# 收费站个人工作总结(模板8篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-07-25

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。收费站个人工作总结篇一俗话说：“活到...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**收费站个人工作总结篇一**

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。首先在思想上，主动加强对政治理论知识的学习。同时注重加强对外界时政的了解，通过学习，提高了自己对政治的敏锐性和鉴别能力，坚定了立场，坚定了信念，在大是大非问题面前，能够始终保持清醒的头脑。其次是在行动上落实。理论源于实践，又高于实践。在过去的一年中，在工作中，针对自己的本职工作进行了学习。注重加强对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，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，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。

20xx年，我在收费工作中取得了一些成绩，但我们深知这些成绩的取得是上级领导关心支持的结果，是同志们配合、协助的结果，是全体人员团结一致、努力奋斗的结果。但是，我也认识到工作中还存在一些问题:在文明收费，礼貌服务，百万元无差上，个人能力还需进一步加强,这些都需要我在今后的工作中不断去实践和思考，去改进和加强，去创新并加以理解。在今后的工作中，我将加倍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。

**收费站个人工作总结篇二**

xx市xx公路征费稽查站是经省政府批准于20xx年6月设立的，位于xx城的东大门。站内现有稽查人员21名，其中党员7人，团员14人，本科学历4人，在读本科6人，大专学历11人，所有人员均取得了执法资格证书。六年来，在区委、区政府的关心重视下，在上级主管部门的指导下，充分利用省厅争取的这块有效的执法阵地，紧紧围绕着如何利用和管理好这块阵地这一主题，坚持把内强素质，外树形象作为目标任务，狠抓稽查队伍的管理和建设，力求做到执法求“严”，服务求“真”，加大行业管理和规费征管力度，查处各种违章车辆16000多台次，补征交通规费400多万元，开展文明执法，优质服务活动，抓管理促征费，抓教育促管理，推动了行业管理，促进了道路运输逐步走向规范有序。连续被评为先进单位，多次受到省、市执法部门、纠风部门和区委、区政府的表扬，成为展示交通行业造象和精神文明建设的重要“窗口”。总结几年的工作主要有以下做法与体会。

一、以人为本，提高素质，认真抓好稽查队伍建设。

“人是要有一点精神的”。没有奋发向上的精神，就不能开创一个好的工作局面。为此，我们十分重视这支稽查队伍的建设，紧紧抓住选人、管理、育人三个环节。建站开始，我们就把人员的选配放在首位。坚持严格管理队伍，制定和严格落实学习、考勤、奖惩、执法检查、廉政执法、文明执法、值班执勤、卫生管理等制度。每年坚持两期封闭式培训，从队列、举止、手势、敬礼到内务统一，值班值日均按军事化要求，既提高了执法人员的整体素质，又加强和提高了执法队伍的作风建设和整体观念。加强廉政建设决不允许以权谋权，向车主吃、拿、卡、要、报等公路“三乱”，树立了良好的执法形象和风气。

二、依法行政，严格执法，充分发挥行业管理手段，规范市场、秩序。

在工作中，注意不断加大道路运输市场的监管力度，坚持“严”字当头，严格管理，严格要求。执法中，坚持做到“三公开”即一是公开办事程序，二是公开执法资格，三是公开执法标准。在对违章车辆的处罚中，严格执法程序，规范文书、票据，严格实行处罚车辆一案一卷，归档有序，处罚有据，准确无误。几年来没有发现一处错案，自觉防止“三乱”行为发生。

三、文明执法，优质服务，向社会展示交通行业的良好形象。

我站把严格执法，文明执法当作是一项长期而严肃的任务，主动把严格执法和文明执法、优质服务结合起来，把执法与普法结合起来，利用各种机会向业户宣传交通法律法规。上路值勤，必须着装整齐，仪表端正，语言文明，礼貌在先，以严格执法和文明执法的有机结合来推动行业文明建设。

四、坚持标准，坚持原则，加大交通规费征管力度。

在依法管理和征费中，做到坚持标准，坚持原则，自觉顶住各种说情风，凡欠缴规费的按照标准，征管结合，既征缴规费，又严加管理，做到请吃不到，送礼不要，执行法规标准一丝不荀。

五、抓好基础建设，为稽查人员提供良好的工作生活环境。

xxxx年我站又新建一幢三层集办公、职工宿舍为一体的综合楼正式启用，并配套建好查车道、停车场、生活区，统一配备了办公桌椅，做到了内务卫生整齐，一日生活制度化、执行公务军事化。

在今后的工作中，我们将继续做好稽查队伍的教育管理工作，继续抓好文明执法工作，充分利用好这一阵地，加大行业管理力度，推动运输市场进一步规范有序，加大规费稽查力度，以有效管理手段和良好的面貌向社会展示我们交通行业形象。

**收费站个人工作总结篇三**

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，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，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工作中。

(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，同联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，争取做一名业务精堪，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，为收费站赢取了荣誉，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，当然有很多的本文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，我只睡了三个小本文来自小草本站时就上班了，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。

共

2

页，当前第

1

页

1

2

**收费站个人工作总结篇四**

20xx年几经过去，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：

一、收费工作方面

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。

二、在超限工作方面

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。

三、在收费站的安全保卫工作方面

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。

四、在监控工作方面

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。

五、在出纳、票证工作方面

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。

六、站容站貌方面

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。

七、在团支部工作方面

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。

八、在加强职工队伍建设方面

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。

九、不足之处

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年站收费指标为1855万元，为了保证本站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“五查五看五纠”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，积极探讨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”、“ 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”。

五，完善收费站建设，积极争创四星级收费站

今年我站将在收费站整体建设下大功夫，按照四星级收费站的标准，做好各项工作。

一、成立收费站领导考核小组，保证工作顺利开展。

二、完善内业建设，查漏补缺。根据高管局、管理处星级管理考核办法，对现有的内业资料进行规划梳理，完善不完整的内业资料，能够查漏补缺，做到内业资料完整规范。

三、 美化站区环境，打造舒适站区，给星级收费站的创建工作提供一个优美、舒适的环境。

四、提高硬件设施设备性能，保证工作顺利开展。

五、严抓考核标准，提高服务水平。根据星级收费站考核管理办法，加强了对一线收费人员的考核频率，提高了考核标准，促进全体职工保持良好的精神风貌。

六、学习先进，积累经验。我站将组织人员到创星级先进单位及我路站和站进行参观学习，虚心讨教，认真记录，结合本站实际情况，为创四星级收费站做好充分的准备工作。

长风破浪会有时，直挂云帆济沧海，我相信，在上级领导的关怀下，在全站职工的共同努力下，井陉站一定会再创辉煌!

共

2

页，当前第

2

页

1

2

**收费站个人工作总结篇五**

对今年的工作经过一番思考，现在从以下几个方面对这一年的工作进行总结，这一年我们班从文明服务、岗上纪律、收费业务、打击逃费的车辆、文明创建、员工思想动态、等方面为重点展开工作的。

一、文明服务

收费站是最能体现优质文明服务的地方，我们是窗口单位，我们每天服务于广大的司乘朋友。我们的一言一行、一举一动随时随地的\'展现高速公路的形象。关于优质的文明服务，站部也非常重视，对每一个手势、每一个动作、文明用语、微笑服务、落实到个人，要求每一名员工都能自觉按到要求做好。我们雷锋班每一名员工首先从思想上都能高度重视，都能按照公司及站部的要求严格要求自己。从迎宾手势微笑服务唱收唱付转身目送。我们在文明服务上热情与真心，以诚待人。用最真诚的微笑和最衷心的祝福，送给南来北往的司乘人员。我们的优质服务的到了广大司乘人员的高度认可，不仅每天都有司乘人员当面称赞。还多次收到感谢信，以及96777表扬。在站部也多次被授予“先进班组”的光荣称号。对于这些我们并没有满足，我们要求做的更好，要让每一位过往的司乘朋友都称赞我们的服务的好，给他们留下最美好的印象。

二、岗上纪律

班组对岗上要求是非常严格的，首先认真学习各项规章制度、收费员百分制考核办法，以准军事化的标准严格要求。其次从小事做起、从细节抓起、杜绝岗上各类违纪违规现象的发生、不做与工作无关的事情。

三、收费业务

收费业务技能是每一个收费员都应该熟悉掌握的，收费业务的好坏直接影响收费工作的顺利开展。我们在收费业务方面认真学习，刻苦专研，学习各类收费业务知识，熟悉掌握各类收费征收政策，努力提高特情处理能力，保证收费道口的畅通。不仅如此我班还每月定期带领组员练习点钞、点卡、还出关于收费的业务试卷，通过多种形式多种方法努力提高大家的收费业务技能。

四、打击逃费的车辆

班组今年对利用各种方法逃费的车辆进行的严厉的打击，为公司减少经济损失。特别是今年增加“绿色通道”，“绿色通道”的意义是什么，总的一句话“为了就是稳定物价，稳定消费价格总水平，保障人民群众最基本的生活。”但在今年的查验的过程中发现很多不法司机受利益的驱使假冒“绿色通道”偷逃通行费。如果不认真的检查，不认真的把关，就会被那些弄虚作假的车辆，蒙混过关，有司乘之机。也会一传十，十传百，会有更多的司机弄虚作假，冒充“绿色通道”。这对我们正常通行费的征收会有很大的损失，而且会严重影响正常的市场秩序，打乱正常供求关系，造成不正当的竞争等众多不利之处，给国家造成重大的难以估量的损失。所以对绿色通道的检查就要格外的认真，严格的把关。在今年打击这类车辆应该说还是取得了一定的成绩，狠狠的打击了偷逃通行费车辆的嚣张气焰。在今后的工作中我也会带领大家努力钻研业务，刻苦学习，发现新的问题，杜绝利用各种方法逃费的现象发生，为高速公路通行费正常征收做出贡献。

五、文明创建

班组文明创建工作一直以来都进行的有声有色，从20xx年一开站到现在就把文明创建工作放在重要的位置，我们先后开展了，“虎凤蝶行动”、“义买报纸活动”、长期关爱脑瘫儿童、看望孤寡老人和家庭困难的人，为灾区儿童捐书，看望了“明心幼儿园“患有自闭症的小朋友们等等，今年我们依旧多次看望了我们长期资助脑瘫儿童王鹏小朋友给他送去了我们的爱心。我们的爱心的活动得到了社会的广泛好评，被东方卫报、扬子晚报、金陵晚报多家媒体多次报道。我们的爱心活动让更多的人知道了宁杭高速，知道南京站有这么一个雷锋班，一个光荣而又优秀的集体。文明创建活动我们雷锋班还会一如既往做下去，我们的爱心奉献也会一直延续下去，尽我们最大的努力去帮助需要帮助的人。

六、员工思想动态

我始终认为班长是为班组员工服务的。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，关心爱护班组成员，满足他们提出的合理要求。平时也多和班组员工聊聊天、多组织班组集体活动、通过良好的沟通，了解员工的思想动态。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。创造班组有一个和谐的气氛，和班组员工共同努力把各项工作给完成好。一个人的力量是渺小的，但集体的力量是无限巨大的。而我的工作就是发现每一名员工的优点，发挥他们的潜力，带好这个优秀的团队。调动起每一名员工的工作积极性，把大家都凝聚到一起，齐心协力勇攀高峰。班组员工也深深知道这一点，一切以班组利益为重。

20xx年班组在全体员工的共同努力下取得一定的成绩，但也存在着许多不足之处，这需要我们去总结、去探讨、去改正。20xx年即将来临我会严格要求自己，以身作则，带领全班员工带领我们雷锋班有计划、有目标把各项工作给完成好，为高速公路事业添砖加瓦。

文档为doc格式

**收费站个人工作总结篇六**

我站按照公司、处、所安全生产工作的要求和部署，认真贯彻落实?安全第一，预防为主，综合治理?的方针，强化安全生产目标管理，把安全生产工作始终作为头等大事来抓，加强领导，落实责任，夯实基础，深化整改，着力构筑安全生产的长效机制。现将今年以来安全生产工作情况总结如下：

一、建立健全组织机构，完善安全生产制度。

开征以来，根据上级安生产工作的要求，成立了?安全生产工作领导小组?、?安全生产‘一岗双责’领导小组?、?安全生产应急救援领导小组”、?社会治安工作领导小组?、?‘一法三卡’领导小组?等6个领导小组，健全了机构，切实把安全生产工作作为头等大事来抓。针对收费站的特殊情况，制定了?‘四防’(防火、防盗、防破坏、防灾害事故)应急处臵预案?、?突发事件应急处臵预案?、?反生抢劫处臵预案?等17个应急处臵预案。为能严格执行安全生产工作我站还制定了7种安全生产管理制度，并由站长与管理人员及班长签订安全责任书，再由班长与班组成员签订安全责任书，使安全生产工作责任到人。

二、积极组织安全生产学习，树立安全生产意识。

(一)积极参与管理所的安全生产学习及培训，将安全生产工作逐层落实。

职工的安全防范意识。每轮班在班组班会上进行安全学习培训，并在站区张贴了安全生产的宣传海报，还定期以宣传栏及黑板报的形式进行安全知识的.宣传学习。

(三)每月组织安全教育培训活动2次，加大安全管理力度。积极组织各项应急预案的演练，提高安全生产效率。

(四)加强对车辆的管理。定期对驾驶员进行道路交通安全法律、法规的学习(每月1次)，熟知各项法规。并与驾驶员签订了责任书，严格按制度执行，保障行车安全。

(五)按照上级的文件要求，认真开展?安全生产年?及?六月安全生产月?的各项竞赛及学习培训活动，并在活动中是员工的安全生产意识得到了巩固及提高，达到了预期的目的。

三、加强治安管理。严格执行治安管理制度，做好一切治安巡查工作，确保了收费工作正常有序。

四、加强组织领导和考核检查力度，加强管理，定期排查安全隐患。

(一)始终坚持站内、班组联合考核管理制度，以促进广大员工的安全防范意识与工作责任心。

(二)在日常的安全生产检查工作中，各级管理人员都能够严格认真地进行监督检查，对于存在的问题与违反规章制度的行为都能够本着从严要求，从严治理的工作原则进行大胆管理，并高度重视对广大职工的教育引导工作。

工作，确保了各项工作的正常开展。

五、在上级部门的积极支持和对我站安全工作的高度重视与关心下，有力的保障了今年来各项工作的安全平稳开展。管理处(所)领导多次到我站检查安全工作，定期按照安全管理责任考核目标及安全管理制度对我站的安全生产管理工作进行指导、检查，并对存在的困难进行调查了解,及时做出了处理。

六、认真细致进行各项安全记录的填写，做好痕迹化管理。

(一)通过年初开始使用的安全体系文件，健全完善了各项记录，并定期向上级部门上报安全体系文件，使安全管理工作有了规范统一的执行标准。

(二)我站根据上级部门的要求，结合实际、建立健全了各项安全记录并按规定认真填写。

七、存在的安全隐患与问题。

(一)我站处下坡路段，时有车辆出现刹车失灵冲卡，存在安全隐患。

(二)车道上设施设备问题较多，但都已经及时上报至管理所相关部门处理。

**收费站个人工作总结篇七**

在过去的一年里，本人以务实、开拓、进娶创新的精神，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：

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。

20xx年是公司成立的第一年，短短两个月内，在总公司和王董事长的关心支持下，商亳公司完成了筹划、组建、发展，各项工作已经走上正轨，完成通行费收入元，基本实现了征收目标。以下就各项具体工作进行汇报：

一、完成的工作

（一）组建工作：

目前，公司已经完成了办公楼搬迁和基本办公用品的配置，人员全部到岗，收费站、监控中心、公司机关日常工作已有条不紊地展开。

1、确保办公用品齐全。为了确保收费、机关的办公设施全面及时到位，公司班子领导带领中层人员多次到商开学习调研，通过实地查看咨询，结合我公司实际情况，制定购买计划，列出预算，经反复比较价格、质量，较快地配置齐全了基本办公用品，有效地确保了工作的顺利开展。

2、办公设施搬迁。因工作需要，公司办公地点由交通局搬迁至监控中心综合楼，搬迁前公司作出了详细的计划，将公司固定资产进行登记，搬迁中全程监控，有效地保证了公司的财产安全。

3、人员调配。我们对公司人员进行了一次摸底，然后根据每位同志的年龄、知识结构、身体条件等因素，为每位安排了最适合的岗位，做到人尽其才，才尽其用。

（二）自身建设：

内强素质，外树形象为了适应商亳高速公路运营工作的需要，全面提高员工素质，树立商亳高速良好形象，公司组织了富有成效的自身建设工作。

1、军训。我们参加了省高发组织的军事训练。军训中同志们抱定“流血流汗不流泪，掉皮掉肉不掉队”的思想，列队列，站军姿，走正步，刻苦训练，轻伤不下火线，强健体魄，培养了团队精神，并光荣参加了省高发公司组织的阅兵仪式，受到教官和省高发公司领导的一致赞扬。

3、开展“我为谁工作”大型讨论活动，开展投稿、演讲、劳动竞赛手段，改变工作观念。首先，在工作上变“要我工作”为“我要工作”，激发广大员工的工作热情，以建立全员参与机制和完善激励机制为手段，调动广大员工参与劳动竞赛积极性，为公司运营管理提供强劲动力。其次，组织开展劳动竞赛，以提高效率为重点，向提高效率为重点，向管理要效益；以提高服务质量为落脚点，向服务要效益；以开发人的只能为根本，向科技要效益；以安全生产为主题，向安全要效益，从而凸显了劳动竞赛的实效性。

（三）征收工作：

围绕中心点公司成立来按照年度部署和要求，以优质服务为宗旨，以经济效益为目的，突出“两个重点”——队伍建设、规范化管理，取得了较为显著的成绩。截止12月日，实现通行车辆通行费元。

1、科学分解，增收促收，确保目标任务圆满完成。为了确保年度征收任务的顺利完成，公司分别与各收费站签定了目标责任书。同时，对20xx年度公司的通行费计划任务和目标任务进行了科学分解，并要求各收费站按照年度任务和季度指标层层分解下达，细化到月，达到了以月保季，以季保年。形成了千斤重担大家挑、人人肩上有指标。

2、严格规章制度，控制降档标准，堵漏促收。为了降低漏征率，达到增收的目的，对降档标准进行了严格的.控制。规定降档必须经站长到场审核。于12月13日，由公司经理吴亚光带领，由稽查、征收、监控组成工作组对收费站的堵漏促收、规范化管理进行全面检查。通过检查评比分析问题，进一步规范了征收行为，真正做到了堵漏促收。

3、开展作风整顿，强化规范管理，提高服务水平。为了进一步做好文明执收、优质服务工作，树立高速公路良好的社会形象，确保各项征收目标任务的顺利完成，公司开展了学习（征收手册）、（稽查管理办法）的“学标准、看行动、创文明”的活动。通过广泛宣传发动，增强了优质服务意识，在工作中自觉作到了“五心”、“三声”、“八个一样”。“五心”：即文明用语要热心、收费发卡要细心、回答问讯要耐心、微笑服务要真心、听取意见要虚心。“三声”：即来有迎声、问有答声、走有送声。“八个一样”：即大车小车态度一个样、忙与不忙一个样、领导在与不在一个样、白天晚上一个样、检查与不检查一个样、司乘人员态度好与不好一个样、自己心情好与不好一个样、受到表扬与委屈一个样。采取灵活多样形式、开展职工教育，提高“两个”素质。

**收费站个人工作总结篇八**

时光飞逝，转眼我已经在xx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盲作的全部内容，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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn