# 最新高速公路收费员工作总结1500(十三篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-09-07

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。高...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**高速公路收费员工作总结1500篇一**

一、在思想政治方面，努力提高理论修养，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

二、在学习方面，做学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。

三、在服务态度方面，我知道高速公路收费员的形象是代表了整个家乡的形象，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，遇到这些出口不逊司机，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。在工作的这段时间里，从来没有发生争吵的现象。

四、在收费工作方面，在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着旺季的到来，过往的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每一辆车都认真核实车辆车型，仔细打票，仔细验票，仔细验钞，小心放竿抬竿，一丝不苟的做好。

五、在日常生活方面，在班组里大家都喊我一声“老大”，作为大哥哥的我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

虽然说，这一年里成长了很多，可是在一些方面还是有待提高的，在今后的日子里，将继续听从领导安排，积极配合组长的工作，通过不断的学习来提高自己的业务水平及业务能力，做一名让领导放心，司机满意，自己满足的爱岗警敬业的好高速公路收费员。我一定会努力的，争取早日实现这个目标。

**高速公路收费员工作总结1500篇二**

20xx年即将到来，我到收费站也快一年的时间了，现将这一年来的工作和如下：

作为一名收费员，首先要把收费业务练熟练精，为收费事业添砖加瓦。作为一名合格的收费员，不仅要把业务技能掌握熟练，而且要牢记收费员的职责，遵守公司的规章，为建设更加便利的高速公路和满意的高速公路而奋斗。

今年刚加入收费系统，认识和了解上都不全面，经过上班，培训，实习，对收费工作有很大的认识。收费是一个非常枯燥乏味的工作，但是我们既然来参加这项工作，就要干好收费这一行，我们一定要做到特别能吃苦，特别能忍受，特别能奉献，将自己的光彩展现到高速公路上。

一、认清当前的形势，思想上高度重视，积极进行准备，当前的任务形势，参加所站的收费能手和服务之星的评比，为站，为班，为个人的荣誉而奋斗，我们定会在自己的岗位上放出耀眼的光芒，创造出属于自己的一片天地。

二、思想上高速重视，重视这一次所里组织的评比，人人都应该争先恐后的报名，养成良好的习惯。积极进行准备，把自己的业务练得更精，更强，尽职尽责尽心，为实现目标而奋斗。

1、练就过硬的收费本领，争当优秀收费员，加咳嗽钡募迦儆校哉疚业乃枷搿。

2、尽职尽责尽心扎实干好工作，克服严寒，虽然说这里的环境气候比较冷，但是我们要克服困难，尽本职尽自己的责任，尽到自己的心，扎实干好工作。

3、立足本职岗位，争创一流成绩，立足自己的岗位，为争创一流成绩而奋斗，确保单位能正常的运行，要融入这个大家庭，建设和谐的工作环境，为取得骄傲的成绩，我们必须严要求，高标准，完成各项任务。

我个人认为，在一个集体中，不仅业务上熟练，而且养成作风上都要有章有律，纪律是可以确保一个集体的凝聚力，是完成各项任务的风向标。

一、防松防散，严养成，确保收费秩序正规化，正常化。

1、松散现象对个人和集体危害很大。

2、影响了团队和集体当前重大任务的完成。

3、损坏了收费人员良好的形象。

4、危害个人的成长进步。

二、自觉做到思想不松，作风不散，干自己职责以内的事，做好岗位特殊情况的，遵守安全规定，干劲不减的作风，为收费生活增光彩。

1、重新认识，排除干扰，做到思想稳定，认识统一，行动听指挥。

2、正规纪律，严守纪律，做到上班期间作风严谨，一丝不苟。

3、安心本职工作，多做贡献，有一份热，发一份光的精神，缺点会克服掉的，为了建设更加繁荣的高速公路而努力吧!

从上班到现在，我给自己以下几点，我会努力的做好以下几点：

1、心放细，手放快，眼放亮。

2、调整好心态，平常心面对“一切”。

3、不要把情绪带到工作上来，影响自己正常上班，正常发挥。

4、干好本职工作，使自己的业务更加熟练，爱护宿舍设施及收费亭的设备。

5、记录好自己工作上的得与失，吸取教训。

6、认清自己的工作技能操作能达到标准吗?只有更好，没有。

7、上班期间对自己要求严一点，对自己负责，为单位负责。

8、戒骄戒躁，埋头苦干，不耻下问，努力学习，不断提高思想觉悟和自身的文化水平。

9、服从命令，听从指挥，坚决完成任务。以上是对我自己的要求和不足的提出改正的方法，x年我们共建和谐水沟，x年我们共建文明水沟和三无水沟，为明天的梦想而努力。x年是考验我们的一年，又是收获的一年。

在新的一年，要有新的面貌，新的计划。

1、关心站内建设，爱护集体荣誉，积极协助做好各项工作。

2、犯有过失时，诚恳接受批评，勇于承认并坚决改正错误。

3、不当面顶撞，不背后议论，不搞极端民主化。

4、外出必须按级请假，按时归队销假，外出时注意安全。

外勤的职责：

1、看管站里的设施。

2、维护车道和收费亭的卫生。

3、登记外来员。

4、精神饱满，姿态端正。

5、引导车辆，并及时制止人员在高速上闲转。以上是我给x年制定的，我会说到做到。

以上是，如有不对的地方，望领导给予批评纠正，我会及时的改正错误，吸取教训，为建设和谐，平安，文明的收费站做贡献，有一份热，发一份光，创造更大的成绩而奋斗。

**高速公路收费员工作总结1500篇三**

时光飞快，转眼20xx年已过。而我，也不知不觉已经在xxx收费站愉快的工作了快三个月了。在这几个月的工作中，我们在x站长和x负站长的带领和耐心的帮助下，我从最初收费的不安和紧张以及收费业务得不熟练，到现在能够每天从容准确的收费和熟练的操作系统。这样的经历和锻炼的过程对我以后工作的帮助是很大的对于新的环境，新的岗位，新的一年。在这里把这三个月经验和感想总结一下。

第一．思想工作方面——俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。在工作中，针对自己的本职进行了学习。注重加强对理论知识的了解和把握，促成自身知识结构的完善和知识体系的健全，进一步加强自己的业务知识。

第二．工作情况方面——本人严格遵守站的规章制度

上岗期间,严格按照规定着装,各种证件佩带齐全,注意力集中,不交头接耳,不吃零食,看书报,做与工作无关的事情。注意保持好环境卫生,并注意闲杂人员,在岗亭附近发现闲杂人员要及时询问,并给予帮助或让其离开,保证道路安全畅通。坚守征费条例，认真做到“应征不漏，应免不征”的工作原则，在工作上，不迟到、不早退、有事主动请假；尊敬领导、团结同事。在收费过程中对司乘人员实行微笑服务，主动为司乘人员排忧解难。尊守服务规范，严格按照内容，把收费工作与文明服务活动紧密结合，计重收费方面努力学习相关知识和收费方法，以最快的速度掌握计重收费业务和操作。在社会上树立起了良好的商洛东收费形象。平时，勤俭节约、任劳任怨、对人真诚、人际关系和谐融洽，从不闹无原则的纠纷，处处以一名优秀收费员的要求来规范自己的言行，毫不松懈地培养自己的综合素质和能力。本文来自：网

第三．在服务态度方面——我知道收费员的形象是代表了整个xxx收费站的形象，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，收费工作是窗口服务行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，也有的却一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊司机，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。在工作的这段时间里，能和司机和睦友好的相处。

第四．存在的问题和打算——尽管经过一些努力，我的业务水平比刚到站上提高了不少，但还需进一步提高。在以后的工作中，我将加强自己理论和业务学习，不断提高自己收费业务水平。以后我会更加努力工作，在站领导和班长的带领下使自己的工作达到一个更高的\'层次做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的合格型的收费员。

随着工作慢慢进入正轨。展望明年，我对我在xxx收费站收费充满了信心，即使道路坎坷荆棘，只要我们团结友爱，同心同德，我们一定会做到最好。

**高速公路收费员工作总结1500篇四**

在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、廉洁奉公，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务。现就过去一年中的思想和工作情况小结如下：

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养。自觉用理论指导工作。拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

第二、在学习方面，做学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。

第三、在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个沪杭甬的形象，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，也有的司机却一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊司机，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。在工作的这段时间里，从来没有发生争吵的现象。

第四、在收费工作方面，在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着旺季的到来，过往的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每一辆车都认真核实车辆车型，仔细打票，仔细验票，仔细验钞，小心放竿抬竿，一丝不苟的做好，同时为了干好收费工作我时刻注意与班长，稽查配合，遇到问网题及时请示及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的推移，上岗次数的增多，工作的效率也大大提高了，业务更加熟练了。

第五、在日常生活方面，在班组里大家都喊我一声“老大”，作为大哥哥的我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质。做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的优秀收费员。

**高速公路收费员工作总结1500篇五**

计重开展以来，收费系统进行了多次的升级与更新，还新增了查处逃漏通行费、计算通行费额等各项功能。站长、管理员作为基层的管理者，要想将收费站通行费征稽协调管理好，没有过硬的业务水平是绝对行不通的，正是认识到了这一点，收费站的管理人员主动深入收费一线，虚向收费员、值机员求学取经，通过第一轮的理论学习，对整个计重收费系统的配置与基本操作有了更进一步的了解；光是纸上谈兵是不行的，上岗操作实践也是必修课，通过近半个月的强经练习，站管理人员的实际操作能力有了明显的提高，无论是文明用语、微笑服务，还是唱收唱付、特情处理均能处理得游刃有余。本月21、22日两天，站站长、管理员参加了收费分公司在苏鲁省界举行了管理人员业务考核中，发挥正常，可望取得优异的成绩。

继三月份严打逃漏通行费车辆取得可观的效益之后，我站仍旧毫不放松，对可疑车辆进行严格、细致地盘查，通过隔离盘问、调看录像、查看相关票据、与入口站互通信息等方法，对十余辆重型货车进行审查，结合上级下发的可疑车辆档案，收费站月份查处换卡逃费车辆一辆次，金额达14595元，为公司追回了巨额损失，对企图钻空子的狡猾车主予以了沉重打击。

安全工作是一切工作的重点，而车辆管理与收费管理又是收费站日常安全管理工作中的重中之重，在这两点上，收费站本着安全长效管理的，每周对站驾驶人员开展谈心活动，在地了解车况的同时，还不断地为驾驶员敲响了安全行驶的警钟。月份，收费站保持全年安全行车无事故的记录。

加强站区安全管理，召集保安人员参加站安全例会，重申对外来进站人员的登记、审核工作，有记录、有制度；此外，规定了站与经发公司相通的小径上的大门的关闭、开启时间，以防非工作人员私自进入站区，引发为不必要的安全隐患。

随着清明节的到来，我站组织广大青年团员至烈士陵园进行了祭扫活动，通过陵园工作人员的讲解，使全体团员青年进行了一次爱国主义的教育，以时时提醒他们今天的生活来之不易，作为祖国的青年一代，更应该勤勤恳恳地工作，以满腔的热情投入到工作中去。

收费站开始实行了《员工百分制考核》，首先是分班组对全站员工进行广泛的宣传教育，将思想统一起来；接着由各班召开班组会议讨论百分制考核细则的可行性、合理性，在站部采纳部分合理化建议对细则进行调整后，最终组织实施。由于有了新制度的约束，以往员工小的违纪、违规都因为有章可循而消失，对于个别怀有侥幸心理的同志因故被罚时，也能主动意识到问题的严重性。站各项工作也因此都朝着正常的轨道发展。

**高速公路收费员工作总结1500篇六**

在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、廉洁奉公，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务。现就过去一年中的思想和工作情况小结如下：

努力提高理论修养。自觉用理论指导工作。拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。

我知道收费员的形象是代表了整个沪杭甬的形象，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，也有的司机却一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊司机，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。在工作的这段时间里，从来没有发生争吵的现象。

在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着旺季的到来，过往的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每一辆车都认真核实车辆车型，仔细打票，仔细验票，仔细验钞，小心放竿抬竿，一丝不苟的做好，同时为了干好收费工作我时刻注意与班长，稽查配合，遇到问网题及时请示及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的推移。

在班组里大家都喊我一声“老大”，作为大哥哥的我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质。做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的优秀收费员。

**高速公路收费员工作总结1500篇七**

时光飞逝，转眼我已经在xx收费站愉快的工作了快两年了，在这两年的工作中，我们在站长,办事员,班长的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。在高速公路的长龙上，在平整延绵、宽阔的路面上，在庄严的收费窗口，穿梭着无数的身影，形成了辽阔大地上一道独特、亮丽的风景线。他们来自不同的地方，但都是为了一个共同的奋斗目标——高速公路事业的发展，北京经济的振兴与腾飞，远离亲人和朋友。这里没有城市的喧嚣繁华、高楼林立、车水马龙、灯红酒绿、霓虹闪烁，有的只是边荒、艰辛与寂寞。

在外人看来，高速公路收费人员有着如意的工作岗位，有着很好的工作条件，体面又风光，令人羡慕而神往。殊不知他们也有自己的艰辛和不易，由于收费人员工作的特殊性，决定了他们的付出比得到的将更多。收费站实行的是半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开征费岗位，上厕所不能超时;再者,收费站是服务窗口，是展示高速公路人良好职业形象的窗口。要求优质文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务，我们心甘情愿!

收费员日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。三尺岗亭就是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心!当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，旭日从东方缓缓升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。一直以来，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，但我们毫无怨言!

大多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受!我们把站当作自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，在这充满温馨与关爱的大家庭里，亲如一家人。我们在工作上相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。

我们每天在重复着简单而又繁锁、平凡而又伟大的工作。我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。以“服务人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的服务工作是否到位。然而我们的辛劳、努力却让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。可是，我们无怨无悔!

这就是我们高速公路的收费人员，一群勇于献身高速公路事业，为了千万家的安宁、幸福，为了高速公路事业的蓬勃发展，北京经济的跨跃式发展而默默无闻、无私奉献的收费人员。

**高速公路收费员工作总结1500篇八**

充实的20xx上半年马上就要结束，回望过去，自己来到高速xx收费站已经半年的时间。这半年当中，我在师傅的带领下学到了扎实的业务技能、实事求是的处事风格，勤恳的学习态度等等许多东西。我目睹了处在20xx上半年取得的一系列成绩，作为其中一员，我感到骄傲自豪，更明白并坚定了自己20xx下半年的工作方向，主要包括以下几方面：

作为一名收费员，厚德文化的最直接明信片，我必定端正态度，以十二分的热情和精力投入到工作中去，按照着装要求上岗，时刻注意仪容仪表。努力做好三个表观服务及物品定制，做到一车不落的正确使用礼貌用语及肢体手势，认真核对车型车种，仔细验钞，认真打票，唱收唱付，小心放杆抬杆，保持所在车道作业正确、快捷、畅通。并加强对特殊情况的处理能力，勤学苦练，不懂就问，努力增强个人技能，唯事必精，精益求精，认真优秀地完成好自己本职的收费任务。积极响应领导的工作方针，努力配合站领导及班长的工作，协助治理偷逃费，争做堵漏增收小能手。注意观察，做好岗位隐患排查。加强岗位练兵，迎接下一届技能比武的到来。

做有计划的学习型员工，积极加强对厚德文化知识及各种正能量书籍的阅读学习，同时注重对国家时事政治的了解，多读书，读好书，做到天天有进步，月月有提高，努力提高自身整体素养。拥护党的领导，遵纪守法，保持清醒正确的头脑，廉洁自律，清白做人，干净做事。多干实事，少说废话，向先进看齐，向标杆看齐，向身边的班长同事及好人好事学习，并努力提升自身技能，唯优是争，唯旗是夺，争当先进人。

服务至上是永恒的追求，细致周到的提高自身服务质量，增强集体荣誉感，始终和高速共荣辱，把“爱高速、做贡献”作为自己自觉遵守、不懈追求的实践准则，使司乘行驶一路无忧，永无窘境。

自己牢记勤俭于心，节约于行理念，坚持把创新发明，力求降本增效落实到工作及生活中的每一处。

在即将到来的、崭新的20xx下半年，自己需要做到的还有太多，我定将以秀的工作状态，把站放在心上，把心放在站上，以片瓦之光为河北高速人加油添彩，迎接高速的辉煌未来。

**高速公路收费员工作总结1500篇九**

时光飞逝，转眼我已经在xx收费口开心的工作了快两年了，在这两年的工作中，我们在站长，班长的率领下，我从最初的不安和重要，到现在可以或许每天自在精确的收费，纯熟的操作设备。在高速公路的长龙上，在平整延绵、宽阔的路面上，在庄严的收费窗口，穿梭着无数的身影，形成了辽阔大地上一道奇特、亮丽的风景线。他们来自不合的地方，但都是为了一个配合的奋斗目标高速公路事业的成长，xx经济的振兴与腾飞，阔别亲人和朋友。这里没有城市的喧嚣繁华、高楼林立、毂击肩摩、醉生梦死、霓虹闪烁，有的只是边荒、艰辛与寂寞。

在外人看来，高速公路收费人员有着快意的工作岗位，有着很好的工作条件，体面又风光，令人羡慕而神往。殊不知他们也有本身的艰辛和不易，由于收费人员工作的特殊性，抉择了他们的支付比获得的将更多。收费站实行的是半军事化治理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开征费岗位，上茅厕不能超时；再者，收费站是办事窗口，是展示高速公路人优越职业形象的窗口。要求优质文明办事，唱收唱付，文明用语，微笑办事，我们心甘甘愿宁可！

收费员日复一日地反复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着大量汽车尾气，面露微笑欢迎着五颜六色、林林总总的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的您好、再见等用语及收你若干钱，找你若干钱的唱收唱付中度日。三尺岗亭便是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的便是我们工作的全部内容，工作简单、死板而乏味。然则为了高速公路事业的兴旺蓬勃，费力我一人，幸福千万家，使我们有了奉献之心！当四周漆黑一片、万籁僻静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又立刻起床，慌忙洗漱完毕后，便排着划一的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位害羞的少女轻轻地揭开面纱，朝阳从东方徐徐升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。不停以来，我们就在这种常常重复、昼夜倒置中度过，但我们毫无牢骚！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，阔别家人、阔别朋友，更有缱绻的情人天各一方，蒙受着相思的煎熬。尤其是每逢佳节倍思亲这种想家思人的感到浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节沐日可言，就连大年初一也无一破例，可是我们都能忍受！我们把站算作本身的家，把站里的同事算作本身的兄弟姐妹，在这充溢温馨与关爱的人人庭里，亲如一家人。我们在工作上相互支持、赞助，在生活中互相关切、照顾，遇到艰苦向站领导反应哀求赞助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。

我们每天在反复着简单而又繁锁、平凡而又巨大的工作。我们在尽力践行着态度和睦、百问不厌、不急不躁、车道通顺、耐心说明的办事许诺。以饱满的工作激情亲切尽最大的才能去做到对年父老亲切、对急躁者忍耐、对艰苦者赞助、对扣问者细心。以办事人民、奉献社会为宗旨开展工作，以群众是否满意来查验本身的办事工作是否到位。然而我们的辛劳、尽力却让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑办事、委服从务、礼貌办事。可是，我们无怨无悔！

这便是我们高速公路的收费人员，一群勇于献身高速公路事业，为了千万家的安宁、幸福，为了高速公路事业的发告竣长，xx经济的跨跃式成长而默默无闻、无私奉献的收费人员。

**高速公路收费员工作总结1500篇十**

我是一个高速口的收费员，每天的工作简单、平淡到枯燥、单调。想到自己去年在深圳打工的时候，每天的工作内容和收费员一样的枯燥，但是在单调一段时间以后，自己变得享受起来，每时每刻都在接触新的面孔，跟不同的人交流、沟通，莫不失为一件好事。

在外人看来，高速公路收费人员有着如意的工作岗位，有着很好的工作条件，体面又风光，令人羡慕而神往。殊不知他们也有自己的艰辛和不易，收费站实行的是半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开征费岗位，上厕所不能超时；再者，收费站是服务窗口，是展示高速公路人良好职业形象的窗口。

收费员日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日，要求优质文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受，我们把站当作自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。我们在工作上相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，在这充满温馨与关爱的大家庭里，亲如一家人。

辉煌的20xx年即将过去，将20xx年取得的成果和成绩将在20xx年发扬下去，发扬我们不怕吃苦，不怕奉献的精神，创造更加辉煌的20xx年，而奋斗吧！总结20xx年的优点和过失，规划20xx年工作思想和动向。

作为一名收费员，首先要把收费业务练熟练精，为收费事业添砖加瓦。作为一名合格的收费员，不仅要把业务技能掌握熟练，而且要牢记收费员的职责，遵守公司的规章制度，为建设更加便利的高速公路和满意的高速公路而奋斗。

今年刚加入收费系统，认识和了解上都不全面，经过上班，培训，实习，对收费工作有很大的认识。收费是一个非常枯燥乏味的工作，但是我们既然来参加这项工作，就要干好收费这一行，我们一定要做到特别能吃苦，特别能忍受，特别能奉献，将自己的光彩展现到高速公路上。

一、认清当前的形势，思想上高度重视，积极进行准备，当前的任务形势，参加所站的收费能手和服务之星的评比，为站，为班，为个人的荣誉而奋斗，我们定会在自己的岗位上放出耀眼的光芒，创造出属于自己的一片天地。

二、思想上高速重视，重视这一次所里组织的评比，人人都应该争先恐后的报名，养成良好的习惯。积极进行准备，把自己的业务练得更精，更强，尽职尽责尽心，为实现目标而奋斗。

1、练就过硬的收费本领，争当优秀收费员，加强人员的集体荣誉感，要以站为家的思想。

2、尽职尽责尽心扎实干好工作，克服严寒，虽然说这里的环境气候比较冷，但是我们要克服困难，尽本职尽自己的责任，尽到自己的心，扎实干好工作。

3、立足本职岗位，争创一流成绩，立足自己的岗位，为争创一流成绩而奋斗，确保单位能正常的运行，要融入这个大家庭，建设和谐的工作环境，为取得骄傲的成绩，我们必须严要求，高标准，完成各项任务。

我个人认为，在一个集体中，不仅业务上熟练，而且养成作风上都要有章有律，纪律是可以确保一个集体的凝聚力，是完成各项任务的风向标。

1、松散现象对个人和集体危害很大。

2、影响了团队和集体当前重大任务的完成。

3、损坏了收费人员良好的形象。

4、危害个人的成长进步。

1、重新认识，排除干扰，做到思想稳定，认识统一，行动听指挥。

2、正规纪律，严守纪律，做到上班期间作风严谨，一丝不苟。

3、安心本职工作，多做贡献，有一份热，发一份光的精神，缺点会克服掉的，为了建设更加繁荣的高速公路而努力吧！

从上班到现在，我给自己总结了以下几点，我会努力的做好以下几点：

1、心放细，手放快，眼放亮。

2、调整好心态，平常心面对“一切”。

3、不要把情绪带到工作上来，影响自己正常上班，正常发挥。

4、干好本职工作，使自己的业务更加熟练，爱护宿舍设施及收费亭的设备。

5、记录好自己工作上的得与失，善于总结和吸取教训。

6、认清自己的工作技能操作能达到标准吗？只有更好，没有最好。

7、上班期间对自己要求严一点，对自己负责，为单位负责。

8、戒骄戒躁，埋头苦干，不耻下问，努力学习，不断提高思想觉悟和自身的文化水平。

9、服从命令，听从指挥，坚决完成任务。以上是对我自己的要求和不足的提出改正的方法，20xx年我们共建和谐水沟，20xx年我们共建文明水沟和三无水沟，为明天的梦想而努力。

20xx年是考验我们的一年，又是收获的一年。在新的一年，要有新的面貌，新的计划。

1、关心站内建设，爱护集体荣誉，积极协助做好各项工作。

2、犯有过失时，诚恳接受批评，勇于承认并坚决改正错误。

3、不当面顶撞，不背后议论，不搞极端民主化。

4、外出必须按级请假，按时归队销假，外出时注意安全。

外勤的职责：

1、看管站里的设施。

2、维护车道和收费亭的卫生。

3、登记外来员。

4、精神饱满，姿态端正。

5、引导车辆，并及时制止人员在高速上闲转。以上是我给20xx年制定的，我会说到做到。

以上是我的年终总结，如有不对的地方，望领导给予批评纠正，我会及时的改正错误，吸取教训，为建设和谐，平安，文明的收费站做贡献，有一份热，发一份光，创造更大的成绩而奋斗。

**高速公路收费员工作总结1500篇十一**

20xx年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。作为收费员这个岗位，收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。下面将我在xx年的工作做一总结。

一、积极参加政治学习，努力提高自身的政治素养。

二、爱岗敬业，无私奉献、团结互助，圆满地完成院领导交给我们的各项任务。

三、崇尚科学，刻苦钻研业务知识。提高的综合素质。

1、要严格认真地遵守医院收费的各项规章制度，不应出现半点马虎；

2、要有熟练的微机操作技能，能够准确迅速的为每位患者服好务；

3、要对各科室的医用术语及其相关的收费项目了如指掌，减少损失。

四、服务人民，提高收费服务质量收费处是医院的窗口，收费员的言行举止和态度好坏，都会直接影响到医院的整体形象，碰到棘手的困难，我始终遵循的原则是“换位思考”。

总之我深知，在学习社会主义荣辱观的活动中，我们还有很长的道路需要前行。但我坚信：只要让我们共同行动起来，借着全面建设小康社会的春风，辛勤劳动、崇尚科学、服务人民，我们就一定能把我们的医院建设的更加美好；让我们人人争当践行xx的模范，知荣辱、树新风，在构建和谐社会的征程中，写下我们绚丽夺目的一笔!

**高速公路收费员工作总结1500篇十二**

一年来，在站长xx的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。这样的经历对我以后工作的帮助是很大的。现在我把在这几个月工作的经验和感想总结一下。

第一、在服务态度方面——我知道收费员的形象是代表了整个xx收费口的形象，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，也有的司机却一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊司机，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。在工作的这段时间里，从来没有发生争吵的现象。

第二、收费工作方面——在开始的试收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，很快就能熟练操作了。现在随着旺季的到来，过口的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每一辆车都认真核实车辆车型，仔细打票，仔细验票，仔细验钞，小心放竿抬竿，一丝不苟的做好，。同时为了干好工作我时刻注意与站长，

稽查，监控室配合，遇到问题及时请示及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的推移，上岗次数的增多，工作的效率也大大提高了，业务更加熟练了。记得是xx月xx日，晚上九点孩子发高烧，我领孩子看病，等孩子打完点滴，已经是xx日凌晨三点了，我只睡了三个小时就上班了，十六日从接班开始，几乎没有停顿，胳膊都累酸了，就连晚上也有很多大型翻斗车过口，这一天收费x元，创全线路各站个人收费记录。

第三、日常生活方面——在班组里大家都喊我一声“大姐”，作为大姐我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。如为了我们能有一个干净整洁的生活环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。为了使大家吃的更好，还经常在休息时间到食堂帮忙包饺子，包包子，摘菜，有时候捎些新鲜菜，看到大家吃的开心，我的心情也很开心。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合正副站长工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质。做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的合格型的收费员。

**高速公路收费员工作总结1500篇十三**

20xx年，收费站在各级领导的正确指导下，认真贯彻落实公司及管理中心年度工作会议精神，以公司全面开展“经营管理品牌建设年”活动为平台，以通行费征收为中心，以安全保畅为目标，以全体人员“学服务、学业务、促管理”为主线，认真落实科学发展观，各项工作都取得了长足进展，逐步实现了收费管理精细化，安全管理常态化，文明服务标准化，员工的综合素质、业务能力、服务水平都得到了全面提升。为巩固成果，不断开拓进取，现作如下工作汇报和明年工作展望。

1、总流量(不包括etc专用车道)x辆，其中出口x辆，客货比约为x(客车x辆、货车x)，入口x辆，客货比约为x(客车x辆、货车x);etc专用车道总流量x辆，其中出口91441辆，入口x辆。

2、总通行费(不包括etc专用车道)x元(含电子支付元);etc专用车道x元。

3、收费站总调出通行卡x张;使用打印票据共计x张。

4、有理投诉x次;收费差错率x，误判率x;累计查处不符合绿色通道优惠车辆x辆;劝退危险品车x辆;劝退

1、严格收费政策，规范征收行为。收费站坚持以通行费征收为工作的主线，严肃收费纪律，一方面让相关管理人员到各班组对新制定的制度及政策性文件进行宣讲并组织集体学习。另一方面要求班组长定期组织班组人员对《员工手册》、相关制度职责及文件温故、学习，使员工及时掌握收费操作、特情处置的新要求、新变化。运用召开座谈会和个别谈话方式，及时向有不良苗头的人员提醒和教育，增强其纪律意识。总体以“应征不漏，应免不征”为准则，切实规范了收费操作过程，杜绝了工作中的盲目性与随意性。

2、突出稽查考核，严肃征收纪律。内部稽查考核是规范内部管理，严肃征收纪律的有效手段，我们在工作中着重加大包括现场稽查及录像稽查力度，狠抓稽查考核制度的落实。采取了全天候的现场及录像稽查，形成了有计划、有落实的规范化稽查管理。加强了对票款、票据、特情车辆的检查，对稽查中发现的问题及时指出，严格按照标准进行考核，并做好详细的稽查记录台帐。一年来共稽查x余次，查处违规违纪人员x余人次，考核30多人次，并且有效的杜绝了各类行风行纪问题，促使我们的征收工作正迈向制度化、规范化、程序化。

3、强化现场管理，做好防漏堵漏。一是强调亭外执勤，加强了执勤人员现场巡查力度，随时关注掌握收费广场情况，防患未然，杜绝了一切于征收工作不利的因素;二是严查“绿色通道”优惠车、坚持对车型标准可疑客车的查证，全年查处不符合绿色通道优惠车x辆，客车升档车x多辆，有效地避免了大量经济损失;三是加大对闯卡、换卡等偷逃通行费行为的打击力度，特别继去年底收费站全力配合排障、交警、路政顺利捣毁了一次有组织、有预谋的闯卡行为后，加强了车道拦截使用培训，完善了相关应急处理措施，有效杜绝了闯卡行为。后又对全力打击换卡行为做出部署，值班人员及现场人员提高警惕，沉着冷静，与交警、排障通力配合有效遏制了一波货车换卡风潮，有力的打击了相关偷逃通行费行为，防漏堵漏工作取得了好成效。

1、以稽查考核为抓手，确保文明服务标准化。站部在加强业务建设的同时，始终狠抓文明服务不放松，将开展文明服务活动与提高业务技能水平结合起来，坚持现场稽查与录像稽查，强化班组长现场监督指导作用，切实规范相关文明服务行为，十月份以来通过站部动员及班组动员，开始严格执行“温馨在锡张”标准化文明服务细则，按照细则中各项标准收费站建立健全了相关检查与考核制度，完善了相关台账记录，同时站部加大了稽查与考核力度，稽查人员达到百分之百，对不规范行为及时指正，严格考核，切实规范了上岗行为、文明用语及迎宾手势等，做到统一着装、持证上岗、接受监督，强调挂牌服务、唱收唱付、微笑服务、文明服务，确保了新标准的顺利执行，收费站的整体服务水平也得到了有效提升。

2、以抑制投诉为重点，加强服务意识培养。首先是注重服务意识，个人素质的培养，迈出了将收费工作从“功能型”向“服务型”转变的步伐，班前班后反复的强调与总结，使服务意识逐渐成为了全站的第一主流意识。工作中我们要求班组长加强现场监督指导及时发现并妥善处置现场特情，要求收费员坚持文明微笑服务，管理人员加强稽查考核力度，妥善受理各类收缴矛盾等措施，有效控制了投诉事件的发生。同时特别强调主动服务意识，提高便民服务水准，一年来为驾乘人员提供开水、便民工具、便民小药品等服务x余次，未发生一起有责投诉事件，其中受到“96777”来电来信表扬的有x人次。

3、以活动促创建，提升文明服务水平。一是积极开展党团活动，以第八党支部开展“争先创优，为党旗添光彩”为平台，站部制定了详细的政治学习制度，通过党员亮身份、亮承诺，撰写读书心得体会，以党建带团建，切实发动全体员工积极参与。

在锡张团总支组织的以“爱党爱国、爱岗敬业”为主题的“五四征文”活动中，本站共征集到x篇优秀来稿，x篇被选送团总支参与评比其中x篇荣获一等奖。二是以开展“文明服务月活动”为契机，将开展文明服务活动与提高业务技能水平结合起来，通过宣传发动、自查自纠、观摩学习、经验交流、检查考核、总结评比，查漏补缺等方面入手，切实规范了相关工作纪律以及文明服务标准，真正做到了优质服务、优良秩序、优美环境。

1、落实安全教育，深化安全意识。安全无小事，安全意识的培养尤其重要，站部为此加大了安全教育学习频率，站部每月例行2次安全教育会议，各班组班前班后必讲安全，同时张贴安全画报，组织观看安全影片，全面灌输我要安全的安全意识。6月份，收费站结合“安全生产月”活动，通过管理中心组织的消防演练以及安全知识竞答等活动，极大的丰富了员工的安全知识与技能，活动中评出的安全先进个人以及安全先进班组更是让安全意识深入人心。

2、细化安全工作，确保征收安全。一是严格执行夜班现场及站区巡防及办公楼、宿舍楼夜间落锁制度，确保了全体人员及公共财产的安全。二是强调道口日常安全，上班期间亭门必须反锁而且不能擅自出亭，班长及机动人员必须穿反光背心上岗，夜班时要求班长坚持亭外执勤，加大巡视力度，为现场收费工作提供了安全保障。三是每班坚持对所有收费设施设备进行全面检查，特别遇雷雨天气合理安排车道及时关闭备用设备，确保了各类设施设备处于良好的技术状态，为征收工作提供了有效保障。

3、搞好安全排查，杜绝事故隐患。为切实抓好安全工作，防患于未然，积极排查消除各类安全隐患，加强了对办公楼、宿舍、配电房等重点部位排查工作，重点解决闲杂人员穿越广场工作区的问题，明确列出站场工作区重点安全保护时间段和重点部位，专人负责坚持每日的巡查制度，强化消防安全工作检查，及时排查跟换了过期的灭火器及损坏的消防栓，同时发挥监控督查作用主动分析寻找安全隐患和漏洞，做到了有备无患，杜绝了一切安全事故的发生。

1、抓思想教育，促班组团结和谐。一年来，我们总体倡导员工知情、明理、释疑、顺气的积极效应，以班组定期开展思想教育，交流学习为基础，相互谈心，加强沟通，增强团结，增进共识，使人心凝聚，形成了合力的团队精神。同时我们利用工作之余，组织班组成员学习各类业务知识，开展服务心得交流等活动，引导班组成员树立积极、健康、向上的人生观、世界观，和价值观。为充分调动员工的工作积极性，班组内推出“三讲三比”活动，即讲诚信，看谁的综合素质高，窗口形象好;比服务，看谁的言行举止规范、服务效果好;讲敬业，看谁的工作扎实，工作热情高;比技能，看谁的工作效率高，业务技能过硬;讲责任，看谁的责任心强，做事更可靠;比奉献，看谁的觉悟高，奉献意识强。使班组内形成了“比”，“学”，“赶”，“超”的良好风尚，班组成员在评比，赶超中进一步促进了班组的团结进取。

2、抓技能培训，促工作质量提升。结合收费站均为新进员工以及车流量上升相对明显的实际情况，站部始终高度重视业务技能培养。一是坚持理论联系实际的学习模式，要求班前班后反复学习讨论、认真做好学习记录，各班汇总操作、特情等问题后于每月办公会拿出来集体讨论解决，班组人员业务技能得到了稳步提升，各类工作差错得到有效控制。二是结合管理中心组织的年度轮训，收费速度测试为契机，以活动促学习的形式，以班组为单位对理论知识进行反复的梳理，对点钞、点卡进行有针对性的统一训练，专研出了一套收费操作“稳、准、快”的规范操作方法，在轮训后期组织的考试中做到人人达标，达到了以考助学的良好效果。

3、抓业务管理，降低工作差错。一是通过加强对钱、票、卡的稽查管理，确保了钱、票、卡流转顺利无差错。二是对账本做到“日清月结、账面整洁、账实相符”，对班组班前班后会议记录、安全台账、现场交接班记录每月例行检查，汇总情况后找出存在的问题要求班组及时予以解决改进，通过跟踪落实站部各项规定要求，确保了每项工作都落到实处。三是为有效降低各类收费差错，切实提高全体收费员的业务水平，每月对全体人员的车辆数、收款数量、差错情况进行汇总公示，要求差错多的人员分析差错原因，写出整改措施，从源头上找原因，规范相关操作规范，有效的降低了各类工作差错。

4、抓内部管理，促“五型”班组建设。我们以建设“五型”班组为目标，以精细化、标准化管理为抓手，不断完善班组管理机制，夯实班组管理基础，增强班组学习能力、执行能力、实践能力。一是加强安全生产教育，提高了班组人员自觉抵制“三违”行为的能力;强化班组应知应会的技能培训，提高了业务能力;严格班组文明服务规范化管理，提高了整体服务水平;二是班组管理和建设很重要的一点就是班组长的综合素质和领导能力，为解决班组管理中出现的各类问题，我站推出了“管理讲科学，工作讲带头，作风讲民主，分配讲公平，批评讲方法，活动讲实效，处事讲人情，做事讲风格”的班组管理要求，同时班长作为收费现场第一责任人，业务能力显得尤为重要，通过定期组织班组长相互交流学习，将工作中的各种特情处置及管理中的问题相互交流意见，商讨解决办法，不断提升班长业务技能及管理沟通能力，全力打造一支能打硬仗，能挑大梁的班组长队伍，为实现科学、规范、高效管理打下了坚实基础。

1、建立健全相关制度，深化制度管人。根据收费站实际情况补充健全了《宿舍管理规定》、《收费站机动职责》、《食堂管理规定》、《收费站钱包投送管理规定》、《活动室管理规定》等各类规章制度，组织全站人员认真学习相关工作制度，明确职责，落实精细化管理制度，进一步明确了什么能为，什么不能为，什么必须为，什么绝对禁止为。同时通过加大对日常工作的检查和监督，让各种违纪现象消失在萌芽状态，利用严明的纪律、公平的考核，促进了全站管理工作的规范化、科学化、制度化。

2、加强宿舍管理，保证生活环境健康。基于三班轮转的工作实际，保证员工充足正常的休息一直作为我们后勤工作的重点之一，通过严格执行宿舍相关管理规定，任何时间禁止大声喧哗，禁止带外来人员随意进入，保证了一个安静舒适的休息环境。同时站部成立了由行政管理员牵头的生活管理小组，发动员工的主观能动性，突出自我生活管理，负责日常内务检查，生活设施报修，水电管理等工作，有效的夯实了后勤保障工作。

3、强化环境建设，营造优美环境。为达到“优良服务、优良秩序、优美环境”的标准，站部一直高度重视环境建设，从充实各项后勤行政管理制度入手，着重加强环境建设，狠抓卫生清洁，对食堂、现场等关键部位加大了清扫与检查力度，并且严格划分出包干区，做到了责任到班组、打扫不留死角，保证了良好的站风站貌。同时配合做好相关活动设施的布置，保障站内基本生活设施，积极组织参加公司的给类活动，努力丰富员工业余生活，总体形成了高高兴兴工作，开开心心生活的健康和谐环境。

4、落实信息报道责任制。为实现宣传信息工作的制度化、规范化，真正起到上情下达、下情上报、内情外扬的作用，站部设立专职信息员信息报道宣传责任制，行政管理员为站部信息员，各班班长为班组信息负责人，一年来收集各类信息x多篇，有效发挥了信息工作在服务站部决策，提供参考依据，塑造站区形象，促进征收管理、安全管理、后勤管理工作中的积极作用。

一年以来，虽然各项工作都能够稳步开展，也取得了一定的成绩，但是还存在不少困难和不足。一是管理力度有待进一步加强，管理措施有待进一步改进和深化。二是建站时间短，后勤保障办法还不多，投入还不多，起色还不大，有待进一步深化认识，确保良好的征收、生活环境。三是在打造优质服务，创造安全征收环境，确保收费站畅通等方面任重道远。在保持现有良好状态的前提下，今后的工作我们将以求真务实的工作态度和实事求是的工作作风，继续积极主动、脚踏实地以建设张家港东优质收费站为己任开展工作，基于此，我们拟定了如下工作主线：

1、继续做好文明优质服务建设。深化文明服务的内涵，提高人员文明服务的自觉意识，继续督促员工严格执行文明服务标准化细则有关规定，做好文明服务的日常检查考核，妥善处理各类咨诉。一是继续开展文明服务月等活动，定期总结、分析现状，树立、推广、学习先进典型，进一步规范员工服务行为;二是根据司乘人员的切实需求，不断完善便民服务举措，深化便民服务工作;三是特情处理工作程序化、规范化，做到圆满答复各类咨询，妥善处理各类投诉，杜绝一切文明服务方面的投诉。

2、坚持业务技能深入学习。坚持“应征不漏、应免不征”的收费政策，努力完成上级交办的各项工作任务。一是通过年度轮训、岗位练兵、竞赛等形式的培训，强化职工岗位意识、服务意识，提高职工工作责任心，促进整体业务能力的提升;二是加大对包括钱、票、卡帐务处理，操作规范，特情处理等的系统学习力度，做到理论学习制度化，学习内容系统化，学习形式多样化，学习程序规范化，定期撰写学习心得并组织相关业务交流、考试，切实提升整体收费技能。

3、加强队伍建设。一是通过进一步强化员工职业道德教育、法律法规教育、基础文化教育，提高员工队伍的整体综合素质;二是通过组织管理员、班组长的培训、学习，提升班组长的特情处置能力和管理水平;三是通过培养先进典型，带动、激发全体员工的工作热情;四是的通过组织形式多样的文体活动和社会公益活动，增强员工的团队意识、主人翁精神和社会责任感。

4、加强征收环境建设，提高安全保障。一是强化人员安全工作。落实每月两次的班组安全教育，坚持每月开好站安全会议及驾驶员安全行车会议，把人身安全放在首位;二是全面做好安全征收工作。不断强化安全意识组织道口防抢、防火等突发事件演练，提高管理人员对突发事件的处理能力入手，确保征收工作安全;三是抓好防漏堵漏工作。通过强化员工职业道德教育，不断完善、拓宽稽查方法、手段，加强日常核查、督促，及时维护相关设施设备，做好重点时段、道口和人员的排查制管理工作。

5、加强班组建设。通过组织各种生产业务竞赛，提高班组成员素质和增强集体荣誉感，推动班组管理水平提升，通过丰富班组集体活动提高班组凝聚力。一是通过细化、完善管理制度和基础台帐，推进各项工作的程序化、规范化、制度化和科学化;二是通过完善考评机制，加强检查、考核力度，确保各项工作、措施有效落实;三是通过开展班组间的竞赛、评比活动，促进班组建设上新台阶。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找