

最新客运专线旅客服务的目标 客运企业 年度工作计划(实用10篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

客运专线旅客服务的目标篇一

一、加强员工思想政治教育，组织员工认真学习党的十大会议精神，进一步提高员工队伍的政治素质，增强员工爱岗敬业精神。

二、积极创建市级“青年文明号”，推动“青年文明号”活动健康发展，提高文明服务水平，履行优质服务承诺。

三、抓好客运服务质量管理，认真推行道路旅客运输“三优”、“三化”规范，树立超大品牌和服务行业新风，规范服务行为。抓好员工岗位知识培训和业务教育学习，提高员工的服务水准，为广大旅客和进站车业主提供优质服务，确保无重大服务质量投诉事件。

四、进一步完善本单位产业单元细分、绩效考核、成本考核的有关方案、办法，使之可操作性更强，更符合企业的健康发展，并严格执行。

五、抓好生产经营管理，守法经营，提高企业信誉。认真抓好公营车的收入和成本控制，完善乘务员地勤服务管理工作；加强产值承包车辆的管理，提高产值承包金。拓展和开发分公司的其他业务，增加创收渠道和市场占有份额。

六、全力以赴抓好20__年春运的安全生产工作，做好客源组织和运输组织工作和安全管理工作，力争明年春运营收比20__年有所增加，事故指标比20__年春运降低。

七、抓好乡镇站建设和开发，争取发展新的农村客运班线或城乡公交线路，多开拓渠道增加乡镇站的经营收入。

八、认真协调和解决因站搬迁带来的班线客车经营矛盾和不稳定因素；争取运管部门的支持，全力搞好客运站外围管理，杜绝客车在站外和城区禁止上客路段拉客、揽客、上客的违规经营行为；加强稽查力度和安全监控点的管理工作，杜绝票款流失，力争多创效益。

九、抓好20__年“清明”、“五一”、“中秋”、“十一”等节假日的运输增收工作和安全生产管理工作，采取有效措施提高公营车的实载率和周转率，增加客运站售票收入和公营车的运输收入。

十、抓好安全生产管理工作。把公司的安全管理指标分解到各科室、班组及各岗位人员，逐级签订责任状，明确安全责任；贯彻执行国务院和上级管理部门颁发的有关安全管理的文件精神，完善各项安全管理制度，落实安全防范措施和安全“一岗双责”制；每月定期组织召开2次以上的司乘人员安全学习例会，努力提高司乘人员的安全意识；落实好“三盯、三防”安全管理制度和客运站安全管理规范，认真落实“三不进站”、“六不出站”制度；认真开展安全隐患排查和整治工作，杜绝和预防事故的发生；加强车辆保险统筹工作。

十一、抓好治安综合治理工作，积极开展专项整治，采取有力措施，落实好人员，明确责任，做好防火、防盗、防爆工作；经常开展内部安全检查，消除各种事故隐患。

十二、抓好20__年公司 and 客运站的质量信誉考核工作，确保分公司和客运站信誉考核合格；抓公司20__年安全生产评估工

作，确保公司安全生产管理工作达到良好水平。

十三、严格财务审核制度，切实做好增收节支工作，落实水电管理制度，管好公务用车和办公费用开支，控制成本费用开支，杜绝贪污浪费现象。提前做好财务会计核算的改变工作，积极应对国家税收“营改增”改革制度。

十四、强化员工劳动纪律管理，加强劳动纪律检查，继续执行和完善指纹考勤制度。

十五、搞好廉政建设，杜绝员工利用工作之便“吃、拿、卡、要”等违纪现象发生，抓好辖区内的计划生育管理。

十六、积极开展各种有益于员工身心健康的文体体育活动，提高员工的身体素质。

客运专线旅客服务的目标篇二

一、20__年度党建工作思路：

深入贯彻党的xx大以来历次全会精神，以“创先争优”活动和“创建学习型党组织”活动为载体，加强基层党组织建设，从健全基本组织、建强基本队伍、开展基本活动、完善基本制度、落实基本保障入手，全面落实长运公司各项工作部署，把党建工作融入到企业稳定发展和生产经营这一中心工作之中，围绕中心、服务大局，扎根基层，创新发展，深入开展“为民服务创先争优”活动，持续推进“四好”领导班子创建，着力加强干部和职工队伍建设，不断提升党建工作科学化水平，团结和带领全体党员克难攻坚，努力奋斗，以确保年度各项目标任务的全面实现。

在具体的党建工作中必须始终坚持以下要求和原则：

坚持“一个理念”：坚持科学发展，创一流品牌，圆满完成

年度任务。处理好“二个关系”：党建工作与中心工作的关系；发展与稳定的关系。树立“三个意识”：危机意识；责任意识；群众意识。

把握“四个原则”：安全稳定；统筹兼顾；创新发展；扎根基层。

二、20__年度党建工作计划：

为更好推动客运公司两个文明建设，积极推进支部党建工作更加扎实有效地开展，促进各项工作再上新台阶，根据上级党委的有关要求，结合客运一公司实际，特制订《客运公司党支部20__年度党建工作计划》，具体如下：

(一)指导思想：

认真贯彻落实党的xx届五中、六中全会和长运公司党委党建工作精神，坚持科学发展观，切实搞好支部党建工作，充分发挥在经济发展中党组织的战斗堡垒作用和广大党员的先锋模范作用，确实加强班子建设和干部队伍建设，为长运公司发展和进步提供强有力的思想保证和组织保证。

(二)工作目标：

通过各项创先争优活动，进一步提高服务质量、提升服务水平、打造服务品牌，具体工作目标如下：

一是继续深入开展“竹乡先锋”创先争优活动；

二是支部争创“先进党支部”；

三是所属安杭快客班组进一步巩固和深化“工人先锋号”创建成果；

四是所属公营班线争创“省级文明示范班线”；

五是所属公营快客争创“浙江快客文明示范班车”；

六是所属公营城际公交继续深入开展“车厢文化创建”。

(三) 具体工作：

一是加强党支部自身建设和党员建设工作。

紧紧围绕“强组织、增活力，创先争优迎”这一主题，着力寻找和解决党组织和党员建设方面所存在的薄弱环节，着力完善制度建设，坚持“五个一”标准，以促进企业发展和职工满意作为检验各项工作和活动成效的标准，坚持深入生产一线、联系实际，切实报各项工作和任务落到实处。

加强组织发展工作，认真贯彻“坚持标准，保证质量，改善结构，慎重发展”的方针，重视和加强入党积极分子队伍的培养教育，建设一支数量相对充足、素质较高的积极分子队伍。根据积极分子的不同情况与要求，有针对性地进行教育和培养。

二是加强班子建设和干部队伍建设。

抓住加强党内民主建设这个重点，积极探索改进作风、扩大民主、维权保障和党工共建新途径，更好的发挥思想政治工作优势和群众工作优势，扎实抓好干部队伍能力和作风建设，从抓关键、抓制度、抓典型、抓机制入手，着力解决干部队伍和党员中所表现出来的各种问题，深入开展作风纪律整顿，切实增强广大党员和干部的危机意识、责任意识和争先意识，及时组织管理以上人员参加长运公司组织的各类学习和培训活动，进一步提升工作能力，不断改进工作作风，有效推进管理优化，努力促进干部和党员素质的提高和工作责任心的增强，从而形成肯干事、能干事、干成事、不出事的良好作风，为企业改革发展稳定保驾护航。

三是认真做好日常党建工作。

严格加强党员的日常教育与管理工工作，认真执行“三会一课”制度，积极新党员的发展工作，以实际行动迎接党的胜利召开。

四是进一步开展扶贫帮困走访和送温暖活动。

关心职工生活，做好职工节日慰问和“1+1”互助基金会工作，落实帮困政策，积极开展送温暖活动，及时解决员工思想问题和生活困难，为职工办好事，办实事。

五是积极开展文明创优活动。

第一，坚持“思想建设、组织建设和作风建设有机结合”的党建工作思路，切实加强支部建设、强化党建工作的力度，紧紧围绕长运公司中心工作积极开展党建工作，努力争创“先进党支部”。

第二，以提升企业形象、提高职工素质、改善服务质量，着力营造学先进、赶先进、争先进的良好氛围为抓手，按照“练一流素质、建一流队伍、创一流业绩、树一流形象”的总体要求，在公营杭州快客、湖州快客等班线中，从“服务质量、安全行车、机务成本、车容车貌”等方面考核入手，开展“省级文明示范班线”、“浙江快客文明示范班车”争创活动，认真对照相关争创标准和要求，来进一步规范公营班线的经营行为和服务水平，力争有更多的班线入选“省级文明示范班线”、更多的班车入选“浙江快客文明示范班车”。

第三，继续秉持安杭快客班组“工人先锋号”创优工作“严、细、实”的工作作风，以更加求真务实的精神、更加科学灵活的工作方式，进一步推进班组创优工作的规范化、标准化、制度化和科学化建设，进一步加强创优工作力度，持之以恒

地抓好班组管理与创优工作，努力做到在满足旅客服务多元化需求、建立创优工作长效机制上有新举措；在拓展创优工作内容、提高创优工作质量、扩大创优工作影响上有新突破。

第四，在湖州市运管处提出的“建设车厢文化”概念的基础上，从“提高服务质量、加强车厢环境建设、保障安全行车、建立监督示范机制”等方面入手，把充满人性化的、具有高雅情趣与品味的车厢文化建设，作为打造企业品牌、提升服务质量的重要手段来抓实、抓好。

客运专线旅客服务的目标篇三

地方政府运管部门应该充分发挥自身的服务作用，不能做客运企业转型发展的“绊脚石”，而要做客运企业转型的“垫脚石”。为客运企业排忧解难，全力协助，提高服务效率。

首先，运管部门要鼓励引导客运企业“大改小”转型，尽快审批线路。在《交通强国战略》的指导下，加强地方客运交通运输力。关注客运车辆使用状态，按照一定比例加大9-19座车辆配置，帮助客运企业提高运营效益。

其次，政府部门要帮助客运企业解决融资难的问题。本来就经营困难的客运企业，受疫情影响现金流直接断掉，而每天人员成本、车辆成本、场站成本不断发生。客运企业面临巨大的经济压力，很多客运企业对转型发展也无能为力。此时，政府可以出面帮助企业解决融资问题。

时代变化万千，不确定性时时发生。面对发展，是选择一成不变还是打破僵局，是选择放弃挣扎还是好好活下去。对于道路企业而言，只有改变，才能发展。

定制客运平台提供商

联系人

罗俊

客运专线旅客服务的目标篇四

上半年已经过去了，迎来了下半年，为了更好的完成工作，为此为下半年作一工作总结，本文是关于客运部下半年工作计划，仅供大家阅读参考。

以党的xx届三中全会精神为指针，坚决贯彻落实公司的指导精神，牢固树立稳定发展的观念，紧紧围绕公司整体发展的中心工作思路，结合客运部工作的具体情况，不断强化职能，扎实进取，坚持不懈地抓好职工队伍的建设，调动一切积因素，与时俱进、开拓进取、群策群力全面完成下半年各项工作任务和目标。

工作措施：

一、加强政治理论学习，全面提高职工的政治素养。充分利用职工大会，党员大会等各种形式，组织职工认真深入学习贯彻党的xx届三中全会精神，贯彻执行公司的指示精神，教育职工从思想上、政治上、行动上与公司保持高度一致，紧紧团结在公司党委周围，围绕客运部中心工作，不断强化职能，扎实进取，切实为乘客营造一个文明、舒适的乘车环境，为公司的稳定发展营造一个良好的氛围。

二、继续把安全工作作为客运工作的重中之重来抓，按照以人为本的安全管理理念，利用各式形式定期组织职工学习《道路交通安全法》和上级有关部门制定的各项安全管理措施和规章制度，不断提高职工的安全意识和遵章守法的自觉性，不断强化特殊天气条件下的车辆安全管理，严格要求驾驶员按照安全操作规程驾驶车辆，继续加强安全奖惩制度的落实，通过召开安全例会，加大车辆监测力度等，做到安全工作警钟长鸣，长抓不懈，真正做到从源头上杜绝安全事故

的发生。

三、抓好降本增效，完成各项经营指标。客运部作为公司主体成本特别单位，只有加强各项管理制度的落实，抓好降本增效工作，才能适应公司稳定发展的需要。按照公司的有关规定，结合客运部实际情况，力争把燃料费用控制在去年的指标以内，力争材料费用维持在去年的水平略有下降。同时积极参加公司外部市场开拓工作，争取发现机遇实现突破，为公司发展尽到自己的义务和责任。

四、继续做好党员队伍的教育培训工作，加强党组织建设、完善组织生活和发挥党员的模范带头作用，经常听取职工群众的意见和建议，对职工群众反映的突出问题，采取有效的措施，切实加以解决。凡需要职工了解的问题，利用不同形式及时向职工群众公开。按时完成公司安排的各项工作任务，确保本部门无违法违纪现象，党员无一人受到党纪处分。

在2019年的工作中，客运部全体职工将一如既往地团结在公司党委周围，在公司的正确领导下，紧紧围绕公司稳定发展大局，充分做好安全运输工作，真正做到安全生产，优质服务，力争使客运部各项工作再上新台阶，为公司新的发展做出贡献。

客运专线旅客服务的目标篇五

工作措施：

一、加强政治理论学习，全面提高职工的政治素养。充分利用职工大会，党员大会等各种形式，组织职工认真深入学习贯彻党的一届三中全会精神，贯彻执行公司的指示精神，教育职工从思想上、政治上、行动上与公司保持高度一致，紧紧团结在公司党委周围，围绕客运部中心工作，不断强化职能，扎实进取，切实为乘客营造一个文明、舒适的乘车环境，

为公司的稳定发展营造一个良好的氛围。

二、继续把安全工作作为客运工作的重中之重来抓，按照以人为本的安全管理理念，利用各式形式定期组织职工学习《道路交通安全法》和上级有关部门制定的各项安全管理措施和规章制度，不断提高职工的安全意识和遵章守法的自觉性，不断强化特殊天气条件下的车辆安全管理，严格要求驾驶员按照安全操作规程驾驶车辆，继续加强安全奖惩制度的落实，通过召开安全例会，加大车辆监测力度等，做到安全工作警钟长鸣，长抓不懈，真正做到从源头上杜绝安全事故的发生。

三、抓好降本增效，完成各项经营指标。客运部作为公司主体成本特别单位，只有加强各项管理制度的落实，抓好降本增效工作，才能适应公司稳定发展的需要。按照公司的有关规定，结合客运部实际情况，力争把燃料费用控制在去年的指标以内，力争材料费用维持在去年的水平略有下降。同时积极参加公司外部市场开拓工作，争取发现机遇实现突破，为公司发展尽到自己的义务和责任。

四、继续做好党员队伍的教育培训工作，加强党组织建设、完善组织生活和发挥党员的模范带头作用，经常听取职工群众的意见和建议，对职工群众反映的突出问题，采取有效的措施，切实加以解决。凡需要职工了解的问题，利用不同形式及时向职工群众公开。按时完成公司安排的各项工作任务，确保本部门无违法违纪现象，党员无一人受到党纪处分。

在20__年的工作中，客运部全体职工将一如既往地团结在公司党委周围，在公司的正确领导下，紧紧围绕公司稳定发展大局，充分做好安全运输工作，真正做到安全生产，优质服务，力争使客运部各项工作再上新台阶，为公司新的发展做出贡献。

客运专线旅客服务的目标篇六

工作计划是我们提高工作效率的一个前提。计划对工作既有指导作用，又有推动作用，搞好工作计划，是建立正常的工作秩序，提高工作效率的重要手段。下面是本站小编整理的客运企业年度工作计划，希望对大家有所帮助！

一、加强员工思想政治教育，组织员工认真学习党的十大会议精神，进一步提高员工队伍的政治素质，增强员工爱岗敬业精神。

二、积极创建市级“青年文明号”，推动“青年文明号”活动健康发展，提高文明服务水平，履行优质服务承诺。

三、抓好客运服务质量管理，认真推行道路旅客运输“三优”、“三化”规范，树立超大品牌和服务行业新风，规范服务行为。抓好员工岗位知识培训和业务教育学习，提高员工的服务水准，为广大旅客和进站车业主提供优质服务，确保无重大服务质量投诉事件。

四、进一步完善本单位产业单元细分、绩效考核、成本考核的有关方案、办法，使之可操作性更强，更符合企业的健康发展，并严格执行。

五、抓好生产经营管理，守法经营，提高企业信誉。认真抓好公营车的收入和成本控制，完善乘务员地勤服务管理工作；加强产值承包车辆的管理，提高产值承包金。拓展和开发分公司的其他业务，增加创收渠道和市场占有率。

六、全力以赴抓好20xx年春运的安全生产工作，做好客源组织和运输组织工作和安全管理工作，力争明年春运营收比20xx年有所增加，事故指标比20xx年春运降低。

七、抓好乡镇站建设和开发，争取发展新的农村客运班线或城乡公交线路，多开拓渠道增加乡镇站的经营收入。

八、认真协调和解决因站搬迁带来的班线客车经营矛盾和不稳定因素；争取运管部门的支持，全力搞好客运站外围管理，杜绝客车在站外和城区禁止上客路段拉客、揽客、上客的违规经营行为；加强稽查力度和安全监控点的管理工作，杜绝票款流失，力争多创效益。

九、抓好20xx年“清明”、“五一”、“中秋”、“十一”等节假日的运输增收工作和安全生产管理工作，采取有效措施提高公营车的实载率和周转率，增加客运站售票收入和公营车的运输收入。

十、抓好安全生产管理工作。把公司的安全管理指标分解到各科室、班组及各岗位人员，逐级签订责任状，明确安全责任；贯彻执行国务院和上级管理部门颁发的有关安全管理的文件精神，完善各项安全管理制度，落实安全防范措施和安全“一岗双责”制；每月定期组织召开2次以上的司乘人员安全学习例会，努力提高司乘人员的安全意识；落实好“三盯、三防”安全管理制度和客运站安全管理规范，认真落实“三不进站”、“六不出站”制度；认真开展安全隐患排查和整治工作，杜绝和预防事故的发生；加强车辆保险统筹工作。

十一、抓好治安综合治理工作，积极开展专项整治，采取有力措施，落实好人员，明确责任，做好防火、防盗、防爆工作；经常开展内部安全检查，消除各种事故隐患。

十二、抓好20xx年公司 and 客运站的质量信誉考核工作，确保分公司和客运站信誉考核合格；抓公司20xx年安全生产评估工作，确保公司安全生产管理工作达到良好水平。

十三、严格财务审核制度，切实做好增收节支工作，落实水电管理制度，管好公务用车和办公费用开支，控制成本费用

开支，杜绝贪污浪费现象。提前做好财务会计核算的改变工作，积极应对国家税收“营改增”改革制度。

十四、强化员工劳动纪律管理，加强劳动纪律检查，继续执行和完善指纹考勤制度。

十五、搞好廉政建设，杜绝员工利用工作之便“吃、拿、卡、要”等违纪现象发生，抓好辖区内的计划生育管理。

十六、积极开展各种有益于员工身心健康的文娱体育活动，提高员工的身体素质。

为强化安全管理，牢固树立“安全第一”的思想，切实做好安全生产工作，确保20xx年总公司安全计划的顺利完成，认真履行安全生产职责，完成如下安全生产计划：

一、工作方针和指导思想：

坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，把工作做好、做细。杜绝重、特大事故发生，争取使一般事故频率降低至最低程度。

二、工作内容与目标：

- 1、成立安全领导小组，健全安全生产责任制，层层签订安全目标责任书，落实到人，责任明确。
- 2、认真贯彻执行上级有关安全管理相关文件和精神，做到令行禁止。
- 3、结合“春运”、“安全月”、“安全周”及“百日安全赛”等活动，加强对售票人员及站务人员的教育。及时总结经验、吸取教训，对玩忽职守造成企业重大损失的要进行责任追究。

- 4、严禁车辆超员、超载、超速、客货混装，保证行车安全。
- 5、各汽车站要严格按照交通部的“三优”、“三化”要求，强化汽车站管理，保持站容、站貌、车容、车貌干净整洁。严格按照“客规”要求，提高服务质量和水平，努力为旅客创造一个良好的候车和乘车环境。
- 6、严格“源头化”管理，严禁不经过年、季、月、日检的车辆进站报班营运，对违反规定的车辆，一律停运。
- 7、认真贯彻落实总公司出台的《安全管理办法》和措施，对“三品”检查工作要严查严堵，明确责任，各负其责，违规必纠。
- 8、继续贯彻执行“以人为本，防重于抢”的方针，做到有计划、有准备地防大汛，确保交通干线正常运行。
- 9、全力做好北京奥运交通反恐安保工作，本着明确责任，落实责任，加强防范的原则，提高反恐安保工作重要性的认识。
- 10、严禁对中小学生包车，对旅游包车要按要求逐级签订包车安全责任书，安全部门签署意见后，方可包车，同时做好存档工作。
- 11、做好安全隐患排查治理工作，在安全检查工作中，查出的问题一定要有记录、有处理意见和整改措施。
- 12、认真学习《安全法》和《道路交通安全法》以及《河南省道路安全生产管理规定》，树立依法治理交通的思想，做到有法必依、违法必纠。
- 13、凡进站运行的车辆，(包括;社会、个体、外公司车辆)必须配备有效灭火器(灭火器压力、合格证、年审标志符合要求)，没有配备灭火器的车辆或灭火器不符合要求的，汽车站停止报班，待符合要求后方可报班营运。

14、认真贯彻落实省交通厅要求的“四项机制”“三关、一监督”和“三不进站、五不出站”有关规定。

15、加强对本单位公务用车的管理力度，不经过领导同意禁止私自用车，违者严肃处理。

20xx年度党建工作思路、计划

一、20xx年度党建工作思路：

深入贯彻党的xx大以来历次全会精神，以“创先争优”活动和“创建学习型党组织”活动为载体，加强基层党组织建设，从健全基本组织、建强基本队伍、开展基本活动、完善基本制度、落实基本保障入手，全面落实长运公司各项工作部署，把党建工作融入到企业稳定发展和生产经营这一中心工作之中，围绕中心、服务大局，扎根基层，创新发展，深入开展“为民服务创先争优”活动，持续推进“四好”领导班子创建，着力加强干部和职工队伍建设，不断提升党建工作科学化水平，团结和带领全体党员克难攻坚，努力奋斗，以确保年度各项目标任务的全面实现。

在具体的党建工作中必须始终坚持以下要求和原则：

坚持“一个理念”：坚持科学发展，创一流品牌，圆满完成年度任务。处理好“二个关系”：党建工作与中心工作的关系；发展与稳定的关系。树立“三个意识”：危机意识；责任意识；群众意识。

把握“四个原则”：安全稳定；统筹兼顾；创新发展；扎根基层。

二、20xx年度党建工作计划：

为更好推动客运公司两个文明建设，积极推进支部党建工作更加扎实有效地开展，促进各项工作再上新台阶，根据上级

党委的有关要求，结合客运一公司实际，特制订《客运公司党支部20xx年度党建工作计划》，具体如下：

(一)指导思想：

以邓小平理论和三个代表思想为指导，认真贯彻落实党的xx届五中、六中全会和长运公司党委党建工作精神，坚持科学发展观，切实搞好支部党建工作，充分发挥在经济发展中党组织的战斗堡垒作用和广大党员的先锋模范作用，确实加强班子建设和干部队伍建设，为长运公司发展和进步提供强有力的思想保证和组织保证。

(二)工作目标：

通过各项创先争优活动，进一步提高服务质量、提升服务水平、打造服务品牌，具体工作目标如下：

一是继续深入开展“竹乡先锋”创先争优活动；

二是支部争创“先进党支部”；

三是所属安杭快客班组进一步巩固和深化“工人先锋号”创建成果；

四是所属公营班线争创“省级文明示范班线”；

五是所属公营快客争创“浙江快客文明示范班车”；

六是所属公营城际公交继续深入开展“车厢文化创建”。

(三)具体工作：

一是加强党支部自身建设和党员建设工作。

紧紧围绕“强组织、增活力，创先争优迎”这一主题，着力寻找和解决党组织和党员建设方面所存在的薄弱环节，着力完善制度建设，坚持“五个一”标准，以促进企业发展和职工满意作为检验各项工作和活动成效的标准，坚持深入生产一线、联系实际，切实报各项工作和任务落到实处。

加强组织发展工作，认真贯彻“坚持标准，保证质量，改善结构，慎重发展”的方针，重视和加强入党积极分子队伍的培养教育，建设一支数量相对充足、素质较高的积极分子队伍。根据积极分子的不同情况与要求，有针对性地进行教育和培养。

二是加强班子建设和干部队伍建设。

抓住加强党内民主建设这个重点，积极探索改进作风、扩大民主、维权保障和党工共建新途径，更好的发挥思想政治工作优势和群众工作优势，扎实抓好干部队伍能力和作风建设，从抓关键、抓制度、抓典型、抓机制入手，着力解决干部队伍和党员中所表现出来的各种问题，深入开展作风纪律整顿，切实增强广大党员和干部的危机意识、责任意识和争先意识，及时组织管理以上人员参加长运公司组织的各类学习和培训活动，进一步提升工作能力，不断改进工作作风，有效推进管理优化，努力促进干部和党员素质的提高和工作责任心的增强，从而形成肯干事、能干事、干成事、不出事的良好作风，为企业改革发展稳定保驾护航。

三是认真做好日常党建工作。

严格加强党员的日常教育与管理工工作，认真执行“三会一课”制度，积极新党员的发展工作，以实际行动迎接党的的胜利召开。

四是进一步开展扶贫帮困走访和送温暖活动。

关心职工生活，做好职工节日慰问和“1+1”互助基金会工作，落实帮困政策，积极开展送温暖活动，及时解决员工思想问题和生活困难，为职工办好事，办实事。

五是积极开展文明创优活动。

第一，坚持“思想建设、组织建设和作风建设有机结合”的党建工作思路，切实加强支部建设、强化党建工作的力度，紧紧围绕长运公司中心工作积极开展党建工作，努力争创“先进党支部”。

第二，以提升企业形象、提高职工素质、改善服务质量，着力营造学先进、赶先进、争先进的良好氛围为抓手，按照“练一流素质、建一流队伍、创一流业绩、树一流形象”的总体要求，在国营杭州快客、湖州快客等班线中，从“服务质量、安全行车、机务成本、车容车貌”等方面考核入手，开展“省级文明示范班线”、“浙江快客文明示范班车”争创活动，认真对照相关争创标准和要求，来进一步规范国营班线的经营行为和服务水平，力争有更多的班线入选“省级文明示范班线”、更多的班车入选“浙江快客文明示范班车”。

第三，继续秉持安杭快客班组“工人先锋号”创优工作“严、细、实”的工作作风，以更加求真务实的精神、更加科学灵活的工作方式，进一步推进班组创优工作的规范化、标准化、制度化和科学化建设，进一步加强创优工作力度，持之以恒地抓好班组管理与创优工作，努力做到在满足旅客服务多元化需求、建立创优工作长效机制上有新举措；在拓展创优工作内容、提高创优工作质量、扩大创优工作影响上有新突破。

第四，在湖州市运管处提出的“建设车厢文化”概念的基础上，从“提高服务质量、加强车厢环境建设、保障安全行车、建立监督示范机制”等方面入手，把充满人性化的、具有高雅情趣与品味的车厢文化建设，作为打造企业品牌、提升服

务质量的重要手段来抓实、抓好。

客运专线旅客服务的目标篇七

在去年成功完成“村村通客车”的基础上，进一步摸底查实数据，完善细致的城乡客车台账，特别是对一些延伸线路、乡与乡之间的通客车情况吃准拿透，做到干支明确、骨架清晰。

其次，加强宏观调控，正确解决车主之间、毗邻线路之间的冲突、矛盾，打造团结、祥和的经营新秩序。真正实现人便于行，客运业快速持续协调发展。

最后是抓好城乡客运班车更新换代，运力结构的优化。去年，已完成城乡班车的更新10余辆。随着现营车辆运营年限的增长，越来越多的城乡车逐步走向下线的年限。今年，要在去年工作的基础上，加大加强工作力度，突出搞好宣传发动，结合车辆春检、年度审验使更多更好的新车走向农村，投入城乡客运。预计年内完成车辆更新__台，统一达到车型一致，安全技术性能达标的要求。

客运专线旅客服务的目标篇八

今年我司在加强安全生产管理、强化安全目标的落实、预防安全责任事故发生，通过不断改进安全工作管理办法，增添新的措施确保了我司全年安全工作以得了较好的成绩，现将全年安全工作总如下：

今年我司共发生责任事故1次，事故为全责，事故伤人1人，事故死亡为0，经济损失14000元。

百万车公里为0.1次，伤人0.1人，死亡为0。

与同期相比为二平一降。

其中：事故次数为平事故伤人为平经济损失下降13%。

为了认真搞好全年安全工作，根据上级管理部门的指示精神，层层签订了安全生产责任书，安全生产责任制在我司得到了普遍落实，不仅如此，公司还与上级管理部门签订了安全生产责任书，安全生产工作真正做到了横向到边、纵向到底。

安全教是安全管理工作的主要内容，今年公司大力响应各级主管部门的要求，加大了对道路交通安全法律、法规、岗位安全操作规程，应急处置能力的宣传教育力度，如今年发生在我县的大山煤矿8.11井下瓦斯燃烧事故和大田煤矿11.21井下透水事故给我司安全管理工作又一次敲响了警钟，公司上下通过会议、发放简报、宣传资料、标语等多种形式向员工、旅客大力宣传《安全生产法》等安全生产法律法规。全年共召开安全生产会议12次，参会1180余人次，出刊简报8期，悬挂标语6幅，发放安全资料840多余份。

为了鼓励全年安全工作中作出成绩的员工按xx年年初与各部门、各岗位签订的安全责任书进行了考核，共评出一等奖员工名，二等奖员工名，三等奖员工名；并给予了奖金及表彰，对安全工作做得差的人员进行了通报和教育，并在年底前完成了与各部门、各岗位签订xx年的各项安全责任书。各岗位责任人按签订的责任书内容、岗位的工作职责认真履行好应尽的安全管理义务。

为了认真抓好今年春运和“五一”、“十一”黄金周等重要节假日的各项安全工作，确保旅客高峰期出行的万无一失，公司于元月28日、4月16日、9月27日召开了黄金周安全教育培训专题会，并邀请了县安监局、交通局、交警领导现场参会，传达了上级对黄金周安全工作的指示及要求，根据上级要求的精，组织了安全检查领导小组，对公司各重点部门：修理厂、油库、超长公司和公司所经营的线路车辆进行了拉

网式的严格检查。全年共检查安全重点部门2次整改隐患1次，安全大检查11次，安全巡查56次，出动检查车56台次，出动检查人员112余人次，检查车辆350余台次，检查出隐患车2台次，整改2台次。

公司利用gps平台监控车辆有效的遏制和降低了驾驶员的违章违规违法行为，大大的促进了驾驶员的安全行车。

全年监控车辆344台次，提醒超速成车25余台次，外地抄告违章车7台次，处理7台次，处理金额：700余元。

1、公司继续坚持超长客运驾驶员每月三次安全定期会和出车前的趟次安全座谈教育，中短距离坚持每月召开一次对驾驶员的安全教育培训，对经营业主和乘务员每季度召开一次安全教育会，全年召开各种会议61次，参会人员840余人次。

2、严把驾驶员的准入关，根据公司“驾驶员招聘录用制度”凡来我司应聘的驾驶员必须由经营业主写出推荐申请，驾驶员提供交警部门及前单位工作时的个人行车信息资料，经公司领导审查后，由安监部、技监部进行资格审查和实际操作考核合格后，相关手续，方准驾驶我司车辆。全年招聘合格驾驶员5人，退用不合格1人。

3、行车小组长继续坚持每天对早班车发班的驾驶员进行四项监控及每月2次与驾驶员面对面的安全谈话活动，使公司每时每刻对驾驶员的日常、休息、技术、心理状况都在掌握之中，为驾驶员日常安全行车起到了促进作用。

4、今年技检部继续按威运管[20xx]95号文件要求对规范全公司车辆的二级维护作业，严格督促车辆按时审验和综合性能检测。

5、安保部今年也积极配合车站搞好“三不进站”和“五不出站”及“三品”的检查查管理，严格杜绝不进站报班营运的

违规行为。

为规范安全管理的基础工作，今年公司对档案进行了进一步的规范，拿出资金对档案进行了更新，并对各种安全纪录的规范。

客运专线旅客服务的目标篇九

继续将“保持共产党员先进性教育活动”深入持久的开展下去，学习中，工作中，时时处处以“先进”为根本目标，大力培育敢于拼搏、敢于争先的工作作风。

首先，抓好人员的思想政治教育，每周不少于一次开展政治学习、教育，提高广大干部职工的政治觉悟和政治素质。其次搞好两个结合，即学习与实践相结合，文明执法与服务奉献相结合，工作中突出服务奉献意识，使人员的工作态度逐渐由要我干工作转变为我要干工作，真正实现把工作当事业来干。

搞一次军事化训练，一次交通法律法规知识竞赛活动，培养执法人员敢于吃苦、乐于奉献的工作作风。通过交通法律法规知识竞赛，营造一个良好的学习氛围，达到人人知法、懂法，灵活运用交通法律法规处理身边的一切违章事例，使全体人员的素质得到一个整体提高。

客运专线旅客服务的目标篇十

上级管理部门：

今年我司在加强安全生产管理、强化安全目标的落实、预防安全责任事故发生，通过不断改进安全工作管理办法，增添新的措施确保了我司全年安全工作以得了较好的成绩，现将全年安全工作总结如下：

一、今年事故情况

今年我司共发生责任事故1次，事故为全责，事故伤人1人，事故死亡为0，经济损失14000元。

百万车公里为0.1次，伤人0.1人，死亡为0。

与同期相比为二平一降。

其中：事故次数为平事故伤人为平

经济损失下降13%

二、建立健全安全管理机构全面落实安全生产责任

为了认真搞好全年安全工作，根据上级管理部门的指示精神，层层签订了安全生产责任书，安全生产责任制在我司得到了普遍落实，不仅如此，公司还与上级管理部门签订了安全生产责任书，安全生产工作真正做到了横向到边、纵向到底。

三、继续开展安全宣传教育，努力提高安全意识

安全教是安全管理工作的主要内容，今年公司大力响应各级

主管部门的要求，加大了对道路交通安全法律、法规、岗位安全操作规程，应急处置能力的宣传教育力度，如今年发生在我县的大山煤矿8.11井下瓦斯燃烧事故和大田煤矿11.21井下透水事故给我司安全管理工作又一次敲响了警钟，公司上下通过会议、发放简报、宣传资料、标语等多种形式向员工、旅客大力宣传《安全生产法》等安全生产法律法规。全年共召开安全生产会议12次，参会1180余人次，出刊简报8期，悬挂标语6幅，发放安全资料840多份。

四、狠抓安全责任制的落实，继续推行安全目标责任管理 公司为了鼓励全年安全工作中作出成绩的员工按二〇一〇年年初

与各部门、各岗位签订的安全责任书进行了考核，共评出一等奖员工名，二等奖员工名，三等奖员工名；并给予了奖金及表彰，对安全工作做得差的人员进行了通报和教育，并在年底前完成了与各部门、各岗位签订二〇一一年的各项安全责任书。各岗位责任人按签订的责任书内容、岗位的工作职责认真履行好应尽的`安全管理义务。

五、狠抓春运和节假日的安全管理工作

和公司所经营的线路车辆进行了拉网式的严格检查。全年共检查安全重点部门2次整改隐患1次，安全大检查11次，安全巡查56次，出动检查车56台次，出动检查人员112余人次，检查车辆350余台次，检查出隐患车2台次，整改2台次。

公司利用gps平台监控车辆有效的遏制和降低了驾驶员的违章违规违法行为，大大的促进了驾驶员的安全行车。

全年监控车辆344台次，提醒超速成车25余台次，外地抄告违章车7台次，处理7台次，处理金额：700余元。

六、狠抓安全源头管理

1、公司继续坚持超长客运驾驶员每月三次安全定期会和出车前的趟次安全座谈教育，中短距离坚持每月召开一次对驾驶员的安全教育培训，对经营业主和乘务员每季度召开一次安全教育会，全年召开各种会议61次，参会人员840余人次。

2、严把驾驶员的准入关，根据公司“驾驶员招聘录用制度”凡来我司应聘的驾驶员必须由经营业主写出推荐申请，驾驶员提供交-警部门及前单位工作时的个人行车信息资料，经公司领导审查后，由安监部、技监部进行资格审查和实际操作考核合格后，相关手续，方准驾驶我司车辆。全年招聘合格驾驶员5人，退用不合格1人。

3、行车小组长继续坚持每天对早班车发班的驾驶员进行四项监控及每月2次与驾驶员面对面的安全谈话活动，使公司每时每刻对驾驶员的日常、休息、技术、心理状况都在掌握之中，为驾驶员日常安全行车起到了促进作用。

4、今年技检部继续按威运管（2017）95号文件要求对规范全公司车辆的二级维护作业，严格督促车辆按时审验和综合性能检测。

5、安保部今年也积极配合车站搞好“三不进站”和“五不出站”及“三品”的检查管理，严格杜绝不进站报班营运的违规行为。

七、狠抓安全基础工作，强化企业内部管理

围绕公司核心，力保安全生产稳定、经济效益稳定、经营管理稳定、队伍思想稳定，努力工作，优质完成公司下达的经济考核指标及各项工作任务，争取2012年营运收入再上新台阶。2012年分公司整体工作计划汇报如下：

一、内部管理

1、根据实践工作反映的新情况、新问题，健全和完善分公司内部管理的相关制度，认真贯彻执行公司的各项规章制度，保证各项工作按照制度规定高效率地运行。时间：贯穿全年。

2、加强员工职业道德的培训，提高人员素质，提升业务质量，努力培养员工团结互助的精神，使员工对公司有认同感、归属感，形成同舟共济的观念。时间：贯穿全年。

3、加强考勤、卫生检查制度，定时进行公布、上报，并按相关规定给予奖惩。时间：贯穿全年。

二、安全生产管理

安全工作作为生产经营的重点，确保安全监管责任有效落实，确保不发生因管理不到位导致的重、特大事故。

的管理功能，严格把好车辆技术关、客运安全源头关，严禁超载、超速、酒后驾驶、疲劳驾驶等交通违法行为发生，从而形成隐患及时消除、违规行为及时纠正的可控局面。时间：贯穿全年。

2、把驾驶员的甄别、教育、培训和管理作为重点抓紧抓好，增强教育的针对性，规章的严肃性，培训的系统性。适时开展群众性安全活动，将日常教育、日常管理与阶段性集中活动结合起来，形成警钟常鸣的安全氛围。时间：贯穿全年。

3、排除不利因素，对少数未安装gps系统的乡镇班线车辆强制进行gps系统安装。时间：六月底前完成。

4、旅客安全告知影像片逐步落实安装到市际以上班线车辆。时间：十月底前完成。

5、安全员每天对在营车辆不少于20%的安全例检和隐患排查。时间：贯穿全年。

6、预防、预控营运车辆交通事故发生，减少交通事故发生率，事故次数、受伤人数、死亡人数三项安全指标要比2011年有所下降。时间：贯穿全年。

三、服务质量管理

良好成绩打好基础。时间：五月底前完成。

2、在服务上，要继续落实服务规范，坚持从细节入手，点滴做起，每个环节力求规范。要高度重视旅客投诉，坚持依照“耐心一点、态度好一点、动作快一点、语言得体一点、层次高一点、办法多一点”六个一点工作方针让旅客感到满

意，提升公司形象及信誉度。时间：贯穿全年。

3、推行驾驶员信誉考评工作，建立驾驶员服务质量信誉考评基础档案，初步形成驾驶员规范管理的网络共享体系。时间：贯穿全年。

4、评选市际以上班线文明客车十辆，优秀驾驶员20名。时间：十月底前完成。

四、经营行为管理

1、采取形式多样，使人容易接受的方式对经营者进行公司产权化宣传教育，继续推进公司产权改革。时间：贯穿全年。

2、积极采取有效措施，协调并做好化解客运市场矛盾工作，不发生经营者到各级政府和交通主管部门上访、群访的现象。要加强对经营者管理，完善和落实各项管理规定，维护客运市场秩序和公司安定、稳定。时间：贯穿全年。

二〇一二年二月二十九日