

收费站工作总结(优秀10篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

收费站工作总结篇一

20xx年xx收费站在公司各级领导的正确指导下，我们全站干部职工精诚团结、顽强拼搏、开拓进取，以“安全第一、服务至上、管理为本、效率优先”为工作方针，把抓管理、重服务、提素质、创星级贯穿始终，圆满完成了20xx年各项工作任务。20xx年面对新形势、新任务、新挑战，我们将紧紧锁定公司20xx工作目标不放松，坚定信心不动摇，大力发扬成绩，勇敢正视不足，坚决克服困难，着力抓好以下几方面工作：

一、以收费为中心，多措并举保证完成全年收费任务

1、明确指标确保收费任务圆满完成。20xx年xx站收费指标为1855万元，为了保证收费指标的完成我们把收费任务分解到班组到个人，层层签订责任状，并与考核挂钩，调动每个职工收费积极性，确保完成收费任务。

2、加强免费车、施工车辆的管理工作。免费车辆和施工车辆进行严格管理，严格审核，要求值班站长、班长认真核对行使证件和通行证，凡是符合要求上报监控，由监控上报值班领导，经站领导同意后，监控作好记录，再放行，通过严格的管理来规范收费秩序。

3、严格执行绿通车辆管理。认真落实绿通收费政策和绿通认定标准，加强检查力度重点打击“假绿通，混绿通”，确保通行费应征不漏。

4、明示收费政策，加大处罚力度，治理闯口车辆。我站应发挥多部门联动机制，与稽查、交警等部门联合治理闯口车辆，把国家政策法规告知司机，加大处罚力度，使司乘人员知道违法行为和危害性，从源头治理闯口车辆。

5、强化职工责任心，调动工作积极性大力开展堵漏增收工作□
20xx年自开展堵漏增收以来取得很大的成效，今年我站将重点抓好堵漏增收工作，调动每个人积极性，不让一分钱流失，维护国家利益，为公司创收，使自己受益。

二、狠抓职工队伍建设，展示收费队伍风采

1、加强政治学习。通过转变思想观念，使大家认识到要想做到“以人为本，以车为本”，每一位职工都要立足岗位，加强学习，摒弃因循守旧、墨守成规的思想，不断去创新和思考，创造性地完成本职工作，以适应新时期高速公路发展对职工素质的要求。

2、开展“纠错”活动，使全体职工在行为规范上有明显改变，个人素质和道德修养得到较大提高，工作责任心和凝聚力显著增强。

一查人员思想是否端正，看是否存在畏难情绪、厌战思想，重点纠正“松”的问题。二查各项制度是否落实，看是否存在有章不循、有禁不止现象，重点纠正“虚”的问题。三查工作效率是否提高，看是否存在互相推诿、相互依赖现象，重点纠正“靠”的问题。四查服务意识是否增强，看态度是否生硬、行为是否过激，纠正“冷”的问题。五查各部门之间是否配合默契，看是否顾全大局，重点纠正“散”的问题。

3、开展岗位练兵活动。组织职工开展岗位练兵、文明礼仪培训、零投诉和收费无差错等活动，切实提高收费人员的职业道德和优质服务水平，使这支队伍的面貌发生根本的改变，从而提高职工的业务能力和干事业的激情，打造一支作风实、业务精、能吃苦、敢拼搏、战斗力强的一流队伍。

4、进一步开展创先争优活动，开展“党员承诺”、“亮牌示范”、“党员帮扶”、“党组织送温暖”、“学习教育”、“技术比武”等活动。使广大职工在学习先进，推出先进，争做先进中，形成比、学、赶、帮、超氛围。

三、把文明服务工作，推向一个更高水平

作为服务行业，就是要求我们提供畅通、安全、舒适、便捷和文明的服务。做为窗口单位，我们代表的不仅是一个站，而且是整条xx线，甚至河北省的形象，文明服务工作必须做好。

1、积极争创“礼仪服务文明岗、快捷服务收费岗、承诺服务便民岗”。针对存在问题和不足，积极探索改进服务的办法和途径，提出了用自身实际行动打造“收费四个文明”，即：通过使用标准化文明用语，打造语言文明；通过规范收费人员“站姿、坐姿、行姿”，打造行为文明；通过微笑服务、挂牌上岗和统一着装，打造形象文明；通过完善收费设施、美化广场环境，打造环境文明。

2、深化实行金牌服务十项准则，打造金牌服务团队。微笑多一点，嘴巴甜一点；动作轻一点，脑子活一点；做事多一点，行动快一点；效率高一点，借口少一点，耐心多一点，心胸宽一点。

3、文明服务创新意。我们要从一个微笑、一声问候、一句祝福做起，应时应景讲好每一句文明用语。比如：“雪天路滑，请注意安全”“xx处施工，请注意交通安全”、“祝您旅途愉

快”等等，这样既能让司乘人员有宾至如归的感觉，同时也通过提醒司机朋友注意行驶安全，使文明服务更具人性化，真正体现了“以人为本、以车为本”的服务理念。

4、微笑是文明服务的升华。我们除了要求必须使用文明用语，做到“唱收唱付”外，把微笑服务提升一个层次，真正做到用心服务于广大司乘人员。

四、树立“保畅工作做不好，文明服务等于零”的意识

根据我站特点强化保畅意识，经常性的进行保畅演练，确保站口安全畅通。“保畅工作做不好，文明服务等于零”。使职工充分认识到安全保畅是当前我站的敏感点和聚焦点，在安全保畅上做到了人员安排到位、设备保障到位、应急措施到位“三到位”，使我站在车流高峰期也能做到“安全、有序、快捷、畅通”。

收费站工作总结篇二

做为一名监控人员，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，滤布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。

收费站工作总结篇三

时光飞逝，转眼间已是xx年的尾声了，回顾一年的工作，虽然比较枯燥，乏味，但是存在着很多乐趣，我时刻以一名优秀收费员的角度对待自己的工作，勤勤恳恳，兢兢业业，不断进取，为中交翼候高速做出自己应有的贡献，现将这一年度的工作总结。

第一，在思想方面，本人以“今天工作不努力，明天努力找工作”的精神，较好的完成了上级安排的各项工作任务。同时在站领导和同事们的关心、支持与帮助下，不断的完善自己，在各方面严格要求自己，勤奋敬业、廉洁奉公，努力进取，用实际行动捍卫了中交翼候的荣誉。

第二，在学习方面，本人不断加强对法律法规、安全生产、收费业务进行学习，并在每个月的月底进行一次摸底考核，如有考核不合格时，将会再次对其巩固学习，为下次考核做好充足准备，争取做一名业务精湛，既有法律意识又有安全意识的好员工。

第三，在收费发卡方面，本人时刻提醒自己，收好每一笔款，发好每一张卡，尽量减少不必要的错误发生。据初步统计，截止年月份，本人共发出通行卡张，其中车牌不符的有一辆，车型不符的有两辆；共收回通行卡张，收取通行费元，且没有差错。虽然在每年度拿到了双百千亿无差错技术能手的称号，但是在发卡方面还存在着差错，不能因为拿到了百万元无差错的称号就有所骄傲，我将会在原有的基础上再努把力，争取在发卡发面也作出无差错。

第四，在工作纪律方面，本人严格按照站内的各项规章制度，干好自己的本职工作，在站区内周一至周五周六周日就不注意了吗？和上班时能够保持统一着装，标志齐全，出入岗亭戴帽子，进入收费岗亭能够保持桌面整齐，门及时反锁，并能够对发现的问题及时上报，保证车道的畅通无阻。

第五，在文明服务方面，有这么一句话，放行收费管理比，看窗口建设。这句话什么意思，是说要微笑服务吗？没错，对待过往的司乘人员，我们要露出八颗牙齿，微笑服务！

在我的收费工作中，对待过往的每一辆车，每个司乘人员我都会配合迎送手势并微笑面对，对司乘人员提出的问题能够耐心的解答，并能够为司乘人员排忧解难；在道路封闭或雨

雾天气时，能够做好对司机的解释工作，避免不必要的投诉事件发生。记得有一次夜班，我担任的是外勤的职务，晚上在外执勤时，有一辆东北车牌的货车通过称台时突然跳磅，我便及时制止，要求他重新复磅，结果遭到司机的拒绝，并指手画脚的说：“你是什么玩意，高速是你家开的，我跳磅咋地了？碍着你的事了？多管闲事”我当时心里特别的生气，真想和他痛快的吵上一架，后来我考虑到一直提倡的委屈服务，也就罢了，多一事不如少一事，为了不被司机投诉，只有忍气吞声，什么也没说就让他下了。干我们这一行的，就是这样，多少都会有些不愉快，最主要的是把工作干好。这个例子是个反面的，你的做法不是委屈服务，是失职，不应写在里面，如果要举例子，可以举一个虽然你受了气，但仍然耐心跟司机解释，最终维护了你们收费站的利益，需要改一下。

第六，在员工生活方面，在新到员工面前我们是老同志，我会伸出援助之手去帮助新到员工，并建立起了真挚的友情！既然能够在一起工作，那就是缘分，也就是兄弟姐妹，谁有困难，我只要是能帮得到，肯定一帮到底。在业余生活中，我们进行了多次娱乐活动，像知识竞赛大比武、会操表演、歌咏比赛等，充分体现了我们这支团队的朝气蓬勃。在这些业余活动中，我参加过会操表演、歌咏比赛，经过我们努力的排练，最终终于拿到了优异的成绩，为收费站赢得了荣誉，增添了光彩。

收费站工作总结篇四

在20xx年7月，我步入了人生中的第一个也是我要为之倾尽心力的工作岗位。虽然工作时间只有短短的几个月但却让我收获了很多，让我学会要严谨地面对工作、踏实地面对工作单位、融洽地面对社会。

收费站是由全体员工组成的一个整体，每一个收费站的员工对待工作的态度都有可能直接影响整个收费所的效率，如果

每个员工都能高效率、高水平的完成本职工作，那它就是一个优秀的工作单位。工作岗位没有高低之分，每个人都要好好工作，体现自己的价值。在过去的几个月中我不断地在努力提升自己。

一、加强个人政治思想觉悟

我认为对于工作，必须要先加强个人的政治思想觉悟，树立正确的人生观、价值观，认清当前的社会形势，产生紧迫感。还应了解自己工作岗位的责任和目标。在这段时间的工作中我学会了勇于克服困难，承担压力。在这几个月中我还积极与同事增加工作、思想上的交流，愿和大家心往一处想，劲往一处使，达到共同进步。

二、出纳工作

在工作单位我主要担任的职务有二，其一便是出纳。在财务部业务种类繁多的地方，我的职责是现金收支、现金日记账的等级和财务核对，手写支票，工资及奖金的核对和发放。回顾这几个月的工作我虚心的学习专业知识，积极配合同事之间的工作，努力适应新的工作岗位，以最快的速度进入自己的工作状态。首先在领导的帮助下我了解了出纳岗位的各种制以及日常的工作流程。在同事的指导和帮助下我学到了许多工作中的知识，很快熟悉了这份新工作。在过去的几个月里我不断改善工作方法，顺利完成了以下各项工作：

- 1、严格执行现金管理制度，定期向会计核对现金与账目，如有不符做到及时汇报及时处理。
- 2、根据会计提供的依据，与银行相关部门联系，井然有序的完成了职工工资和其他应发放经费的发放工作。
- 3、坚持财务手续，严格恪守。凭证上必须有经手人和相关领导的签字才能支付，对于不符的凭证不予付款。

出纳工作不是一蹴而就的事，它需要不断的学习、总结经验，是一个循序渐进的过程，这就要求我不断的学习、学习再学习，不断提高工作本领与技巧，并结合工作实际制定适宜的计划，这样才能在这份工作中创造出自己的事业。

三、票管工作

由于赛汉北收费所一直还未营业，关于票管的工作我并没有实际的操作过，但是我却不敢有丝毫懈怠，时刻为着手工作做好准备。期间去各个新老收费所学习，我相信勤能补拙，在一次次的学习中我大体掌握了票管工作的流程及注意事项。为进一步提升票管工作水平，我还从在各个所的学习过程中总结出利于我以后工作的好的方面：

- 1、上墙图表：按照要求及时填写图表，做到清晰、准确、美观、直接；
- 2、账务处理：用蓝黑或碳素墨水填写账簿，按照书写要求进行书写；
- 3、报表填写：及时填写报表且要规范，报表留存规范、手续完备；
- 4、票卡管理：按照顺序发放票据，按要求填写差错票发生的日期、原因、起止号、张数等，正确填写领票单位名称；收费员能够及时填写非正常ic卡登记表，对无法写入或读出的卡能够按照程序进行检测、恢复。

做到以上内用的同时我还要求自己要提高工作热情、加强责任意识，注重岗位职责及业务理论学习。提高工作标准，对工作中出现的问题及时进行核对、整理、修改。一定要规范各种票据填写要求，严格按照标准整理，及时查漏补缺，使资料整理工作统一规范，录入及时准确。

四、回顾检查自身存在的问题及今后的努力方向

- 1、学习不够，当前以信息技术为基础的会计软件的应用及理论基础、专业知识工作方法等不能完全适应新的工作。
- 2、知识面太窄有时会影响自己的工作进度，对于有关专业及相关周边常识也应有所了解。

针对以上存在的问题我要加强理论及相关知识的学习，扩大知识面，进一步提高工作效率。对于工作技能方面积极主动地学习，虚心请教领导和同事。争取明年能以全新的更优秀的面貌面对工作。

综上所述，在今年的工作中，付出过努力也得到过回报。成功没有捷径，严谨的对待工作，在工作中一丝不苟的执行态度便是成功的道路。只有不断的提高业务水平，掌握好原则，把握好分寸才能使工作更顺利的进行。

收费站工作总结篇五

收费站是指为收取车辆通行费而建设的交通设施，是养护公路经费来源之一。今天本站小编给大家整理了收费站个人工作总结，希望对大家有所帮助。

紧张、充实的20xx年即将结束。在这一年的日子里，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，使我的业务水平又有了较大的提高，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！一年来，在局和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，牢固树立和落实科学发展观，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。为我站完成全年征收任务，促进收费工作持续、快速、健康发展作出了我应有的贡献。一年来，在

思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上艰苦朴素、务真求实，较好地完成领导和班组安排的各项任务。为收费事业尽心尽力，努力工作，主要情况汇报如下：

一、思想工作方面

理论知识的了解和掌握，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。

二、工作情况

本人严格遵守站的规章制度，坚守征费条例，真正做到“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。遵守服务规范，严格按照内容，把收费工作与文明服务活动紧密结合，在社会上树立起了良好的收费形象。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。

三、存在的问题和打算

尽管经过一些努力，我的业务水平比以往提高了不少，但还需进一步提高。在以后的工作中，我将加强理论和业务学习，不断提高业务水平。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。

努力学习各项业务知识，充分发挥自己的特长为站多作一点贡献，坚决服从领导的指示要求和安排，认真做好自己的本职工作，将工作做的更好。让收费站的明天更辉煌。

20xx年在领导的正确领导、纪委监督下，紧密围绕收费中心

工作，以“五个一”工作为重点，大力推进精神文明创建工作，努力增强全体干部职工文明素质，不断提高服务能力和服务水平，为促进我站的各项工作快速发展、安全发展、协调发展提高强大的精神动力。现将20xx年精神文明工作总结如下：

一、20xx年主要工作

(一)加强思想建设，践行社会主义核心价值体系。

站精神文明工作领导小组成员，按照精神文明建设年度工作安排，依托“三会一课”、“行业核心价值体系教育月”、“廉政警示教育月”开展，通过践行党群教育实践活动讲解、观看廉政警示教育片、安全生产宣传教育片的形式，加大廉政思想、安全生产教育、树立文明服务核心价值理念，构筑学习型单位，让广大职工凝心聚力投入到站精神文明建设中。

(二)评选先进典型，营造“学、树、比”团队氛围。

继续开展“党员星级评比”、“党员五带头”、“优秀服务标兵”评选活动，结合岗位工作实际细化各项考核制度，以岗位执行监督人来执行评分为准则，实行考评百分比制度，确保评选结果做到名至实归，评选结果大家心服口服，共评选优秀党员、身边的好人各1名，每月度评选出班组优秀服务标兵5名，做到公平、公正评先树优，学习先进有依可寻，充分营造出“学、树、比”的良好团队氛围，打造一支积极向上的优秀团队。

(三)以“五个一”为抓手，做好精神文明创建工作。

1、做好职工“道德讲堂”活动，严格按照“七个一”的流程加强职工“四德”教育，做到每月一堂一档一心得，截止11月共计宣讲11期，其中分局至我站宣讲1期，同友谊站惠农匝道收费站联合宣讲1期；参与分局“德讲讲堂”2期，大力弘扬公路铺路石精神和职业道德，为站职工思想道德教育打下坚实基础。

2、开展“学雷锋”志愿服务活动□xx收费站志愿服务小队分别在“学雷锋日”、“敬老日”2次来到惠农区敬老院为老人们送上节日慰问品，陪老人们聊天，得到敬老院老人们的一致好评；在做好收费车道提供药品、热水、修理工具便民利民服务同时，站志愿小队成在安全生产月、大型节假日期间，通过向司机发放温馨提示卡的形式，做好文明出行、安全出行、绿色出行的宣贯，结合收费工作实际践行志愿者精神。

3、利用收费车道、站区、宣传栏，共树立宣传牌8块。

4、做好网络文明传播工作。依托中国文明网博客、新浪博客、腾讯微博、新浪微博等平台。

5、打造“文明餐桌”厉行勤俭节约。按照年度“文明餐桌”实施方案，在全体职工中继续推行“光盘政策”，设立文明用餐提示桌签3块，定期召开伙管会议，征集职工意见修订职工食谱、制定用餐标准，增加餐厅绿色植物摆放，为职工提供一个干净、整洁、舒适的用餐环境，并通过举办“珍惜粮食”手抄报竞赛，让勤俭节约政策及《中央八项规定》规定入脑入心。

(四)做好“两路”精神宣讲，做好公路文化年建设。

以文化建设“十百千”工程为抓手，做好“两路”精神宣讲，举办手抄报竞赛共征集到作品4幅，评选出优秀作品1幅；并积极参与分局工会举办钓鱼比赛、爬山比赛、书画比赛、棋牌竞技等活动中，做好行业三首歌传唱，充分展示公路职工精神风貌。

(五)提升文明服务水平，做好政风行风建设。

提升收费业务技能和文明服务水平；做好“群众评议机关和干部作风”活动，不断改进行业工作作风，强化纪律整塑形象。

二、存在的问题

因为班组制度等因素的制约，一些休闲活动不是特别丰富，有待改进，还有对于一些班组内投稿的积极性不是特别高，下一步工作中，需要对于职工的思想工作做好督促。

三、下一步工作思路

1、践行“两路”精神，构筑学习型单位，继续做好精神文明“五项工作”开展。

2、加大党、工、团联合力度，结合站实际开展丰富多彩的文体娱乐活动。

时光飞逝，转眼间已是xx年的尾声了，回顾一年的工作，虽然比较枯燥，乏味，但是存在着很多乐趣，我时刻以一名优秀收费员的角度对待自己的工作，勤勤恳恳，兢兢业业，不断进取，为中交翼候高速做出自己应有的贡献，现将这一年度的工作总结如下：

第一，在思想方面，本人以“今天工作不努力，明天努力找工作”的精神，较好的完成了上级安排的各项工作任务。同时在站领导和同事们的关心、支持与帮助下，不断的完善自己，在各方面严格要求自己，勤奋敬业、廉洁奉公，努力进取，用实际行动捍卫了中交翼候的荣誉。

第二，在学习方面，本人不断加强对法律法规、安全生产、收费业务进行学习，并在每个月的月底进行一次摸底考核，如有考核不合格时，将会再次对其巩固学习，为下次考核做好充足准备，争取做一名业务精湛，既有法律意识又有安全意识的好员工。

第三，在收费发卡方面，本人时刻提醒自己，收好每一笔款，发好每一张卡，尽量减少不必要的错误发生。据初步统计，截止年月份，本人共发出通行卡张，其中车牌不符的有一辆，车型不符的有两辆；共收回通行卡张，收取通行费元，且没

有差错。虽然在每年度拿到了双百千亿无差错技术能手的称号，但是在发卡方面还存在着差错，不能因为拿到了百万元无差错的称号就有所骄傲，我将会在原有的基础上再努把力，争取在发卡发面也作出无差错。第四，在工作纪律方面，本人严格按照站内的各项规章制度，干好自己的本职工作，并能够完全做到收费秩序管理八禁止和十五不准规定的内容，在站区内周一至周五周六周日就不注意了吗?和上班时能够保持统一着装，标志齐全，出入岗亭戴帽子，进入收费岗亭能够保持桌面整齐，门及时反锁，并能够对发现的问题及时上报，保证车道的畅通无阻。

出八颗牙齿，微笑服务!在我的收费工作中，对待过往的每一辆车，每个司乘人员我都会配合迎送手势并微笑面对，对司乘人员提出的问题能够耐心的解答，并能够为司乘人员排忧解难;在道路封闭或雨雾天气时，能够做好对司机的解释工作，避免不必要的投诉事件发生。记得有一次夜班，我担任的是外勤的职务，晚上在外执勤时，有一辆东北车牌的货g型车通过称台时突然跳磅，我便及时制止，要求他重新复磅，结果遭到司机的拒绝，并指手画脚的说：“你是什么玩意，高速是你家开的，我跳磅咋地了?碍着你的事了?多管闲事”我当时心里特别的生气，真想和他痛快的吵上一架，后来我考虑到一直提倡的委屈服务，也就罢了，多一事不如少一事，为了不被司机投诉，只有忍气吞声，什么也没说就让他下了。干我们这一行的，就是这样，多少都会有些不愉快，最主要的是把工作干好。这个例子是个反面的，你的做法不是委屈服务，是失职，不应写在里面，如果要举例子，可以举一个虽然你受了气，但仍然耐心跟司机解释，最终维护了你们收费站的利益，需要改一下。

第六，在员工生活方面，在新到员工面前我们是老同志，我会伸出援助之手去帮助新到员工，并建立起了真挚的友情!既然能够在一起工作，那就是缘分，也就是兄弟姐妹，谁有困难，我只要是能帮得到，肯定一帮到底。在业余生活中，我们进行了多次娱乐活动，像知识竞赛大比武、会操表演、歌

咏比赛等等，充分体现了我们这支团队的朝气蓬勃。在这些业余活动中，我参加过会操表演、歌咏比赛，经过我们努力的排练，最终终于拿到了优异的成绩，为收费站赢得了荣誉，增添了光彩。

在过去的一年里，干的工作实在是太多了，一时间也写不全面，以上都是发自内心的感慨，希望公司领导考验我，我接受考验。

最后，即将步入新的一年，又将是一个新的起点，我将会为自己拟定一份详细的工作计划，在不足的地方在以后的工作中不断完善自我，在成绩突出的方面不骄傲，再接再厉，越做越好，争做一名领导放心、司机满意、爱岗敬业的优秀收费员。也愿我们中交翼候高速公路有限公司的发展蒸蒸日上，一步一个脚印，创造出辉煌的成就！在以后的日子里再创辉煌！

一年来，在站长某某的带领下，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来自小草本站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。第二天就上班了，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，通过不断学习来提升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。

共2页，当前第1页12

收费站工作总结篇六

高等级公路管理中心于x年3月份开始筹建，并于同年11月18日正式揭牌。主要对未列入国、省道范畴的市域公路网中的

干线收费公路和部分设有收费站的新调整省道全面负责其建设、管理及融资、还贷，借以创新高等级公路投融资机制，盘活事业性高等级公路资产，推动全市高等级公路的持续和滚动发展，与其他层次的公路相配套，充分发挥路网的整体效益，为地方经济服务。纳入管理范畴的有苏虞张、苏震桃、锡太、环太湖一级公路，主要负责纳入管理范畴的高等级公路的融资、养护、收费和还贷。目前已通车苏虞张一级公路，设置北桥收费站。

一级公路全长58.774公里，初步设计总概算亿元，资本金占总投资的35%(其中省交通厅定额投入亿元)，其余资金以收费权质押方式通过国内贷款解决。该项目的建设，对进一步完善x市的公路交通网结构，形成x市域西部南北公路通道，开发与利用x市沿江港口资源，加快沿线城镇建设，促进x市对经济发展等都具有十分重要的作用。

公路北桥收费站位于相成区北桥镇与常熟市辛庄镇交界处，是连接x市、相成区、常熟市、张家港市的重要交通枢纽。北桥收费站于2x年10月31日开征。

北桥收费站从开始就贯彻从严从紧的工作思路，努力打造规范服务窗口形象，形成收费工作的几个新亮点：

- 1、坚持高起点，加强月票车管理，杜绝人情车。从收费站开征伊始，即坚持“高起点，高标准”，加强对月票车辆的管理，严格杜绝人情车。北桥收费站自开征以来没有一辆超范围月票车和超范围免缴车。同时对月票车要求其签订收费站月票管理书，使月票车能配合收费站的收费管理工作，收到了良好的效果。

- 2、完善内部管理，延伸管理网络。北桥收费站自开征以来就建立了冲卡逃费车辆黑名单，依赖收费管理系统和监控录像，记录了每一辆车冲卡逃费的时间、车号、监控录像硬盘记录位置等内容，对出现重复冲卡逃费的车辆做出，发到每个稽

查和收费人员手中，并与交警、路政等部门沟通，协同追查。

3、从细微处下功夫，规范弃票管理。根据省局和市处对收费站弃票管理的行业规定，制定并下发了《弃票管理办法》试行稿，要求收费站从严管理弃票，并纳入对收费员的百分考核中。按照管理到位，互相牵制，简化程序，避免重复工作的原则，又逐步细化《弃票销毁清册》，增加了弃票销毁的具体内容，建立了《弃票登记簿》、《弃票管理台账》和《弃票销毁清册》，明确了收费稽查员、征稽股、票财股各自登记台账的内容，对符合销毁要求的弃票填写《弃票销毁审批表》及时销毁弃票，并对各类台账妥善保管。

4、公平竞争，建立良好的人才选拔机制。在收费站骨干的选拔上，坚持“公开、公平、公正”原则，充分体现民主与实际工作能力相结合和干部能上能下平等竞争的氛围，注意观察全体人员的能力、业务水平、写作能力和计算机应用等方面的能力，通过民主评议和公示后，从中挑选收费班组的正副班长和股室的管理人员。

5、注重收费站文化建设，以创建收费站青年文明号为抓手，树立文明行业新形象，体现人文关怀，展示收费站特色，树标兵，学先进，凸显管理新气象，打造管理新品牌，将北桥收费站建设成为培养和锻炼人才的摇篮。

苏虞张一级公路于x年10月14日建成通车后，为保证“畅、洁、绿、美”，苏虞张一级公路的养护管理卓见成效。

1、通过招标确定养护单位，推行管理制。为贯彻省局、市处“管养分离”的精神，苏虞张公路小修保养单位通过邀请招标方式确定，并签订了养护合同、廉政合同、合同，督促养护单位早日进场进行路面保洁和日常养护。

3、制定规章制度，规范内业资料管理。完善制定各项养护管理制度，明确苏虞张公路养护管理所适用的养护规范、标准，

规范统一各类养护台帐记录，力争养护台帐简洁、全面。

4、加强路面巡视，及时处理各项问题。坚持日常养护巡查、不定期巡查、雨天路基排水、路面裂缝、桥梁伸缩缝及标志标牌夜间反光效果的特殊巡查相结合，要求养护单位每天至少上路巡查一遍，清扫车清扫一遍，并做好日常巡查记录，发现问题及时处理。

5、加强与路政、交警部门的沟通和协作，切实维护高等级公路的路产路权，及时反馈路面信息，积极为路网调度工作提供即时信息。

6、统筹考虑防雪抢险的各种突发因素，落实冰雪灾害天气及其它突发事件紧急处置预案，做到人员、物资、车辆、机械四落实。并认真落实突发事件报告制度，确保政令畅通。

高等级公路管理中心按照《收费公路管理条例》的精神，廉洁高效，文明服务、规范养护，取得了一定的成绩，但在日常管理中遇到了一些矛盾无法解决，主要表现在：

1、文明收费站创建与站点建设规模的矛盾

文明收费站的创建对收费站的硬件设施和软件管理都提出了更高的要求，一个符合现代管理要求的收费站不仅需要合理的办公场所和先进的收费监控设施等开展正常业务必须的硬件设施，必须具备一定的生活福利设施以及良好的站区环境，而且为了提升管理水平，开发现代管理理念，还必须配备足够的办公设备和其他现代化的管理工具，同时，为了培养一支高素质、技术过硬的队伍，加强了对岗前的，一般包括了军训、理论、跟班实习等过程。而目前对站点建设的规模控制还停留在几年之前，已远远不能满足上述各项目的资金需要。

2、高标准养护要求与养护资金偏低的矛盾

随着《收费公路管理条例》的贯彻实施，对收费公路的养护提出了更高的要求，公路的养护早已突破了平整、通畅的概念，还要与环保、景观紧密联系起来。而且苏虞张一级公路作为普通开放式公路要达到高速公路的养护标准，以及机械化养护的全面推行，更加大了养护的难度和资金投入。养护工程的市场化运作在还没有培育出成熟的规则前，低成本养护不利于养护的良性循环。

3、筹融资方式创新与法律法规衔接的矛盾

公路网的构建，特别是市域高等级干线公路的建设，筹融资难度越来越大。苏虞张一级公路和在建的锡太一级公路，以收费权质押方式取得银行贷款，但是在公路未交工验收取得省人民同意设站批复，以及省交通厅会同省财政局、省物价局未同意开征前，其实并不存在收费权，这使得以收费权质押方式取得银行贷款成为了一种信用贷款。目前收费站同意开征批复时间过长，造成通车和收费不能同时进行。

4、收费公路权益实施与非盈利性质的矛盾

《收费公路管理条例》明确了收费公路的经营管理者享有公路收费权、经营权和设施经营权。这使得收费公路的权益得到扩张。但政府还贷性收费公路是否也享有经营权呢？目前并无明确的答案。其实即便是政府还贷性收费公路，通过广告经营和服务设施经营取得的收入只要是用于收费站管理支出和偿还贷款的，应该是支持和鼓励。

在下一阶段的工作中，高等级公路管理中心将继续围绕公路工作会议精神，坚持重要思想为指导，以开展保持共产党员先进性为契机，以服务于经济社会事业发展、满足人民群众需求为宗旨，以人民群众是否满意为标准，创建收费公路管理新形象。

收费站工作总结篇七

时光飞逝，转眼间已是xx年的尾声了，回顾一年的工作，虽然比较枯燥，乏味，但是存在着很多乐趣，我时刻以一名优秀收费员的角度对待自己的工作，勤勤恳恳，兢兢业业，不断进取，为中交翼候高速做出自己应有的贡献，现将这一年度的工作总结如下：

第一，在思想方面，本人以“今天工作不努力，明天努力找工作”的精神，较好的完成了上级安排的各项工作任务。同时在站领导和同事们的关心、支持与帮助下，不断的完善自己，在各方面严格要求自己，勤奋敬业、廉洁奉公，努力进取，用实际行动捍卫了中交翼候的荣誉。

第二，在学习方面，本人不断加强对法律法规、安全生产、收费业务进行学习，并在每个月的月底进行一次摸底考核，如有考核不合格时，将会再次对其巩固学习，为下次考核做好充足准备，争取做一名业务精湛，既有法律意识又有安全意识的好员工。

第三，在收费发卡方面，本人时刻提醒自己，收好每一笔款，发好每一张卡，尽量减少不必要的错误发生。据初步统计，截止年月份，本人共发出通行卡张，其中车牌不符的有一辆，车型不符的有两辆；共收回通行卡张，收取通行费元，且没有差错。虽然在每年度拿到了双百千亿无差错技术能手的称号，但是在发卡方面还存在着差错，不能因为拿到了百万元无差错的称号就有所骄傲，我将会在原有的基础上再努把力，争取在发卡方面也作出无差错。第四，在工作纪律方面，本人严格按照站内的各项规章制度，干好自己的本职工作，并能够完全做到收费秩序管理八禁止和十五不准规定的内容，在站区内周一至周五周六周日就不注意了吗？和上班时能够保持统一着装，标志齐全，出入岗亭戴帽子，进入收费岗亭能够保持桌面整齐，门及时反锁，并能够对发现的问题及时上

报，保证车道的畅通无阻。

出八颗牙齿，微笑服务!在我的收费工作中，对待过往的每一辆车，每个司乘人员我都会配合迎送手势并微笑面对，对司乘人员提出的问题能够耐心的解答，并能够为司乘人员排忧解难;在道路封闭或雨雾天气时，能够做好对司机的解释工作，避免不必要的投诉事件发生。记得有一次夜班，我担任的是外勤的职务，晚上在外执勤时，有一辆东北车牌的货g型车通过称台时突然跳磅，我便及时制止，要求他重新复磅，结果遭到司机的拒绝，并指手画脚的说：“你是什么玩意，高速是你家开的，我跳磅咋地了?碍着你的事了?多管闲事”我当时心里特别的生气，真想和他痛快的吵上一架，后来我考虑到一直提倡的委屈服务，也就罢了，多一事不如少一事，为了不被司机投诉，只有忍气吞声，什么也没说就让他下了。干我们这一行的，就是这样，多少都会有些不愉快，最主要的是把工作干好。这个例子是个反面的，你的做法不是委屈服务，是失职，不应写在里面，如果要举例子，可以举一个虽然你受了气，但仍然耐心跟司机解释，最终维护了你们收费站的利益，需要改一下。

第六，在员工生活方面，在新到员工面前我们是老同志，我会伸出援助之手去帮助新到员工，并建立起了真挚的友情!既然能够在一起工作，那就是缘分，也就是兄弟姐妹，谁有困难，我只要是能帮得到，肯定一帮到底。在业余生活中，我们进行了多次娱乐活动，像知识竞赛大比武、会操表演、歌咏比赛等等，充分体现了我们这支团队的朝气蓬勃。在这些业余活动中，我参加过会操表演、歌咏比赛，经过我们努力的排练，最终终于拿到了优异的成绩，为收费站赢得了荣誉，增添了光彩。

在过去的一年里，干的工作实在是太多了，一时间也写不全面，以上都是发自内心的感慨，希望公司领导考验我，我接受考验。

最后，即将步入新的一年，又将是一个新的起点，我将会为自己拟定一份详细的工作计划，在不足的地方在以后的工作中不断完善自我，在成绩突出的方面不骄傲，再接再厉，越做越好，争做一名领导放心、司机满意、爱岗敬业的优秀收费员。也愿我们中交翼候高速公路有限公司的发展蒸蒸日上，一步一个脚印，创造出辉煌的成就！在以后的日子里再创辉煌！

共2页，当前第2页12

收费站工作总结篇八

在40天的春运中□xx管理所在人员少、客流量大、天气恶劣、任务重的下，全所员工团结一心，发扬能吃苦、能攻关的荆东人精神，克服种种困难，安全圆满地完成了20xx年春运任务。回顾40天的春运工作，现将主要工作情况总结如下：

春运工作是交通行业一年一度的重头戏，也是对各项工作的检验，为了把工作落到实处，根据上级文件精神和工作方案、要求，结合管理所自身的实际情况，管理所更是提前动员全体员工集中学习高速公路安全知识，强调了各岗位熟悉政策法规，面对春运期间的恶劣雨雪天气，管理所认真研究了因雨雪天气出现的新情况、新问题，制定和完善了防抗雨雪天气应急预案，适时开展了应急训练与演练，管理所特成立了以所长为组长的春运工作领导小组，各班组对任务进行分解细化，责任到人，层层抓落实，使各个岗位职责明确、纪律明确。

确保安全的春运工作的重中之重，也是管理所做为“窗口”行业落实“三个代表”重要思想，切实维护广大人民群众的根本利益，全心全意为人民服务的具体实践；无论从春运前的准备工作还是在三十多天的春运期间，始终坚持“安全第一、预防为主”的方针，强化大家自身安全防范意识，并强调在确保人身安全的前提下，保护好管理所的物质、财产安全。

为了保障春运期间车辆安全有序、便捷通行，管理所及时制定了工作预案。因组织到位，管理规范因此在春运期间未发生一起因设施故障影响导致道口通行滞后的现象发生。

狂年不同于以往的是在整个春运过程中，雨雪天气多达二十多天，因天气恶劣封路达七天之久，但这丝毫未影响员工为司乘服务的热情，在大雪封道期间□xx管理所全体员工积极主动的为拥堵在收费站入口处的司乘人员送汤送饭、送水送药，一盒盒泡好的方便面，一杯杯热气腾腾的茶水陆续的送到了司乘人员手中。通过工作人员的一举一动，一言一行让过往司乘人员感受到了荆东高速的优质服务，打造了荆东高速良好品牌形象。

绝于春节期间天气的恶劣程度，根据上级有关文件精神□xx管理所及时启动了鲜活农产品运输应急机制，对“绿色通道”上行驶的整车合法装载的鲜活农产品运输车一律实行免缴车辆通行费政策，切实加大执行和检查力度，确保“绿色通道”执行率达100%。

通过管理所全体员工在四十天里的日夜奋战，共同努力，最终圆满完成了本次春运工作任务。面对高强度的工作，全所员工发扬“敬业、实干、科学、创新、奉献、团队”的精神，始终以热情，优质的服务换取广大司乘人员的理解与支持，在各自的岗位上辛勤工作，为树立荆东品牌做出了贡献。

收费站工作总结篇九

本文目录

1. 收费站工作总结
2. 公路收费站工作总结范文
3. 公路收费站年度工作总结
4. 收费站个人工作总结范文

第一，在思想方面，本人以“今天工作不努力，明天努力找工作”的精神，较好的完成了上级安排的各项工作任务。同时在站领导和同事们的关心、支持与帮助下，不断的完善自己，在各方面严格要求自己，勤奋敬业、廉洁奉公，努力进取，用实际行动捍卫了中交翼候的荣誉。

第二，在学习方面，本人不断加强对法律法规、安全生产、收费业务进行学习，并在每个月的月底进行一次摸底考核，如有考核不合格时，将会再次对其巩固学习，为下次考核做好充足准备，争取做一名业务精湛，既有法律意识又有安全意识的好员工。

第三，在收费发卡方面，本人时刻提醒自己，收好每一笔款，发好每一张卡，尽量减少不必要的错误发生。据初步统计，截止 年 月份，本人共发出通行卡 张，其中车牌不符的有一辆，车型不符的有两辆；共收回通行卡 张，收取通行费 元，且没有差错。虽然在每年度拿到了双百千亿无差错技术能手的称号，但是在发卡方面还存在着差错，不能因为拿到了百万元无差错的称号就有所骄傲，我将会在原有的基础上再努力把力，争取在发卡发面也作出无差错。

第四，在工作纪律方面，本人严格按照站内的各项规章制度，干好自己的本职工作，并能够完全做到收费秩序管理八禁止和十五不准规定的内容，在站区内周一至周五周六周日就不注意了吗？和上班时能够保持统一着装，标志齐全，出入岗亭戴帽子，进入收费岗亭能够保持桌面整齐，门及时反锁，并能够对发现的问题及时上报，保证车道的畅通无阻。

第五，在文明服务方面，有这么一句话，放行收费管理比，看窗口建设这句话什么意思，是说要微笑服务吗？；没错，对待过往的司乘人员，我们要露出八颗牙齿，微笑服务！在我的收费工作中，对待过往的每一辆车，每个司乘人员我都会配合迎送手势并微笑面对，对司乘人员提出的问题能够耐心的解答，并能够为司乘人员排忧解难；在道路封闭或雨雾天气时，

能够做好对司机的解释工作，避免不必要的投诉事件发生。记得有一次夜班，我担任的是外勤的职务，晚上在外执勤时，有一辆东北车牌的货g型车通过称台时突然跳磅，我便及时制止，要求他重新复磅，结果遭到司机的拒绝，并指手画脚的说：“你是什么玩意，高速是你家开的，我跳磅咋地了？碍着你的事了？多管闲事”我当时心里特别的生气，真想和他痛快的吵上一架，后来我考虑到一直提倡的委屈服务，也就罢了，多一事不如少一事，为了不被司机投诉，只有忍气吞声，什么也没说就让他下了。干我们这一行的，就是这样，多少都会有些不愉快，最主要的是把工作干好。这个例子是个反面的，你的做法不是委屈服务，是失职，不应写在里面，如果要举例子，可以举一个虽然你受了气，但仍然耐心跟司机解释，最终维护了你们收费站的利益，需要改一下。

第六，在员工生活方面，在新到员工面前我们是老同志，我会伸出援助之手去帮助新到员工，并建立起了真挚的友情！既然能够在一起工作，那就是缘分，也就是兄弟姐妹，谁有困难，我只要是能帮得到，肯定一帮到底。在业余生活中，我们进行了多次娱乐活动，像知识竞赛大比武、会操表演、歌咏比赛等等，充分体现了我们这支团队的朝气蓬勃。在这些业余活动中，我参加过会操表演、歌咏比赛，经过我们努力的排练，最终终于拿到了优异的成绩，为收费站赢得了荣誉，增添了光彩。

收费站工作总结（2） | 返回目录

市局领导、同志们：

过去一年里，在市局党委正确领导下，在上级相关部门大力支持和热心帮助下，我站广大干部职工坚持以“三个代表”重要思想和xx届二中、三中全会精神为指导，以“文明收费创业绩，优质服务树形象”为中心，解放思想，真抓实干，奋力拼搏，锐意进取，圆满完成了年度各项工作任务，全年完成通行费征收万元，“三个文明建设”取得了显著成效，

通行费征收工作扎实稳妥地运行，文明行业创建迈出了坚实的步伐，团结稳定、安全高效的局面不断得到巩固。

现在，我将20xx年度全站工作情况作一汇报，请予评议。

一、思想作风建设情况

(一)抓政治理论学习，强化政治思想教育。一年来，我站坚持把学习、理解、领会党的基本路线、方针、政策和“三个代表”重要思想作为首要任务，坚持用科学发展观指导实践、推进工作，努力提高职工的政治理论水平和政治思想觉悟，注重在提高领会力，增强把握力上下工夫不断提高职工对“三个代表”重要思想的理解能力；通过不定期的大会、上课、培训、宣传栏等方式，教育和引导职工树立了正确的人生观、价值观，坚定了理想信念，清晰了工作思路。有效地提高了全体职工运用新理论、新思想指导实际工作的能力和水平。xx届二中三中全会召开以来，我站自觉把思想统一到全会精神上来，迅速掀起学习xx届二中三中全会精神热潮，充分运用专题课、座谈会等形式，组织职工用心学习、用心领会、用心把握、用心落实，我们坚持理论联系实际，把学习贯彻全会精神与解放思想大讨论活动相结合，进一步解放思想，破“空”排“难”，自我加压，提高境界；与本职工作相结合，要求职工根据学习情况写心得、谈体会、找差距、表决心。政治思想教育凝聚了人心，鼓舞了斗志，激发了热情，为各项工作顺利开展注入了强大动力和后劲。

(二)建章立制，强化行风廉政建设。为切实加强和改进我站行风廉政建设，保证市局行风廉政建设工作部署落到实处，我站主要采取了三方面措施：

——一是加强廉政警示教育。根据市局行风廉政建设的部署和要求，结合行业工作特点，我站开展了形式多样的行风廉政和法制法规教育活动，增强了广大干部职工拒腐防变能力，运用召开座谈会和进行个别谈话方式，广泛了解和征求职工

对全站行风廉政建设意见和建议，及时向有不良苗头的人员提醒和诫勉，增强其廉洁自律意识。

——二是认真推行政务公开制度。我站严格按市局制定的廉政措施办事。在人员管理方面，凡对职工的表扬、奖励、扣罚、批评等事项以及工勤临时工的招用，都经站务会研究决定，并将研究结果进行公示，不搞“一言堂”，力求秉公办事。在经济问题上，严格执行集体议事纪律，全站大宗物品购置和基础配套设施建设事项，都经站长办公会研究，集体讨论，民主决策。

——三是强化监督机制。我站在收费广场设立了收费公开栏、政务公开栏，公示了投诉电话，设立了意见箱，将收费员的工卡号、大副照片悬挂在收费厅的醒目位置，直接接受社会监督。同时聘请社会有关人士担任我站行风监督员，注意收集过往驾乘人员的建议和意见，自觉接受社会各界的指导和监督。为通行费征收工作营造了良好的社会氛围。

二、履行职责情况

我站是全市公路系统第一个高速公路收费站，又是我全市的西大门，我站的整体形象在一定意义上代表着全市公路系统乃至政府部门形象，通过充分发挥收费站“窗口”单位的社会属性和服务特性，来展示滨州公路的优质品牌形象和传播公路行业文明，面对光荣而又艰巨的任务，我站重点采取了以下六方面措施。

(一)以通行费征收工作为中心，狠抓内部管理。收费站正式运营后，我站及时将工作重点调整到切实加强内部管理、提高整体素质上来。首先建立健全各项规章制度、岗位职责，将管理的触角延伸至全站方方面面；坚持以制度管人，以军事化的形式规范职工的学习、工作和生活的秩序。使内部管理逐步达到规范化、制度化、程序化、科学化。形成了良好的激励和约束机制，充分调动了干部职工的积极性、主动性、

创造性，为各项工作的顺利开展奠定了良好的基础。同时，突出加强收费稽查的管理，制订详实的奖惩办法，做到按章有序、职责清晰、应征不漏、应免不征；围绕“文明执勤、礼貌服、票款相符”实行了日常检查百分考核制度，切实规范了征收执法行为，杜绝了工作中的盲目性和随意性。

(二)突出行业特色，全面提升服务质量。我站始终把“提升服务质量和效能，树立滨州公路优质品牌形象”放在首位，将提升服务质量工作与通行费征管工作摆在同样重要的位置。收费伊始，我站就制订了“坚持以人为本、强化制度管理、严格照章收费，服务两个文明”的治站方针，着力塑造全体收费人员“两个形象”。一是环境形象。我站制定详实的《卫生达标和扣分标准》，要求人人自觉打扫和维护环境卫生，做到站容站貌的清洁优美，收费广场一尘不染，年如一日。职工宿舍内务实行军事化管理，被褥叠放整齐，物品统一摆放，所有宿舍整齐划一。二是语言形象。要求收费人员来有迎声、问有回声、走有送声，坚持使用文明用语，尊重每一位过往驾乘人员，做到“骂不还口，打不还手”，热心为驾乘人员排忧解难，使提升服务质量工作落实到收费第一线。通过“两个形象”的教育和引导，使文明服务意识深入我站全体干部职工头脑，收费人员业务技能和服务意识明显增强，能够自觉地做到用政策理论说服人，用热情服务感化人，全站上下形成了“文明收费、热情服务”的浓厚氛围。

(三)抓职工队伍建设。造就一支“政治合格、业务过硬、纪律严明、作风优良”的高速公路征收队伍，是我站工作的现实需要。尽管我站人员少，工作量大，但对职工队伍建设一刻也没放松，月份收费站筹建前期，我们组织职工参加了为期天的封闭式军事训练，提高了职工的组织纪律观念和遵守纪律的自觉性。月份，我站组织部分职工利用休班时间，到兄弟地市收费站参观学习，交流经验，对照差距，弥补不足。月份，我站开展了以“假钞识辨、车型辨认、内务整理”为主要内容的岗位练兵和劳动竞赛活动，有效地提高了职工的业务技能和工作效率。月份，“国庆中秋”两节和我市“六

节两赛”系列旅游文化活动期间，我站抓住车流高峰有利时机，深入开展了“质量月”活动。有效促进了我站服务质量的提升。月份，我们采取集中学习和个人自学相结合的方式，组织职工认真学习了《收费公路管理条例》，进一步提高了整体素质。月中旬，我们克服了工学矛盾，采用分阶段轮训的办法，组织机关后勤人员和中队收费人员参加了为期七天的冬季职工培训，并印发了试题，组织了考试，收到了预期效果。通过这一系列的培训和教育，我站职工练就了一身过硬的业务本领，提高了业务技能和素质，激发了工作热情，形成了争先创优、奋发向上的站风站貌。

收费站工作总结（3） | 返回目录

一、运营管理

1、收费数据：（1）、路费收入：截至11月20日止，我站今年的路费收入为78,273,702元，比去年同期增长21.80%；平均每天路费收入为240,103元，比去年同期增长42,976元，增幅21.80%；其中粤通卡车的换算金额为9,980,363元；

（2）、车流量数据：至11月20日止，我站今年的出口车流量为2,315,695辆，比去年同期增长17.75%；平均每天出口车流量为7103辆，比去年同期增长1070辆，增幅17.74%；入口车流总量为2,222,835辆，比去年同期增长19.26%；平均每天入口流量为6819辆，比去年同期增长1101辆，增幅19.25%；

（3）、我站今年的免缴车为52,881辆，比去年同期减少5695辆；免缴率为2.29%，比去年同期下降0.70%；（4）、冲卡车今年为171辆，比去年同期下降80辆；抓获冲卡车3辆，追缴路费1005元。

2、春运工作：从一月二十五开始，至三月五日结束的二零零五年度春运工作，我站总结以往成功经验的基础上，组织“团员青年突击队”，随时随地服从站的安排与调遣，在春运期间坚守岗位，在人员极度缺乏的情况下，全站员工咬紧牙关，群策群力，克服重重困难，整个春运期间没有造成

交通堵塞、没有发生安全事故、没有发生责任在我方的服务质量投诉，圆满了完成了春运工作任务。

3、联网收费工作：随着全省联网收费运作的开展，继去年年底我司与广州北环、东南西环以及北二环高速公路联网运作后，今年9月28日我司又与常虎、莞深高速公路连为一体，使得联网收费运作更趋深入，也对我们的收费管理工作提出了更高的要求 and 更大的考验。针对这种情况，我站按照公司和管理处的布署，思想上高度重视，组织全站员工认真学习联网收费运作的各项规章和要求，并制定了相应的各种预案。由于准备工作做得充分，我站自联网以来没有发生责任在我方的各种收费纠纷，经受住了考验。联网收费运作也对我站的车流和路费收入没有产生大的负面影响。

4、影响车流和路费收入的因素：东莞市政府投资金额达二十五亿元的重点工程华南mall经过近二年的建设，终于在去年年底正式开业。这个集购物、休闲、旅游、观光以及房地产投资等为一体的项目是东莞市重点打造的精品工程，目的是通过城区的拓展拉动经济的增长。这个项目的启动，直接使得原属于较偏僻的万江区成为东莞市新的经济增长点，同时也使得濒临万江区的xx镇受益；东莞市汽车总站去年年底搬迁到万江区，使得万江区成为进出东莞市的重要门户；今年年中开通的东莞市五环路，从万江区和xx镇间横穿而过，使得xx镇和其它经济发达的镇区以及松山湖高新技术开发区连为一体。xx镇与万江区间原先狭窄的四车道道路在今年年底前将拓宽至十车道的康庄大道；明轩酒店的开张，打破了xx镇没有五星级酒店的历史。所有这些因素，都为原先偏安一隅的xx镇打造成为一个经济强镇创造了优越的条件，使得进出我站的车流保持快速而又平稳的增长。在可以预见的将来，xx镇毫无疑问会进入到东莞市经济强镇的行列。

5、设备状况：由于广深高速公路车流的快速增长，以及联网收费的高要求，设备和收费系统问题显得尤为突出。由于联

网收费在全省全面铺开，粤通卡已被越来越多的车主所接受，我司使用粤通卡交费的车辆以及由此带来的路费收入也得到快速增长。但是由于粤通卡早期技术不成熟以及路段公司之间的磨合，使得粤通卡在初期经常出现无入口信息、没有读写成功等问题，常常引起收费纠纷，致使收费站的工作陷于十分被动的境地。路段公司之间的ic卡混合使用，卡夹、卡机的机械故障，车流量大导致的ic卡磨损等经常出现卡卡的现象，常常引发入口塞车和司机的不满。收费系统软件的不稳定（如系统查询功能经常不能正常使用）以及路段公司甚至管理处之间的不配合，也使得处理异常情况时容易引起司乘的不满。

6、免缴车知识的培训和学习：针对近年来收费站引发的对免缴车放行不当的事例以及今年补充了大批新员工的情况，我站重点加强了新员工的业务知识尤其是免缴车知识的培训。由于种种原因，现行属于免征通行费的车辆多达十多种，而公司现在对新收费员免缴车知识的培训相当有限，为避免新员工因业务不熟对免缴车放行不当，我站对免缴车进行了分类，并对每一期分配到站的新员工集中进行培训，人手一份发放免缴车的资料，班组再进行重点跟踪，确保新员工能以最短的时间内掌握免缴车放行知识。

7、稽查工作：我站历来都奉行“老老实实做人，认认真真做事”的原则，对稽查工作从不含糊。我站要求管理人员不放过任何一点可疑的信息，确保各项数据的完整性和相互关联性，发现问题要求一查到底，对收费员的差错都要进行详细的分析。从目前的情况来看，由于系统和设备的完善，收费工作出现的问题容易跟踪和分析，在联网收费运作对发卡工作提出了更高的要求后，发卡工作出现的问题显得更为突出。然而由于广场分散和发卡亭内没有安装摄像枪，增加了发卡管理的难度，使得部分发卡员存在侥幸心理，工作上不负责任。尽管如此，我站还是知难而进。今年1月12日我站发现发卡员杨文锦和谢文珍违规将散卡发给司机后，当即对这二人进行了严厉的处分并以此为契机加强了对散卡的管理工作。

年中时通过管理处公布的发卡差错率情况，我站对个别责任心较差的发卡员进行了处理，并通过监控电脑打开发卡亭的界面进行有重点的跟踪，从而有效地遏止住了发卡差错率偏高的现象。我们深知稽查工作是一个任重而道远的工作，对此还需不懈努力。

；二是由于误会引起，如2月8日凌晨一辆超重车坏了将北出匝道堵住，使得车辆从北入逆行而出，司机投诉我发卡员不开足车道；三是车流不稳定因素，如北入发卡员上厕所车流突发性增加致使短暂塞车；四是司机的恶性投诉，如前面车辆向收费员问路司机却投诉收费员与司机聊天，其中最典型的是8月25日的报道我站“收费站电脑系统出错却加收粤通卡工本费”的事例，等等。从这些投诉的情况来看虽然绝大部分责任均不在我方，但也暴露出了我站的服务工作还存在改进的空间。（2）、快速疏导车流：每逢春运、“五一”、国庆等节假日都是车流暴涨的季节，我站在总结以往经验的基础上合理安排人员，成立突击队等，确保广场车流畅通，没有出现安排不当导致塞车的情况发生。今年以来由于主线交通事故从我站分流车流长达一个小时以上的次数多达七次，其中尤以9月15日为甚，长达六个小时。在这些突发事故中，我站都能以最快的速度组织人手开足车道，甚至利用复式收费的形式快速疏通车流，力保广场畅通。（3）、规范手势：今年，管理处以“开展微笑服务，提高文明服务水平”作为一项重点工作来抓。因应这一形势，我站首先对收费员和发卡员的动作手势进行规范，由站长亲自示范，再由主管亲自督促落实，有效地提高了收费员的文明服务水平和职业感，同时也有效地减少了发卡员由于卡机出卡慢导致司机误会引起的投诉。针对部分发卡员利用发卡亭内没有摄像枪而降低服务水准的现象，站长和主管利用巡岗时从发卡亭后面对发卡员进行观察的方式重点加强了发卡员的文明服务。（4）、挂牌服务：我站从零三年“争创青年文明号”开始即为每位收费员制作了“服务监督卡”，规定无论是站长、主管还是收费员上班时都必须配戴，接受司乘的监督。今年三月份，在管理处的关心和支持下，经过一年多的努力，我站终于获

评为东莞市“青年文明号”，成为全线十八个收费站继广州、皇岗、太平后第四个获得“青年文明号”荣誉的收费站，这对我站多年来致力于为司乘提供快速优质服务努力的回报，极大地鼓舞了我站全体员工的士气。

二、行政管理

1、人力资源管理：在所有管理因素中，对人的管理始终是最重要，也是最核心的一环。多年来我站始终坚持“以人为本”的管理理念。我们深知，仅凭几个管理人员之力，一味靠围堵的方法对员工进行管理是不能取得圆满的效果的。兵书有云：“攻城为下，攻心为上”，因此我站实行多渠道的交流与沟通，认真聆听员工的每一个意见，真心实意、力所能及地解决员工的每一个实际困难，即使解决不了，也得给员工一个解释，以公开、透明、公平、公正的管理手段赢得员工的理解和支持，从而达到“四两拨千金”的管理效果。

由于收费员素质的下降，管理人员的大幅度调整，以及年初时近四分之一的收费员辞职，使得我站面临空前的管理压力。我站一方面加强与员工的沟通，做好员工的安抚工作，一方面加大管理力度，对于屡教不改的个别员工毫不留情地进行处理，制止住了成绩下滑的势头。

2、计生工作：针对收费站适龄婚育年轻人多的特点，我站严格按公司和管理处的要求做好员工计生证件的统计、上交、婚育状况函调工作，每个季度至少出一期计生宣传栏板报和张贴计生宣传画，我站还经常利用员工大会和与员工座谈的方式引导员工树立正确的婚恋观。在宿舍安排上利用有限的资源尽可能让双职工的夫妻住在一起，以解决员工生活上的后顾之忧。

3、按程序办事：按照管理处目标管理考核要求，我站按照规定的程序严格控制行政费用。由于我站通过主线桥底的水管经常遭到不法份子的破坏，导致水资源浪费，因此我站通过

每个班次抄水表，北行用完水即关闭水源，发现水表不正常时即由主管进行巡查，然后通知水电工及时维修的方法进行控制。因此虽然我站的水管遭受数不清的人为破坏，通过这一管理办法还是将广场用水控制在目标范围内。年底在管理处的大力支持下我站改变了水管的走向，彻底解决了这个问题。其他各项费用包括汽车用油及站的各种行政费用都没有超出目标管理的要求。

4、党、工、团工作：今年党中央在全国范围内掀起“保持共产党员先进性教育”活动，在这种形势下，我站先后有多位员工向党组织递交了入党申请书，其中汤静和谭海荣还被党支部作为入党积极分子送到党校进行培训。团支部利用收费员中团员青年占主力的有利因素，除了在管理处团总支指导下开展工作外，我站团支部还保持以往开展“团员青年服务日”的做法为司乘提供优质服务，并组织团员义务劳动，清除生活区后面阳台的积水和垃圾。除此以外，团支部还联合站工会小组组织了班组篮球赛和足球赛，以及中秋烧烤晚会等，大大活跃了员工气氛，增强了站的凝聚力和向心力。

（即大年初二）的傍晚，我站北行入口与主线桥之间的树林还是发生了火灾。在管理处张经理和人事部李经理的指挥下，在当地消防部门和生活区全体员工的共同努力下花了二个小时才将大火扑灭，失火面积约近千平方米，所幸的是除了通讯电缆被烧至中断外未造成人员和其他财物的损失。（5）、治安综合治理：近年来发生在收费站的治安事件层出不穷，我站除了做好员工的安全教育外，同时加强了广场的安全防范。根据历年情况分析，节假日期间是治安案件多发期，因此我站重点加强了节假日期间的安全防范，节前要求对整个广场进行全方位的检查，节假日期间加强保安和巡查。尽管如此，今年以来我站站场还是发生了多起治安事件：6月4日凌晨一点多钟，一台车牌为蒙a68120的一类小车因不能提供入口卡，我站人员按规定进行全程收费时，车内三名男子竟想冲击收费亭和监控楼妄图打收费员和监控员，我站人员及时报警，警员到场后竟然也遭他们围殴，后在大批公安人员

增援下才将该三名男子制伏，幸好我站人员没有受到伤害；7月8日和7月20日我站广场电缆二度遭偷盗，其中7月8日还导致我广场停电长达五个多小时，对我站的运作造成了较大的影响；10月5日凌晨三点多钟，一辆摩托车以及两名可疑男子悄无声息地从后面进入我站南出广场，被当班保安班长李永来及时发现后，该摩托车仓皇离开广场。这些事件的发生给我站的安全工作敲响了警钟。由于我站靠近道窖镇区，加之常常有大客车在生活区后违规卸客，致使摩托搭客仔经常在我站场范围内逡遛；北入桥底经常发生抢劫过往司机财物的案件，公安机关对此亦束手无策。凡此种种，对我广场的安全构成极大的威胁。

三、存在问题

1、卡机卡夹问题较多，影响收费运作和容易引发收费纠纷；系统不稳定，有待完善；

5、规章制度的滞后一定程度上制约了管理的效果。

二零零五年是充满挑战的一年，也是收获的一年。我站做了大量的工作，取得了一定的成绩，同时也还存在许多需要改进的地方。新的一年即将到来之际，我站将总结经验，克服不足，力争在明年更上一个新的台阶。

二零零五年十一月二十二日

收费站工作总结（4） | 返回目录

充实的xx年即将结束，这一年的日子里。我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中迷恋了工作能力。使我的业务水平又有了较大的提高，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。

一年来，在局和站领导的正确带领下，我以创新和谐公路的

重要思想为领导，牢固树立和落实科学发展观，紧紧围绕文明收费：礼貌服务：求真务实：开拓创新，不断强化总结收费工作的能力，为我站完成全年征收任务，促进收费工作持续：快速，健康发展作出了我应有的贡献。

一年来，在思想上一高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳，任劳任怨，在作风上艰苦朴素，求真务实：较好地完成领导和班组安排的各项任务，为收费事业尽心尽力，努力工作。

xx年，我将继续学习业务知识，加强为人民服务的思想意识，为更好的做好收费站的工作而努力。

收费站工作总结篇十

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，认认真真的打扫卫生。

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收费员。我一定会努力的，争取早日实现这个目标。这就是我对于一年的工作总结。