

## 使命面前看担当 细微之处显本色

## 西旅集团汽车公司倾力服务添彩第十四届全国运动会

9月15日晚,中华人民共和国第十四届全国运动会(以下简称“十四运会”)开幕式在西安奥体中心体育场举行。随后不久,全国第十一届残运会暨第八届特奥会在陕西举办。两次盛会上,展示出陕西省和西安市体育事业的蓬勃发展。

西安西旅集团旅游汽车有限公司(以下简称“西旅集团汽车公司”)作为十四运会交通运输服务保障单位,不辱使命,不负重托,不遗余力为盛会举办添砖加瓦,提供品质服务。在十四运会、全国第十一届残运会暨第八届特奥会陕西省组委会、西安市执委会、西安市交通运输局、曲江新区和西旅集团的大力支持下,在全体保障人员的共同努力下,西旅集团汽车公司联合多部门周密组织、加班加点、高效运作,台前幕后的工作人员齐心协力,在200多个日夜里,用诚挚的初心、周全的准备、详尽的安排、竭力的付出、温馨的服务,为十四运会、残特奥会的交通服务保障保驾护航,最终交上了令人满意的答卷。



## 获得各方赞誉 新起点迈向新征程

对于西旅集团汽车公司而言,在服务十四运会过程中,经历了前所未有的考验,也因全方位、高标准、多层次的专业服务,获得各方赞誉。面对国内疫情影响、5个大型停车场管理、消杀工作量大、涉及人员数量多等情况,西旅集团汽车公司及时制定专项工作方案和应急预案,成立专项工作领导小组,全力做好人员、技术、物资等应急准备,多次开展应急演练,全力做好重大赛事疫情防控工作。

**完成任务,好评如潮。**服务十四运会,是西安国有企业的时代担当和应尽的社会职责,此次任务的完成,充分展现了西安国际大都市的窗口形象和西安旅游集团旅游服务的文化底蕴,彰显了国企担当与使命,收获了众多好评。

陕西省交通运输厅厅长夏晓中、西安市副市长徐明非和西安市交通运输局局长张健都给予西旅集团汽车公司“为全省交通行业争了光、添了彩”的评价。

会期期间,从事全运会交通保障工作的大巴车驾驶员尹家新,在清扫车厢卫生、通风消毒的过程中,捡到一枚全运会金牌。经他多方联系,金牌回到河南队空手道项目运动员手中。尹家新的事迹获得了数十家主流媒体的宣传。尹家新师傅的暖心举动,彰显了十四运会交通保障团队优良的作风和品德,收获了良好的社会反响。“司机捡到全运会金牌”这一微博话题阅读量超过4亿次。同时,有网友发表评论表示,尹师傅拾金不昧的做法是西安市承办十四运会的优秀代言,尹师傅好样的。西旅集团汽车公司好样的。

西旅集团汽车公司接收到来自十四运会组委会、手球、垒球、蹦床和艺术体操项目竞赛委员会发来的多封表扬信和多面锦旗,感谢了西旅集团汽车公司驾驶员及调度员在十四运会交通保障工作中的拾金不昧行为。西旅集团汽车公司累计收到省组委会、各项目竞赛委会等感谢信、表扬信80余封,来自合作伙伴的锦旗60余面,被百家主流媒体宣传。表扬信对参与4个运动项目交通运输保障工作的人员扎实工作、不辞辛苦的态度大为赞许,表扬他们的一系列行为彰显了汽车公司交通保障团队认真、专业、细致的服务品质。



**积累经验,砥砺前行。**多年来,西旅集团汽车公司一直坚持不懈,砥砺前行,始终用行动践行着企业使命与理想,以争创全国一流汽车服务企业为目标,立足“旅游+交通+互联网”,在服务地方经济社会发展的征途上争做急先锋、排头兵。

在西安建设国家中心城市的目标指引下,在西安旅游集团的正确引领下,西旅集团汽车公司抢抓文旅融合的发展机遇,迅速成长为西安城市交通运输保障的主力,并赢得了良好的市场口碑。

服务十四运会,是引领西旅集团汽车公司发展不可多得的契机,是迈向“国内一流汽车服务运营商”目标的关键一招、重要一步,为接下来承接冬奥会、大运会、亚运会、亚洲杯足球赛等国内大型赛事、重大国际单项体育赛事交通保障积累丰富经验。

**走出陕西,走向全国。**通过服务十四运会,西旅集团汽车公司接受了大考验。站在新的起点,西旅集团汽车公司开始迈向新征程。

为进一步提高企业核心竞争力,西旅集团汽车公司将持续开展标准化建设,提升智慧化管理水平,锻造队伍,努力打造西安国际服务领航车队,提高交通运输核心竞争力,展示西安市在构建“6+5+6+1”现代产业体系中的重要成就,以及交通业、服务业转型发展过程中的成果,在更高层次、更广范围展现曲江精神、西旅风采。

接下来,西旅集团汽车公司将找准定位,整合行业资源,为西安市文化和旅游行业贡献力量,并走出西安、陕西。持续拓展旅游客运、景区直通车、观光巴士等项目,不断在现有业务的基础上裂变、迭代、蝶变,围绕汽车公司主体定位,以智慧化建设为手段,立足“旅游+交通+互联网”,实现“旅游+通勤+景区直通车+网约车+共享巴士”的全新产品布局。

**承前启后,继往开来。**从筹备到结束,从开幕到闭幕,从迎来送往,西旅集团汽车公司交出了令人满意的答卷。

为打响“西旅汽车”品牌,西旅集团汽车公司将整合专业化运输企业资源,形成强强联合体,形成功能齐全、设备先进、安全优质、配套体系和竞争力强,实现多功能服务的大型运输联合体,实现企业做强做大,成为西安市有实力的运输企业集团。

为实现提高企业资源配置和利用效率的目的,西旅集团汽车公司将建立完善的信息管理系统,为实现运营管理、运输网络组织、产品营销、运输服务和安全监管提供技术创新,通过有效覆盖供销市场的信息网络,建立起全时空的市场运营机制,以满足企业发展需要。调整完善经营思路和操作模式,主动向汽车产业链上下游延伸,提供差异化服务,更大幅度提高同类产品的行业竞争力。

迈步从头越,奋进新征程。征途漫漫,唯有奋斗。站在新起点,西旅集团汽车公司将继续践行国企担当,兢兢业业,发扬敢干实干风采,弘扬西旅“铁军精神”,继续为奋力谱写陕西新时代追赶超越新篇章,展示西旅风采,贡献西旅力量。

## 锚定任务目标 高标准高质量筹办

为办好十四运会,陕西进一步提高政治站位,扛起肩上责任,紧盯“办一届精彩圆满的体育盛会”目标,落实好“简约、安全、精彩”办赛要求,善始善终做好各项工作。

对于西旅集团汽车公司而言,服务十四运会,是展示企业形象的好机会,也是企业的使命。十四运会和残特奥会的召开,交通保障工作既是前提,又是基础。西旅集团汽车公司高起点谋划,安排近1500名管理人员、调度、驾驶员坚守一线,恪尽职守,攻坚克难,完成十四运会和残特奥会交通运输保障任务,为两个盛会举办奉献西旅力量。

**党建引领,主动作为。**状态要饱满,精神要抖擞,行动要高效。

为了更好地迎接本次全运会的到来,充分展示精神面貌和服务意识,充分彰显国企担当和使命,西旅集团汽车公司结合党史学习教育,深入开展党员“亮身份、强素质、当先锋”主题实践活动,助力十四运会筹备工作。多家媒体宣传中提到,自西旅集团汽车公司开

展“亮身份、强素质、当先锋”主题实践活动以来,该公司服务十四运会的工作人员的服务意识、责任意识和效率意识均得到增强。西旅集团汽车公司党总支书记、董事长刘建勋表示:“公司加强党组织建设,充分发挥好党员先锋模范作用,牢固树立‘安全第一’的理念和‘服务至上’的信念,以一流的服务、良好的精神风貌,做好全运会运营保障工作,展现自身企业风采。”

在十四运会现场,西旅集团汽车公司坚持以党建促发展、以党建促服务、以党建促团建,展现了交通运输服务行业的风采。

**因地制宜,全竞提升。**在机遇面前,西旅集团汽车公司有的放矢进行部署。按照“细致、精致、极致”的工作标准,明确思路,查漏补缺,取长补短,夯实工作基础。

“西旅集团汽车公司作为全力保障十四运会交通运输任务的单位,助力体育盛会举办,必须要紧抓契机,将公司打造成为国内一流的汽车服务运营商。从接到任务的那一刻起,我们就做好了打一场硬

仗且必须打赢的准备。”刘建勋坦言,压力面前,人人都不能放松。

值得一提的是,这是国内规模最大的综合性运动会——全运会首次在西安举行,34个项目,18万名志愿者、53个竞赛场馆,十四运会让整个陕西体育发展面临机遇,也对交通运输提出更高的要求。

西旅集团汽车公司高度重视,在西安市执委会、西安市交通运输局等指导下进行了多次实战演练,不断健全工作机制,提升服务质量,全面推进十四运会交通基础信息概览)等5个总方案的基础上,制定开闭幕式、火炬传递首尾两站、“双先”表彰等环节交通运输保障子方案,确保每项工作细化、量化、标准化且能落实到位。

针对十四运会特点,多次与专家沟通,因地制宜研究制定交通运输保障方案,按照“总体方案+专项子方案”思路,与市执委会交通保障指挥部实地勘察,反复研究,在市执委会编制的《交通保障总体方案》《场馆交通基础信息概览》等5个总方案的基础上,制定开闭幕式、火炬传递首尾两站、“双先”表彰等环节交通运输保障子方案,确保每项工作细化、量化、标准化且能落实到位。

**优化架构,责任到人。**“万事皆有好方法,好方法事半功倍”。西旅集团汽车公司组建200余人的十四运会项目指挥部,搭建高效运转的组织架构,下设综合统筹协调、财务管理、后勤服务保障、安全应急维保、运营调度5个中心和车辆征集办证分队,分设抵离、媒体、大活动、运动员、技术官员、应急车管理6个调度分中心和停车场管理专班。从党建、团建、统筹协调、车辆征集、信息录入、运营调度、招投标工作、后勤保障、财务预算、审计、宣传营销、督察督导等多个方面工作入手,全力确保各环节对接。

服务十四运会过程中,西旅集团汽车公司不断优化组织架构,梳理工作流程和岗位职责,厘清责任,落实到人。为做好本次保障活动,公司从领导、调度员到驾驶员,都放弃休息、加班加点,前期分别前往运动员村、技术官员村、媒体村,熟悉工作环境、工作流程、比赛线路,根据演练要求,明确工作职责、落实具体人员、安排工作任务,做好充分准备。

此外,为全体工作人员购买了团体意外险,全部完成投保,消除交通运输保障团队的后顾之忧。安排多位理发师从9月6日起为工作人员提供理发服务,累计服务千余人次。各酒店加强对入住驾驶员的人文关怀,营造宾至如归的温馨氛围,除提供丰盛的三餐外,每天为夜间返回酒店驾驶员及时备加班餐。

比赛期间,应上级部门要求,西旅集团汽车公司实行全员封闭管理,落实工作人员“统一管理、集中居住”,实行“住宿地-工作地”“工作地-住宿地”闭环管理,组织全员隔日核酸检测,每日检测记录体温,全身心做好每个环节防控工作。

**精心实施,贴心服务。**残特奥会期间,西安赛区共举办17项比赛,西旅集团汽车公司主要为参赛运动



## 优化服务品质 高效率高水平落实

细节决定成败,工作重在落实。

**稳扎稳打,保障安全。**十四运会期间,西旅集团汽车公司为西安赛区34个项目,914场次比赛、1490次训练及重要赛事活动提供交通运输保障服务,累计运送8647名运动员、2640名技术官员、1125名媒体代表和5200余名赛会志愿者,累计运送人员25.9万人次,车辆出行4.4万趟次,运行里程合计达300万公里。

**坚持原则,有序推进。**以开闭幕式为核心,严格遵守“远端集结、团进团出、错峰抵离、定点上下”原则,采取“半联动”“老带新”“上前线”等方式,轮流参与熟悉赛前各类演练,复盘总结,全面提升,实现了开闭幕式统一集结、错峰抵达、有序入场、快速退出、原车原线返回。在开闭幕式及其演练中为199名火炬手提供运输保障,运送500余名全国“双先”代表等,落实“简约、安全、精彩”的办赛要求。

**创新管理,特事特办。**两场运动会转换时间短、竞赛组织要求高,面对一系列挑战,运营调度中心锻炼运行团队,摸清办赛规律、磨合工作机制,践行“一线管理法”,每个场馆安排管理人员,坚持以竞赛为中心,以保障群体为主体,细致安排、精心组织,围绕“一赛事一方案、一场馆一方案”,集合调度人员和驾驶员对所有流线进行地图标记,做好赛事场馆停车位、上落客点的实地踏勘和踩线工作,让每一位驾驶员都熟悉线路,确保准确无误。

加强自身建设是做好一切工作的基础。自十四运会交通保障项目开始,意味着近1500名工作人员面临着衣、食、住、行等多方面的需求。西旅集团汽车公司精心挑选的9个封闭酒店持续开展接待入住工作,并在酒店内增加健身器材、象棋等娱乐项目,丰富工作人员封闭期生活;与餐饮供应商不断沟通丰富菜品,确保工作餐干净、营养、健康;统一设计十四运会工装,提升交通保障团队形象;每日安排专车准时、准点接送工作人员,解决工作人员来往停车场和酒店通勤问题。此