

# 2023年文明城市创建工作总结与计划(实用6篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。什么样的计划才是有效的呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 文明城市创建工作总结与计划篇一

为争创全国文明城市和迎接第七届黄梅戏艺术节的召开，华中街道认真贯彻落实区委、区政府做出的创建全国文明城市的工作部署，按照区创建指挥部的任务要求，紧紧围绕文明创建目标要求，全面完成我街道争创全国文明城市的各项工作任务。

### 一、加强舆论宣传

利用宣传站点和有关新闻媒体，宣传文明创建和学雷锋、树新风活动100余次。利用电子屏发布创建信息200条，张挂横幅50条，在省、市级媒体报送文明创建报道40篇，大力宣传营造创建氛围，让居民们也积极投入到争创活动中来。做文明市民，树文明新风，创文明城市的风尚深入人心。

### 二、大力整治“三线三边”城乡环境问题

加强环卫清扫保督查力度，集中清除了辖区主要路段、背街小巷、生活小区外墙面及楼道内的“牛皮癣”和乱贴乱画；清理200余处树枝、电线杆、屋顶等高空残留垃圾；并更换了20块公益宣传牌，突击清理华中西路北四巷、颐和养老院附近、康熙河菜市场等地的卫生死角和乱堆乱放。清理杂物、垃圾210车。先后协调解决了辖区创建疑难问题多个，东风袜厂宿舍、乳品厂宿舍化粪池管道破损改造。并集中更换了辖

区40余块破损窨井盖。并在老红旗机床厂地块建立了临时摊群点和免费停车场。

### 三、加强长期违法占道设施专项整治行动

对菱南街、少年宫东路、吉祥街等长期违法占道进行拆除，共拆除违章占道设施近二千平方，规范商铺经营招牌五百余块，受到上级政府的称赞和社区居民的拥护。

### 四、以“好人迎江”为抓手，深入开展主题实践活动

广泛深入宣传，发动全民参与，及时推荐“好人”、“模范”等先进人物。积极做好第五届全国道德模范、第四届安徽省道德模范和“中国好人”、“安徽好人”推荐申报工作。共推报孝老爱亲、爱岗敬业等道德模范17人，并根据《迎江区道德模范和好人帮扶礼遇办法》，对生活困难的道德模范进行帮扶，上半年街道拿出20xx元资金对李荣杰、查蒲生等道德模范进行慰问向全社会倡导“有德者有得”和“好人有好报”的鲜明价值取向。

### 五、规范志愿者队伍建设，开展常态化服务活动

积极倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，加强社区志愿服务站建设，规范志愿服务招募、注册、培训和管理，推动志愿服务制度化、规范化。社区志愿者服务广场要做到符合“九个有”标准(即有固定场所、有专人负责、有服务队伍、有服务项目、有服务时间、有标识标牌、有规章制度、有宣传氛围、有资料收集)，积极推报、宣传志愿服务之星、志愿服务优秀典型。开展关爱老、弱、幼、残志愿服务活动。华中街道组织志愿者深入社区、残疾人康复中心、敬老院等场所，对留守儿童、残疾人、高龄困难空巢老人等弱势群体，提供学习生活帮助、精神抚慰、健康保健、就业指导、法律援助等志愿服务，引导他们融入社会大家庭，并以“一对一”结对帮扶方式，为20名以上老弱幼残群体征集个

人梦想，圆他们的一小梦想。

## 六、开展“道德讲堂”活动

活动围绕学习贯彻《公民道德建设实施纲要》，大力倡导“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”等基本道德规范，营造“讲道德、做好人、树新风”的浓厚氛围，引导人们树立社会主义荣辱观，推动全社会道德水平的提升。各社区充分利用宣传栏、宣传标语、张贴海报、广播等方式大力宣传，以开展“我的梦、中国梦”为主题的“道德讲堂”活动，分期分批不同人群有计划有目的有针对性的予以展开，今年以来共开展此类活动达17次，参与群众达20xx余人。

## 七、下步工作打算：

- 1、就我辖区属老城区，人口密度大，基础设施老化的情况，我们打算把辖区的市政、环卫设施破损情况进一步摸排，对于存在的问题向相关部门汇报，拿出解决办法。
- 2、结合拆除长期违法占道专项整治行动，我们准备将菱南街西头打造成一块宣传社会主义核心价值观的前沿阵地。
- 3、打造社区志愿服务广场，谋划志愿活动“标准化”建设。通过打造志愿服务广场，志愿服务理念已悄然改变，服务领域由原来的“救助性”向“公共性”不断延伸，活动方式由“运动式”向“经常化”拓展。健全优秀志愿者评选制度、建立回馈志愿者的工作机制。
- 4、依托莲湖公园地域优势，开展有特色的群众文化娱乐活动，如，在已经开展多年，并取得广大群众喜爱的趣味运动会的基础上，拓展出更为丰富多彩的群众活动。

## 文明城市创建工作总结与计划篇二

自我市开展创建省级文明城市工作以来，xx乡积极响应，紧紧围绕上级确定的创建“省级文明城市”工作要求，扎实开展创文活动，通过全乡干群的共同努力，创文工作取得了一定的成绩。现将今年以来我乡的创建工作汇报如下：

xx乡党委、政府高度重视省级文明城市创建工作，始终把创建工作作为一个重要任务来抓。一是成立领导小组，制定工作方案。乡党委成立了创建工作领导小组，制定了《荥阳市创建省级文明城市高村乡创建实施方案》，为完成我乡的创建工作任务，创建省级文明城市打好基础。领导小组下设办公室，负责统一指挥、部署、协调创建工作开展。明晰创建职责，强化督查督办，确保了创建省级文明城市的各项工作有条不紊地开展。二是完善创建制度，落实责任目标。一是工作例会制度。在每周召开的党政联席会上，汇报创建进度，梳理存在的问题，安排下一步工作；二是督查通报制度。乡督查室加大督查力度，对存在的问题及时作出通报批评，责令整改，对任务完成较好的村和部门通报表扬；三是协调处理制度。加强相关部门和各村的协调配合，共同促进创建工作开展。通过完善制度，落实责任，确保了创建工作真正落到实处。三是强化宣传，营造氛围。我乡广泛宣传动员全民参与创建工作。利用宣传栏、宣传画、黑板报、广播等形式，深入到群众中广泛宣传。

保证创建工作收到实效加大环境综合治理力度，建立健全卫生长效管理机制。组织全乡的环卫人员、乡机关干部200多人进行义务劳动，共投入铲车、汽车、三轮车20余次，清除垃圾2600方，使镇区环境卫生得到明显改善。更换健康教育宣传栏14个，更换新型垃圾箱120个。积极开展了村容村貌、路容路貌整治活动，栽植黄扬球858棵，冬青43000株，法国梧桐150棵，大叶女贞300棵，对连霍高速高村下站口和主要干道进行了集中绿化亮化，全乡形象有很大的改观。

稳定压倒一切，没有大局的稳定，就没有一个地区良好的发展。今年以来，乡党委政府高度重视，提出敢于面对，善于解决，把主要精力放在解决问题上的工作思路。党委书记率先垂范落实领导接访制度，认真听情况，耐心做工作，积极解决问题；其他领导和干部也积极包案，积极化解矛盾，积极解决问题；各村支部书记，村组干部也积极参与问题的排查，化解和解决。功夫不负有心人，在大家的共同努力下，我们的信访形势和局面迅速得到扭转。此项工作也受到了市委主要领导的表扬和肯定。全乡治安形势整体平稳，公众安全感指数达96%以上。

为了保证文明城市创建工作的顺利开展，乡督查室积极发挥监督作用，督促各种问题的落实。

就创建活动广泛多听群众心声。在创建工作开展过程中，深入基层对在创建活动中遇到的问题广泛听取群众意见，向群众征集有效的解决办法。对创建任务完成落实情况，不间断作出公示，促进各村和各部门高效、务实开展创建工作。

坚持以人为本的原则，把提高群众素质贯穿于创建省级文明城市的整个进程之中，扎实开展群众性文明创建活动，是我乡今年以来加快文明城市创建的重中之重。

目前，我乡文化大院、文化信息资源、农家书屋已经在丰富群众业余文化生活中发挥了较大作用，成为村民提高文化素质的平台。

我们还利用这个平台，在全乡范围内开展了丰富多彩的群众性文化活动。在领导小组的协调下，各村和各部门密切配合，主动参与，各项活动安排得井然有序，活动内容积极健康，使群众文化活动既有声有色，又扎扎实实，获得了广大群众的一致好评，群众的整体素质也得到了明显提高。

我乡创新创建工作形式，将青年志愿者服务活动和创建工作相结合，在各村和各部门积极配合下，号召广大青年积极参与到创建工作之中，开展了义务劳动和各种帮扶活动，带动广大群众积极参与到服务活动中，社会风气明显转变。

创建工作是一项长期的任务，重点是要保持好创建成果。在下一步工作中，我乡将在对创城工作进行总结的基础上，进行认真分析和研究，全力以赴，主动作为，为文明创建工作作出新的'贡献。

## 文明城市创建工作总结与计划篇三

街道办事处：

为使我市顺利通过“国家文明城”验收，我社区在街道党工委的正确领导下，紧紧围绕我市创建全国文明城市（以下简称“创城”）这一中心，开展各项工作，收到了明显工作成效。同时，涌现出许多先进典型，他们用自己的行动谱写了感人业绩。现就具体情况总结如下：

### 一、完成的主要工作

社区成立 个工作组，实行了每周工作一调度。社区共清理垃圾广告8900余条，整治楼道225个，庭院8个，疏通下水道205米，更换破损下水管道95米，清理垃圾死角50余处，清运各类垃圾2100吨，修剪树木、草坪20多万平方米，整治社区乱堆乱放53处，并坚持持了社区每天一清扫和全天候保洁。此外，我社区还派出10余名人员参与交通秩序管理，开展了30余次“创城”工作宣传活动，同时，制作条幅10余幅，出版墙报、板报4期，参与居民达2万余人次；我们还发放调查问卷3000余份，使“创城”工作真正达到了为“百姓创城、让百姓参与、由百姓评价”的目的。

### 二、主要做法和措施

让每名人员牢牢树立“创城为百姓，百姓共创城”的工作理念。此外，我们还制定《社区“创城”工作实施方案》，成立了工作机构，明确了工作步骤、工作要求和工作职责。坚持每周开一次“创城”工作调度会，及时研究“创城”工作中存在的问题和矛盾，保证工作及时有序地进行。

二是加大“创城”工作宣传力度，使之做到家喻户晓。我们专门制作10条大型喷绘条幅，悬挂在社区明显位路，增强“创城”的氛围；通过张挂宣传板、宣传画等方式，切实让居民了解“创城”，支持配合“创城”，亲自参与到了“创城”工作中来，形成了“社区是我家，文明靠大家”的良好氛围。特别是结合市里启动的万名干部进社区活动，我们配合市区机关干部集中入户调查，宣传“创城”，发放问卷，征求了群众对“创城”工作的意见和建议，赢得了居民的理解和支持，起到了非常好的宣传效果。

三是落实长效卫生管理工作，积极开展爱国卫生运动。为保障社区环境干净整洁，我们认真落实卫生管理长效机制，及时进行人员分工，领导带头，齐抓共管，开展清垃圾，灭蚊蝇、蟑螂老鼠，整治楼道、收拾庭院等工作，社区共投放鼠药18千克，投放灭蚊蝇蟑螂药460份，坚持每周五下午的卫生彻底大扫除，很好地保持了干净整洁的卫生环境。对垃圾重点堆放地段，楼体死角及人员来往频繁等区域在彻底清洁的同时，还派专人死看死守，并加大宣传力度，提高居民维护环境的自觉性。此外，我们还加大了对“暖房子”工程施工后卫生清理工作进行跟踪管理，保持卫生清洁。在每次街道组织的检查考核中，我区的工作都得到充分肯定和好评。

四是突出了和谐特色社区创建活动，努力构建和谐文明社区。在“创城”工作中，我区大胆探索，积极创新工作思路，突出文明创建的特色，对社区巷道、休闲区、楼宇门前等区域提出打造文化型、文艺型、平安型、环保型、美化型、亮化型、爱心型的和谐特色，提升社区建设内涵，打造社区建设品牌。为创建和谐特色社区，我区制定了工作实施方案，明

确组织机构，出台了考核标准体系，开展50多场丰富多彩的创建活动，如“创城”乒乓球赛，“创城”健步行等活动和以“创城”为主题的社区邻里节、娱乐运动会等等，这些活动都极大地丰富了居民的业余文化生活，加深居民的相互了解，增进相互的感情，提升了居民对创文明工作的参与度。五是创新思路，认真打好围剿垃圾广告战役。针对垃圾广告屡清屡现，难于根除这一难题，社区领导高度重视，组织人员认真研究对策，并创新工作思路，采取疏堵结合等办法解决这一问题。一方面提供张贴有用广告的专门场所，另一方面认真开展清理垃圾广告的战役，从“创城”工作开展伊始，就专门组建了1支专业清理垃圾队伍，购买专用工具，在社区主巷道等公共场所清理垃圾广告，共清理垃圾广告8900余条，由于设施较全，清除效果明显。

### 三、“创城”工作典型事迹

“创城”工作上，始终坚持以人为本、服务民生的理念，时时处处体现了共产党员的先进性，把自己的全部精力贡献给社区。工作中，他坚持发动广大党员和居民群众进行广泛宣传，特别是利用各种会议和活动进行宣传“创城”工作的意义和目的，并积极发挥社区“老年棋类队”、“合唱队”、“健身活动队”人员的作用。在治理小区环境卫生活动中，组织了百余名党员和群众对小区的垃圾和卫生死角进行了拉网式清理，共清运各类垃圾27车，使小区环境有了明显的变化。在净化小区环境中，他定期与不定期组织社区工作人员和党员志愿者对墙体小广告进行清理和粉刷，对辖区乱围乱种现象摸清底数，认真做好居(转载于:书业网:)民的拆除工作。对居民反映的热点问题，他认真研究，并协调物业及有关部门尽快解决，他责任心强，对影响创建全国文明城市中的不良行为敢说、敢管，他勤于动手、动口、动脚，在辖区境内没事也要转转，勤于发现问题，致力解决问题，他顾全大局，把群众利益放在第一位，他从点滴着手，从平凡小事做起，把“创城”工作在辖区内不断推向深入。



作，一干就到九点多以后，连续三四天，直到工作圆满顺利结束，有时饭都来不及吃，水都顾不上喝，和她一起工作的市直机关干部都对她竖起大拇指。

#### 四、存在的问题

一是社区物业管理公司有弃管情况，至今问题没有得到解决，区域内管理存在问题。

二是居民普通反映卫生费收取了，但环卫人员清理工作存在不及时情况，个别地方有死角。

三是“暖房子”工程建筑垃圾还存在不规范堆放情况。

#### 五、下一步工作打算

一是针对存在的问题，开展深入调查，全面进行整改，力争让居民满意。

二是按街道的部署和要求，完成各项工作。同时，保持和巩固“创城”工作成果，开展社区精细化管理，切实打造精品社区，改善群众的居住环境，进一步提升居民对党和政府工作的满意度。

三是继续开展经常性群众文化活动，丰富居民的业余文化生活，提高居民“爱我家园”的主人翁意识。

四是不断提高社区内部自身建设，提高社区管理人员的工作能力和水平。

街道社区

20xx年9月9日

## 文明城市创建工作总结与计划篇四

为确保全区文明创建工作整体推进、深入开展，我区成立了由区党委书记、管委会主任任组长的“省会创建全国文明城市领导小组”；为便于快捷指挥，我区还成立了以管委会常务副主任为指挥长，由副书记和主管精神文明建设工作副主任为成员的“三人指挥中心”，下设xxxxx个专项整治指挥部。各指挥部都成立了领导小组，设立了专门办公室和督查组。同时，结合我区实际制定了切实可行的创建行动方案，建立了健全的目标责任制和督查机制，对工作任务进行了层层分解，落实了相应的责任人，形成了“一把手”亲自抓、分管领导具体抓，全区上下齐心协力、共创文明的良好格局。

一是公益先行，加大社会宣传力度。我区召开了文明创建动员大会，印制下发了“创文小扇子”xxxxx把、纸巾xxxxx盒、湿巾xxxxx包、创文宣传资料xxxxx份、至辖区市民的一封信xxxxx份，创文入户调查表xxxxx份，未成年人思想道德建设笔记本xxxxx本，宣传展板和条幅xxxxx块(条)。为宣传工作营造了良好氛围。二是寓教于乐，编排创文文艺节目。坚持寓教于乐，我区与河南八频道共同组织了“社区总动员”大型综艺节目，组织大河报和郑州电视台在朝凤路启明广场举行的“我秀我家”社区活动。三是分类指导，开展宣传教育活动。广泛开展“六进”宣传活动。采取包户宣传的方法，组织人员进社区挨家挨户向居民宣传创城知识；进各施工工地对建筑工人宣传安全施工、文明施工；进各大超市、商场，采取“入门见画”的方法，在显著位置设置宣传牌，张贴宣传画；进中小学校开展“小手拉大手、共创文明城”活动；进沿街各商户宣讲创建文明城市xxxxx问知识；进企业宣传文明创建和安全生产知识。通过多形式、多渠道的宣传教育工作，大大提高了全区市民对创城的知晓率、参与率和支持率。

一是大力开展志愿者服务活动。我区动用xxxxx名志愿者累计参与活动达xxxxx余人次，开展“文明交通服务”、“社区服

务”、“健康医疗服务”、“关爱残疾人服务”、“公交站台排队日”、“讲文明、树新风”、“关爱农民工子女和留守儿童”、“志愿者进学校”等主题实践活动，提高了市民道德素质，营造了互帮互助的良好氛围。

二是开展交通秩序整治活动。以畅通郑州为载体，集中整治突出交通违法行为。严查酒后驾驶、超载超员、超速行驶、争道抢行、闯信号、农用车违法载人等严重交通违法行为。创文期间，处罚、记分xxxxx人次、拖车xxxxx台、暂扣xxxxx人次、拘留xxxxx人。有效地规范了道路通行秩序，预防和减少了交通事故的发生。

三是开展市容环境综合整治活动。开展“美化”、“绿化”、“净化”、“亮化”等综合整治活动，加大市政基础设施和园林绿化建设力度。开展了户外广告牌匾专项整治、夜市摊点占道经营、小广告集中清理整治等专项整治行动。

四是开展建筑工地综合整治活动。深入开展文明工地创建活动。进一步建立健全安全生产制度，对市区建筑工地采取拉网式检查，狠抓施工现场环境“脏、乱、差”问题不放松，规范建筑工地围挡和物料堆放；治理渣土乱放乱堆乱埋现象；改善工人居住条件。做到工地整洁，出入运输工具干净，确保净车出场，无滴撒漏现象。

五是开展集贸市场综合环境整治活动。建立工作台帐，制定了详细的治理方案，发动商户全员行动，彻底清理卫生，规范物品摆放秩序；清理市场内外流动商贩，确保市场秩序；加强多部门联合执法，清理假冒、伪劣、变质等食品，确保食品安全与卫生。

六是开展小广告专项整治活动。加强巡查，随时清理公交站点、路灯杆、路、墙体等设施上的小广告xxxxx余处(条)。同时，采取疏堵结合的方法，在小广告较为密集的区域，设置了一批便民信息栏，规范市民张贴行为，使小广告问题得到

了有效遏制。

七是开展“五小”专项整治活动。充分发挥管委会职能部门、办事处、村三级监管网络的作用，采取“日督导、日整改、周总结，周通报”的方法，加强对区内xxxxx家“五小门店”卫生制度、日常管理落实情况进行管理，有效遏制了“五小门店”问题的反弹。

八是积极推进未成年人思想道德建设。通过开展学校周边综合整治、开拓未成年人活动阵地和进一步提升校园文化品位等主题活动，教育全体未成年人能够文明出行、规范走路、礼貌待人、讲文明语，推动学校形成良好的学风、教风和校风，提升师生精神面貌，形成和谐的校园文化，营造未成年人健康成长的良好环境。

一是迎检指挥畅通及时。区成立了迎检工作“三个指挥中心”。由管委会副主任为指挥长、各责任单位一把手为成员的迎检指挥中心□xxxxx名志愿者组成的志愿者服务指挥中心；近千名绿化、环卫工人组成的环卫绿化指挥中心。建立了指挥平台，确保一声令下，随时投入工作，有效地保障了迎检工作开展。

二是重点突出，反应迅速。迎检期间，每天“朝七晚十”对xxxxx广场□xxxxx体育场□xxxxx个社区□xxxxx商场□xxxxx农贸市场□xxxxx农贸市场□xxxxx市网球中心、郑州市十一中、列子小学等xxxxx个重点迎检部位安排人员值守，安排志愿者在区内重点部位、重要路段巡查，及时发现、解决和上报问题。执法局□xxxxx中队、建设局、办事处、教文体局等责任单位全员出动，在责任区域内进行拉网式排查，发现问题，及时反馈，及时整改。

三是人员甘于奉献，勇于吃苦。迎检期间时间紧、任务重，全体人员能够克服雨大路滑、交通不便等困难，坚持“早七

晚十”工作制度，全身心投入到迎检工作。涌现出了很多感人事迹□xxxxx人带病坚持工作□xxxxx人推迟休假□xxxxx人克服家庭困难。

## 文明城市创建工作总结与计划篇五

我站于20xx年被市文明办命名为“市级最佳文明单位”，获得这一荣誉以来，在各级领导的关心、支持及全体员工的不懈努力下，根据省交通厅开展“创建文明道路运输行业活动”的指示精神，按照“加强客运汽车站两个文明建设，实现三优、三化的汽车客运服务标准”，从基础着手，积极全面认真地开展创建文明客运站活动，并由此有力地推动了车站的窗口形象建设和生产经营发展，取得了良好的经济效益和社会效益。

为不断提高整体服务水平，促进“三个文明”建设持续发展，加强行业文明诚信体系建设，提高站场服务水平，推动道路运输站场行业安全、稳定发展，现将我站20xx年创建活动情况总结如下：

成立了以站长为组长，副站长为副组长，科室负责人为成员的创建领导小组，形成站领导亲自抓，负总责，并与各部门责任人层层签订责任书，确保各项工作责任到人，坚持齐抓共管，措施到位。有效保障了我站创建工作的顺利开展。我站以进一步巩固“一级汽车客运站”、“全国优秀班组”、四川省“文明示范窗口”、“巾帼文明示范岗”和省交通厅“文明汽车客运站”等服务品牌，进一步提升旅客满意率，努力构建和谐车站为目标，扎实开展工作，力争通过创建活动，使整体站务水平有新的提高。

(1)、建立并向社会公布了运政、物价、值班站长投诉电话，制定投诉管理制度并落实专人进行专项管理，顾客投诉有效回复率为100%。

(2)、不断完善提高服务水平，有计划地向参营单位、参营者及驾乘人员发放、收集“参营者满意度调查表”，向旅客发放、收集“顾客满意度调查表”，顾客满意率均在99%以上；在认真征求顾客意见、虚心接受顾客评价的基础上，对顾客提出的意见和建议作及时整理、归纳、研究、反馈，并作持续改进，确保了服务质量的不断提高和经营管理活动的公平、公正；全年未发生一起责任投诉事件，未发生重大运输服务质量事故。

(3)、正式开通了网上售票业务，旅客通过电脑或者手机上网就可查询车站班次动态、票价和车票的可售情况，并直接订购车票，免去了奔波之苦。

(4)、为旅客配备便民箱（晕车药、针线盒、纸杯等）；

(5)、公开服务承诺，设“党员先锋模范岗”、“军、残、孕售票窗口”等；

(6)、客运班车准班正点率达99%以上；

(8)、结合客运工作实际，开展内容丰富，形式多样的各种活动：一是结合实际开展文明礼仪知识，“微笑服务”等培训，通过设立“微笑服务”提示牌、“微笑服务”示范岗、工作人员佩戴“微文明、美丽雅安”行动微笑徽章，悬挂宣传标语等形式，广泛宣传“微笑服务”，树立微笑服务形象；二是贯彻落实省运管局、市交通局文件精神，为旅客出行提供更加方便快捷的服务，让群众感受现代交通运输出行便利，经营更加优质诚信，让群众感受道路运输温馨服务，本站深入开展了“富民路·连心桥”以评促建活动，在车站候车大厅设立了“雅西阳光之旅”专用候车区，并为旅客提供专用检票通道，为客车提供了专门的发班站台，并在候车大厅开设了专版，发出倡议，鼓励旅客将拍摄的沿线人文风光精美照片张贴于专版内，通过旅客展示在大厅中的作品营造出良好的“阳光之旅”旅游文化氛围，安排咨询处工作人员着工作装、

头戴小红帽、佩戴服务胸牌，为旅客提供详细的班次、票价、发车时间、途经站点等信息，并为长时间排队买票、候车的群众提供相关人性化的乘车服务；三是在“三八妇女节”和“国庆”期间分别组织职工开展了创建第三届四川省文明城市知识培训，并对成绩优异者进行奖励。

通过人性化服务措施和接受社会的广泛监督，致力打造一流的服务品牌，表扬信频频传来，赢得了旅客和经营者的赞誉，使我站成为雅安交通运输行业文明服务窗口的一面旗帜。

为了营造优美、舒适的候车环境。按市政府创建办要求，今年我站在硬件设备、服务质量、人力等方面投入17万元进行了改造优化：

(1) 对站前广场旗杆进行了维护更换；

(3) 按政府要求，在车站楼顶设置了显眼的车站标识牌；

(5) 今年还耗资5万多元在后车场修建发电机房和安装50千瓦柴油发电机，并对站场电器线路进行了重新规划改造，经改造后使西站格局焕然一新，使我站的社会形象得到了进一步提升，同时也为广大员工和旅客提供一个舒适的工作和候车环境。

我站结合本次创建活动，以“用我们的微笑、换取您的满意”为服务口号，结合实际，积极开展文明礼仪知识，“微笑服务”等培训，用悬挂宣传标语等形式，广泛宣传“微笑服务”，树立微笑服务形象。并通过设立“微笑服务”提示牌、“微笑服务”示范岗，树立先进典型，使站务人员的日常服务工作有了明确的参照，有效促进了车站文明建设的不断发展。

通过这些工作的落实，西站的整体形象和内部管理流程都得到了迅速提升，服务职能也更加完善。我们还将继续努力，一如既往的做好各项工作，开展诚信经营、优质服务，让文

明之花在西门车站常开不败。

## 文明城市创建工作总结与计划篇六

雅安西门汽车站隶属于“四川蜀通运业有限责任公司”，地处川藏、川滇西线(国道318线和108线)交汇处，是中国优秀旅游城市、全国十佳魅力城市——雅安的主要客运交通窗口。始建于1998年，竣工于3月，占地面积25亩，于4月5日投入运行。西门车站与成雅高速公路配套建设，以从事高速公路直达客运和长途线路客运为主，兼顾周边区、县普线客运。全站共有职工76人，另有保安队27人、保洁组7人、运政驻站人员6人、驻站警务室3人。5月交通车站关闭后与我站合并，营运线路44条，省内外参营企业46家，日发班250余班，日客流量9000-14000余人次。各项规章制度完善，各岗位有明确的岗位职责，对参营车辆有进站参营协议和安全管理规定。车站听从各级政府的领导和指挥，坚持“以人为本、安全第一、优质服务”的宗旨，在创建文明城市过程中，我站积极响应。上半年我们通过全站员工的共同努力，环境建设日益完善，员工素质显著提高，服务质量明显加强。下面，将我站上半年精神文明建设工作总结如下：

成立了以站长为组长，副站长为副组长，科室负责人为成员的文明城市创建领导小组，目标责任签订到各科室，形成站领导亲自抓，负总责，各部门层层抓，确保各项工作责任到人，措施到位。

为整治工作的全面开展，我站召开了全体职工会议，深入学习贯彻《雅安市交通运输局创建省级文明城市汽车客运站整治工作方案》，为全体工作人员印发了文明礼仪手册，对所有员工进行了客运站文明创建工作学习培训。并贯彻《市交通局开展关于“世界无烟日”公共交通行业禁止吸烟的会议》精神，专门成立西门汽车站“控烟”工作领导小组，对员工进行了戒烟控烟培训学习。还和四川农业大学文法学院合作，通过拉横幅、贴标语、设置免费饮水休息区，向广大市民发



放了《创建省级文明城市倡议书》和《文明手册》等宣传资料多份，向广大市民宣传了创建的意义、条件等方面知识。

本站认真贯彻落实市委三届一次会议精神，突出“提升雅安形象，提高生活质量，优化发展环境，推动跨越发展”主题，不断提高人员素质，营造文明城市旅客候车、乘车环境，为20xx年创建四川省第三届文明城市奠定坚实基础。

本站自建站以来，就始终遵循“诚信服务、满意旅客”的宗旨开展经营管理活动，坚持把“三优、三化”作为创建“文明汽车客运站”的重要内容。

在强化优质服务意识中，主要抓一下几方面工作：

(7)严格执行“公共场所禁止吸烟规定”，制作警示牌，宣传牌，张贴警示标语语多处，设置控烟劝导员4名，并对车站工作人员不文明吸烟的行为进行处罚。

通过系统管理全站员工的服务意识和个人素质得到了不断提高。

(1)站台旅客吸烟现象虽不断加强劝导制止，但无法禁止；

(3)站外通道固定摊点占道问题一直无法解决；

(4)流动摊贩占道经营；

(5)人力三轮、出租车、摩托车，在通道及非停放区乱停乱放；(6)宾馆、饭店喊客拉客现象突出。

为了营造优美、舒适的候车环境，西门车站遵照雅安市政府要求，关闭交通车站后，大部分班次迁往我西门车站，为了提高服务质量和乘车环境，我站于6月投资60多万元对车站的基础设施进行了改造、维修、更新：

其中对候车大厅全部进行粉刷，更换了125坐乘客座椅，拆除候车大厅的`保洁、保安办公室，使候车大厅更为宽敞，并由原来的5个检票口增至8个，检票口由原来老旧的桌式检票机更换了7台较为先进的柜式检票机，并更新6台3p空调和2台42英寸纯平电视，并对厕所进行了翻新改造增加了蹲位，对站台进行加宽改造，增加更换了站台的雨棚，并对车站周围进行了绿化、美化、净化。

并于今年上半年投资20多万元对车站设施进行了改造优化。从卫生设施、设备、广场改造等方面进行了精心布局：

(1)对卫生间进行了更新维护；

(7)增加了运政驻站人员；

(8)对站内外场地、墙面和各类电线等进行了修缮；

(9)在车站周边和站台更新新增卫生设施；

(10)站内设立了警务室，配备了警务人员；

(11)后车场安检区域增设了绿化带和宣传标语。经改造后使西站格局焕然一新，车辆、旅客进出站秩序极大改善，使我站的社会形象得到了进一步提升，同时也为广大员工和旅客提供一个舒适的工作和候车环境。

在下半年创建工作中，我们将结合客运工作实际，开展内容丰富，形式多样的各种活动，全面提高创建工作水平。

三是坚持对全员进行安全知识和职业道德知识培训，全力抓好源头安全管理，严把“三不进站五不出站”安全关，杜绝“三品”进站上车，坚持“安全第一、预防为主”的科学管理，创建平安和谐共荣的客运经营秩序，确保客运安全；四是对参营驾乘人员和单位进行优质文明服务的规范教育，要

求做到“做文明人、开文明车”，并加强窗口规范化服务，进一步规范员工服务言行，提高车站服务质量，做到神态自然，语调适中，措词贴切。

五是继续加大站前广场的喊客拉客现象的治理，跟不文明行为作坚决斗争。六是继续做好企业“送温暖”工作，进行员工的生日慰问、退休欢送、困难补助、旅游休假和节日活动等工作，增强内部团结。通过这些活动的开展，营造安定氛围，增强集体荣誉感和爱站意识，努力为构建和谐社会尽一份力。