# 文明服务示范点创建总结

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-06-29

*xx长运运输集团有限公司高速客运公司成立于XX年8月23日，目前是省内外集约经营高速公路客运班线的最大车公司之一。公司拥有豪华客车129辆，4900余个营运座位，经营xx至宁波地区、绍兴地区、嘉兴地区、台州地区、舟山地区、苏州、合肥等省内外...*

xx长运运输集团有限公司高速客运公司成立于XX年8月23日，目前是省内外集约经营高速公路客运班线的最大车公司之一。公司拥有豪华客车129辆，4900余个营运座位，经营xx至宁波地区、绍兴地区、嘉兴地区、台州地区、舟山地区、苏州、合肥等省内外共30条高速、快客、结点线路。公司现有职工280人，拥有一支由全国劳模、xx市安全行车状元、安全行车达260万公里的文明驾驶员李学光等明星员工组成的一大批安全好、文明服务好的高素质驾驶员队伍和掌握高科技管理手段、乐于奉献的高素质管理人员队伍，公司自成立以来，多次被评为xx市“安全生产工作先进单位”，XX年被评为“xx市模范集体”。

在旅客运输经营中，高速客运公司始终坚持以人为本的科学发展观，坚持“两手抓，两手都要硬”的发展思路和“不断满足顾客需求”的服务理念，确保精神文明建设和物质文明建设同步发展，齐头并进。为此，几年来公司通过开展集约规范化管理，文明温馨化经营，实现了快速规模化发展，达到了“车辆高档次、管理高科技、服务高品位、人员高素质”的“四高”要求，成为xx交通文明服务的一个流动“窗口”。高速客运公司抓好文明服务建设主要体现在以下方面：

一、以“文明服务第

一、旅客满意至上”为服务宗旨，抓好员工队伍文明服务素质建设。

道路旅客运输属服务性行业，必须加强服务职业道德建设，以“文明服务第

一、旅客满意至上”为服务宗旨，坚持文明经营、优质服务。为此，高速客运公司把创文明单位建设作为工作的重中之重来抓，并始终把提高员工的文明经营素质作为创建文明服务单位的一个根本抓手。

——搞好名师带高徒工作。公司将建司以来文明服务素质好的驾驶员视作公司的宝贵财富，并充分利用这些财富，请他们做好“传、帮、带”工作。在平时的安全活动和服务培训中，公司经常要求他们在会上现身说法、传经送宝，把他们宝贵的创优经验与广大驾驶员共享；在此基础上，公司实行指导员制度，要求150万安全公里以上的文明驾驶员“一帮一”，与新招入的驾驶员结成对子，帮助、辅导新来的年轻驾驶员，通过“传、帮、带、教”，提高全员的文明经营和安全生产素质。

——积极举办各类提高服务质量的培训。XX年上半年，公司共分24期对员工进行文明经营、安全生产知识培训，内容涵盖文明礼仪知识、服务质量管理、道路交通安全法等知识；下半年，公司再次组织全体员工参加集团公司组织的全员培训，员工们认真听取了企业理念、荣辱观、敬业精神、礼仪服务、安全生产知识等讲座，并与具体服务工作相结合，使公司形成了“讲学习、求上进、促工作”的良好经营氛围，员工的职业修养和职业情感得到了升华，为企业的文明经营打下了思想基础。

——积极开展以提高文明服务水平为主题的各类活动。公司在每一个工作年度内，都能充分利用竞赛活动载体，掀起文明和安全生产的高潮。公司大力开展“党员示范岗”、“党员责任岗”等一系列创优活动，使员工在文明经营中有学习榜样；公司在各假日运输期间均开展主题为“共创文明和谐高速、确保假日运输安全”之类的劳动竞赛活动，保证让“长假”期间的旅客都能安全、及时地到达目的地；每年6月份围绕“安全生产月”的主题与车辆厂家携手开展青年杯“共创和谐、确保平安”百日文明行车竞赛活动，做到以月促年，搞好文明经营；公司还分别与苏州公司、舟山公司联合开展共创“苏杭平安文明线”、“杭-舟文明线”竞赛活动，做到以线带面，争创平安、文明之旅，达到了展示运输行业文明经营新貌的目的。

通过各种方式的员工队伍素质建设，我公司员工面貌焕然一新，目前已经拥有企业明星员工4名，服务示范岗2个，驾驶员队伍中文明、安全驾驶200万公里以上的有8名；文明、安全驾驶150-200万公里以上的有17名；文明、安全驾驶100-150万公里以上的有44名，“杭-舟文明线”被评为省文明班线，驾驶员群体文明、安全素质名列浙江省前茅。

二、以“打造道路运输第一品牌”为目标，全力为广大旅客提供文明、满意的服务。

XX年以来，高速客运公司根据企业“打造道路运输第一品牌”的战略实施要求，围绕“打造生活品质之城”的指导思想，把为广大旅客提供一个安全、快捷、舒适、温馨的旅途环境作为实施企业品牌建设的切入点，全力为广大旅客提供文明、满意的服务。

——搞好假日运输工作和公益运输服务，争做文明建设的排头兵。在今年的春运、端午节运输、五一运输工作中，公司员工与车站携手，放弃休息，科学加班，保证运输，以自己的牺牲精神，做到确保节日无滞留旅客。特别是在春节的抗暴雪支援运输、五月的支援地震灾区赈灾运输和迎奥运火炬传递保障运输中，公司的文明服务得到了社会各部门的赞誉。

——不断优化运力。公司进一步加快车辆更新换代步，不断提升车辆新度系数，提高旅途服务的满意度。XX年7月下旬，公司根据集团公司的创建文明单位建设的总体部署，投入数千万元，购买17辆更为高档、更加豪华的青年、安凯班车，于8月份起，对苏州、沈家门、临海等骨干班线的车辆进行更新换代，随着车辆更新步伐的加快，公司在文明、优质服务中的硬件亮点更加突出，使客运服务的文明卫生状况、服务环境美化程度有一个更新的提高。

——营造绿色车厢文化，打造最清洁城际高速大巴。公司在文明经营中十分重视车厢文化建设，致力将每一辆客车都打造成流动的旅客之家、文明卫生的温馨港湾。公司在每一辆车上都挂置绿色植物，以营造绿色文明；在车厢明显位置张贴禁烟标志、文明提示语；大部分车辆都已经配有卫生间，方便旅客途中的服务需求。骨干运输班线车辆更新换代后，公司各职能部门迅速根据新车的环境、服务特色情况，新增了一些温馨服务提示设施，在车辆明显位置处设置，为旅客提供服务信息。公司的全部营运车辆车身做到每天冲洗一次，车内每天清洁若干次，随脏随洗，班车座位头套每两天更换清洗、窗帘随脏随换，尤其是“上三线”椒江、路桥、黄岩班线车辆实行星期制头套，做到了每天更换，确保车辆整洁卫生，公司还做到定期对营运车辆进行消毒。

——严格履行“服务承诺”。公司自公开向社会推出以“首问负责，百问不厌；首帮负责，一帮到底”为主要内容的十大服务承诺后，认真做到诚信服务，言出必行。凡是车辆抛锚30分钟以上（不可抗力除外），公司赔偿旅客50%票价；遇到因调整运输工具而降低车辆档次的，公司主动向旅客退还车票差价；提高车辆档次则不加收票款。对待旅客的投诉，公司认真做到事事有回音、件件有落实，凡是旅客的意见对工作有促进作用的，还给予旅客一定的奖励。公司近几年来没有发生有责旅客投诉和媒体曝光事件，在历次上级部门的考核中，旅客满意率在99%以上。

三、健全文明服务管理，努力塑造严格、规范、科学、有效的企业管理机制

向管理要绩效，是我们实施文明单位建设工作的一项基本思路。在文明服务单位创建中，我们针对创优服务的各环节，修改和完善了文明服务考核标准、车辆机务安全考核标准、员工学习管理办法等各项规章制度，在制度建设上注重人性化、量化和易操作性，努力塑造严格、规范、科学、有效的企业管理机制，并努力使各项考核工作落到实处。公司在全面导入iso9001：XX服务质量管理体系的同时，围绕贯标工作，深化文明建设的各项管理。

——强化文明建设的目标管理。公司与全体在服务一线的员工签订《优质服务目标责任书》、《安全生产目标责任书》、《参加行风评议活动工作责任书》，加强文明建设的目标管理，并结合《岗位工作考核办法》，使员工切实做到规范着装，仪容端庄，服装清洁整齐，挂工号牌上岗，按规定站姿，以行注目礼迎接旅客上车；在服务语言使用中坚持说普通话和“十字”文明用语；在行车前、途中、到站后的车辆环境卫生工作中，严格按照驾驶员文明作业指导书的规定进行规范操作，确保车辆的服务和车容车貌符合文明建设工作要求。公司实行员工的收入与岗位考核挂钩，提高员工的创建积极性、主动性和责任性。

——深化高科技产品的投入和运用。在公司经营的129辆营运车辆上全部运用gps、车辆监控等现代化科技设施，拓展对文明经营管理的视野，使创建文明单位活动在安全行车、文明服务上时刻处于受控状态，实现了对文明生产的监督管理工作全方位、全过程。

——加强对文明建设的现场管理。文明创建领导小组和服务质量管理人员经常性地开展跟车考核，实地了解文明经营工作的现状，并通过和旅客面对面地征询意见和建议，取得了提高和改进服务工作方面的第一手资料，同时还开展文明共创单位间的相互检查、工作交流、取长补短、共同提高等活动，使文明建设工作丰富多彩，充满生机活力。文明服务单位的建设，使我公司驾驶员队伍中好人好事蔚然成风，XX年公司接到了大量的旅客表扬电话，表扬驾驶员拾金不昧、助人为乐。据不完全统计，当年好人好事共约550余件，其中拾金不昧的好人好事有：拾到手机88只、笔记本电脑9台，摄像机1台、中华香烟4条、现金89000多元、欠条及有价证券等，累计总值128万。这些好人好事的涌现，充分体现出员工的高尚情操和优秀的人格魅力,也是公司长期不懈紧抓精神文明建设的成果。我公司在今后的企业文明建设中将继续沿着以“四高”为要求的建司宗旨，通过内抓管理、外树形象，全心全意为旅客提供文明、温馨的客运服务环境，努力为xx市打造“生活品质之城”立新功，为迎接胜利召开创造良好的社会环境而努力奋斗。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找