

文明礼仪树形象 暖心服务有温度

——西池收费站创建“山西省文明单位”纪实

本报记者 狄媚婷

高速公路收费站作为交通运输行业对外展现良好形象的窗口,文明、热情的服务是必须具备的职业素养。山西交控集团长治高速公路分公司西池收费站作为山西省文明单位,始终将文明服务放在第一位,认真创建“文明上党、礼迎华夏”文明服务品牌,真诚服务驾乘人员,让文明之风吹遍高速路。

文明创建推动工作提质增效

西池收费站位于长治绕城高速与长陵公路交会处,成立于2011年4月。收费站现有员工43名,其中40岁以下职工30人,是一支充满朝气的队伍。

近年来,该站紧紧围绕安全生产管理,把文明单位建设与收费工作有机结合,广泛深入开展文明创建活动,不断提高收费队伍整体素质及行业文明程度,为全面完成各项工作任务提供源源不断的精神动力和思想保证。

在创建过程中,该站结合工作实际,制定了《西池收费站文明单位创建方案》,将创建工作与业务工作紧密结合,做到同规划、同部署、同落实、同考核。对内通过开展技术比武、理论考核等活动,不断提高业务水平,扎实做好基础工作,提升团队素质。同时,还通过开展文明礼仪专项培训活动,全面促进文明服务,提高窗口服务水准。

面对常年较高的车流量,该站不断创新管理,改进工作方式,全力保障安全畅通。加大非机动车、行人上高速的劝阻力度,涌现出了为发生车辆故障的车主提供帮助等众多好人好事,得到了人民群众的肯定。“确保路段安全畅通,



西池收费站工作人员入村进行普法宣传。

为出行人员保驾护航”是他们一直以来的坚守。

文明创建引领服务质量提升

作为窗口服务单位,西池收费站为保证服务质量,坚持常态化开展文明礼仪培训,每年组织文明礼仪培训不少于4次,制度化、常态化的文明礼仪培训保证了文明服务质量。同时,该站通过对文明服务工作进行严格考核,奖优惩劣,促进全体职工不断提升自身文明服务质量。

随着文明服务质量的不断提升,该

站开始不断拓展文明服务内涵,从简单的机械式服务,到逐步引导职工主动服务、用心服务。同时,结合学雷锋志愿服务活动的开展,西池收费站将文明实践志愿服务融入日常工作中,“为司乘排忧解难,让大家感受到家一般的温暖”逐渐成为该站文明服务新标准。

随着高速公路网建设的飞速发展,“全国交通一张网”对西池收费站文明服务工作也提出了更高要求。为此,西池收费站结合属地文化特色提出了“文明上党、礼迎华夏”文明服务品牌建设,做到人在岗亭、心系过往司乘,让过往

司乘人员看到灿烂的微笑、听到亲切的问候语、感受到服务的热情,让有“温度”的三尺岗亭成为他们心中的一方温暖之地,向全国人民展示一个文明守礼,热情大方的上党新形象。

文明创建推动文化建设发展

文化建设是文明单位创建中的重要一项。按照公司加强基层文化建设总体工作要求,西池收费站每年都会组织全体职工开展丰富多样的文体活动,为广大职工提供一个展示风采平台的同时,还丰富了员工的业余生活,提高全体职工的向心力,推动了精神文明建设。

该站在高速路口和辖区内常年开展学雷锋送温暖活动,对需要帮助的司乘人员主动伸出援手,使司乘人员快乐而行,满意而归,不断提高社会各界和广大司乘人员对交通“窗口”行业的满意度。

他们持续开展新时代文明实践志愿服务活动,定期探望孤寡老人,关注老人生活,为他们换洗衣物、打扫卫生。积极参加“建设美丽上党”志愿服务活动,利用休息时间,组织员工在上党区步行街清扫垃圾、协助交通警察规范交通秩序,参与为留守儿童送温暖、为贫困地区儿童爱心捐款等系列公益活动,为社会建设出一份力。

文明硕果满园,芳菲竞艳谱新篇。“山西省文明单位”的荣誉称号是对西池收费站文明建设工作的肯定,西池收费站将继续推进文明建设工作,做到文明创建永不停步,为高速公路运营工作凝聚更加强大的精神动力。

他山之石 ZHISHI

TASHAN

安徽:汇聚文明实践力量 筑牢百姓“安全堤坝”

连日来,安徽多地普降大到暴雨,部分地区发生洪涝和地质灾害,给人民群众的生命财产安全带来了严重威胁。面对严峻汛情,黄山、宣城、池州、安庆等地组织新时代文明实践中心(所、站)志愿者开展防汛救援、灾后重建、关爱帮扶受灾群众等文明实践活动,积极发挥新时代文明实践力量,当好防汛救灾工作的突击队、引路人、守护者。

“文明实践”筑牢百姓“安全堤坝”

6月20日凌晨5时,由于道路塌方造成路边沟渠堵塞,休宁县源芳乡源芳村八股组路段洪水上路、交通中断。源芳乡新时代文明实践所立刻联合县公路部门,组织人员疏通堵塞沟沟、清除路面积水,及时清

理了3处塌方路段。黟县碧阳镇新时代文明实践所采取所、站联动的方式,在291名党员干部、文明实践志愿者的带动下,263名群众积极参加防汛救灾志愿服务队,共同筑牢保护人民群众生命财产安全的“坚固堤坝”。

“我是老兵,我先上!”池州市青阳县新河镇新时代文明实践所有一群老兵志愿者,连日来,他们闻汛而动,奔赴一线开展巡查、清淤、排涝等文明实践志愿服务。据悉,池州市发挥新时代文明实践中心志愿服务总队作用,组建各级应急志愿服务队伍860余支、志愿者1.6万名,以“学雷锋·文明实践我行动”为主题深入防汛一线开展抢险活动。

面对严峻的汛情,安庆市文明办联合安庆市委社会工作部印发《防汛救灾倡议书》,全

市各新时代文明实践中心(所、站)迅速行动,广大文明实践志愿者积极响应号召,挺身而出,有序开展防汛救灾志愿服务,用实际行动筑起一道坚实的防汛救灾安全屏障。

“文明实践”送关爱 为民服务暖人心

6月27日,宣城市组织文明实践志愿者在雷锋超市总店集合,他们冒着大雨,将1179件爱心物资搬运上车,运往各安置点。

“下这么大的雨,你们还来给我们送东西,太谢谢了!”宣城市望故乡安置点的村民方桂兰对于志愿者“大包小包”的爱心十分感动,现场化身文明实践“新力量”,帮助大家一起组织、搬运、分发。现场温暖满溢。在华云楼安置点,还有一

支理发师队伍在忙为群众服务。“安置点老人比较多,我们特别安排了理发师志愿者一同前往,为老人们理理发。”宣城市公民道德建设促进会会长赵燕霞说道。

在池州市,文明实践志愿服务队志愿者纷纷化身“清洁工”“施工队”“跑腿小哥”……他们主动下沉到防汛一线,为群众提供饮用水、生活物资,为救援队转运沙袋、砂石料、木材、挖机,成为防汛救援的坚强力量。

多样化服务彰显“文明实践”大爱

面对老小、病残、弱困等特殊群体和困难群众,安徽多地组织专业志愿者有针对性地深入群众开展生活照料、心理疏导等服务。

黄山市徽州区富溪乡新时代文明实践所的临时安置点内,传出阵阵动感的音乐,志愿者们正带着转移群众做健身运动,大家跟着节拍比划着各种动作,现场一片热闹,其乐融融。歙县北岸镇新时代文明实践所在临时安置点准备了象棋等娱乐工具,还提供专门的图书室方便受灾群众使用。这些文明实践的暖心服务丰富了安置群众的精神文化生活,缓解了群众的焦虑情绪。

连日来,池州市组织志愿者走访五保户、低保户、孤儿户、高龄独居老人等特殊群体5000余户。志愿者深入困难群众家中查看居民住房内外环境,详细了解房屋是否有漏雨进水等情况,及时补充生活物资,帮助受灾群众解决生产生活问题4500余项。

(来源:中国文明网)