

客运企业年度总结与计划

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/282413.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

20xx年，汝阳分公司在集团公司、县交通局的正确领导下，紧紧围绕客运生产这一主题，以“创先争优”活动为契机，以塑造“平安客运、和谐客运”为主线，创新工作思路，狠抓内部管理，齐心协力、共克时艰，客运生产有条不紊顺利开展，整体工作继续保持了蓬勃发展的良好态势。

一、紧抓机遇、强化服务，全力以赴实现“春运”、“花会”、“五一”、“十一”客运黄金季节增效创收

春运等假日期间我分公司严格按照上级部署精神，加强运力组织，科学合理安排班次，及时了解和掌握客源的流量、流时，组织好加班、包车运输，确保节假日旅客出行方便快捷不滞留。具体做法：一是根据客流量的变化，及时调整发车班次，科学、合理调配运力，旅客运输安全、高效。二是增设临时售票窗口，热情引导旅客购票乘车，客流、车流安全有序。并充分利用“站站通”联网预售票业务，解决节后旅客出行难问题，春运期间“站站通”收入达到17.7万元，较去年同期相比增长38%。三是强化优质服务，全力以赴做好客运安全稳定和优质服务接待工作，并采取多种有效措施，确保节假日期间安全、优质、高效、创收的目标。

二、以安全工作为重心，全力以赴确保客运安全稳定“安全就是效益，以安全促发展”，本着“安全生产，预防为主”的管理理念，我们把安全生产管理工作放在了各项工作的重中之重，常抓不懈、防患于未然。

一是强化“源头化”管理。严把车辆技术状况关和驾驶员从业资格关。二是坚持“安全第一，预防为主”的方针，加强安全排查消除安全隐患确保安全生产；

三是注重安全培训教育，通过定期召开安全例会，举办

乘务员和职工培训，组织驾驶员到公司安全警示教育基地学习等多种方式，不断提高分公司人员的安全意识和业务素质；四是充分利用GPS对营运车辆的适时监控，做到早发现、早提醒，硬起手腕整治“三超一疲劳”，安全管理更加有效；五是实行班子成员分包线路、职工联系分包车辆，形成全员参与，上下通力合作，党政工团齐抓共管的安全管理新格局；从而实现了整体安全生产管理工作取得了扎实、稳步推进的良好局面。

20xx年，我分公司参运客车113台，安全行驶里程998.2万公里，事故费统筹率100%，工伤保险参保率100%。全年共开展13次安全生产大检查，下达车辆二级维护639台次，召开安全例会48次，签订安全管理责任书457份，下路检查265人次，纠正违章75起，制作安全生产宣传板报12期，悬挂标语横幅16条，使公司的各项规章制度得到了全面落实，基础管理工作扎实有效开展。

三、着力于内部挖潜增效，抓管理要效益。

内部管理方面，我们坚持以“客运经营为主，兼顾维修、三产业整合发展”的思路，通过优化资源配置，强化内部管理，实现企业创效增收。

1、为提高站务收入，充分发挥陶营站、云梦园和桥头三个二次结算点的售票把关力度，每月增收6.5万元。同时，进一步完善洛阳线统筹分配管理办法，加大稽查工作力度，严厉打击乘务员贪污票款、收钱不撕票行为，确保中途现金收入日清月结、及时回笼，单车经营效益逐步提升，全年“站站通”联网售票1389张，小件寄存5.5万元，站务收入突破1470万。

2、维修车间在市场的竞争中不等不靠，从质量信誉和优质服务上下功夫，从优化内部管理机制、增收节支中要效益，招引新老客户、拓展维修和经营项目，采取合理的工效产值分配比例，进一步调动了员工的积极性，从而实现车间生产管理稳步开展，取得了较好的经济效益，全年实现维修销售产值50万元的新突破。

3、小象快运采取引进来、走出去的办法，一方面想方设法联系客源、客户，以服务赢得市场。先后与郑州金象快运、CCES中诚快递联网合作、跟踪服务，得到用户的认可。一方面强化客车货仓管理，分解任务、共同努力，圆满完成公司下达的年度目标任务。

4、旅游分公司和旅行社业务稳妥开展。作为一项新业务，我分公司旅游办成员知难而上，积极开拓我县旅游市场，先后深入到全县各政府部门和企事业单位，宣传推介这项新业务，并以周到的服务和良好的信誉、优势，正一步步赢得全县人民的认可和欢迎。

5、盘活线路资源，拟对汝阳至临汝镇线路短途城乡客运班线实施公交化改造，经过综合分析、实地考察，我分公司准备新上

自动投币公交车10台，争取年底前投入运营，创造更大的经济效益。

四、深入开展创先争优活动，服务水平明显提升

今年来，我分公司以开展客运“创先争优”活动为契机，号召全体干部职工转变思想观念，立足本职岗位，树立廉洁、高效、优质、规范化的管理与服务，促进各项工作快速向前发展。为做到这一点，分公司领导班子以身作则、率先垂范，积极推行领导带班负责制，外出办事履行登记签字程序，工作期间持证上岗、文明服务。每月10日前定期召开月度工作考核，坦诚布公地找出工作中存在的问题和不足，并及时加以改进和完善。

元月份，好司机万建光同志光荣获得“20xx感动洛阳年度人物”，并在分公司掀起向万建光同志学习，向见义勇为勇士连顺强同志学习的热潮。还有像驾驶员马红杰十二年如一日，安安全全、尽职尽责地为旅客提供热情周到的乘车服务，被评为“优秀驾驶员”，保卫科长连顺利拾金不昧等很多优秀典型事迹，扮靓了窗口服务形象，树立了服务品牌。

同时，在运输生产一线广泛开展“优质服务标兵”、“服务明星”、“红旗车”、“精品班线”等活动，使广大干部职工及司乘人员、经营业户干事创业的活力空前高涨，窗口服务形象和职工的精神风貌得到进一步改善，让广大旅客和群众切实感受到企业的新形象、新服务和职工新面貌。

五、努力提高福利待遇，处处体现企业温暖

连夺集团公司“功勋杯”劳动竞赛奖是对汝阳分公司的充分肯定，也是全体300余名干部职工以及合作经营者、司乘人员共同努力的结果。为此，经办公会议研究决定，报请集团公司批准同意，1400120010008006004002000职工月平均工资及养老金、医保支出

月平均工资 月均养老金、医保支出 为每位职工发放“功勋杯”奖金320元，为职工和经营业户每人、每车发放皮鞋一双，从元月份开始陆续为职工发放了营养盐、烧鸡、山杏、大米、食用油、理发票和洗衣粉、毛巾香皂等，还为职工发放了标志服、T恤衫、夏凉被使汝阳分公司职工精神面貌焕然一新。让大家切实体会到企业的稳定发展给职工带来的不仅是物质发放的增加，更重要的是企业带给职工的自豪感、成就感和幸福感。

同时，积极开展送温暖活动，岁末年初都要召开职工座谈会，每逢过节及时为职工发放各种福利，老职工因病住院分公司领导班子抽空亲自登门看望，提供力所能及的帮助。职工安心工作离不开家人的支持和帮助，三月份召开的总结表彰会上专门邀请到部分优秀职工家属参加，并为其家属颁发特别贡献奖。

为体现企业的人性化管理和关怀，从今年12月份开始，启动了“员工生日送祝福”活动，今后凡是遇到职工的生日，分公司及时道一声温馨的祝福或是送一份生日礼物，表达公司对职工辛勤工作的肯定与感谢，时时处处体现以人为本的管理理念，真正体现企业大家庭的和谐与温暖。

六、注重企业文化建设，职工队伍的凝聚力、战斗力明显增强 打造一流的工作团队，培育“安全、优质、高效”的企业文化和服务理念，是推动汝阳分公司实现科学、快速发展的主动力。

一年来，我分公司坚持以人为本的管理理念，全面提升企业的文化建设、窗口服务形象的改善和

工作绩效的考核，进一步增强职工的团队意识和凝聚力，助推企业和谐稳定与快速发展。

1、坚持素质建设和能力建设，注重全员学习培训，不断提高我分公司干部职工的业务技能和服务水平。全年共举办乘务员集中培训两期，培训人员260余人次，并举行了结业考试，合格者颁发上岗证准予其上岗。8月份，进行了为期一个月的学习整顿;11月份，又进行了为期一周的职工封闭式军事化培训，集团公司客运总公司龙琳伟书记等领导亲临培训现场并做了重要讲话。这次培训专门邀请到县文明办牛宣敏老师授课，通过观看专题教学影片和专家的经验传授，从人性化管理、职业道德教育、服务技能等各方面进行集中学习，使汝阳分公司职工队伍的整体素质和服务水平得到全面提升。

2、广泛参加各项社会活动，充分展示汝阳分公司的客运实力和良好的窗口服务形象。今年，先后组织参加了汝阳县西泰山杜鹃花节开幕式、县乡人大政协会议、新农村建设参观交流会、高考中招等大型活动团体包车服务，我分公司以一流的车况、统一的车型及随车配备高素质的司乘服务人员，以标准化的服务赢得了社会各界的赞同，充分展示了汝阳分公司客运队伍良好的精神风貌和服务理念。

3、“三八”节、“七一”举办隆重的文体活动。在今年“三八”节，我分公司积极组织全体女职工参加跳绳、踢毽等多项文体活动;在参加县交通系统红歌比赛中我分公司选手均有不俗表现，充分展示了汝阳客运人昂扬向上的精神风貌。

七、综治创安、信访稳定、计划生育工作稳步开展

按照总公司、县综治委、县交通局综治信访稳定工作部署和要求，进一步加强充实了专项工作领导小组，层层签订目标责任书，深入开展普法教育活动，使职工做到懂法、守法、用法，依法办事观念逐步增强，无违法犯罪现象发生。同时，积极应对协调处理好各项商务经济及事故赔偿纠纷，受到车主及经营户的感谢与好评，同时也为分公司挽回了经济损失。

计划生育，采取思想教育与制度相结合，康检与工资相挂钩的办法，着力加强育龄妇女对计生工作的充分认识，每月定期通知育龄妇女按时康检，从而确保计生工作圆满完成。

八、新站建设和西泰山站方面

积极协调县有关部门解决工程建设中遇到的各种问题，确保新站建设顺利进行。同时，按照公司分配的住房名额，对内部有意购房的职工和符合条件的购房户进行了统计筛选，并按要求预付了房款。目前主楼已建至16层，预计明年完工。

西泰山站开发改造方面，经过市场分析和申报审批，根据汝阳县西泰山旅游业总体规划部署，拟将西泰山车站开发改造为集旅游客运、商业接待、宾馆住宿及餐饮导游等多功能配套设施齐全的客运站。目前，公司拨付资金已到位，经过项目施工招投标，已确定工程施工方，目前正在进行施工前期准备工作，预计工期为一年。

九、存在问题和不足

回顾过去，取得的成绩让我们倍感自豪，但我们也清醒地认识到当前的工作中还存在有一些不足之处：一是客运主业后劲不足，开发审批新线路力度不大，这方面工作有待进一步加强，二是内部管理方面有待进一步加强，职工教育应该进一步加大，特别是李国杰参与非法担保融资问题所出现的违纪行为给我公司带来了不良的影响;三是安全生产工作有待进一步加强。这些问题的存在，都要引起我们的高度重视，采取有效的措施加以解决。

十、20xx年工作计划

1、以稳定为前提、安全第一的管理要素，进一步强化安全管理，落实好各项规章制度，采取有效措施，确保我分公司安全生产、大局稳定。

2、加大客运市场开发力度和争取主管部门批准申请开辟新线路，扩大企业规模，给企业注入新活力。

3、实施汝阳至临汝镇线路公交化改造，进一步提升效益和客运整体实力、竞争力。

4、进一步探索现代物流业和旅游业的发展路子，推动小象快运和旅游分公司业务再上新台阶。

5、

大力推进新站建设和西泰山车站开发改造的工作力度，争取早日投入使用，创造更大的效益。

6、按时完成职工的“三金”任务，并根据企业实际，逐步提高职工福利待遇，确保企业和谐、稳定与快速发展。

更多工作总结请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发