司还在进博蓄车场新安装了20个充电设备。

本届进博会的展览面积、主宾国、参展国家和地区都有增加,客流也比上届会有明显增加,出租保障总量预计将达到16500车次,强生出租计划承担其中的4350车次,比上届增加48%。公司专门成立了8个进博专属车队,同时成立对应的8个临时党支部,确立了“党建引领+行政管理”双管齐下的管理模式。为了更有效地疏散客流,进博出租车下客点增加至3个,上客点延长保障时间比上届提前1小时启用。

出租车保障仍由强生出租牵头协调多家出租公司。强生出租与大众、锦江、海博三大出租公司组建服务联动机制,及时互通进博会的运营信息,整合四大调度平台资源,使进博车队车辆保持全控状态。另外,在强生出租的推荐下,银建出租也参加了保障任务,强生和银建的保障运力占总运力的45%。



此外,公司建立了服务进博志愿者队伍,配合引导进博期间的车流人流。全体强生出租驾驶员还参与了为期60天的安全服务专项立功竞赛,进博会专属车队可以获得进博会专项奖励,以解决后顾之忧,全身心投入保障。

任务更艰巨筹备更精细

筹备工作以任务为导向,运用清单式工作模式,以倒计时每10天为一个工作任务推进节点,确定具体工作的任务书、时间表和责任人,建立督查督办制度,确保各项工作落实落细,有序推进。

在筹备阶段,公司制作了专属车队驾驶员识别服,统一对外服务形象,打响强生品牌。精挑细选700名小车驾驶员和100名大巴驾驶员,通过全员宣传、分散培训、集中教育、实战演练等方法,进一步提升服务理念和服务能级。公司还制定了完备的组织方案、工作计划、应急预案,上下联动,确保各小组紧密配合,保障服务平稳有序。

强生控股今年承担的外事接待用车任务比去年更艰巨。一是部长级接团数量从去年的126个增至今年的150个;二是开、闭幕式用车任务大增。主会场至酒店的穿梭大巴,从23辆增至30辆,另有42辆大巴车将在开、闭幕式时驶上国家会展中心的16米平台。此外,还承接了世界500强企业嘉宾、进博局和世贸组织官员等各类服务用车230辆;三是行车路线变化大,比去年更复杂、要求更高。

久事集团协调安排保障车辆停放至兆丰路停车场,租赁公司党政班子和管理团队进驻一线现场办公,确保场地内的现场管理比上届进博会更上一个台阶。上汽集团赞助的大众辉昂、别克君越、别克GL8、大通V90G20等各级保障用车共600辆,强生控股旗下的巴士租赁和久通商旅也提供了200辆大巴车和商务车。

6月至11月,强生控股组织“提升服务、保障进博、打响品牌”立功竞赛活动,开展大比武、大练兵、大竞赛,推进职工技能服务大提

升。公司精心安排管理人员和所有司机对各酒店、机场、场馆多次踏勘和演练,特别针对11月4日晚宴和11月5日开幕式的服务保障,工作小组增加现场调度人员,多次汇同相关部门现场踏线,设计进馆、停车及回程路线。

反复培训演练提升服务

现场服务阶段,重点落实多项任务:一是跨前指挥,着力优化场馆行车路线,编制客流保障计划,建立应急处理机制,落实全面后勤保障等。二是联合演练,积极联系兄弟企业,落实进博场馆临时蓄车点,牵头骨干企业联合演练。三是技术保障,积极运用互联网手段、电调平台等,发布进博道路及蓄车场实时情况,全程动态调派,确保缓压提效;进博期间设立24小时服务专线和座席,配备英语话务接待人员,同时与962288合作,借助三方通话功能保证小语种服务接待;汽修公司采用24小时工作制,负责市内公司进博服务保障车辆急修、抢修任务。四是以战提能,保障小组在进博会期间每天总结问题、归纳方法,提高现场指挥、实时管理、客流预测等临场应变能力,不断改善服务质量。五是顶层协调,控股公司班子成员负责整体协调,形成“顶层总控、现场指挥、中心调派、终端监控”四维一体的运营监控体系,确保现场管理“全天候、全过程、全方位、全时段”。

8月16日,强生控股和锦江汽车共同组织和参与进博会接待用车保障专题培训;9月开展驾驶员理论知识和新车型驾驶技能培训;9月19日,强生出租牵头组织大众、海博、锦江、银建,在P6停车场及北翟支路P21蓄车场实地勘察和演练;10月中旬对进博车辆行驶线路实战模拟演练,并参加由市警卫局牵头的联合演练;10月22日驾驶员接受了专项军训,近日,还增加了夜训、路试等实操训练。

各类培训涉及今年新增的144名驾驶员和参加过去年进博会的600名驾驶员,涵盖礼仪礼节、服务规范、旅游知识、安全行车、车辆使用、驾驶实操、专项军训等内容。

