

# 收费班组月工作总结精选68篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/220273.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 收费班组月工作总结1

### >一、以人为本，以工作为中心

#### 1、认真仔细，虚心好学：

上班前认真做好列队讲评。上班时认真做好事件的记录，下班后仔细核对收费员上交的各类报表，防止差错的产生。虚心向别人学习，借鉴他人先进的经验和方法，不断提高自身的业务水平和管理水平。

#### 2、吃苦耐劳，先人后己：

再工作中我一直坚持吃苦耐劳的精神，不因工作时间、环境、天气条件的好坏而影响情绪，坚持工作，不叫苦叫累。发扬风格，关心班组人员，不计较个人得失，先人后己。

#### 3、机智冷静，反应迅速：

在处理突发事件时始终能沉着冷静，在不违反规章的前提下，做到了机智灵活、反应迅速，保持车道畅通。对各种特殊情况及时上报监控，不断提高自己处理问题的能力。对各类突发事件能够及时排除，将处理措施过程记下来，加强自己的业务水平。

#### 4、尊守规章，坚持原则：

严格遵守各项规章制度，起带头作用，不受司机诱惑、恐吓、威胁，坚持原则，与各类违规、违章现象作斗争，坚决抵制，决不姑息。对不了解我们收费政策的司机，做好了解释工作，让司机明明白白的交费。

### >二 摆正自身位置，理清关系

#### 1、与站领导，各班的关系：

坚决服从领导指挥和安排，做到了凡事以大局为重，能够处理好个人利益和集体利益、局部利益的关系。以军事化要求自己，绝对服从领导的工作安排，认真及时向收费稽查人员传达上级指示，及时完成领导交办的任务。做好与各班组之间的交流和沟通，坚持互相团结，互相帮助，友好合作，充分发挥集体主义精神。

#### 2、与本班收费员的关系：

我始终认为班长是为收费稽查人员服务的。一方面，我以身作则，按照各项规章制度，高标准的要求他们，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制;另一方面，关心爱护收费稽查人员，满足他们提出的合理要求。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。

## 收费班组月工作总结2

20xx年是xx公路发展中的一年。回顾一年来的工作，感受很多，收获很多，这其中包涵了上级领导的培养、教育，同事们的帮助、关心，也包涵了自己辛勤耕耘、不懈努力的辛酸。一年来，自己始终坚持老老实实做人，实实在在做事这一宗旨，做到做事不贪大，做人不计小，认真履行自己的本职工作。由于工作经验的欠缺，我在实践中暴露出了一些问题，虽然因此碰了不少壁，但相应地，也得到了不少的磨砺机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。

班长作为员工中的一个代表，一定是最优秀的员工，他的各方面素质决定了他对整个班集体的影响程度。时刻保持一个良好的心态，对于班长来说是区别普通员工的根本所在，为此，班长应不断提高自身素质，积累工作经验，善于利用自己的优点、长处去吸引周围的人，影响周围的人，把自己好的行为好的方法淋漓尽致地表现出来，各方面都起到表率作用。全体班组人员在我的带领下，都能认真履行本职工作，发挥每位同事的作用形成一个有效的整体。虽然我在平时的工作中认认真真一丝不苟，但是我始终把安全放在第一位，只有保证了安全才能使工作正常地开展。抓好安全的同时也不放松劳动纪律，班组每个人员都要严格遵守劳动纪律和各项规章制度，并形成相互监督机制，在监督好别人之前先监督好自己，做好表率作用。

在过去的一年中有了不可或缺的经验，现在的我工作起来明显会感觉较之以往更加的顺手，效率自然就高了。熟悉国家法律、法规和有关收费政策，在处理特别事件中能沉着冷静，尽量做到机智、灵活，反应迅速，保持收费广场车道畅通。其实所谓事倍功半，所谓厚积薄发，就是每天都要尽可能地累积进步，哪怕只是几处“微不足道”的细节，天长日久下来也是一笔可以极大助力工作的财富，要知道专业和不专业的区别就在于那些看似无足轻重，事实上却非常关键的差别。平凡的岗位干好了也能干出不平凡，因为我们付出了就一定能够得到回报。

在全年工作中，我班的各项工作呈稳定发展趋势。在新的一年里工作中，我以“十足的勤奋对待工作；以敬业的精神对待公司；以坚定的信心对待自己”。今后的工作中，我将继续坚持自己一贯以来“宽以待人，严以律己”的工作格言，并将在不断完善细化自己。用务实的工作作风，做好本职工作，以饱满的工作热情投入到收费工作，服从命令，听从指挥，认真贯彻执行各项规章制度，不辜负领导的期望，努力完成上级领导交办的各项工作。

## 收费班组月工作总结3

项目施工质量是工程建设的核心，是决定工程建设成败的关键。王城高速公路设计标准高，施工难度大，我项目始终把工程质量放在首位，在实际施工中，切实采取有效措施，落实工程质量责任制，建立健全行之有效的质量保证体系，狠抓施工过程控制，对影响施工过程质量的“人、机、料、法、环”等因素逐个进行消除。同时建立以分部经理负责的质量保证体系，实行工程质量总工一票否决制。项目进场后制定了项目质量计划、项目质量目标和质量管理体系，按照ISO9002质量体系运行各项工作。分部设立质检负责人和质检工程师，作业队及班组设质检员。施工前由项目总工进行技术交底，编写作业指导书，对每道施工工序都必须经过自检、互检、交接检，由质检工程师检查合格，报监理工程师确认后，进行下一道工序的施工。

分部设立工地试验室和质检负责人，采取双项检控，确保每项工程开工前有标准试验，施工中有检测控制试验，完工后有准确完善的试验资料。测量队配备先进的测量仪器，由具有丰富经验的测量人员对整个标段的控制测量，对每个分项的工程开工，都由测量队用全站仪进行精确放样，在施工中多次进行复核。

我分部主要通过以下几个方面进行施工质量的控制：

>1、对人的管理：通过加强思想教育，提高全员质量意识，坚持个人业务素质培训制度，坚持两手抓，两手都要硬，奉行“先换思想再换人，不换思想就换人”原则。

(1) . 通过多种形式的宣传教育，使每位员工都认识到质量是企业的生命线，牢固树立以质量求生存，以质量求信誉，以质量求效益的质量管理观念。坚决执行“百年大计，质量第一”的方针。我分部在每道工序或分项工程开工前，都要邀请驻地办有关监理人员及项目所有作业技术员举行联合办公会：针对分项工程或工序的准备情况，施工过程中的质量控制，施工组织、施工工艺等方面，进行研讨与规范，让所有参与施工的技术人员及监理人员在开工前，做到职责分工明确，思想到位，从而强化人员质量意识，确保工序有组织，有步骤的正常施工，避免人的因素对工程质量的影响。

(2) . 岗前技术培训是我分部强化质量管理的一种综合手段，是坚持个人业务素质培训的基本内涵。目的是促使

每一位上岗人员都具有过硬的专业技能。岗前技术培训采取集中授课，分散学习的形式，一般利用晚上及阴雨天气等业余时间，由施工经验丰富的技术人员给大家集中讲解，并把书面技术经验材料下发到各技术人员手中，通过实践进行理解消化，力争使每位技术人员在实际工作中能合理解决遇到的技术性问题，对新上岗人员及施工经验不足的人员进行考核，合格后再允许上岗。努力培养、形成一个“比、学、赶、超”的良好氛围，并建立了个人业务素质\*与工资分配相挂钩的分配制度。

(3) . 分部定期在指定地点及时间召开所有现场技术人员、各部门负责人对当天所完工程量的质量评价及次日的施工安排，由每位技术人员进行总结，对施工过程中存在的技术问题在会上提出，大家集思广益，从技术、质量角度进行讨论，最后形成一致结论，再由现场技术人员依据现场实际情况进行处理。

#### >2、材料质量是工程产品质量的前提：

我分部主材料（钢筋、水泥、钢绞线等）全部为项目部统供，对于所有材料（包括自购材料），为确保质量关，我部从以下三个方面进行质量控制：

(1) . 材料供应商的选择：对于自购材料，项目部选定质量最好的厂商进行供货，并与产品质量好的供应商签订供货合同。

(2) . 材料进场的质量检验：各种材料在进场时，项目试验部门联合驻地办监理人员、指挥部试验人员对进场材料进行严格的质量检查，确保所有的进场材料符合施工技术、规范要求，对于不合格材料或质量不稳定的材料拒绝入场。

(3) . 材料存放期内材料质量不降低：为确保材料在存放期内不损坏、不变质、不丢失，分部材料部门在材料库存管理工作方面严格执行指挥部有关材料管理制度，认真贯彻执行“定时检验，先进先出”的材料管理原则，确保材料库存期内质量不降低，确保用于工程产品的材料为合格材料。

#### >3、工艺策划是确保工程质量的关键

##### (1) . 工艺策划

为确保每道工序的施工质量，我分部各项施工工艺和施工方案编制时，严格遵循施工技术规范 and 合同要求并结合项目施工情况和特点进行编制，施工方案出台后，要经过一系列严格的审查和核定，最后才能申报。

##### (2) . 施工工艺的技术交底

施工工艺或施工方案是确保工程质量的根本，为了使整个施工工艺贯彻到班组的每一位员工心中，我分部坚持技术交\*度，并采用“纵向到底”的技术交底形式，由分部质检负责人召集班组所有人员及有关技术，质量管理部门负责人进行技术交底，交底内容包括施工准备、施工组织、施工工艺和相关部门及人员的职责，做到分工明确，权限清楚，使班组施工生产按照施工工艺要求进行。避免人为因素使施工工艺改变对工程质量的影响。

##### (3) . 编制作业指导书，并督促落实

为了使全体施工人员对施工工艺的理解和执行，分部施工技术部门结合施工工艺、各项专业技术规范和合同要求，及时编制作业指导书，把作业指导书下发到具体操作人员手中，并要求操作人员认真学习，领会作业指导书，使每位参建员工都能按照工艺策划内容进行工作，确保工艺策划的落实，并由项目质检部门在实际施工中及时检查与督促，并依据项目质量管理的竞争激励机制，对现场操作人员进行奖罚，做到责任明确，奖罚分明。

#### >4、狠抓质量通病和薄弱环节：

结合我项目施工实际，我分部成立质检小组并设有专门的质检负责人，同时制订了一系列的质量管理方面的规章制度，质检负责人经常深入现场对构造物内在质量、构造物外观，填方压实度、\*整度、碾压遍数等进行全方位的质量监控，只要是工程质量隐患，一经发现，绝不手软。

针对 滹沱河大桥盖梁钢筋骨架的焊接长度不够、焊缝不饱满、焊渣不清除等问题，为了增强施工队伍质量意识，严格按施工规范要求施工，避免此类似事件再次发生，并对相关人员进行经济处罚。 羊脑沟大桥2#墩右幅

系梁混凝土跑模严重，2a—3墩柱养生不到位、不及时，及时采取补救措施，确保了工程质量，并对相关人员进行了经济处罚。K39+700~K39+760路基填筑厚度不按规范要求施工，对该段不合格路基进行了彻底返工处理，并对相关施工队伍进行了经济重罚。

我们将引以为戒，加强管理，规范施工队行为，提高施工人员质量意识，加强质检人员自检力度，确保高质量的完成我标段的工程任务。

## 收费班组月工作总结4

### >一、通行费指标完成情况：

我站内抓管理，外创条件，采取有效措施努力提高通行费收入，20\_年上半年度通行费征收指标为x万元，上半年完成通行费收入x万元，为计划的x%，同比增长x%，再次刷新半年度收费业绩的新高。

### >二、明确目标、强化责任，各项工作抓重点抓到位。

20\_年是公司“二次创业”的奠基之年，这意味着我站将面临巨大挑战。根据管理处给我站的即定工作目标，我站年初即确定了三个加强，即“加强软、硬件管理，加强过程管理，加强动态管理”，从而持续改进各项工作。在认真总结上一年工作的基础上，结合实际，继续贯彻落实质量、环境、职业健康安全体系，坚持各项工作坚持抓重点早到位，力争主动，全力以赴打好收费等主要工作的开局，为年度各项任务的全面完成奠定一个坚实的基础。为此，我站及时通过职工大会、骨干会议等形式进行动员和教育，要求职工认清形势，进一步提高认识，并着力分析了我站20\_年所面临的收费增长机遇和困难，树立广大职工完成收费等各项工作任务信心。为将工作落实到实处，我站将半年度通行费指标、安全目标和环境目标分解细化落实到收费班组，将有关管理目标等落实到部门，并以目标责任书的形式，明确班组、部门的责任。由于工作目标明确、思路清晰、落实到位，使得上半年各项工作均取得了良好的开局，为实现阶段性工作目标创造了有利条件。

### >三、审时度势、动态管理，推动收费、管理等工作上台阶。

随着施工进入攻坚阶段，苏州段工程的步步推进给日近2万辆的城区段造成瓶颈。一边是xx高速公路仍然禁行货车这一有利条件影响下的大流量，一边是施工部分道路封闭这一不利条件影响下的流量不畅，如何做好这两者之间的平衡，成为摆在站领导面前当务之急需解决的难题。在进行细致的调研工作后，做好对通过施工封闭路段车辆的绕行引导、做好引车增流工作、减少费源的流失、采取切实可行的有效措施，减少和制止冲关车辆等成为缓解交通压力和解决征缴矛盾的重点工作。为此，我站在外部从加强有关职能部门沟通，主动改造征收环境；在内部强化制度建设和岗位管理，积极在内部挖掘增收潜力，从而既保障了国道拓宽施工需要，又最大限度减少了费源流失，竭力打造一个平稳和谐的收费环境。

#### 1、攻坚克难，用主动的姿态精心组织管制后的交通。

20\_年4月1日起对城区段实施交通管制：梅巷西至绕城高速公路实行由东向西单向通行。实施车辆分流虽然极大地缓解施工路段的交通压力，给工程施工带来保障，但其将直接给我站流量造成损失，带来收费下滑的局面。为此，我站多次与交管部门沟通协商，从实际出发探讨一个既能保证国道扩建需要，又能最大限度减轻给征收带来影响的分流方案。经过多次磋商，交管部门终于对通安管制有所松动，该点对真正到苏州的车辆基本放行，这样，过境车辆完全可以利用刚造好的公里国道新区高架进入长江路到达苏州。

与此同时，根据我站提出的分流方案，交管部门又在国道99K长青转盘处设置了一个24小时的专人管制分流点，对过境车辆实施管制，从而保证前方国道扩建施工的需要。我站还协同交管部门在国道11K长江路口、长浒大桥桥墩等都设置了交通指示牌，清晰、方便地指引车辆行驶。

这样，一个从外部打造相对和谐、平稳的征收环境基本形成，精心组织的方案和采取的对应措施满足了扩建施工和通行费征收的共同需要。

#### 2、埋头苦干，用积极的心态发挥敬业爱岗、优质服务精神。

加强内部管理是做好收费主业的有效手段之一。站部继续在全站掀起以提升收费质量为主题的热潮，从强化岗位管理入手，通过明确各岗位人员的工作职责和流程、加强收费现场管理、加大考核力度等方法来促进各项工作更加规

范，为收费业绩提升提供“软保障”。收费股针对收费现场外地车辆冲关现象有所抬头的不良趋势，采用定人定车道的办法，有效遏止了车辆冲关，优化了征收秩序，为加强收费现场管理提供了切实可行的方法。

与此同时，收费员也加强了对车辆计重信息的分析判断。收费员不再简单地按照显示屏提示收取通行费，为纠正轮胎识别器的轴数误判，收费员对车道内每一辆通过的载重货车进行目测二次核对准载，大大提高了服务质量和工作效率，使司机心服口服又做到了应征不漏。正是通过种种由内而外的举措，使全站职工时刻保持了良好的心理素质并具有较高的业务水平，为应对大流量的考验提供“硬保障”。

### 3、披荆斩棘，用全局的观念克服人员紧张的矛盾。

今年来本站的人员调配紧张的更趋突出。特别是今年来收费岗位中有2人辞职，又有近1名女同志需休产假，使得原本就未达到公司定员标准的缺员矛盾日益严重。而后勤各岗位同样面临捉襟见肘的尴尬。为解决人员调配紧张的矛盾，站管理人员均全班次镇守收费一线，全力投入站区收费、交通秩序的管理与疏导。面对25万元/日的大流量，1个车道全部开放，工作的责任心和使命感促使工作人员主动减少了吃饭和休息时间，主动克服一切家庭的、个人的困难来尽力保证正常上班。这种自觉的敬业爱岗工作态度与站部长期倡导的职业道德教育相得益彰，所以，尽管有着大流量，有着人员调配紧张带来的工作强度增加，但站部至今未接到一起有责投诉。同时，各个职能部门的密切协作，还带来了内部和谐的佳音，管理关系进一步理顺。

## >四、持续改进管理体系运行，加强过程化管理，实现管理的标准化。

1、标准化运行。本站管理体系在文件规定和实施运行方面能够按照标准化的要求进行，基本形成了良好的管理模式。同时针对站部办公场地迁移、扩建施工时期的道路营运管理等诸多新情况，本站组织了全员进行了新危险源的辨识和深入学习。与此同时，为持续保持质量、环境和职业健康管理工作的符合性、充分性和有效性，本站认真组织全员学习215版管理体系文件，对修订的项目进行反复钻研，力求领会文件精神，为不断提高工作水平提供理论依据。

2、正确评估目标完成情况。本站坚持按程序办事，结合年初制定的站管理目标，进行了目标分解，建立了三个股室的目标管理体系。在运行过程中，本站建立的每月目标测评，实事求是地对我站当月质量、环境、职业健康安全管理体系目标的完成情况进行了评估，并提出存在问题和有针对性的改进意见，从而真正实现了管理工作持续改进的方针。

3、引入每月考核机制。管理体系的建立、保持和持续改进，必须要有严格的考核机制来保障。本站为把先进的管理方法在职工心中固化，围绕贯标要求继续加强了收费稽查、内务管理、安全生产、文明服务等工作的考核。以月度为时间单位，考核收费班组的通行费指标完成情况、文明服务质量等情况等；考核职能部门的基础管理工作，并在月度考评会上进行总结讲评，以此督促和帮助部门班组的持续改进，提高自身对改进机会的快速反应，从而把制度要求变成职工的自觉行为。

4、持续改进为目的。4月27日，公司内审组对我站管理体系运行进行内部审核，结果表明本站各部门、各岗位的工作均按管理体系文件的要求运行实施并适时进行监测；按记录控制程序认真填写记录和适时监测；对质量、环境和职业健康安全目标进行了分解落实和适时监测。但也发现一个不合格项，即配电房无漏电保护器实验记录，为此，主动对照审核通报，积极配合，不仅在规定时间内完成不合格项的封闭，而且举一反三不断检查、不断总结、不断回顾，实现PDCA循环。

## >五、办公大楼搬迁工作有条不紊。

年初，随着收费站新办公楼土建、装修工程的交工验收完毕，本站各部门的整体搬迁分阶段、分步骤稳步进行。在搬迁过程中，本站充分发挥吃苦耐劳精神，全站人员密切配合，不仅内部协调工作做到位，而且在票据、用电、后勤保障等方面也充分准备，因此在完成收费任务的同时，搬迁的工作也井然有序。在特别是集收费、监控、通讯于一体的值机室整体搬迁在克服诸多困难后顺利迁移，监控、对讲、数据保存等运行正常。人员的齐心协力、艰苦奋斗使办公大楼搬迁工作打了漂亮的一仗。

## >六、重点防范、动态管理，确保安全生产。

# 收费班组月工作总结5

时光飞快，转眼20xx年即将与我们告别，而新的一年也日益临近。我已经在某某某高速收费口愉快的工作了块14个月了，在这一年多的工作中，我们在站长某某、某某的带领下，踏实工作，不断增强自己的工作和业务能力，把自己的全部热情投入到工作中，努力做好每项工作，得到了大家的认可和好评。

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汇报如下：

#### >一、思想方面：

重视理论学习，坚定自己的政治理念，积极参加站上组织的各项活动，认真学习廉政教育。收费站是经常与钱打交道的地方，也经常与各种司机打交道，经常有司机会塞钱给我，如果稍微控制不了自己的贪欲，就会在这方面倒下，正是经常的学习让我对廉政有了很高的认识，才能做到每次遇到这些情况都能拒绝司机的不合理请求，不做出有损高速形象、高速利益的事。

#### >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、工作方面：

在工作中我一直兢兢业业，对待工作一丝不苟。在当绿色通道验货员时，能按照绿色通道文件要求，认真对待每一辆绿色通道车辆，认真对司机做好绿色通道政策的解释工作，不怕脏，不怕苦，不怕爬高上低，不吃拿卡要绿通车上的东西，严格按程序验货，不刁难每一辆绿色通道车辆，也坚决不放过任何假冒绿色通道车辆，对于想以金钱或各种东西取得绿色通道检验证的司机也是坚决拒绝。在当外勤时，能很好的贯彻文明微笑服务、委屈服务，及时疏导车辆，保证车道畅通，快速及时的处理各种收费过程中的问题。对待蛮横无理的司机也能微笑着去解释，用真诚去感动司机。对遇到困难司机，力所能及的去帮他们，像有的车找不到通行卡或者通行卡夹到车里去，我都能主动上前提供工具帮他们；像有的货车在停在广场时轮胎起火，我能迅速的取出灭火器帮助司机灭火，司机感谢之下送给站上锦旗；像有的车停在车道上打不着火，我能主动去帮助司机推车等等。对一些不符合高速通行的车辆坚决说不，经常会有一些超限车辆或危险品车辆司机过来找我，希望拿点钱让他上高速，这样的情况很多，但我一直都谨记站领导的要求，对这类车辆坚决不放行，并认真对司机解释这类车通行高速对高速公路会有什么样的潜在危害，做到让司机心服口服。

#### >四、生活方面：

在日常生活中，与班上同事能真诚相待，做到和睦相处，能经常了解班上成员动态，及时与班长沟通，使我们的班集体能团结有爱。对班上谁遇到困难，能和其他人一起为他想办法，使他能感到班组的温暖，对一些不利于团结的因素及时消灭在萌芽中。

一年以来，在站领导及班长带领下，虽然工作做的不错，取得一些成绩，但还有不足，在各种文件、规章制度的领会、在抓闯卡车上等都还有不足，在新的一年里，我一定会加强理论学习，提高工作水\*，保证在新的一年里，在新的形势下以饱满的精神状态迎接新的挑战。取长补短，与其他同事相互交流好的工作经验，争取新年的工作更上一个新的台阶。

时光飞快，转眼我已经在某某某收费口愉快的工作了块4个月了，在这几个月的工作中，我们在站长某某、某某的带领下，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某某某收费口的形象，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。记得是某某月某某日，晚上九点孩子发高烧，我领孩子看病，等孩子打完点滴，已经是某某日凌晨三点了，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n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，认认真真的清扫卫生。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，通过不断学习来提升自己业务\*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。

一年的时间很快过去了，在一年里，我在领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作。我会在新的一年再接再厉把工作做的更好。认真、按时、高效率地做好工作，积极配合其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。在开展之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水\*有了长足的进步。总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水\*，做出更大贡献！

## 收费班组月工作总结6

>工作到位，成绩显著。

今年4月19日至12月31日，我窗口共接件696件，已办结682件，有14件正在办理中（即办件570件，承诺件126件，平均每天42件）。其中，外来人口婚育证明324件（正式婚育证130件，临时婚育证194件）；受理再生育申请126件；申请补办《独生子女证》139件；征收社会抚养费93件，征收金额为562145元。同时，我们还为外来流动人口体检表加盖钢印250件；热情接待群众来访和咨询300件，需乡镇解决的问题，全部与乡镇进行了衔接，做到了件件有着落、事事有结果，有效防止上访升级。这些数据充分说明，我们的工作踏实到位。

>自觉率先遵守各项规章制度

政务中心是面对公众的窗口，代表全县政府机关公众整体形象，因此，要求很强的纪律性，到目前为止政务服务中心已形成各种规章达10余个，要做到不撞“红灯”是很艰难的事。从4月19日至12月31日，除去礼拜天、礼拜六共有上班时间165天，计1320小时，从夏天到冬天，无论酷暑还是寒冬，不论天晴还是下雨，不管头痛还是发烧，我们都从不迟到，早退和缺席，也从不请假。刚到中心时，没有接件，我们只有全天候的静坐和等待，等待和期盼着我们

的“上帝”——第一位人民群众的光顾，静坐、等待和期盼伴随着我们长达一月之久。突然有一天，一位“上帝”光顾了我们的窗口，我们为之感到万分欣慰和荣耀，兄弟窗口的同志把羡慕的目光投向了窗口，我们似乎也感到莫大的荣幸。我们记得非常清楚，它是20xx年5月25日，因为这是值得纪念的日子。

到目前，我们都已经适应了这里的工作，因为这里窗口人员之间无论在学习还是在工作上互相帮助，从不勾心斗角，有一种春天般的温暖。我们能在真正属于精神文明的垂范单位的xx人民的政务服务中心工作，而感到无比光荣和自豪。我们将把在中心工作的经历作为人身的重要经历。中心工作人员如象部队军人，有新来的同志，也有回原单位的同志。我们经常用笑容迎接着新同志，恋恋不舍地默送着老同志的离去。这种规律将会循环下去，周而复始，以至无穷。

在中心工作有苦有乐有烦恼，中心的管理严，一靠制度，二靠同志们的整体观念，才维护了中心的整体公众形象。但是，这件树立党和政府良好形象的工作，受到别有用心之人的冷嘲热讽，甚至诬蔑和诽谤，竟然胆大妄为地把政府为民办实事的政务工程，说成是“\_队”，工作人员都是“发配”到政务中心的，这是对改变政府形象，为民办实事的无端诬蔑和对县委和县人民政府的严重挑衅，这种妖言惑众的烂调引起了我们的极大愤慨，呼吁单位领导出面主持公道，认真教育肇事者。建议单位应将此人“发配”到政务中心，好好。

#### >明年工作打算

20xx年，我们将发扬光荣传统，克服缺点，加大宣传力度，使窗口工作在xx深入人心，进一步规范办事程序，在新的一年里，用新思路，新方法，新措施，取得新进展，上个新台阶。

##### (一) 加大宣传力度，重点做好三个宣传。

一是我们将在年初，深入到企业、学校和农村宣传窗口事项和程序，届时，我将邀请xx电视台随行拍摄动态新闻，扩大社会影响；

二是向计生局的领导作好宣传，宣传中心工作的目的、意义和重要性，提高领导认识，把我们的待遇提高到令人羡慕的水平，把窗口建设成为优秀人才的窗口，最终把窗口变成想来来不了的热门岗位；

三是对本单位同志要做好宣传，使他们理解中心工作辛苦，光荣。

(二) 增加一个窗口，培养吃苦耐劳，全心全意为人民服务人才。将建议计生局定期派人到中心轮流锻炼，磨练意志。将此项作为干部评优和中干提拔的重要考核内容

##### (三) 坚持和完善领导值班制度。

##### (四) 建立科室到中心了解工作情况制度。

##### (五) 建立每月例会通报情况制度。

##### (六) 继续坚持按办事指南办理所有事项。

##### (五) 建立每月例会通、报情况制度。

##### (七) 坚持按办事指南办理所有事项。

## 收费班组月工作总结7

随着社会的发展与进步，高速公路管理队伍和员工人数也在不断增加和壮大，其中尤其为女性居多，针对女性在生活和工作以及来自社会的多重压力下的有效缓解和释放分享，由于收费站工作的特殊性，从自身的实际工作出发进行总结。

什么是压力？

压力是压力源和压力反应共同构成的一种认知和行为的体验过程。一是管理部门的严格管理以及不断提高一线收费



员服务水\*的要求；二是工作环境，狭小的工作空间，汽车尾气噪音，亭内亭外实时监控，上班怕找错钱，票款错；三是工作性质，收费站实行三班倒，收费站大多处在偏远的乡镇，远离喧闹的市区，工作时间长，枯燥单调，半军事化管理，严格的管路制度；四是来自社会和司乘的不理解，部分司乘不了解收费政策，认为收费站是旧社会的留下买路钱，稍有不满意，辱骂打人事件时有发生；这些都是容易使收费员滋生烦躁，易爆易怒等不良情绪，这些因素的困扰容易引起收费员的精神不集中，工作效率下降，服务态度欠佳，甚至抑郁以及身体的不适最终影响整体服务水\*。

### 收费员心理问题的应对与自我调节

#### 一为收费员提供释放宣泄的空间

#### 二是通过各类培训，提高职工自信，降低对知识更新带来的压力

高速收费管理者应该加强对如何减轻职工作压力减少不安工作，加强业务学习以及提高自身水\*，通过培训学习让收费员真正到会了、明白了、熟练了。能力提高了，自信心自然会增强，成就自然感会增加，遇特殊情况能沉着应对了，不会再出现绿通验货拍照重量不够，而被批评扣分了，收费工作人员的快乐和幸福指数自然会上升，在学习培训中，因人而异，针对性地进行，才能达到预期效果。

#### 三加强宣传，从而被社会和司乘理解

收费员一般都在野外工作，默默无闻，过往司机的反感情绪，使收费员得不到来自家庭社会司乘的了解、关注、尊重。基层收费站能做的只能是加强对收费政策的宣传工作以及提高服务水\*，作为管理机构应主动加大自我宣传，从而被社会所关注，消除心理不健康因素。

#### 四采取有效措施，防止不良情绪蔓延

##### 1.设立职工心理辅导制度。

针对职工心理问题应得到专业的良好的心理辅导。消除心理障碍，以健康的心态全身心投入工作。更好的实现自身价值，为高速公路的发展多做贡献。

##### 2.加强职工之家建设，丰富职工业余文化生活。

职工之家配备必要的设施比如的图书、棋类、电脑、音响，体育器械等，职工通过下棋、打牌、看书、唱歌、跳舞、打球等娱乐活动，在工作之余紧张的情绪得到放松，大发闲余时间，缓解精神压力，人常说三个女人一台戏，收费站女职工站总人数的65%以上，压力对于女职工来说，相对要比男职工要大，同时鼓励女职工创作手工艺品，让她们在创作中体验到成功的喜悦，增加幸福指数。

##### 3.职工要学会自我调节。

人都有自我调节能力，学会如何调节自身情绪，促进自身心理健康。学会转移不良情绪，比如早晨跑步到安静的地方高声大或百米冲刺等进行发泄，转移不良情绪。培养良好的爱好是陶冶情操的良好途径，有利于调节人的情绪，使人的精神处于自我满足状态，比如棋类、音乐有助于人的冷静思维的形成，球类、唱歌、跳舞有助于宣泄心中闷气。所以我们的收费员要培养一种或几种有益健康的生活爱好。

最后一点很重要，就是构建和谐的家庭生活环境。收费员的心理压力一大部分来自家庭，协调好家庭成员的关系那就要靠我们自己了，一个字“爱”是培养理解、宽容家庭环境，化解矛盾的至关重要的一点，家庭和谐了，职工的心理压力才能大大降低，才能以更加饱满的愉悦的精神状态全身心地投入到工作当中。

## 收费班组月工作总结8

充实的20xx年马上就要结束，回望过去，自己来到xx高速栾城收费站已经一年的时间。这一年当中，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xx处在20xx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年的工作方向，主要包括以下几方面：

>一是努力工作，热心服务。

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。

>二是认真学习，奋勇争先。

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。

>三是延伸服务，温暖司乘。

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。

四是细心观察，用于创新。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xx高速的辉煌未来。

## 收费班组月工作总结9

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

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。

>三、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。

>四、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记录，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!

>五、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，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。

>六、以上是对我自己的要求和不足的提出改正的方法，为明天的梦想而努力。

今年是考验我们的一年，又是收获的一年。在新的一年里，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。

>七、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。

## 收费班组月工作总结10

xx年第一季度我所在上级主管部门的正确领导下，坚持以收费工作为中心，严格按照“安全畅通、依法收费、文明服务、应收不漏”的十六字方针来开展收费工作，以创建文明活动为载体，以“服务人民，奉献社会”为宗旨，以“畅、洁、绿、美”、优质文明服务为目标，在认真总结xx年工作情况的基础上，针对过去一年的所取得的成绩和不足，结合实际，制定了xx年度工作计划，并按计划有步骤实施，1至3月份的各项工作任务均能按计划顺利完成。

>一、积极部署，备战春运

根据上级有关精神指示，我所在春运到来之际，及时召开所务会议，针对春运期间车辆聚增等情况，认真布置落实各项工作，要求各科室积极配合收费班组做好后勤保障，保证收费工作顺利开展；同时要求收费班组在做好收费、安全、唱收唱付等工作的同时，积极开展优质文明服务，为司机排忧解难，树立良好的“窗口”形象。为了保证各项工作的顺利开展，我所落实春运值班制度，要求值班人员24小时坚守岗位，做好日常工作，并做好记录和汇报工作。另外我所还积极协助交警、路政部门对超载车辆、超员车辆进行检查，劝阻严重超载车上高速，确保了春运期间高速公路的安全畅通。

>二、加强学习，建设队伍

为了增强“爱国、爱岗、敬业、奉献”意识，提高全所员工综合素质，我所以“三个代表”重要思想及“两会”精神为指导，通过组织全所人员学习的方式，积极引导广大员工进一步解放思想、更新观念、进一步提高竞争意识、效益意识、服务意识，增强危机感、紧迫感和责任感；积极鼓励员工参加自考、函授等教育学习，不断提高自身素质。

一至三月份，我所积极响应 的号召，组织进行党员保持先进性专项教育，全体党员积极参与，认真学习，进一步深化思想，充分发挥党员干部的先进模范作用，以实际行动，促进党风、党纪建设更上新台阶。

>三、规范管理，完善制度

为进一步深化企业内部制度改革，完善用人制度和分配制度，推动企业规范化管理，充分调动员工的积极性和主动性，不断提高综合管理水平及服务水平，收费管理所根据高速公路丽水管理处有关文件精神，结合效能建设的有关规定，率先制定实施职工“绩效考核办法”，实行绩效挂钩，把管理人员和收费人员同时列入量化考核，年终按照不同的考核等级，对奖金实行合理分配，并将在全线范围内推广实施。这是继去年八月份机制改革后的又一新的改革举措，“绩效考核办法”的实施，将有效改变过去奖金分配的平均主义，进一步完善了奖金分配制度，为企业向更高层次发展注进了新的动力。

>四、文明创建，不断深入

继xx年取得“县级文明单位”、“县级卫生先进单位”、“青年文明号”及“市级卫生先进单位”等荣誉的基础上，xx年继续开展更深层次的文明创建活动，并作为一项重要任务来抓；及时申报了“市级文明单位”、“星级收费站”、“省级青年文明号”和争创“文明示范窗口”等活动，专人负责，分阶段实施。通过以文明创建活动为载体，认真抓好文明建设，并以此推动收费所全面发展步伐。

## >五、措施得力，保障费收

我所在xx年一季度共收取通行费12498975元，入口总车流量为99380辆，出口总车流量为109826辆。2月20日开始执行浙交

[XX]36号文件《关于开通鲜活农产品运输“绿色通道”有关事宜的意见》，严格按照文件精神 and 《浙江省鲜活农产品运输“绿色通道”暂行管理办法》中有关规定，免收在全省范围内运输本省生产的鲜活农产品的本省牌照货车。截止到3月31日，在我所出口的车辆共有512辆货车享受鲜活农产品“绿色通道”政策，共计免费金额30235元，其中一类车为417辆，免收金额19680元，占总免费金额的65%;二类车为86辆，免收金额9370元，占总免费金额的31%;三类车为8辆，免收金额905元，占总免费金额的3%;四类车为1辆，免收金额80元，占总免费金额的1%。

### 1、加强文明创建，提高服务水准

我所紧紧围绕高速公路“窗口服务”这一原则，紧抓形象建设，不断提高服务水平，树立服务品牌，用服务留住司乘人员，用服务创造经济和社会效益;规范现场管理，展现一流岗位形象;规范仪容仪表，展现一流员工形象。开展技能比武、优化服务等活动，积极推动了文明示范窗口创建活动;坚持文明用语，微笑服务，推行承诺服务，向社会公开发放“服务卡”一千多张，广泛接受社会监督;完善便民服务措施，免费为来往司乘提供饮水、汽修工具、咨询等服务，主动提示司机谨慎驾驶，树立起全心全意为人民服务思想;加强换位思考，积极向司乘宣传收费政策，引导司乘主动按章缴纳通行费，减少各种误解与纷争，全面提高了收费服务水准。

### 2、加强稽查力度，净化收费环境

一是加强同路政、交警部门联系，处理各种违章逃费车辆100多辆次，成功拦截冲岗车辆8余次，维护了良好的收费管理秩序，为收费工作营造了良好的外部环境;二是加强文明服务稽查，开展“评优评先”活动。通过对全体收费员、监控员进行全面的系统、业务培训，对每位收费人员的文明服务进行跟踪稽查，并对收费业务、收费纪律、唱收唱付等方面通过监控、监听、现场稽查、突击检查等;每月开展“文明班组”、“文明班长”、“文明收费员”评比，降低差错率，提高收费员文明服务和业务水平;三是加强对误判车型的稽查。每月对收费员车型误判率进行通报，保证了收费政策和标准的一致性和连贯性;同时与兄弟所组织召开车型判别、查假行驶证等业务讨论会，针对收费工作中常遇的问题进行了深入的讨论研究，有效解决了

收费过程中的诸多疑难问题。尤其在车型“小改大”方面做了大量的工作，并利用考核奖励的方法，充分调动了收费员的主动性和积极性，大大减少了费源的流失，维护了高速公路的利益。

## >六、杜绝事故，安全生产

“安全生产、责任重于泰山”。安全生产工作是一项长抓不懈的重点工作，我所在充分认识安全的重要性、长期性、和艰巨性的基础上，进一步增强了安全生产工作的紧迫感和责任感。年初对安全生产工作做了充分全面的部署，特别是对人员、票款的安全和系统、机电设备的安全做了进一步的细化。我所还在年初制定了安全生产责任书，并与各科室班组签定了安全生产责任书，同时要求科室班组与个人签定安全生产责任书。人人签定安全生产责任书，杜绝了侥幸心理、麻痹思想的滋生，有效的消除了安全事故的发生。

目前正面临着“转型”过渡时期，收费管理所将更新思想、承前启后，团结全所人员以更大的热忱投入到高速收费事业中去。

## 收费班组月工作总结11

为认真贯彻落实《XX交通控股集团有限公司关于印发20xx年“安全生产月”活动方案的通知》(晋交控安监发【20xx】266号)文件要求，按照朔州分公司制定的《安全生产月活动实施方案》安排，结合我站实际，紧紧围绕“生命至上，安全发展”的活动主题，扎实开展了20xx年“安全生产月”活动，进一步提高了全体人员的安全意识，为下一步的安全生产打下了坚实的基础，现将今年“安全生产月”活动工作总结如下：

### >一、高度重视，提前策划

为确保“安全生产月”活动的各项工作有效落实，使活动取得最大实效，我站高度重视，成立了以负责人叶正喜为组长，副站长贺建华、何志刚为副组长，各班班长为成员的“安全生产月”活动领导小组，负责组织、监督、检查

、协调“安全生产月”活动工作。我站召开专门会议，宣读了安全生产月活动方案，同时要求各班班长要广泛发动班组成员积极参与“安全生产月”活动。

#### >二、广泛宣传，注重实效

为了做好“安全生产月”活动的宣传工作，我站于5月25日积极搜集、整理各项安全月活动资料，制作安全生产月宣传页、宣传展板。同时，在收费广场悬挂安全生产月主题的条幅，营造了良好的活动氛围，拉开了“安全生产月”活动的序幕。

6月16日，我站组织职工在收费广场开展安全咨询日活动，向司乘人员发放安全宣传页并现场解答。

6月19日，我站在会议室组织了“平安交控—知识竞赛”，通过开展此次安全知识竞赛活动，既普及了职工的安全生产知识，又增强了职工的安全意识，同时也让所有员工的思维活跃了起来。

#### >三、积极开展安全知识教育培训活动，不断提高员工安全素质

通过学习《安全生产法》，使全体人员牢固树立“生命红线不可逾越”的理念，提高履行安全职责的自觉性，依法、按章、规范地抓好安全生产管理。

#### >四、组织应急演练，提高了全员风险防范意识和应急救援能力

通过防汛应急救援预案的演练，不仅检验了应急预案的有效性和操作性，而且提高了员工的事故防范意识和事故救援与处置能力，为进一步健全完善了事故预警和应急处置机制打下了良好的基础。演练中也有部分不足的地方，如：应急人员完成自己的救援任务后，没有去想后续该怎么做，怎么去协调或者协助其他救援人员的工作，针对本次演练不足的地方我们要认真去分析原因，为下一次演练总结经验。

#### >五、开展安全隐患排查治理活动

活动期间，我站进行了防汛安全隐患排查治理活动，对办公楼、收费现场进行了检查，对存在安全隐患定整改责任人、定整改时间、整改后再进行复查闭合。

今年的“安全生产月”活动，我站围绕“生命至上，安全发展”的活动主题，认真开展了各项安全生产宣传教育活动，增强了员工的安全责任意识和应急处置能力，强化了我站安全文化建设，进一步夯实了安全基础管理工作，为收费站安全生产持续、平稳的运行提供了坚实的保障。

## 收费班组月工作总结12

我是一名刚加入高速公路高速公路收费员队伍仅仅几十天的年轻姑娘，所以自己对收费业务还是很生疏，工作中并没有做出什么轰动业绩。相比众多同事，他们长期坚守在\*凡岗位上，将他们自己温暖贴心的微笑和语言奉献给来自天南地北的司乘人员，这使我受到感动和教育！几天的学习中在班长和老高速公路收费员的悉心教导下，我由最初的紧张不安到现在可以熟练操作收费程序，现在我把这段时间的工作总结做简要的汇报。

微笑服务是高速公路窗口形象的重点，是提高窗口服务的关键所在，高速公路收费员在工作保持微笑，这既是对别人的尊重，也是对爱心的和诚心的一种品德美得表现。每天上班要和各种各样的司机打交道有时遇到不理智的司机对收费标准感到不满，出言不逊、满腹牢骚时，我的心情真的很不好，从来都没被人这么骂过，但依然要保持\*和的心态甜美的微笑和优质的服务向司机耐心解释一切！使他们能够理解我们的工作，从而配合我们工作。当然也有让我感动的瞬间有些素质高的司乘人员经过的时候见你笑的那么甜也会问：今天碰到什么高兴的事情，笑的真甜，这些也是对我工作的肯定和鼓励。

记得有次在绿色通道上班时，由于自己的粗心大意，导致少了20块，当时心里真的很忐忑不安，脑海一直在想，那一刻我认识到了自己的业务水\*还是不够，同时也对自己的疏忽感到羞愧，所以下定决心，努力学习，提高业务，防止和减少错误的发生。有了上次的教训在收费工作中我勤学苦练不懂就问，现在能够熟练操作流程。熟练各种车型的收费性质，做到每一辆车核实车型，熟练点钞，找钱，细心打票，同时碰到不懂的问题请示班长有用的降低了错误率，跟着时间的转移上岗次数的增多，工作的效率也提高了。在我看来高速公路收费员其实都是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，还要面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆

，迎来送往着天南地北的司乘人员。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。而在外人看来，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，不能随意离开收费岗位，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！

我知道，无论在哪个方面我离效率要求都有很大差距，但我会积极配合班长的工作经由过程不断进修来提高自己的营业能力提高素质，做一名领导放心，司机满意合格型的高速公路收费员。

## 收费班组月工作总结13

6月份全处收费站发卡差错共68次，平均发卡差错率为%，在我处20xx年发卡差错率规定指标%以内，其中清河主线站(山东代发卡)、赵村站、铜冶站三个收费站发卡差错率超过管理处规定指标；本月全处收费站平均收费差错率为%，在我处收费差错率规定指标%以内，各站均未超过管理处规定指标。

从本月发卡差错率统计情况来看，发卡差错主要集中在以下方面：一是集装箱车辆与厢式货车判别不准，发卡出现错误，此类错卡在发卡差错中所占比例最高；二是本月小型面包车尤其是部分7座或8座小型面包车从外观看车型易混淆，发卡时未能准确判断座位数，导致8座客车误发一型卡；三是遇司乘询问或需手动修改车牌时，注意力不集中，输入车型出现错误。希望收费人员在今后工作中对引起发卡差错的原因能引起重视，看清车型后再进行下一步操作，对于易混淆车型判别不准的，要询问司机，查看证件，确认无误后再发卡，对集装箱车辆判别要严格按照相关规定，核验证件并查验实际车型后再发卡。收费班长要及时总结本班人员发卡差错情况，定期开展对本班人员车型判断及发卡操作流程训练及考试，对多次出现差错，差错率较高的职工要实现重点帮扶，必要时，要开展针对性谈话，找出根源，减少差错。各收费站应定期分析发卡差错的原因，在班后半小时及留营等时间对车型分类进行系统的学习，避免在实际操作中车型判断错误，力争实现零差错。

收费差错方面，本月造成收费人员出现差错的主要原因有以下几个方面，一是中、夜班容易犯困，注意力不集中，导致收费差错；二是收费过程中受外界因素干扰，如司机咨询、问路等情况分散注意力，发生长短款；三是工作量较大时段受疲劳、等待车辆较多、慌乱等因素影响，出现差错。

各站应认真总结发卡、收费过程中出现差错的原因，针对容易混淆或出错的车型开展训练，快速发卡的同时需保证发卡准确无误，对于不达标的人员加强学习、培训，在容易出现注意力不集中及车流较为密集的时段，值班站长应加强巡查，班长要及时监督、指导，加强对收费人员车型判断训练，熟悉操作流程，减少发卡、收费差错，做好三个表率服务，在工作中向“无差错收费状元”、“四、五星级收费员”、“微笑之星”等标杆、榜样看齐，更好地为司乘服务。

## 收费班组月工作总结14

一年来，公路收费站在分局正确领导和各业务部门的大力支持下，紧紧围绕年初分局养管工作会提出的各项奋斗目标，以“抓建设、强队伍、促发展、保和谐”为工作思路，把握精髓、真抓实干、大胆创新，较好的完成了全年的各项工作任务，现就20xx年度的工作总结如下：

### >一、收费业务工作

20xx年局下达我站的通行费任务为9587万元，截止20xx年11月7日，共征收通行费9278万元，完成计划任务的96.79%；日均收费额为29万元左右，总车流量为112万辆次，平均日流量为3397辆次；免费绿通车辆3820次，免费金额3万余元。针对今年通行费征收任务重，我站加强内部管理，强化服务质量，提高业务技能，规范收费秩序，使通行费征收稳步增长。主要从以下几方面抓起：

### >（一）严格管理，制定措施，强化意识，提高质量。

一是严格落实局、分局通知精神，严抓工作秩序，强化收费制度，制定有效方案，扎实完成各项工作任务。

二是开展春季整训、培训工作，强化收费人员的责任意识和服务意识，规范收费行为，提高工作效率和文明服务水平

平，进一步细化工作制度和考核制度。

三是加强服务意识，提高服务质量，设立“便民服务台”为广大司乘人员提供一流服务，展示行业文明，进一步提升我站良好的服务形象。

四是严格监管力度，坚持现场稽查与调阅录像稽查相结合，高峰时段与报表明细相结合，实行逐级管理，保证每天每人每车的录像资料稽查到，确保收费票款的安全。

五是加大收费政策宣传力度，组织职工在收费车道发放《收费公路管理条例》、《公路安全保护条例》及计重知识等，让司机进一步了解当前收费形势，转变思想观念，养成自觉交费，减少征缴矛盾的良好局面。

六是坚持班前讲话，班后点评，值班站长护送制度，发现问题及时纠正，保证当班期间及交接班过程中的安全工作。

## >（二）深入开展“和谐交通、优质服务”活动

根据总局、分局“和谐交通、优质服务”活动的总体部署，我站精心组织，认真贯彻活动要求和活动内容。

1、在年初召开活动动员会议、座谈会，让职工更深入的了解开展此项活动的目的和意义，增强职工的责任感，并积极参与活动当中。

2、加大宣传力度，制造声势，悬挂横幅，张贴宣传标语，创造良好的文明征费环境和活动氛围。

3、以岗位练兵为载体，争当“青年岗位能手”，以“和谐交通、优质服务”活动为契机，积极开展“百万元无差错”“党员身边无违纪”“服务明星”“党员示范岗”“五好班组创建”等活动，以精神鼓励和物质奖励相结合，调动职工的工作积极性。

4、积极开展“迎国检、大干30天”活动，成立领导小组，召开动员会议，充分做好全国公路大检查的准备工作，在外业方面坚持每天督促检查，及时整改存在问题；在内业资料方面严格按照整理标准，逐条逐项进行补充细化，定期与收费科进行交流汇报，不断完善整齐规范完美的内业大检资料。

5、结合我站开展的“做文明职工、建清洁站区”活动，扎实开展“收费环境整治工程”，对卫生区域进行班组划分，责任到人，值班站长督促检查，坚持每轮班对收费票亭进行彻底打扫，保证收费环境干净整洁。

## >（三）积极开展“特色班组创建”活动

为进一步提高收费人员的业务技能和服务水平，充分发挥出各收费班组在收费站各项工作中的积极作用，打造高效、便捷、文明、服务型收费站，结合我站实际情况，以班组为单位，以“任务完成好、思想作风好、文明服务好、执行规章好、基础工作好”为标准，通过开展“五好班组”评选活动，充分发挥班组特点，调动职工工作积极性，创新班组特色，从而优化班组建设，形成良性竞争，促进我站收费服务建设。实行班长岗位责任制，创建了“团结服务班”、“文明服务班”、“微笑服务班”“高效服务班”四个特色班组，增强了班长的责任感、职工的荣誉感，进一步规范了班组建设，提高了收费文明服务质量。

## >二、基础工作

### >（一）安全生产管理工作

我站所处的地理位置重要及周边环境复杂，广场周边闲杂人员较多，防盗、防抢、防破坏、防事故的“四防”工作形势也比较严峻，再加上我站车流量大，通行费收入较多，上级部门对我站的安全工作一直高度关注，我站对安全工作也时刻不敢松懈。

1、站长作为安全责任人，亲自抓安全管理工作过程中的各个环节，包括开展职工安全意识教育，制定安全生产工作措施，整改安全隐患。安全员定期对广场消防器材、警报系统、配电室、锅炉房和生活区宿舍进行检查，及时发现安全隐患及时上报及时处理。



2、对安全生产工作的重点问题进行重点解决，及时清理车道闲杂人员，杜绝车道拦车现象，打扫卫生人员必须穿反光背心，增设站区夜间照明射灯等举措，全面消除安全隐患。

3、认真做好安全防范工作。

一是对财务室、监控室、收费亭及报警系统等重点部门坚持每周进行一次安全大检查，

二是在班前召开班前讲话，使每位收费员将安全紧记心中。

三是夜间是安全事故多发时间，因此我站坚持每晚不少于三次的夜间巡查，真正做到防患于未然，避免不安全事故的发生。

4、贯彻“安全第一、预防为主”的方针，在今年的安全月活动中，办黑板报两期，宣传展板2块，制作横幅2条，张贴安全标语20张，答安全知识试卷45份，组织职工学习安全文件，在车道设立了安全咨询台向过往司机讲解安全知识。通过形式多样的宣传活动，积极的推动了我站安全生产工作迈上了一个新的台阶。

5、在恶劣天气时及时了解并提供路况信息，向过往司机通报，减少交通事故的发生，预防堵车现象的发生。与交管部门协调合作，针对交通事故、交通堵塞现象，建立联动合作机制。

> (二) 采取有效措施，强化综合治理工作

1、成立综合治理领导小组，健全了组织领导，完善各项制度，制定了《防汛工作预案》、《综合治理工作奖惩制度》、《突发性事件预案》，并与各班组、财务室，签订了《综合治理目标责任书》、使管理制度化。

2、进一步完善防控体系建设，努力实现“看好自己的门，管好自己的人，办好自己的事”建立有效的机制，对重点部位达到“三化”（窗户铁栏化，房门铁皮化，门锁保险化）的目标。落实值班人员24小时值班制度，构筑一道人防、物防，技防配套的治安防线。

## 收费班组月工作总结15

作为一名监控人员，能自觉遵守工作纪律，严格按照站里的各项制度来约束自己，取得了一定的成绩。

一、自觉能尽职尽责的监控收费区域发生的一切事件。对闯口、逃费、拒不交费的车辆进行全面记录；边亭逃费或车主自己移杆逃费行为均移近镜头录象；出现在收费区域的外来车辆或人员及时询问收费员、疏导员，并提示他离开车道，以防危险；对拒不交费和有争议的车辆及时报告给站长，请示后对堵车进行最快速度的疏通，确保收费工作的正常进行。

二、对收费员、疏导员的文明收费、规范疏导进行监控。对收费员的正确使用字符叠加器进行监督和提示；对过往车辆所持证件全面记录；对收费员售票和钱款仔细查看，避免找错钱，对新上岗和实习人员尤其如此。提示收费员使用文明用语和规范疏导员的站姿和敬礼；镜头追踪疏导员的站立位置和站立时间。

三、对收费亭及收费广场的治安情况进行监视。对发生在收费区域的治安案件、刑事案件的事态发展进行跟踪监视，并积极配合公安人员、交通派出所等部门查找丢失车辆、违章车辆、犯罪嫌疑人，进行调带查询提供有效可靠的线索。

四、把监控的情况及时汇报给站领导。当班发生的一切突发事件和难以解决的问题及时请示或报告给站长，站长采取措施予以解决；尽量杜绝放人情车在本班发生。

五、爱护监控设施，掌握一般操作过程。在交接班时交代监控设备的运行情况，确保录象过程的连续完整。通过自己的学习和请教，能初步掌握电视监控设备的使用、操作和简易维护，保证设备正常运转，充分发挥现代化设施的作用。

六、保持监控室整洁卫生。在上下班之际打扫室内卫生，做到无杂务，窗明、地净、墙洁，让自己和他人都能保持愉快的心情上岗。

七、按时交接班，不迟到不早退。严格执行站里的规定，按作息时间表上下岗，小病坚持、有事推迟，爱岗敬业，有较

强的事业心和责任感。

展望明年，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，一定会做到最好。

## 收费班组月工作总结16

转眼间20xx年即将结束，我们将迎来崭新的20xx年。回首过去的一年，我在领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作任务。我们喜迎春节，保障春运工作顺利完成；我们以雪为令，迎接每一场瑞雪的到来，并做好除雪应急保畅工作；我们全员参与通行能力测试活动，齐心协力开动脑筋，逐步摸索出一套适合我们自己的方式方法；我们利用备勤时间，积极参与路域环境整治活动，不怕脏，不怕累，努力营造舒适优美的行车环境；我们严肃工作纪律，加强文明服务，为迎接检查做了充足的准备，如此等等，每天过的忙碌而充实。在思想觉悟方面有了更进一步提高，主动学习党规党章，积极向党组织靠拢。新的一年预示着新的开始，为了不辜负领导的殷殷期望，不辜负同志们的信任，从踏上新征途的那一刻起就主动思考，积极谋划，兢兢业业，克己奉公，力争让我们收费三班的各项工作能够力争上游。本年度的工作总结主要有以下几项：

### >1、工作业务方面。

收费三班重新组建一年来，我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高。当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！近半年来，在站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，认真落实站里的各项安排部署，积极思考，主动谋划，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己作为收费班长的综合能力。

为了提高车辆放行速度，加快通行能力，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，总结出的一套行之有效的操作方法；为了配合站里路与环境大整治的活动，我带领全班人员对收费站广场及周边环境，收费站去环境进行了清扫，验证了收费三班全体人员不怕苦不怕累，召之即来，来之能战团结精神；为了响应纪律作风大整顿活动，我们更是严格遵守收费工作纪律，认真做好文明服务，坚决杜绝不良风气的滋生蔓延。无论干什么工作都要紧跟收费站的步伐，明确了工作的程序、方向，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，高标准严要求地完成本职工作。半年来，我始终坚持工作没有最好只有更好的宗旨，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作，下半年的工作中我会再接再厉把工作做的更好。

### >2、工作态度与服务态度方面。

我知道收费员的形象是代表了整个武宿收费站的形象，要求全员严格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，由于我站车流量较大，站点分散，紧邻省会和大型仓储物流中心，不可避免会有延长正常收费时间或者倒车情况发生，尤其是抓到逃费车时，为了有效控制现场可能会对收费秩序造成一定的影响，对此有的司机是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的司机，我都尽量克制，礼貌地向他解释整件事的原因。积极配合站领导，快速、正确地处理好事件，并有效地恢复好交通，使收费站的工作能够顺利进行。

### >3、工作质量成绩、效益方面。

20xx年上半年，我站以全心全意为顾客提供优质服务的经营理念 and 不断提高驾车人员和乘客的满意程度的质量方针为指引，积极配合收费站开展纪律作风大整顿，路域环境卫生大整治和通行能力提升活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。在站领导的正确带领下，我们在开展工作之前科学规划，合理安排，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

### >4、下半年的个人工作计划方面

武宿收费站是太旧高速的窗口，每位收费员的工作态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到太旧高速和武宿收费站的形象，这就要求我们加强职业道德教育，增强窗口意识，做到爱岗敬业、无私奉献；在具体工作中，就是要以服务人民、奉献社会为宗旨，把收费工作同文明服务结合起来，想车主所想，帮车主所需，按章收费，做到应征不漏，应免不征，热情服务，以自身的良好形象、用优质服务来感化车主，争创文明窗口。

收费工作是简单、机械、枯燥的，如何成为一名出色的收费班长，更好的服务人民，奉献社会？我觉得以下几点非常

重要：

一、要有过硬的收费技能。我们要熟练掌握各种车型的交费性质和收费过程中可能出现的各种特殊情况的处置方法，确保特殊情况处置得体，保障车辆快速通行。

二、要有严明的纪律观念。收费员在小小的收费亭里面临的不仅仅是机械枯燥的工作，有时还会面临金钱的诱惑，人情的困扰。我们要按照“三个必须”、“八个做到”、“十五个不准”来严格要求自己，以身作则，起到模范带头作用。在面临人情困扰时要严格收费标准，切实做到应征不漏，应免不征，按章收费，不私放一辆人情车。

三、要有高度的工作热情。在征缴矛盾仍然存在的今天，如何化解征缴矛盾是我们每位收费员都要面临的问题。高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。当我们在收费过程中与车主接触时，必须使用文明礼貌用语，实行微笑服务，要有耐心、诚心、对每一位车主都要做到来有迎声、问有答声、走有送声。有时你做好这些的时候还是会面对一些人的不理解，甚至污辱谩骂和威胁，这时我们要做打不还手，骂不还口践行委屈服务，用我们亲切的话语，优质的服务感化车主。

要做一名出色的收费班长，不但要有过硬的收费技能、严明的纪律观念，优质的工作态度及高度的工作热情，还要有一种奉献精神，要通过自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，我决定在站领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，让我们武宿收费站这个窗口形象更加明亮起来。

总结半年来的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在下半年的时间里，我将认真学习各项规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为武宿收费站做出更大更多的贡献！

## 收费班组月工作总结17

### >一、xx年工作开展情况

#### （一）局领导高度重视“窗口”工作，支持力度大。

局主要负责人十分重视窗口工作，多次到中心检查指导工作，分管领导每周都到中心签到，与中心领导进行沟通。局里为工作人员配发制服两套，统一着装，树立了窗口工作人员良好形象。

#### （二）提高工作人员的服务质量和服务水平。

为进一步提高工作效能，强化管理，规范运作，提高服务水平，国土窗口率先在中心开展服务质量活动，既“五个一”活动。

一是对窗口工作人员进行一次再动员，统一思想，深化认识，为进一步提高窗口工作效能和服务质量提供思想保证；

二是每季度开展一次自查自纠活动，对照依法行政，规范办事，热情服务等方面进行自查自纠，表演先进，鞭策落后；

三是每个人每季度写一篇工作小结，联系各岗位职责，找不足抓整改；四是每季度组织一次企业回访活动，上门征求企业对窗口审批，服务工作的意见和建议；五是每季度开展一次业务培训，不断提高窗口工作人员业务水平。上述活动大大提高了窗口工作人员的综合素质，服务质量和服务意识明显增强。

#### （三）创新服务机制，实现窗口服务的便捷高效。

1、坚持实行“领导窗口服务制”。局分管领导每周一次到窗口驻点办公，直接面对投资者和办事群众，现场协调解决问题。体现了“以人为本，便民高效”的服务理念，树立了良好的政府服务形象。对窗口工作情况，工作人员服务情况以及执行大厅工作纪律情况进行现场督察。

2、实行“六公开”，提高办事效率。国土窗口严格按照文件要求，将原承诺件时间为一个月不等的统一为收件资

料完备后，7个工作日内上报，领取证件，窗口所有收费项目在中心银行结算窗口统一缴纳。并按照标准化窗口建设的要求，在窗口放置了《服务指南》，《项目告知单》，提供示范文本。为了方便群众办事，提高了办事效率。国土窗口的工作人员在工作中心系群众，心为群众着想。当遇到前来办事人员因到下班时间而未能及时办理时，主动延迟下班时间，等群众办完事才下班。

(四) 加强制度建设，强化窗口管理。

- 1、坚持“四项制度”严格执行“四条禁令”，“六个不准”规定。
- 2、赋予窗口首席代表全权处理局相关业务事宜，首席代表负责现场审查材料，现场审批，提高窗口办件效率。
- 3、严格执行机关效能行为责任追究相关规定，局领导不定期督察，重点是窗口工作人员严格依法行政，执行工作纪律，提高工作效率，改进服务态度，解决群众困难，推进工作落实等方面情况，努力把窗口打造成效能型窗口。

## 收费班组月工作总结18

>一、完善后勤保障体系，确保收费工作顺利。

完善后勤硬件设施建设。

由于\*\*高速公路开通时间提前，建设期间遗留问题较多，收费站内部工作、生活设施还不够完善。我多次召开骨干及后勤会议，征求职工对后勤工作的意见，将职工工作、生活中遇到的困难及欠缺的设施设备反馈信息整理记录，在上级领导的关爱下，先后为员工解决了日常生活中许多实际困难，为收费工作的顺利进行提供了有力保障。

确立后勤保障制度，建立后勤组织机构。

“兵马未动，粮草先行”，每一场战役的胜利都是以完善后勤保障为基础的。为了让职工在驻站工作期间尽其责、倾其力。真正感受到在站如家的温暖，我借鉴其他管理处兄弟站的宝贵经验，结合本站实际情况，制定了一系列后勤管理制度，对收费运营工作的有序开展提供了坚实的保障。

合理利用资源，充分发挥能效。

在我站经费优先的情况下，经与其它站领导协商，并采纳有效建议，我整理出数十条节约能源能耗的措施，有效地节约了能源消耗和办公经费的不必要支出。

规范食堂管理，确保环境卫生。

古语云：民以食为天。员工的身体健康直接关系到收费运营工作的顺利开展。在员工最关心伙食问题上，就如何保证食品卫生，让职工吃饱吃好，我向一些有经验的领导和老员工请教，吸取经验，做了大量工作。严格把好采购关，保证食品新鲜和卫生，听取职工意见，不断翻新菜式和花样品种，合理搭配，保证营养均衡。同时，为使员工拥有一个优美、舒心的生活环境，我将环境卫生摆在日常工作的重要位置，定期组织人员对站内办公和生活区域进行打扫，专人验收，确保员工健康的生活空间。

>二、加强稽查管理，深化协作职能。

防微杜渐、稽查为先。

为严肃收费纪律，防止贪污等违纪违规现象的发生，我与其它站

领导一

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