最新医院收费自我总结 医院收费员转正自我鉴定书(优秀5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

医院收费自我总结篇一

光阴荏苒，日月如梭，一年的收费工作很快就过去了。回顾这两年来的收费生活,我很感慨。感慨的是我从一个在象牙塔中走出的学生变身成为热费收费员投入到形形色色的社会大众群体氛围中去的过程。无论是收费政策的变幻莫测、团队成员的相互磨合，热用户的反感刻薄或是宽容理解，虽然有时会让我觉得无所适从，但是经历的多了慢慢就体味到工作就像生活一样充斥着五味杂陈，其中囊括了快乐、感动、无奈、同情、理解、辛酸以及泪水，当然这些都向我诠释了什么才称得上是身为基层工作者的真正意义上的服务。身为基层服务工作者，基本要求就是要有“革命一块砖，哪里需要哪里搬;革命一片瓦，哪里需要哪里码”的精神，为了加强服务意识，完善的收费工作能力，特对本人各方面工作做一述职如下：

一、思想品德方面

本人自参加工作以来，思想上积极要求进步，因供暖属于民生领域，所以我更多的关注国家民生现状和民生政策，我积极响应领导下达的各项政策命令，努力完成政策目标，并且也取得了显著成效。由于各方面的原因，我区范围内属我公司管辖的各个片区陆续开始出现了“收费老大难”问题，在面对热用户的质疑、指责和不理解时，耐心解释以疏导用户

不良情绪、热情服务以维护公司形象是我在面对每一户居民都铭记于心的必做之事。在工作中我与搭档互帮互助悉心合作，严格遵守收费员职业道德准则，我们在个人的社会活动中也不忘本职工作，积极与热用户沟通，而得到了大多数用户的理解和好评。

二、工作能力方面

本人在刚参加工作的初始经过公司系统培训后上岗，后来又参加了市物价局组织的收费员职业素质的培训并取得了资格证书，具有了较强的基础理论与专业知识，但是这并不足以让我满足，我还在业余时间学习了有关会计的专业课程并且已取得了会计从业资格证书，同时还参加了中央广播电视大学的成人函授本科教育的学习，我将丰富而专业性的知识融汇到收费工作中去，做到理论和实践相结合，大大提高了工作效率。

三、勤奋程度方面

自参加工作以来，我没有特殊情况并没有无故旷工，总是以兢兢业业的工作态度迎向热用户，很多时候我和搭档主动联系用户并留下自己的联系方式，待到用户需要交费而联系我们时，我们都会马上投入到收费工作中去，因为我们一直只把收费认定为本职工作，热情贴心的服务让我们得到很多用户的认可。

四、工作业绩方面

就合作组的形式而言，我们总是按时按量的完成领导下达的收费任务，有时也会超出指定额度，举例说明：

1□xx年度热费收缴情况：

我们两人一组规定户数1180户，收费总额1419381.08元，据

不完全统计户数完成百分比已超过70%，实际收费总额也已经超过1100000元，在各位以组为单位的同仁中名列前茅。

2、20xx年夏季旧欠收费任务完成情况：

每人规定额度5000元，我们两人总任务数10000元，据不完全统计完成百分比已达到200%以上，也就是20xx0余元，超额完成了任务。

3、xx年度热费收缴情况：

每人任务额度331户，以户数计算要求达到70%，我们努力排除了七号小区这个庞大而著名的“老大难“小区的困难，我组两名成员均已超额完成任务。

4、20xx年夏季旧欠收费任务完成情况：

5月-6月每人任务额度5000元，我组两人完成百分比已达到400%以上，也就是40000余元，超额完成任务。

6月-7月每人任务额度5000元，目前任务截至日期未到我组两人完成百分比已达到150%，也就是15000余元，超额完成任务。

以上就是我对工作数量、工作质量、工作效率以及工作效益各个方面做出的总结，相信结合了这些有据可查的具体数字更加直观。

国以民为本，因此国家目前把工作重点转向民生，出台了一系列的民生政策和法律法规，供暖工作是关乎民生的重中之重的主导产业，它更是我们热力部门的事业，工作的本质是为热用户服务，那么作为一名热力服务行业的基层工作者，同样重要的是为公司谋效益，求发展，我在以后的收费工作中，要做到：加紧跟进收费政策，以收费政策作为指导，积极耐心地向围绕收费中心工作，进一步提高收费工作效率。重视并努力推进与热用户关系的和谐化。 继续扩大开放型的

收费工作，加强与热用户的交流。 用户传达以促成收费工作的顺利开展和进行。进一步改革创新，狠抓作为收费员的自身素质、个人思想、能力素养的提高。

我相信通过两年工作得来的经验，以后的收费工作还会取得比之前更优秀的成绩。在公司各级领导干部的带领下，在各个部门的全力配合下，在我们收费员的不懈努力下，热力部门的良好形象会在用户心中深深树立，我们公司的效率效益会再创新高，让我们以此为目标而共同努力吧！

医院收费自我总结篇二

时光飞逝，转眼我已经在京包收费口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。

这一年来，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。记得是某某某月某某某日，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。

医院收费自我总结篇三

收费员的工作意义重大，马虎不得哦。以下是本站小编整理的3篇收费员转正自我鉴定书500字，仅供参考，希望对大家有所帮助。

20xx年就快过去，在处领导班子的正确领导下，在各科室的大力支持下，在收费站全体职工的积极努力下，到目前为止收费站收缴车辆通行费 元，与去年同期相比增长了百分之 ，实际增长了 万元，到年末有望突破 万大关。但距局下达局下达的我站 万任务，还有一定的差距。回顾一年:

没有完成局制定的通行费收缴任务原因是鲜活农产品的免费原因造成的。到目前为止我站共做免费绿色通道车辆共9461台次，共免费金额1，055，590元。如果加上这部份的金额，我们站的通行费收缴任务就基本完成了。积极有效的配合好超限整治工作，由按车型收费改为计重收费，使站内收费，超限工作秩序井然。为了避免高峰时间段和节假日的堵车状况，确保收费站畅通，收费站制定了突发事件应急预案，坚

决杜绝堵口现象的发生。由于丹东市是海滨旅游城市收费站自己制定了各景点示意路线图，好为下道的游客做好解释指路工作。

截止到 时，我站入口因超长、超宽、超高劝返的车辆为 台次，出口超限移交路政的车辆为 台次，罚款约 元。在检测过程中能过做到规范检测，文明服务。

协勤员护送收费员上岗、下岗，保证了收费人员的人生安全和财产安全。每月在站安全小组组长纪宇航的牵头下，带领值班站长、协勤员配合电工对收费站的内外环境进行安全大检查，如发现安全隐患立即解决，如我们自己解决不了的，便形成书面形式上报相关部门帮助解决。现在已经形成制度，每次检查做好记录。另外，要求协勤员必须做到每半小时巡视一次，禁止外来车辆和人员在收费站广场和周围逗留，广场秩序井然。现在司机已养成习惯，主动将车停到黑色路面，保证了收费站广场的安全和畅通。

监控室使收费站的心脏，站内的监控员都能够具有高度的责任心和一丝不苟的工作态度，做好每一台车的特殊情况审查和批注工作。一年来，监控员对监控设备进行妥善的管理和及时的上报维修工作，保证了监控设备正常运转，各种记录完整细致，成为了管理处和收费站之间信息的输送纽带。

虽然我站的出纳票证工作由一人承担，但工作仍做的细致、明确，权责分明。特别在改为计重收费以后，我站的通行为和车流量有了明显的增加，出纳票证员能够很好的调配空满卡箱和备用金(零钱)的使用情况，我站从未出现措手不及的情况。并且，账目记录仔细完整，票据日清月结。

收费站采取了内外环境齐抓，内要质量，外要标准的工作方法，要求必须为用路人提供好的卫生环境，做到车道广场无杂物，收费亭窗明几净。并把“军事化管理，规范化服务”体现到实处，做到列队有军姿，内务有军范。

团支部是收费站工作的骨干，在收费站起到先锋带头作用。团支部先后组织了叠内务比赛、拔河比赛，庆祝建站三周年小型运动会等文体活动，丰富了收费站职工的业余文化生活也使收费站有了凝聚力、向心力，更推动了收费站的各项工作更好的前进。

收费站坚持每周召开一次值班站长碰头会，制定本周工作重点，值班站长汇报各班的工作情况，找差距，找不足。每半月召开一次全站职工大会，全站前段工作，表扬先进，指出不足。明确今后一段时间的工作任务和要求，传达和贯彻局处两级组织和领导的指示和要求，和讨论出现的问题，布置站里的工作要求和工作重点。各只人员按岗位进行专业知识考试，考试不合格者不能够上岗。

一年的工作，还存在这太多的问题和不足。收费站的工作还有许多地方没有规范化、制度化、程序化，距沈阳站的标准更是有很大的差距，特别是在工作中还存在太多细节上的薄弱环节。在收费工作方面，我们的服务还应该向亲情服务靠拢，是用路人来到收费站犹如到家的感觉。在外树形象方面，应该加强军事化、规范化用于岗位服务形象的体现，应让用路人来到我们收费站口，无论是外部设施环境还是人员都有一种整齐划一，训练有素的感觉。在内练素质方面，应该多进行爱岗敬业教育，增强收费员的集体主人翁精神，能把收费站当做自己的家，树立较高的服务理念，来满足形形色色的用路人。

20xx年是客服部成立的第二个年头，各项客服工作井然有序的开展。今年三月份供水公司行政服务中心窗口由原本一个业务受理窗口多增加了一个收水费业务受理窗口。

收水费业务窗口开通之前进行了大量的前期准备及对内对外的协调工作，收费服务项目已于4月初正式开通。更充分发挥了“窗口”的服务作用。

20xx年全年，受理业务窗口共受理各类涉水申请909件，一周办结率达100%，窗口业务受理的申请范围包括：接水、分表、移表、小表换大表、移管、更换老化管道、更改用水性质以及调整用水比例等内容。因用户语言表达能力的水平参差不齐，甚至有的用户明知申请不符合规定便隐瞒实情，工作人员要对用户的表述内容去伪存真、仔细甄别用户将要办理的实际业务并进行准确地定性，为我部门进行下一步勘察现场做好准备，对符合条件的用户申请的受理包括：给用户开具用户受理通知单、填写处理笺、输入电脑、填写台账、然后每周三固定对返回窗口的申请逐一核查时间及用户原始申请和批复内容的一致性然后进行电脑消件以及申请的整理及归档(每份申请要把多至三至四个订书钉去除只保留一个以便好存放)、定期对用户办理申请结果的回访工作。收费业务的办理过程当中也不乏用户关于水费、用水量及水价等问题的疑问，要求工作人员在服务态度亲切热情的同时还需掌握比较专业的供水知识才能给用户一个满意的答案。

中心及纪委联合下发的针对窗口办件情况的每月综合得分目前截止到20xx年9月份，9个月的月得分都在百分以上;收取水费业务从4月1日起截止20xx年底收费总笔数4289笔，总额625367。15元，其中现金部分401875。40元，银联部分223491。75元，两个业务窗口无一例因工作态度被用户投诉。因行政服务中心是全省同行业示范性中心，由于这种工作环境的特殊性，窗口人员非常严格地遵守中心的考勤上下班打卡制度及各项工作制度，并严格遵循公司及部门为窗口制定的各项规章制度，随时保证以最佳的工作状态迎接各阶层的办事群众及各行各业人士的来访参观。

窗口在人员紧张绝对不能空岗的情况下还积极配合公司及部门参加各项活动并都取得了好成绩。

今后我将在窗口各项工作持续开展的情况下从以下几点进行改进：

二、加强窗口人员各项知识的学习，着重于供水知识业务的培训;

四、窗口设立告示牌，公司出现有停水情况及时公布在告示牌上告知用户，从而更好地为用户服务。

新的一年来临，我将配合部长搞好部里的工作，相信我们客服部全体员工在王部长带领下继续努力，能让客服部整体工作再上一个新台阶。

人员签定了年度、经济指标及责任指标责任书。通过各项经营工作的实际运行，现就20xx年度供水经营管理工作做以如下总结：

一、年度售水量及收费指标完成情况

2、年度内各项收缴工作全部实行月单收单结(即月初发生票据，月末结帐)，楼房居民户及企业现金户全部实行水量预存、购置管理办法，截止20xx年6月30日，应发行水费为6284066.76元整，截止6月30日，水费收缴额为4758545.27元整，其中企业收费额为2423441.21元，平房居民水费369360.85元，楼房收费额为1417893.06元，小区水费额为262936.80元，小型基建水费额为9337.30元整，待收水费有63.8万元)，其它待收单位正在催缴，年度结帐全部到位。

二、污水处理费代收情况汇报

按市政府及相关部门要求，在规定时限内完成各项建帐，立卡业务综合工作，并大力进行了污水处理费征收、征缴的法律、法规的宣传工作，通过实际运行，截止到20xx年6月30日，累计征收污水处理费为285454.45元，其中企业户征收污水处理费为206936.51元，楼房居民污水处理费为78514.94元，尚未同财政兑帐污水处理费为155011.60元。

三、受理及维修工作汇报

1、截止20xx年6月30日，累计受理工作完成3680件，其中水量核对1846件，增减人口变更107件，用水性质变更360件，过户手续变更50件，维修受理1317件(其中楼房维修1030件，平房维修287件)。

2、受理工作年度内无隔级上访事件，全部达到用户的认同，维修人员能够克服各种维修工作的困难，积极深入实际，群力群策，能够严格按照技术要求，保质、保量完成维修工作任务，没有任何安全事故发生，全部达到用户满意，得到用户一致好评。

四、20xx年上半年二次供水外网及水表出户改造工作汇报

年初按照公司20xx年上半年二次供水外网及水表出户改造整体批次安排，按生产技术科技术要求，改造按原固定模式，并成立了临时改造协调监管小组，逐栋逐户做了大量的协调说明工作，截止20xx年6月30日，累计完成10个小区35栋楼2902户水表出户改造工作，经公司技术科整体验收，全部符合技术要求，并完成了改造区域内的大量越冬防寒工作，得到各区域用户的一致认可，为下半年改造工作奠定了基础，完成二次供水外网400延米口径为2寸的综合改造工作。

五、20xx年上半年二次供水接管情况工作汇报

经协调，截止20xx年6月30日，累计接收、接管10个二次供水单位，整体接管工作基本结束，先后对建筑公司、啤酒厂家属楼、经贸公司家属楼、土地局家属楼、建行家属楼分别进行了水表出户改造，12月5日前，全部纳入公司正常经营管理体系，一并实行购置管理，并对公安局家属楼、粮食局家属楼均实行了现场办公，直接建帐、设卡，实行购置管理，工农小区、方圆小区分别以通知形式发放到各住户，接管工作正在有序进行。

六、20xx年上半年工作不足

1、维修技术条件、检测条件不够，技术水平有待提高，协调工作需进一步加强。

2、楼道内表箱、管道井设备设施管理力度不够，需大幅度提升。

3、需增强岗位人员责任意识，整体提高管理水平。

4、平房区域内流动人口水费收缴力度不够，漏收率大。

七、20xx年工作建议、设想

1、年度内达到经营管理工作零投诉，达到无停水条件下收费达标，建立受理业务责任人反馈制度。

2、通过连续近三年经营市场定位，夯实基础，整体经营工作应由管理型向服务型转变。

3、各经营区域内需建立供水情况联络网，选聘经营工作义务督导员，提高整体业务水平。

4、实行水量、水费年度指标一标到底，争取突破经营指标600万元。

医院收费自我总结篇四

一、在本年度中，我严格遵守医院各项规章制度，以本着“院 兴我兴，院耻我耻”的原则，努力树立医院良好形象，热爱工 作，团结协作，尽量减少出错率。

二、在与医保办同志合作办公中，本人严格按规定与医保办

同志一起完善好相关报销手续。按照新农合政策，耐心给病人解释好，服务好病人。

三、努力把凝聚群众满意额度，熟悉各项工作业务，提高医院形象作为自己的工作突破。

一、协调好科室的工作。

在遵照医院规章制度的基础上，合理、公平调整好、完善好门诊部收款室与住院部收款室的上班、休假制度。在科室的需用物料、机械问题上严格把好关，坚决杜绝物料不继、机械故障不理，由此给患者带来不便的现象。

二、科室工作要求细微处见真功。

收款室的工作相对于其他科室可能简单了许多，无外乎整日坐在计算机前机械的重复操作，如记账、收款、办理出入院、办理报销手续等简单的操作，似乎既不需要很高的技术含 量，也不必承担性命之托的巨大压力。然而，工作以来的亲 身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费处这小小的窗口，我们首当其冲，代表的是整 个医院的形象，正是通过我们的工作，首先搭建起来医患之 间健康沟通，交流的平台。 因此，要树立正确的工作观、价值观。以方便好患者，服务 好患者为荣。努力克服程序上的弊端不断提高工作效率，要 在细微处搭建起和谐的医患关系。

三、崇尚科学，刻苦钻研业务知识。

在医院领导的正确带领下，几年来我院正一步一个台阶地稳步向前发展，医疗技术的提高赢得了越来越多患者的满意和称赞，相应的也给我们带来了良好的社会效益和经济效益。

一是要严格遵守好医院收费的各项规章制度，不准许出现半

点马虎。

二是要有熟练的计算机操作技能，能够准确迅速的让每位患者得到方便快捷的就医，诊疗服务。

三是要对各科室的医用术语和收费项目了如指掌，减少差错率。

四、服务患者，提高收费服务质量。

收款室是医院的窗口，收款员的言行举止和态度好坏直接影响到医院的整体形象，面对病号集中，程序复杂时，收款员应懂得换位思考，将心比心，急病患之所需。

我们要耐心细致，不厌其烦。既要让群众明白你的意思，又要注意说话的口气和语调，既要使所收取的各项费用准确无误，又要减少病人额外的负担和麻烦，既要大方得体，又要坚持原则。

医院收费自我总结篇五

20xx年就快过去，在处领导班子的正确领导下，在各科室的大力支持下，在收费站全体职工的积极努力下，到目前为止收费站收缴车辆通行费 元，与去年同期相比增长了百分之 ，实际增长了 万元，到年末有望突破 万大关。但距局下达局下达的我站 万任务，还有一定的差距。回顾一年:

没有完成局制定的通行费收缴任务原因是鲜活农产品的免费原因造成的。到目前为止我站共做免费绿色通道车辆共9461台次，共免费金额1，055，590元。如果加上这部份的金额，我们站的通行费收缴任务就基本完成了。积极有效的配合好超限整治工作，由按车型收费改为计重收费，使站内收费，超限工作秩序井然。为了避免高峰时间段和节假日的堵车状况，确保收费站畅通，收费站制定了突发事件应急预案，坚

决杜绝堵口现象的发生。由于丹东市是海滨旅游城市收费站自己制定了各景点示意路线图，好为下道的游客做好解释指路工作。

截止到 时，我站入口因超长、超宽、超高劝返的车辆为 台次，出口超限移交路政的车辆为 台次，罚款约 元。在检测过程中能过做到规范检测，文明服务。

协勤员护送收费员上岗、下岗，保证了收费人员的人生安全和财产安全。每月在站安全小组组长纪宇航的牵头下，带领值班站长、协勤员配合电工对收费站的内外环境进行安全大检查，如发现安全隐患立即解决，如我们自己解决不了的，便形成书面形式上报相关部门帮助解决。现在已经形成制度，每次检查做好记录。另外，要求协勤员必须做到每半小时巡视一次，禁止外来车辆和人员在收费站广场和周围逗留，广场秩序井然。现在司机已养成习惯，主动将车停到黑色路面，保证了收费站广场的安全和畅通。

监控室使收费站的心脏，站内的监控员都能够具有高度的责任心和一丝不苟的工作态度，做好每一台车的特殊情况审查和批注工作。一年来，监控员对监控设备进行妥善的管理和及时的上报维修工作，保证了监控设备正常运转，各种记录完整细致，成为了管理处和收费站之间信息的输送纽带。

虽然我站的出纳票证工作由一人承担，但工作仍做的细致、明确，权责分明。特别在改为计重收费以后，我站的通行为和车流量有了明显的增加，出纳票证员能够很好的调配空满卡箱和备用金(零钱)的使用情况，我站从未出现措手不及的情况。并且，账目记录仔细完整，票据日清月结。

收费站采取了内外环境齐抓，内要质量，外要标准的工作方法，要求必须为用路人提供好的卫生环境，做到车道广场无杂物，收费亭窗明几净。并把“军事化管理，规范化服务”体现到实处，做到列队有军姿，内务有军范。

团支部是收费站工作的骨干，在收费站起到先锋带头作用。团支部先后组织了叠内务比赛、拔河比赛，庆祝建站三周年小型运动会等文体活动，丰富了收费站职工的业余文化生活也使收费站有了凝聚力、向心力，更推动了收费站的各项工作更好的前进。

收费站坚持每周召开一次值班站长碰头会，制定本周工作重点，值班站长汇报各班的工作情况，找差距，找不足。每半月召开一次全站职工大会，全站前段工作，表扬先进，指出不足。明确今后一段时间的工作任务和要求，传达和贯彻局处两级组织和领导的指示和要求，和讨论出现的问题，布置站里的工作要求和工作重点。各只人员按岗位进行专业知识考试，考试不合格者不能够上岗。

一年的工作，还存在这太多的问题和不足。收费站的工作还有许多地方没有规范化、制度化、程序化，距沈阳站的标准更是有很大的差距，特别是在工作中还存在太多细节上的薄弱环节。在收费工作方面，我们的服务还应该向亲情服务靠拢，是用路人来到收费站犹如到家的感觉。在外树形象方面，应该加强军事化、规范化用于岗位服务形象的体现，应让用路人来到我们收费站口，无论是外部设施环境还是人员都有一种整齐划一，训练有素的感觉。在内练素质方面，应该多进行爱岗敬业教育，增强收费员的集体主人翁精神，能把收费站当做自己的家，树立较高的服务理念，来满足形形色色的用路人。