

# 安徽高速公路文化提升战略探析

丁先存,李菲

(安徽大学 管理学院,安徽 合肥 230601)

**摘要:**从安徽高速公路文化的内涵及表现出发,归纳总结了安徽高速公路文化的特点:融入徽风皖韵、遵循生态理念、倡导微笑服务和实行综合管理,探析了安徽高速公路文化的塑造策略:构建了内涵鲜明的行业价值观、制定了一系列严格有效的管理制度、创建了独具匠心的微笑服务品牌、开展了丰富多彩的文体活动,重点探析安徽高速公路文化的提升战略:全面融合地域特色、拓宽微笑服务领域、加大公益文化建设和健全综合服务体系。

**关键词:**安徽省;高速公路;交通文化;文化建设

**中图分类号:**G127

**文献标志码:**A

**文章编号:**1671-6248(2015)03-0029-06

随着中国内地首条高速公路沪嘉高速公路的投入使用,全国各地都掀起了兴建高速公路的热潮,高速公路行业在快速发展过程中也形成了其独特的文化和精神。十八大指出,“文化是民族的血脉,是人民的精神家园。全面建成小康社会,实现中华民族的伟大复兴,必须推动社会主义文化大发展大繁荣,兴起社会主义文化建设的新高潮,提高国家文化软实力,发挥文化引领风尚、教育人民、服务社会、推动发展的作用。”<sup>[1]</sup>高速公路文化作为新兴交通文化的一种,它的繁荣必定会推动整个高速公路事业的进步和发展。研究高速公路文化既是积极响应十八大提出的文化强国战略的号召,也是高速公路行业加强自身建设和发展的迫切需要。为了进一步发挥和完善高速公路的各项功能,实现为人民服务的目标,我们必须从国情出发,以路为基,以人为本,加强各地的高速公路文化建设。

本文拟从安徽高速公路文化的内涵和表现入手,归纳总结安徽高速公路文化的特点,探究了安徽高速公路文化的塑造策略,重点探析安徽高速公路

文化的提升战略,希望有助于安徽高速公路文化建设。

## 一、安徽高速公路文化的内涵及表现

“文化”的涵义非常丰富。从广义上来理解,文化指人类在长期的社会活动过程中所创造出的宝贵财富,涵盖物质和精神两个层面;从狭义上来说,指社会的意识形态,以及与之相适应的制度和组织机构。泰勒在《原始文化》中认为“文化是一个复杂的整体,包括知识、信仰、艺术、道德、法律、风俗,以及作为社会成员的个人而获得的任何能力与习惯”<sup>[2]</sup>。根据以上说法,文化指人类在实践过程中所创造的各种科学技术、行为准则、管理理念、价值观和伦理道德,是物质和精神的高度凝结。

高速公路在其长期发展和实践过程中也形成了独特的行业文化,安徽高速公路文化即指在规划、建造、服务和运营管理中形成的,具备安徽地域特质的

收稿日期:2015-01-26

作者简介:丁先存(1963-),男,安徽庐江人,教授,博士研究生导师。

高速公路物质文化、制度文化和精神文化的总和<sup>[3]</sup>,既表现为安徽高速公路人在道路景观设计、道路修整养护及收费服务中运用的科学技术、规章制度,也表现为安徽高速公路职工的道德理念、行为意识和职业价值观。

从要素及结构层次来讲,安徽高速公路文化主要表现在3个层面:物质层面、制度层面和心理层面<sup>[4]</sup>。

物质层面是指安徽高速公路通过技术和效益水平展现公路外在形象所体现出来的一种物质状态。它包括公路本身、景观设计、行车标志、收费站、服务区以及员工的休闲娱乐设施等,表现为安全畅通的行车环境、干净整洁的路容路貌等,它是高速公路文化的基础和载体<sup>[5]</sup>。安徽高速公路行业始终把“安全、质量、效益、生态、廉洁”作为建设的核心理念,积极创新技术、优化建设方案,先后建成了合安高速、铜黄高速、黄桃塔高速等精品高速公路工程。

制度层面是指安徽高速公路行业制定的人事制度、道德规范以及规章准则,它对员工的行为进行内在的限制和约束。它包括各种法规、纪律和管理制度,涵盖的范围涉及勘察、设计、建设、养护、收费、路政等各个领域<sup>[4]</sup>。安徽高速公路行业将严格的规章制度和人性化的管理相结合,形成了一整套质量管理体系、服务标准体系等,切实有效地规范了员工行为。

心理层面是指安徽高速公路在建设发展过程中所孕育出的群体意识、审美情趣及思维方式,包括核心价值理念、公路精神和行业道德要素等<sup>[6]</sup>。它是整个高速公路文化的灵魂和核心部分,是全体高速公路人凝聚力、战斗力和创造力的结晶,是引领高速公路行业健康有序发展的强大动力。安徽高速公路行业“重道笃行,通达致远”的价值观,“便民、利民、为民”的服务宗旨以及“吃苦耐劳、敬业奉献”的铺路石精神鼓舞着每个高速公路职工,激励着他们为高速公路事业而奋斗。

## 二、安徽高速公路文化主要特点

### (一) 融入徽风皖韵,体现传承文化

安徽高速公路行业在建设过程中紧紧围绕“融入山水间,承载徽文化,构建新走廊”的理念,对高速公路沿途的路标、广告牌、服务区建筑等进行文化

创意设计。

黄塔桃高速公路全程50多个隧道洞门都各具徽州韵味,设计者将徽派建筑、徽雕、徽商文化、牌坊等传统元素融入其中,展现了博大精深、卓尔不群的徽州文化,体现出徽州人独特的审美价值观,公路沿线的其他景观造型也别致新颖、寓意深刻,让来自全国各地的驾乘人员享受了一场徽文化的视觉盛宴<sup>[7]</sup>。此外,合肥市金寨路高速收费广场的徽派风格LED文化墙也独具特色,该文化墙整体呈现徽派建筑的造型,精致的镂空徽雕围绕在电子显示屏周围,充分体现了“徽风皖韵”的安徽形象。绩黄高速公路华阳服务区的建筑设计也彰显了人文与自然融为一体的理念,白墙青瓦,隔墙采用木雕风格,地砖和吊顶装饰也运用了镂空花雕,还有古色古香的八角凉亭,建筑的整体外观让人赏心悦目,处处充满了浓浓的徽州韵味。传统文化和高速公路景观建筑的巧妙结合,向人们呈现出一幅历史与现实、传统与创新的五彩画卷,体现了安徽“人文”高速的形象。

### (二) 遵循生态理念,彰显时代精神

安徽高速公路行业积极践行交通运输部所倡导的“畅、洁、绿、美、安”要求,将高速公路和自然环境融合在一起进行生态建设,严格按照“质量、安全、人文、环保”的设计理念,顺应时代的发展趋势。

铜黄高速公路是安徽省首条生态高速公路,它在建设中为了体现生态环保理念采用了很多先进技术,全线做到“零开挖”、“零断面”施工,对于路基和边坡的防护,采用工程防护和生态防护相结合的方案,全线的绿化覆盖率高达99.74%<sup>[8]</sup>,为此,铜黄高速公路还获得第十届国内土木工程建设领域的最高奖项“詹天佑奖”。宣宁高速公路积极贯彻“安全、环保、舒适、和谐”的理念,升级排污系统,加强隐患排查,创新“移动单元预警牌”,实行开挖、绿化、防护同步实施,在最大程度上保护了周围环境。蚌淮高速公路首次采用植被毯铺植技术代替传统设计的拱形防护,对边坡进行修复,既简洁美观又绿色环保。六潜高速公路为了降低车辆的噪音污染,设置了隔音墙,大大减轻了对附近居民的影响;途中遇到古枫树,建设者采取修改方案、变更设计的方式绕行避让,并用标志牌提醒、钢护栏进行保护,其中狮子尖隧道为了节约成本,首次采用全新的风能和光能互补离网供电系统,彰显“生态之路”理念。安徽

高速公路人时刻遵循着环保、生态的理念,用自己的实际行动集中精力进行生态友好式建设,体现了与时俱进的精神。

### (三) 倡导微笑服务,展现活力风貌

安徽高速公路行业一直以来秉承“为人民服务”的精神,不断优化服务质量,创新服务新途径,为高速公路文化源源不断地注入新活力。“微笑服务”是安徽高速公路行业提升行业竞争力,展现活力风貌的又一项新举措。该活动首先在合肥管理处试点,收到了良好的反响,随后安徽省高速公路控股集团有限公司在各高速公路的收费所和服务区大力推广,受到社会各界的赞誉。“微笑服务”如今已经成为安徽高速公路行业的金字招牌,各管理处也积极开展各项活动不断拓展微笑服务的内涵。

合宁高速公路收费处“颜传丽班”开展“书写微笑故事,记录感动瞬间”的活动,鼓励员工记录工作中温馨感人的事迹以及自己的心得体会,并定期组织员工会议进行交流,加强班组成员间的凝聚力;沿江高速公路收费处每天早上进行“微笑练习”,员工之间通过展示微笑、检查仪容仪表、练习文明用语的方式互相指正,及时纠正不足之处,做到微笑服务更自然、更真诚;合徐高速公路收费处提倡用亲情化的文明用语、标准化的动作流程、专业化的服务态度和专注的目光对乘客进行微笑服务;连霍高速公路收费处组织“以行动代替承诺,用服务回报社会”的活动,为来往的乘客提供便民服务,促进微笑服务的开展<sup>[9]</sup>。

“微笑服务”品牌让整个安徽高速公路行业充满激情和活力,同时也对交通行业文明服务水平的提升起到了示范带动作用<sup>[10]</sup>。

### (四) 实行综合管理,凸显人本思想

安徽高速公路行业时刻遵循“以人为本,安全第一”的理念,对高速公路道路、服务区等进行综合治理,给司乘人员营造良好的行车环境和休息环境,确保他们的行车安全、饮食安全。

各高速公路管理处加大治超力度,加强高速公路交警及收费部门的沟通联系,形成合力,规范运作“黑名单”机制,加大对超限超载车辆的处罚力度,时刻为乘客的安全着想。合六叶高速公路、六武高速公路配合当地政府以及公安、运管、交警、路政等相关部门,针对客货车超速、超载的现象,建立了治

超检测站,完善了车辆监控网络,制定了治沙治超长效机制;合肥管理处还组建了多个清障救援大队,定期开展交通事故救援演练,提高救援能力,并建立了高速公路应急处置中心,为突发事件做准备。此外,各管理处还对服务区的环境和卫生进行整改,对食品进行抽样检测,实行质量监督制度,确保司乘人员的饮食安全,一系列的治理措施都体现出安徽高速公路“以人为本”文化的内涵。

## 三、安徽高速公路文化塑造策略

### (一) 构建了内涵鲜明的行业价值观念体系

安徽高速公路行业历经 28 年的风雨,始终跟随社会的发展潮流,沉淀和积累了众多优秀的管理思想、经营理念和宝贵的精神文化财富。历时 4 年完工的合宁高速公路开创了安徽省高速公路建设的序幕,如今在全省已经形成了“四纵八横”的高速公路网。在建设期间,安徽高速公路人始终发扬艰苦奋斗、开拓进取、团结奉献的精神,确立了“为政府融资、为人民修路”的宗旨,将“以人为本、以路为本”的大服务理念融入到日常工作中;秉持“重道笃行,通达致远”的核心价值观,以道路为重,以行动为核心,发扬求真务实的作风,实现物畅其流、人畅其行的局面;大力实施“以路为主、四轮驱动,适度推进多元化”的战略,将收费站、服务区打造成花园式站点;切实承担“高速先行,引领安徽崛起;微笑服务,促进社会和谐”以及“发展现代交通,通向美好生活”的行业使命,为发展社会主义经济、构建和谐交通做出贡献<sup>[11]</sup>;努力实现“成就投资典范,追求卓越服务,创造乐活时空”的发展愿景。这些理念、价值、观点、精神极大地提高了安徽高速公路员工的认同感、使命感和归属感,不断激发着他们的工作热情和士气,引导、鼓舞和激励员工以昂扬的斗志投身到高速公路建设中去。

### (二) 制定了一系列严格有效的管理制度

安徽高速公路行业十分重视制度建设,在工程施工、收费站、服务区等方面都进行了一系列的标准化建设,制定了切实可行的规章制度,保障和规范各项管理工作的有序进行。

芜雁高速公路下发了《芜雁高速公路现场安全文明标准》,详细地规范了各项项目的整体布局和标志牌的设置;六潜、铜庐等高速公路编印了《高速公路施工作业标准化手册》丛书,要求各施工单位严格执行标准,确保工程质量;合安高速公路管理处构建了安全责任、技术保障、监督检查、过程管理和自主安保等覆盖全员的安全生产“责任体系”。各高速公路收费站也积极制定相关的制度来规范管理,如合六叶高速公路收费站建立《班组建设管理制度》、《班组卫生管理制度》、《班组安全管理制度》等加强班组协作,提升服务水平;淮宿、界阜蚌等高速公路收费站编制了《收费人员文明服务指导规范》,对微笑服务的动作流程、着装、文明用语等进行标准化地规定;周六、马芜等高速公路收费处也根据实际情况分别编制了《高速公路收费人员微笑服务标准手册》。合徐高速公路各服务区为改善服务质量和环境,还制定了《服务区管理手册》,其中包括食品安全生产制度、加油站安全应急预案、绩效考核细则、环境卫生管理制度等多项管理制度,规范了员工的操作规范和意识行为。

### (三) 创建了独具匠心的微笑服务品牌

微笑服务是安徽高速公路行业多年来服务实践的高度总结和升华,对提升行业竞争力、展现魅力安徽起着重要作用。迄今为止,安徽高速公路为推进微笑服务的常态化已经建立了详细规范的微笑服务培训体系,并且完成了《高速公路微笑服务文化理论及相关系统建设研究》项目的验收。各收费站在此基础上也不断地创新微笑服务新举措。合巢芜高速公路采用“找问题,做比较,练规范”的培训方法,提升微笑服务质量;合六叶高速公路通过管理人员现场点评、监控人员跟班点评、定期回放录像“挑刺”点评、交班后员工互动点评,时刻提醒员工注重服务;六潜高速公路自创“12348”情景训练法,严格规范文明温馨用语,不断提升司乘人员满意度;芜宣高速公路加强岗前管理和岗上监督,通过开展“微笑之星”评选,不断树立先进典型,激发全体员工的工作热情;界阜蚌、周六高速公路也深化微笑服务的内涵,通过参观其他优秀单位的经验,广泛征求司乘人员意见来转变思想观念,实现员工心态从“要我服务”向“我要服务”转变,做到微笑更真诚、更亲和、更自信、更温暖。

安徽高速公路行业的微笑服务品牌不仅成为交通行业争相学习的典范,而且对其他各行业也产生了深远影响。中央党校以及全国各地的报刊杂志都对“微笑服务”进行了专题报道,近年来前来参观考察和学习微笑服务的高速公路同行以及公交、邮电、银行、医院等单位多达200批次、8 000多人<sup>[12]</sup>。

### (四) 开展了丰富多彩的文体活动

安徽高速公路行业还重视对员工精神文化生活的建设,通过开展一系列多姿多彩的文体活动和争先创优活动来丰富、充实员工的业余生活,提高员工的服务技能,激发员工的热情,创造浓厚的文化氛围。六潜高速公路开展“学雷锋、送温暖”志愿服务活动,周阜、马芜高速公路举办“快乐志愿行”演讲比赛,六武高速公路举行“立足岗位比贡献,微笑服务争优先”征文比赛,黄祁高速公路举办“感恩祖国”诗歌朗诵会等活动,既丰富了员工的业余生活又提高了员工的文化品位,同时各管理处开展“安全生产月”、“安全质量年”、“微笑之星”、“星级收费员”评选活动,以及“为民服务创先争优”活动,全员业务技能大比武活动,“青年文明号”、“巾帼文明示范岗”、“工人先锋号”等行业创建活动,树立了一批典型示范人物,标榜先进的个人精神、团队精神和行业精神,实现安徽高速公路系统文明程度的普遍提高,营造“学习先进、崇尚先进、赶超先进”的浓郁氛围<sup>[13]</sup>。

## 四、安徽高速公路文化提升对策

### (一) 全面融合地域特色,增强文化渗透力

安徽在其数千年的发展过程中形成了丰富多彩的地域文化,如黄山的徽文化和迎客松精神,安庆的黄梅戏文化和桐城派思想,亳州的中医药文化和养生文化,宿州的灵璧奇石和埇桥马戏文化,铜陵的青铜文化,池州九华山的佛教文化等等,各种文化争奇斗艳,共同展现安徽的内涵和魅力。安徽高速公路行业在今后的建设中要充分将这些本土文化融合在一起,在路标的指示牌上标示景点,在沿途的电子大屏幕上播放文化纪录片,利用交通广播等方式对当地的名胜古迹进行介绍和宣传,在桥梁和隧道的外观上创新设计,在各个服务区内建立文化长廊,展出

书法、雕刻等艺术作品,让全国各地的司乘人员都能领略到当地文化的风采,让高速公路成为文化传播的载体。

## (二) 拓宽微笑服务领域,强化品牌效应

安徽高速公路行业要把“微笑服务”作为核心品牌来抓,不断地完善服务标准体系和培训机制,不断地提高服务质量和水平,以积极向上的热情喜迎八方乘客,做到服务用心、真心、诚心。目前,“微笑服务”主要在收费站和服务区开展,今后安徽高速公路行业要将这一品牌效应扩散和应用到更多的领域,如路政部门、执法部门以及高速公路各管理部门,从基层到高层,从普通员工到管理人员,形成自上而下、由低到高的连锁效应,形成全员参与、全行业参与的乐活氛围,通过评选“微笑之星”,拍摄“微笑服务”宣传片和微电影,让微笑服务之花绽放在大江南北,驰名中外。

## (三) 加大公益文化建设,落实惠民政策

大力加强公益性文化建设,是社会主义精神文明建设的重要基础和条件,是构建和谐社会的必要手段和途径。推进公益性文化建设,对高速公路行业也具有十分重大的战略价值和现实意义。高速公路行业重在一个“公”字,它所秉承的“一心为民,天下为公”的思想也正是公益性的体现。今后安徽高速公路行业要大力弘扬公益精神,体现人文关怀和服务社会大众的理念,积极投身公益文化建设。首先,各高速公路沿途的广告牌要传播正能量,宣扬中国梦、社会主义核心价值观以及安徽省道德规范、安徽省交通安全法规等;其次,要在全省各个高速公路路段广泛设置绿色通道,降低鲜活农产品的运输周期和流通成本,加大农民的经济收益,同时要大力推行高速公路绿色通道检测系统,设立绿通车查验点;第三,要积极做好长假高速公路免收通行费政策的实行,保障车辆顺利通行;第四,要充分发挥高速公路服务区的社会效益,对服务区的商品价格、油价进行严格控制,优化服务区环境,提高服务人员的素质和服务质量。

## (四) 健全综合服务体系,实现服务标准化

安徽高速公路行业在标准化建设方面不断努力

尝试,取得了一系列的成果,构建了质量管理体系、微笑服务体系等。今后,安徽高速公路行业要继续发扬“严谨务实、开拓进取”的精神,完善标准化建设,健全综合服务体系,要从收费、养护和服务区 3 个方面着手,切实促进高速公路行业服务质量和水平的提高。

在高速公路收费站,管理部门对窗口服务人员的着装、手势、语言、姿态、工作时间、便民服务等制定详细的标准,强化考核制度,加强质量保证、服务管理、服务监督、服务投诉等内容的标准化建设,同时对收费人员进行标准化培训,形成一整套的收费服务体系。

在高速公路养护方面,管理部门编制一系列维修计划和工作制度,不断提高机械设备、维修安全管理、交通设施检查、管理考核、区域布局的工作标准;在救援清障方面,要设立服务点和应急救助服务站,开通 24 小时热线服务电话和公路信息服务平台,建立高速公路综合信息系统和信息发布系统,提供实时交通信息和紧急救助的公共服务,同时完善高速公路突发事件应急机制;在高速公路服务区,统一卫生标准、统一设施配置、统一整体布局,对餐厅、超市的食品加工及采购标准建立严格的制度规定,对加油站的服务流程进行规范,同时健全监督机制,切实保证服务区各项工作安全有序开展。

## 五、结语

安徽高速公路文化建设的研究成果为全国整个高速公路行业的文化建设提供了有效的参考和借鉴,也为今后持续推进高速公路文化的创新和发展指明了方向:

第一,要推动高速公路行业文化和地域文化的渗透融合。由于各地的人文环境、地理位置、宗教信仰都存在差异,在进行高速公路景观设计时应加入体现当地自然风光、特色产业、民风民俗的传统文化因子,让现代建筑与古典文化相得益彰,让高速公路成为文化传播的使者。第二,要加快高速公路行业核心价值理念的塑造。在高速公路不断发展的过程中提炼总结出符合行业精神、时代特点的价值观,并通过不断开展精神文明创建活动让高速公路职工产生认同感和归属感,将价值理念内化为精神追求,外化为实际行动。第三,要鼓励高速公路精品文化

品牌的打造。在高速公路的精细养护、合理收费、文明治超的实践中树立一批典型的文化品牌,扩大高速公路文化的影响力,让文化品牌成为展示行业形象的名片。第四,要完善标准化管理体系的构建。规范工程建设、窗口收费、服务区经营的工作步骤和流程,制定质量标准体系、服务标准体系,让管理更加规范化、精细化。

#### 参考文献:

- [1] 胡锦涛. 坚定不移沿着中国特色社会主义道路前进为全面建成小康社会而奋斗[N]. 人民日报,2012-11-08(6).
- [2] 泰勒. 原始文化:神话、哲学、宗教、语言、艺术和习俗发展之研究[M]. 连树声,译. 桂林:广西师范大学出版社,2005.
- [3] 袁彦奎. 基于体验经济的高速公路经营企业企业文化建设研究[D]. 西安:长安大学,2010.
- [4] 王新华. 公路文化[M]. 北京:人民交通出版社,2008.
- [5] 于海燕. 高速公路文化建设探析[J]. 经济师,2011(8):194-195.
- [6] 李斌. 公路文化发展趋势及应对措施[J]. 河南科技,2009(1):10.
- [7] 刘燕,杨尽,段海澎. 徽州文化在黄塔(桃)高速公路隧道洞门景观设计中的运用[J]. 现代隧道技术,2010(1):72-76.
- [8] 佚名. 安徽铜黄生态高速公路即将开通[EB/OL]. (2007-08-13)[2014-07-13]. <http://www.chinahighway.com/new/2007/198434.php>.
- [9] 佚名. 安徽省高速公路控股集团有限公司简介[EB/OL]. (2010-4-27)[2014-07-12] <http://www.anhui-highway.com/everyone/gsgk.aspx>.
- [10] 邓舒仁,石小路. 微笑如斯清香如兰——安徽省高速公路控股集团有限公司开展“微笑服务”的创新实践[J]. 学习时报,2011-10-24.
- [11] 佚名. 安徽省高速公路控股集团有限公司[EB/OL]. (2010-4-27)[2014-08-14]. <http://www.anhui-highway.com/everyone/e7a3f4c6a9874681a87642e50c14d68d/wxfy-detail.aspx>.
- [12] 佚名. 安徽:“微笑服务”让温馨铺满千里高速.[EB/OL]. (2011-03-01)[2014-08-14]. <http://www.chinahighway.com/news/2011/480226.php>.
- [13] 郝建利. 打造高速文化 构建和谐交通[J]. 交通企业管理,2007(2):15-16.

## Analysis of the upgrading strategies of Anhui expressway culture

DING Xian-cun, LI fei

(School of Administration, Anhui University, Hefei 230601, Anhui, China)

**Abstract:** This paper, starting from the connotation and manifestation of Anhui expressway culture, summarized the characteristics of Anhui expressway culture; the integration and distinctive features of Anhui, adherence to ecological concept, advocacy of smiling service and integrated management. Besides, it investigated the molding strategies of Anhui expressway culture, which were the construction of distinctive industry values, formulation of a series of strict and effective rules, the establishment of original smiling service brands and the initiation of colorful recreational activities. The upgrading strategies of Anhui expressway culture was emphatically analyzed in this paper, which were comprehensive integration of local characteristics, the expansion of smiling service field, the construction of public culture and the perfection of comprehensive service system.

**Key words:** Anhui province; expressway; traffic culture; culture construction