

Times 天时 管理书系

苏嘉杭

苏嘉杭企业文化丛书



苏嘉杭高速公路有限公司编著

之

道

新华出版社

中国第一本高速公路企业文化图书



SJHE

ISBN 7-5011-7300-1



9 787501 173006 >

ISBN 7-5011-7300-1

定价: 38.00元

苏嘉杭之道

苏 嘉 杭 企 业 文 化 丛 书

苏州苏嘉杭高速公路有限公司编著

前 言

值此苏嘉杭高速公路通车营运三周年之际,我们编印了《苏嘉杭之道》。我们编著本书的目的,就是为了使我们的苏嘉杭高速公路的管理水平得到进一步提升,让苏嘉杭高速公路更好地服务于社会经济的发展。

回首苏嘉杭高速公路通车营运三年的日子,我们苏嘉杭全体员工在苏州市交通局和董事会的领导下,在社会各界和各合作单位的关心、支持下,不断开拓创新,勇争一流,不断地在高速公路管理专业化的道路上探索前行。苏嘉杭人的每一份努力,换来的每一个进步,仅仅是苏嘉杭高速在前进路上的一个新里程、新起点。

以“苏嘉杭之道”为书名,首先表示苏嘉杭高速公路是我们的事业之本;同时也是苏嘉杭人的精神文化之道。这个道,就是企业的经营之道、管理之道、服务之道、发展之道。它融纳了我们苏州交通行业特别能吃苦、特别能战斗的奉献精神;融纳了言必行,行必果,果必优的务实精神和勇争一流的创新精神。

在此,我们要衷心感谢苏州市交通局领导对我们的关怀和鞭策,衷心感谢苏嘉杭全体员工的奉献和忠诚。

编 者

2005 年 11 月

前 言

第一篇 001

吴越神脉 黄金大道

苏嘉杭文化在建设创业中开始萌生 002

吴越神脉南北通途——苏嘉杭高速公路的战略意义

苏嘉杭文化在管理创新中逐步成长 006

领导决定着苏嘉杭的方向 领导激励着苏嘉杭的成长

扁平的组织结构 精干的领导核心

一年强基 两年达标 三年争一流

苏嘉杭文化在自觉整合中走向成熟 018

历史的足音——苏嘉杭大事记

第二篇 033

和畅之道 任重道远

道之魂——苏嘉杭核心理念

道之魂——企业愿景 035

高速发展的中国高速公路

高速公路的专业化管理

道之魂——企业使命 038

神圣的使命感。光荣的责任感

苏嘉杭人谈使命

道之魂——核心价值观 040

团队是苏嘉杭的行动合力

创新是苏嘉杭的发展动力

专业是苏嘉杭的生存保障

卓越是苏嘉杭追求的目标

道之魂——企业精神 047

第三篇 049

志同道合 以文化人

人之道——苏嘉杭员工文化

人之道——四美：职业道德规范 051

党委书记、总经理王金明谈“人财、人在、人灾”

党委副书记、纪委书记邵宗荣谈“以人为本、以文化人”

一支爱岗敬业积极进取的员工队伍

人之道——五讲：团队行为准则	058
----------------	-----

苏嘉杭：一个“五讲”的团队氛围

人之道——六修养：员工品行操守	062
-----------------	-----

工会主席冯少云谈“和谐员工、和谐社会”

小小故事见真情 小小故事显风采

第四篇	075
-----	-----

文明之道 样板之路

路之道——苏嘉杭管理文化

路之道——组织理念	077
-----------	-----

副总经理徐巧元谈构建和谐共进的组织体系

路之道——管理理念	083
-----------	-----

坚持“三个为本”，抓好“三个文明”——苏嘉杭管理经验介绍

路之道——三项贯标	093
-----------	-----

奠定管理基石

6S现场管理集锦

管理者“悟”管理之道

第五篇	109
-----	-----

五心服务 五星品质

车之道——苏嘉杭服务文化

车之道——服务理念	111
-----------	-----

诗二首——微笑、诚信

八大服务工程

苏嘉杭人服务心语

车之道——服务准则	118
-----------	-----

“五心服务”的故事

“五心服务”，“星”由心生——苏嘉杭服务明星风采

用户对苏嘉杭高速公路评价

车之道——合作理念	133
-----------	-----

创新高速公路养护管理

车之道——甲乙方理念	135
------------	-----

案例：礼品

附录	136
----	-----

苏嘉杭形象标志

苏嘉杭形象广告

苏嘉杭之歌

第一篇

吴越神脉 黄金大道

南拥钱塘潮，
北抱长江浪。
太湖石是我们的铁骨，
苏州水是我们的柔肠。
吴越神脉，
神采飞扬，
车轮滚滚向前方！





苏嘉杭高速公路南段通车

2002.12.8

2002年12月8日，苏嘉杭高速公路南段通车营运，这是苏嘉杭人的节日，也是苏州人的节日，连接两个人间天堂的黄金大道从梦想变成了现实。

苏嘉杭文化在建设创业中开始萌生

(1999.6.28——2002.12.8)

“上有天堂，下有苏杭”，自古以来，人们就梦想着建造一条连接两个人间天堂的黄金大道。

近代以来，从光绪二十四年动议建设苏杭甬铁路到1999年兴建苏嘉杭高速公路，整整100年，苏州人还没圆快速直下杭州的梦想。



1999年7月28日，苏嘉杭高速开工典礼，鲜花、锣鼓、信鸽捎着欢歌翱翔蓝天，喜炮伴随笑语震撼大地。

1999年6月28日，苏州苏嘉杭高速公路有限公司成立了，一条北接长江、南连浙江的南北快速通道兴建了，苏州人百年梦想即将实现了！

1999年7月28日，苏嘉杭高速的开工典礼隆重举行。从这一天起，在纵贯苏州南北的水乡大地上，摆开了100公里的建设战场。由苏州市政府领导、苏州交通局指挥的这一场战役，在短短两三年时间内，打了一个个胜仗：民众支持的拆迁战，筹资融资的经济战，特别是软基之战、路基之战、路面之战、桥梁之战的系列攻坚战。终于，苏嘉杭高速南段于2002年12月8日建成通车了。从此，这一天定为苏嘉杭高速通车营运纪念日。



2003年11月8日，北段通车营运。随着苏通长江大桥的即将建成，又一条纵贯中国南北的通途即将形成。



中共江苏省委书记陈焕友、省长季允石、副省长陈必亭、省经委书记陈章浩、省委副秘书长陆军，中共苏州市委书记梁保华、市长陈德铭等出席开工典礼。



苏嘉杭的建设者们继承了苏州文化刚柔相济、开放包容、理性务实、精细稳健的文脉；弘扬了苏州交通行业特别能吃苦，特别能战斗的精神；同时也融纳了当代苏州人昆山之路、张家港精神、亲商理念的现代意识。

在苏嘉杭高速建设创业阶段，取得了基础建设的重大胜利，也留下了文化建设的丰硕成果。

- 特别能吃苦，特别能战斗的奉献精神。
- 言必行，行必果，果必优的务实精神。
- 追求高起点、高效能、高质量的一流精神。

苏嘉杭高速在其创业阶段倡导“一流的设施，一流的管理，一流的服务，一流的效益”的一流精神，为苏嘉杭高速文化打下了良好基础，成为苏嘉杭人宝贵的精神财富。

百里水乡摆战场，背水一战创一流。





吴越神脉 南北通途 ——苏嘉杭高速的战略意义

从光绪二十四年动议建设苏杭甬铁路到1998年实施建设苏嘉杭高速公路，整整100年，苏州经历了屈辱、辛酸、苦涩的心灵历程，人们一直在梦想着建造一条连接两个人间天堂的快速干道。

20世纪90年代，这是一个追赶速度的时代，而以速度见长的高速公路，对社会经济的发展，对客流物流的改善，将显示更为直接的变化。

苏嘉杭高速公路（江苏段）是江苏省第一条“以市为主”经营管理的高速公路，北接苏通长江大桥和建设中的苏州港，南连浙江省乍嘉苏、沪杭高速公路和乍浦港，中于沿江高速公路、苏州绕城高速公路、沪宁高速公路和建设中的沪苏浙高速公路交错贯通，是江苏省“四纵、四横、四联”高

速公路网的重要组织部分，是国家同三国道主干线的重要组成部分。

苏嘉杭高速公路的建成通车，把苏沪杭——长江三角洲经济最发达的地区融汇一体，把苏南苏北连为一线，形成通江达海大通道及辐射全国的快速干道网络，对于进一步呼应上海开放开发，促进苏州及江苏的社会经济发展，开发苏州、杭州两个人间天堂的旅游资源，提高江浙沪地区国防快速反应能力，都具有十分重要的现实意义和历史意义。

苏嘉杭高速公路——通江达海的黄金大道！



北接长江，南拥钱塘，一条通江达海的黄金大道。

苏嘉杭高速公路纵贯南北

苏嘉杭文化在管理创新中逐步成长

(2002.12.8——2005.6)

从2002年12月8日苏嘉杭高速公路南段通车起，苏嘉杭高速进入了营运管理新时期。

苏嘉杭高速公路建成通车后，它与沪宁高速、沿江高速、乍嘉苏高速和沪杭高速构建成为长江三角洲高速公路网骨架的重要组成部分，形成通江达海通道，成为辐射全国的快速干道网络。随着苏通长江大桥和浙江杭州湾大桥即将建成通车，苏嘉杭高速公路也将成为又一条贯穿中国南北的黄金大道的重要组成部分。

苏嘉杭高速任重而道远。

苏嘉杭高速管理者们，不是躺在建设者的基础上守成度日，而是肩负重任开拓创新。两年半期间，我们坚持物质文明、精神文明、政治文明的协调发展观；积极探索以市为主的高速公路营运管理新模式；不断完善“科学化、标准化、规范化、系统化”的管理要求；积极倡导“以路为本、以车为本、以人为本”的服务理念。苏嘉杭已实现了“一年强基、两年达标、三年争一流”的分步实施战略，在江苏省的高速公路运营管理上，实现了“四个一流”：

- 顺利通过江苏省文明样板路验收，实现设施一流；
- 成功导入质量、环境、职业健康安全体系并通过认证，实现管理一流；
- 荣获“全国用户满意服务企业”和“江苏省用户满意服务明星企业”，实现服务一流；
- 2004年跻身苏州百强纳税大户，并促进沿路经济开发，实现效益一流。

两年半的管理创新实践证明，苏嘉杭是一个年青的、成长的、充满活力、充满朝气的优秀现代企业，正在向着国内著名的高速公路专业化管理公司发展。

苏嘉杭在推进管理创新的进程中，也在培育创建独具特色的企业文化。经过两年半的倡导和初创，苏嘉杭积累了丰富的文化资源，奠定了扎实的文化基础。主要体现在三个方面：

一、以人为本的员工文化

- 形成了一个团结协作，开拓创新，具有影响力、有感召力的领导核心；
- 培养了一支具有执行力、竞争力、创造力的中层管理团队；
- 建设了一支具有凝聚力、忠诚度、事业心的员工队伍。

二、以路为本的管理文化

- 形成了一流设施、先进设备的物质文化基础；
- 明确了保障道路安全畅通的企业使命基础；
- 通过三项贯标，奠定了坚实的制度文化基础；
- 打下了品牌形象、品牌认同的品牌基础。

三、以车为本的服务文化

- 确立了高起点、高标准、高质量的一流服务目标；
- 服务意识已成为员工的第一主流意识；
- 生动、丰富的服务创优活动成效显著；
- 建立了新型的合作伙伴关系和甲乙双方关系。

苏嘉杭不断成长的员工文化、管理文化和服务文化，正在培育着苏嘉杭特有的精神要素。主要是：

- 争创一流的创新精神
- 爱岗敬业的奉献精神
- 志同道合的团队精神
- 精益求精的专业精神



原交通部部长, 现任重庆市委书记
黄镇东视察苏嘉杭。



原江苏省省委书记、省人大常委会主任陈焕友为苏嘉杭揭牌。

领导决定着苏嘉杭的方向 领导激励着苏嘉杭的成长

“省市共建，以市为主，股份制经营”。中央及省市领导和董事会指导和关怀苏嘉杭成长。



原江苏省省委副书记、常务副省长, 现任江苏省省长梁保华视察苏嘉杭。



原江苏省省委常委、苏州市市委书记, 现任陕西省省长陈德铭视察苏嘉杭。



原苏州市市委书记、现任吉林省省长王珉视察苏嘉杭。



原苏州市市长，现任无锡市委书记杨卫泽视察苏嘉杭。



江苏省省委常委、苏州市市委书记王荣（右）／苏州市市委副书记、市长阎立（左）视察苏嘉杭。



苏州市交通局党委书记、局长陆留生在苏嘉杭检查工作。



苏州市交通局党委副书记谢正才在苏嘉杭检查工作。



苏嘉杭董事会正在举行会议。



扁平的组织结构 精干的领导核心

减少管理层级，提高组织效率，优化资源配置，扁平的组织结构显示了苏嘉杭的运作活力。



年青的苏嘉杭有一支年青的领导团队，已形成了一个团结协作，开拓创新，具有影响力、感召力的领导核心。



左起工会主席冯少云，公司党委书记、总经理王金明，党委副书记、纪委书记邵宗荣，副总经理徐巧元。