

积极组织 努力工作

把文明创建活动不断引向深入

——全省道路客运文明创建活动 2010 年度总结

2010 年是全省道路客运开展创建“文明客运站”活动的第四年，也是开展创建“诚信客运企业”、争创“安全优质服务星级班车”活动的第三年。在这一年中，我们根据行管、协会领导指示精神，积极贯彻和落实有关工作方案，主动同各地区运管部门、行业协会、参创单位实行业务连锁，信息沟通，并在各地区有关领导和同志们的大力支持和配合下，经过不断努力工作，实现了全省道路客运文明创建活动的健康发展，提高了行业总体服务水平。下面，就将本年度的整个创建活动作以总结：

一、基本情况

年初，我们就根据协会领导指示，会同行管有关部门、协会相关部门，对活动方案进行完善和修改，并几经易稿，在一季度末，出台了《关于修增全省客运行业文明创建活动考核项目的通知》，并即时下发到会员单位，并在年初的几次全省性相关会议上，进行了具体部署，从而对创建活动在总体安排上有了一个明确的意见，也使得各会员单位在参创过程中有所遵循。

根据协会领导的安排，我们在上半年进行了一次较大范围的巡访活动，走访了全省绝大多数的会员单位，并在巡访中，同各级行管部门、行业协会的相关领导同志频频接触、共商文明创建活动中的具体问题，督促他们在日常组织、定向培养等诸方面再行努力，推动行业文明创建活动的健康开展，并使之不断地走向

深入。

在整个年度中，我们也通过《吉林道路运输》杂志适时报道了各地各会员单位的创建活动信息，开辟了“创建活动”、“企业之声”、“安全管理”、“站务活动”等栏目，及时刊载了有关来稿、反映了全省道路客运行业创建活动的具体情况，对活动的健康发展并不断地深入，起到了一定的促进作用。

在参与全省道路客运站政策调研中，我们也有意识地对还没有进入先进行列的一些客运站进行了有关项目的调查，取得了大量的第一手资料，这对今后如何进一步开展“文明客运站”创建活动，也积累了一定的经验，也获得了一些相关启示。

在去年年终及今年年初，我们根据协会领导指示，集中了近一个月的时间，将各地推荐的 37 个“文明客运站”、24 家“诚信企业”预选单位，进行了暗访或明查，同时调阅省保障金办公室、省 GPS 监控中心、重点客运站的相关信息数据，梳理了整个申报名单，结合暗访或明查结果，最后草拟了一个初评名单，上报给协会领导，以备会长办公会、局长办公会平衡、确定。

创建“星级客运班车”活动中，我们仍然采取了以企业自我约束为主，基层协会监督为辅，并调阅客运站进站资料、安全、行车资料，我们委派专人，及时同相关部门沟通信息，并做好有关登记，对严重违反行业管理规定、出现安全问题的客运班车，在年度考核中坚决地摘牌，以保证“星级客运班车”质量。

总之，一年来的创建活动过程，是一个调查研究的过程，也是对行业文明建设程度的检验过程，同时也是促进企业经营、服务水平不断提高的过程，更是对我们自身工作水平和工作效果的检验过程。一年来，经历有之，经验有之，成绩有之，问题也有之，我们将认真总结正反两方面的经验，发扬成绩，纠正错误，以利再战。

二、文明创建活动已经形成长效机制、并成为各级行业协会的重点工作之一

纵观全省道路客运行业文明创建活动，可以说是正在不断地走向深入，整个创建活动机制日臻成熟，并赢得了越来越多的会员单位的参与。取得了各级运管、行业协会越来越主动和积极地支持与配合。

我们欣喜地看到，绝大多数过去受表彰单位，都在不断地加大建设投入，努力开展创造性的工作，在提高创建活动水平上下了很大功夫。并有越来越多的会员单位积极参创，力争上游，要求申报，表示出了努力争创、赢得荣誉的热情，并在工作中体现出活动的作用。

1. 争做“安全优质服务诚信客运企业”、创建“安全优质服务星级客运班车”活动已初步形成长效机制。

长春公路客运集团，作为全省最大的公路客运企业，在创建活动中，每年都有新举措，为全省同行所瞩目。在 2010 年，集团公司重新调整了领导机构，结合本企业的实际，特别是按照“安全、优质诚信企业”的要求和考核细则，详细制定了实施方案和《星级客运班车》评比标准及考核细则，拟定了适合自己企业的竞赛活动新目标。他们还专门成立了由生产营运、技术质量和安全管理部门参加的竞赛考评小组，负责创建活动中的具体考核。

该公司还在全省范围内率先学习和推广了“王静工作法”，使创建活动有机地与开展“降低成本、节能降耗”活动相结合，这对全省同行业全面提高安全、优质服务和创造最佳效益，有着十分重要积极影响，起到了“龙头企业”的率先垂范的重要作用。

四平市宏野公路客运有限公司以争创“诚信活动”为载体，坚持以人为本、安全第一的宗旨，全面提升经营服务水平。为使文明创建活动得以深入开展，他们加强领导，创新机制，为“创

建”工作提供了制度保障。与此同时，他们还不断完善了考核机制，制定了比较完善的“客运企业竞赛评比标准”、“客运星级班车评比标准”，使创建活动有目标，执行制度有依据。与此相适应，该公司还建立了企业文化保障机制，开展了“创建学习型企业，争做知识性员工”活动，并教育职工“创满意服务，从我做起”，为创建工作提供了智力保证。

通化长途客运有限公司为巩固创建成果，进一步细化了创建活动的各项工作任务，明确了指导思想，确立了竞赛目标，建立健全了各项规章制度、应急预案和原始资料，使创建活动形成了规范化、制度化、常态化。在 2010 年工作中，他们精心组织，周密安排，不断加强企业的各项管理工作，提高全体员工的整体素质。通过强化管理，开展各项有益活动，提高员工工资水平，营造了安全、诚信、和谐的企业氛围，取得了良好的成绩。

九台市公路客运有限公司以市场为导向，以旅客满意为重点，努力打造服务品牌，积极推行标准化管理体系，促进公司管理规范化、科学化，在基础设施建设、开辟新线路上努力经营，为旅客创造了舒适、温馨、方便的乘车环境，赢得了社会的广泛承认。该公司领导以其“公平、公正”原则为特征的人格魅力塑造企业之魂，在公司经营管理上积极贯彻民主管理，并注重培养员工的综合素质，从而带出了一个积极向上，能打硬仗的职工队伍，使得各项工作每年都有新起色，一年一个新台阶。该公司的 GPS 监控管理认真严格，被省局监控中心所首肯。

大安市鹤原公路客运有限公司，是在全省道路客运行业文明创建活动中涌现出的一颗民营企业新星。该公司坚持党的领导、坚持开展社会主义精神文明建设，坚持董事会集体领导，借助创建“诚信客运企业”活动这一平台，开展了一系列创造性工作，突出体现“爱心、阳光”客运品牌创建，收到了旅客满意，股东、

员工满意，经营者满意和社会认可的效果，并在创建活动中取得突出成绩。

该公司在创建活动中，“用诚信占领市场，赢取主动；用服务提升品位，以人为本；用管理促进服务，机制创新；用完善奖惩机制，约束行为。”从而促进了企业管理水平的不断提高，并取得明显经营成果：公司自 2005 年改制以来，企业经济效益平均每年以 36.7% 的幅度提升。2005 年改制时，企业固定资产 923 万元，2010 年企业固定资产总额达到 2100 万元；2005 年客运量 470.231 人，客运周转量 1730 千公里，2010 年分别实现 931.848 人和 3200 千公里；企业营业总收入由 2005 年的 574 万元猛增到 2010 年的 1100 万元；2005 年企业年实现利税 15 万元，2010 年公司年实现利税 100 万元；员工个人月平均收入也由 2005 年 500 元增加到 2010 年的 1,500 元。他们的成功经验也是值得在全省同行业中小型企业，特别是民营企业中推广的。

柳河公路运输工程总公司把公司化经营机制引入企业管理，摒弃了以包代管的局面，安全和文明并重，服务与管理并举，以文明带动安全，以安全保证效益，提出了“安全第一”、“人人都是安全员，月月都是安全月”的口号，把安全工作落到了实处。他们开辟了“安全生产大讲堂”，聘请北京知名专家讲课，对全体司乘人员、站务人员进行培训，并严格执行“不合格者不上岗”认认真真创文明，实实在在抓经营，使公司在经营和服务水平方面都上了一个新的台阶。该公司在新的一年里，将充分利用经努力赢得的地方政府给予的“零条件”土地使用政策，用房地产开发收益解决新站舍建设资金，在场站建设方面闯出了一条新路。这一企业经营管理的势头，令人振奋。

梅河口市万通客运有限责任公司把创建“星级客运班车”、争做“安全优质服务诚信企业”活动作为树立和落实科学发展观

的战略任务来抓，紧扣发展主旋律，夯实安全管理基础，着力打造服务品牌，不断提高整体服务水平，使企业得以保持良好的发展势头。在活动中，他们坚持在“巩固、延伸、辐射、提高”八个字上做文章，积极探索和创新创建工作的新途径、新办法，不断完善和规范创建工作的组织、管理和考评这“三项机制”为推动创建工作深入开展构筑了有力的制度保障体系。

延边东北亚客运集团把打造客运品牌企业，当作自己始终致力的目标，随着城际公交线路平稳运营、农村公交化改造计划实施、公车公营的逐步推行、各分公司经营效益稳步提升，企业整体呈现出向上发展的良好态势。公司综合实力的增强，现已具有道路旅客运输一级企业资质。作为省内较大道路客运民营企业，他们深知“企业的长远发展，不仅需要一支精明的管理团队，更需要一个具有凝聚力的员工团队。”因此，该集团公司，注重开展文明创建活动，并把创建“安全优质服务客运星级班车”活动，贯穿于经营、服务与安全管理的始终，并大力开展企业文化和建设活动，今年7月，为丰富员工业余生活，公司组织员工到郑州宇通公司考察和旅游，寓学于乐，努力做到企业大家庭，利益共分享。

蛟河市公路客运有限公司“巩固站车创建活动成果，全面打造一流客运团队”的经验，农安县公路客运有限公司“深化企业改革，实现一城一站一公司”的经验，都是值得交流和推广的。榆树市客运集团有限公司、德惠市公路客运有限责任公司、吉运集团公司、吉林吉隆客运公司、吉林桦甸客运公司、吉林鑫远客运公司、松原市松运客运有限公司等单位，在过去的一年中，在开展行业文明创建活动中，都取得了较优异的成绩，都在从不同侧面展示了他们努力打造的道路客运企业新形象。

各参创单位在深入开展创建“星级客运班车”活动中，还能

够根据本企业特点，延伸开展了“爱心公交车组”、“机场零接运”、“参赛车形象展示”、“创满意服务，从我做起”等活动，有力地促进了创建活动地深入开展。

2. 创建省级“文明客运站”活动，不断深入。

长春市公路客运总站作为全省道路旅客运输的枢纽站，在努力打造社会窗口形象、全面提高职工素质、不断加强企业内部管理、提高总体经营和服务水平等方面，始终处于全省同行业前列。在 2010 年度创建活动中，他们加强领导，营造活动氛围，“以活动促服务，创建服务品牌；以活动促发展，实现效益最大化；以活动促工作，做好后勤保障。”全面执行省级文明客运站考核标准，在所属三个客运一级站中开展了一系列有关活动，把创建文明客运站的历程，当作站务管理更加规范化的历程，当作锻炼职工队伍、提高企业员工素质的过程。通过这一系列的创造性工作，更加坚定了全体员工努力做好“两个服务”工作的信心和决心，为客运总站的不断发展壮大奠定了坚实基础。

辽源市公路客运总站作为全省同行业的一面旗帜，在 2010 年又获得了第四届“全国精神文明建设先进单位”、“十一五”期间“省精神文明建设先进集体”等荣誉称号，“全国道路运输企业文化建设先进单位”。在行业文明创建活动中，该站领导重视，强化职责，为创建文明站提供了体制保证；强化内部管理和功能，为文明站创建工作提供了软硬件保证；加强安全管理，为文明站创建工作提供了前提保证。在此基础上，他们还在服务岗位上设立“青年安全示范岗”，深入推进“雷锋精神伴我行”服务品牌，细化服务标准化、礼仪化、延伸化的实质内涵，为旅客做好事办实事；开展了“心连心志愿者行动”，成立了志愿者行动领导小组和四个志愿者行动小组，制作了志愿者旗帜、徽章，明确服务对象，细化操作方式，强化管理，量化时间要求按照三统一的活动要求开展活动，在原有“延伸化”服务基础上，系

统化、规范化、制度化的对残疾儿童、空巢老人、困难群众进行帮扶。他们新年前后，站内四个行动小组已经分别到市社会福利院、困难家庭分别开展了帮扶活动；深入开展了企业文化建设工作，组织职工适时开展寓教于乐的文体活动，还在候车大厅设立了企业文化长廊，在开发区新站开辟、设立墙体企业文化，让旅客和经营者更直观、更全面地了解总站，贴近总站。

在 2010 年 9 月末，该站新站舍竣工投入使用，职工队伍一分为二，分兵把口，工作很是艰苦劳累，充分体现了这是一支能打硬仗的队伍。但也因劳动力明显不足，出现了暂时和个别的缺欠，辽源站领导班子对此认识十分清楚，对尽快改正这一不足决心很大，并有信心在较短时间内解决这一问题。

松原市公路客运中心站以创建“省级文明客运站”活动为主线，明确工作思路，坚持“巩固、完善、提高、发展”八字方针，在经营管理上做到计划、落实、检查三到位，全面完成了全年工作任务，并在配套完善基础设施，改善工作条件和环境；改革分配制度，改进服务方式；拓宽服务领域，配套服务功能等方面，都取得了较大成绩。在精神文明建设方面，他们内强素质，以人为本，打造一流兴业团队，创建学习型客运站。并积极采取了“注重细节，管理标准规范；外塑形象，优质服务创建文明窗口；牵挂职工冷暖，凝聚人心；扶贫济困，关爱社会”等措施，促进了文明创建活动的健康开展。在“十二五”规划的开局之年，他们正在继续加强班子建设，带好队伍，唱响“安全运营，优质服务”主旋律，为把松原中心站建设成文明、卫生和人民满意车站而努力奋斗。

白山市公路客运总站，改造后站舍焕然一新、服务设施齐全，并实现了“封闭式管理”。特别是新班子组建以来，该站以“三优、三化”服务为目标，以“旅客至上，服务第一”为服务

宗旨，以一流服务水平奉献社会，并在白山全地区内，率先开展了站务人员政治、业务素质的全面培训，收到良好效果。

该站在创建省级“文明客运站”活动中，把不断提高服务质量当作头等大事来抓，并动员、组织职工献计献策，创造一切可能的条件为旅客提供一个优美、整洁和温馨的候车环境。他们甚至在旅客候车座椅上配备了坐垫，充分体现了人性化服务的真实感情和细心。

在站务经营管理方面，该站认真实行：新上线营运班车信息公开；(对新开通的6条班线的发车时间、始发站、途经站、终到站、车型、定员都进行了提前十天的公示。)对班车发车时间、班车运行里程、票价公开；快件托运收费标准公开；对进站旅客服务标准公开；服务职务公开(全站所有上岗人员全部挂牌服务，牌上附有本人照片、职务和服务号)；违约班车处理公开。”的原则，从而全面提高了总体经营和服务水平。

镇赉县客运站，是白城地区行业协会在2010年度定向培养单位，曾被全国妇联授予“全国三八红旗先进集体”，在本年度中，再次被评为县级精神文明建设“先进单位”、“巾帼文明示范岗”等荣誉称号。该站领导班子高度重视文明客运站创建活动，并把创建文明客运站活动列入总站长远发展规划中，决心切实抓好抓出实效。在地区、县运管部门及行业协会的直接指导下，他们积极采取了“完善基础设施建设，营造优美的候车环境；加强职工培训，提高员工综合素质；抓好制度建设，不断提高管理水平；丰富品牌内涵，为旅客提供优质服务；狠抓安全管理，筑牢安全防线；重视企业文化建设，构建和谐团队。”等创建措施，经过全站上下的共同努力，取得较大幅度的进步，并决心在以后的工作中，更好地发挥窗口效应，勇于创新，追求卓越，不断打造总站崭新形象。

图们市公路客运站、敦化市公路客运站、通化县公路客运站

等，都是在创建活动中新近涌现出的较优秀单位，他们积极参与创建活动，勇于争先，并在不同侧面表现出他们的先进特点，为基层运管部门、行业协会所认可。

榆树市公路客运站、九台市公路客运站、农安县公路客运总站、德惠市公路客运站、榆树市公路客运总站、吉林市客运总站、蛟河市公路客运站、四平市公路客运站、公主岭市公路客运总站、柳河县公路客运站、通化市公路客运站、集安市公路客运站、东丰县公路客运站、白城市公路客运中心站、大安市公路客运站、通榆县公路客运站等，在创建活动中，开展了一系列有创造性的工作，保持和光大了荣誉，限于篇幅，恕不一一列举。

桦甸市公路客运站，新建站舍二期工程尚未结束，故不参加本年度评比，保留荣誉。

还有一些基层协会已推荐，但由于各种原因未能获取“文明客运站”荣誉的单位，他们的工作也是非常努力的，都在不同侧面展现了他们积极参与创建活动、努力提高总体站务管理和服务水平的热情和决心。在这里需要说明的是，他们之所以同“文明客运站”的荣誉失之交臂，主要存在三个带有共性的问题：一是还没有把创建活动在本单位形成长效机制，没有做到检查不检查一个样；二是只有领导层的积极性，而无广大职工全员努力，因此，该单位的职工队伍的精神面貌也很不理想，在具体活动中，也没有做到领导在与不在一个样；三是在打造服务品牌，造就良好企业形象方面，不能坚持经常化，如环境卫生一项，春、夏、秋季的卫生水平都可达标，可一到了冬季，特别是遇到大雪天气，就把这一弱点暴露了出来，这次年终巡访中，我们深有感触，如果我们的客运站都能够把冬季门前清雪搞好，实现卫生水平“每个季节都一样”，我们客运站的风貌，就会更加亮丽。

3. 各级运管部门的全力支持，行业协会的努力工作，是文明

创建活动不断深入发展的保证

在创建活动中，呈现出两个显著特点：一是各地交通局、运管部门已越来越重视和关注行业协会工作，都选派了比较优秀的干部来主持这方面的工作。我们也了解到，各地行业协会工作人员都已配齐，协会工作机制都已正常运转。各地行管部门对行业协会工作的支持力度也越来越大，无论是在协会工作人员的配置上，还是在日常工作的支持上，都倾注了很大热情和给予财力、物力的支持。他们谈问题实事求是，做工作积极诚恳，有力地促进了行业协会各项工作的落实。二是基层协会的工作热情值得赞扬，对活动的指导值得肯定，在同省协会工作联系、信息反馈上，较之过去“提速”了许多。特别是创建活动总结阶段，各级行业协会给予了我们大力的支持和配合，工作实效明显提高。在组织所属会员单位自检工作中，绝大多数的基层协会都能够配合行业主管部门，积极组织会员单位开展活动，按照方案中的时效要求，及时申报。大部分地区组织了地区联检。体现着我们的工作不断深入。另外，各级行业协会的日常工作已经步入正轨，现在是找人有回声、信息有连锁、工作有着落，有的地区协会还组建了自己的“QQ群”用于信息连锁及工作交流，所有这些都是令人所高兴的事。

我们有理由相信，随着创建活动的不断深入，在各级运管部门的大力支持和协助下，我们的工作将会越来越顺利，工作内容辐射面也会越来越得到拓展；各级行业协会组织也会越来越健全，工作会越来越主动和有条理。文明创建活动必将不断深入，行业整体素质一定会得到很大提升。

三、存在问题及对策

存在问题

1. 我们的工作还存在深入不够、调查不细、巡访不经常的

问题。

2. 个别基层协会对创建活动的指导缺乏实际性，对省协会相关工作指导意见执行迟缓，缺乏日常活动指导，缺少对文明单位的培育过程，不做细致的检查就盲目申报，这种不负责任的态度，直接影响到创建活动的严肃性，也直接影响到省运输协会相关部门正常工作时序，影响创建活动质量。

3. 在考核“诚信企业”中，我们发现两个带有倾向性的问题，一是GPS监控设备监管不严，利用不力。特别是一些较大型企业，班车严重超速，得不到制止，甚至有个别班车移动或关闭监控设备躲避监控，这是很令人担忧的问题；二是一些公司，工作很到位，效果也不错，但积累基础资料方面不够，即便是在总结材料中也体现不出他们的工作业绩。

4. 缺乏对“星级客运班车”的动态考核。日常监管机制还没有真正地全面地建立起来，虽有些地区行业协会做得较好，也需加以完善。

5. 创建省级“文明客运站”活动，还存在动机与效果、形式与内容的统一问题，一定的舆论宣传和表现形式还是必要的，没有浓重的创建氛围，调动不了站务人员的工作积极性，没有经常性的督导，员工积极性也不会持久，开展创建活动的长效机制也不会真正的建立起来。

与此相适应，我们要积极倡导客运站形象工程建设。作为窗口单位，理应是一个文明的地方，但我们看到，个别站在外观形象建设上，令人很不乐观，包括站舍装饰、日常卫生水平的保持仍然存在检查不检查不一样、明查和暗访不一样、领导在与不在不一样、季节之间工作意识和态度不一样的现象。

工作对策

1. 在新的年度中，我们要利用一切可以利用的时间，深入

下去，适时进行暗访或明查，并走访全部会员单位，以消除创建活动死角，同基层协会一起，及时发现问题，及时解决问题。从而努力为会员服务，促进创建活动的深入开展。

2. 进一步同基层协会建立业务连锁、信息沟通，并通过电子信箱、QQ网群、电话以及互访等形式进行经常性的工作交流，建立起一个信息畅通、反应灵敏、及时可靠的工作系统。并努力帮助基层协会及时督导所辖区域的创建活动，在适当时候，要组织基层协会同志参加省内相关联检活动，以利工作经验交流，相互促进提高。

建议开展竞赛活动组织工作考核评比，每年对地区协会在组织、督导辖区创建活动的表现与效果进行考核，表现优异的单位和个人要给予表彰和奖励，此举将是促进各级行业协会尽快组织健全、工作迅速开展起来的一项必要的措施。

3. 在《吉林道路运输》杂志中，增添相关栏目，通报GPS系统的使用和监管情况，必要时，可通过书面通报形式发文督促相关单位或客运班车，以减少超速、超员，移动、关闭监控设备等不良行为，以保证安全行车，最大限度地减少事故；

抽调相关人员制定客运企业基础资料指导目录，以提高整体经营和创建活动水平，使创建“诚信企业”活动，要求更明确，操作更具体。

4. 推荐辽源道路运输协会全面开展创建“客运星级班车”的经验，通过公示“参赛班车”，求得社会监督，扩大创建活动的社会影响力，促进行业整体服务水平的提高，提升道路客运企业的竞争力。

5. 各参创单位要提高认识。在创建活动中，要把成绩和荣誉结合起来，要练真功，求实效，避免突击迎检，检后恢复常态。向上级推荐时，基层协会要严格执行标准，切不可敷衍了事，凭

印象、凭感觉甚至凭感情，使得我们的活动丧失严肃性。

6. 创建过程是培育过程。今年仍要求各地区年初要有培育计划，避免全年自然成长，年末盲目上报，最后突击验收。

今年，我们将要通过侧重整肃站舍形象、提高总体卫生水准，抓好客运站的文明建设。近年来，省内二级以上客运站通过重建或改造，站舍硬件基本达标，如何在软件上提高客运站的社会形象，我们要共同下一番功夫，要通过日常督导，经常巡查，严格考核，把那些日常工作松懈、不注重形象建设、服务质量下滑，不达标的客运站坚决摘牌，从而保持文明客运站的高标准，不断将创建活动引向深入。

新的一年已开始。我们将在交通、运管部门的指导下，在协会领导的直接指领导下，在各基层协会大力支持和帮助下，一如既往地积极深入调查研究，努力开拓创造性工作，不断将行业文明创建活动引向深入，促进行业两个文明的不断提高。

吉林省运输协会宣传部

二〇一一年一月