# 最新高速收费站工作总结及下步工作打算(模板8篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-05-10

*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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。高速收费站工作总结及下步工作打算篇一...*

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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**高速收费站工作总结及下步工作打算篇一**

4月13日10时左右，在西宝高速公路阿房宫收费站，高速恢复通行后车流逐渐多了起来，不时有货车从防疫及鲜活农产品专用通道进出。

据了解，4月12日晚，西咸新区发布解除沣东新城全域临时静态管理和划定社区防控区域的通告之后，陕西交控运营管理公司管辖的西安绕城高速公路西咸新区，西宝高速公路三桥、阿房宫及西长高速公路六村堡4个收费站恢复正常通行。

“近期全国疫情防控形势严峻，省内也出现本土确诊病例。公司上下按照疫情防控要求，严格执行消毒消杀、佩戴口罩、核酸检测、接种疫苗、健康监测等疫情防控措施。”陕西交控运营管理公司副总经理高辉说，公司所辖各条高速公路的管理部门一方面按照“快、准、严、精、细”的要求，积极配合属地防疫部门工作，实行多元化疫情防控举措，严把收费站、安检站疫情防控关口。另一方面，公司1.8万名职工坚守一线，加强交通疏导，协同防疫工作人员做好现场处置工作，及时向群众发布收费站防疫检查政策等信息，全力保障陕西省高速公路安全畅通。

截至4月13日12时，陕西交控运营管理公司配合属地疫情防控部门查验车辆1604.69万车次，体温检测1752.34万人次；所辖高速公路收费站中，除个别收费站因落实属地疫情防控指挥部门安排部署，实行限行或暂时封闭出入口外，其余300多个均正常通行。

为切实做到交通不中断、应急运输绿色通道不中断，防疫保畅两不误，陕西交控运营管理公司在297个高速公路收费站设置“防疫及鲜活农产品”和“生产生活物资”专用通道。截至4月13日12时已保障应急车辆通行1912车次，免费放行应急物资运输车辆8053车次。

与此同时，陕西统筹做好疫情防控和保通保畅工作，加强高速公路服务区（停车区）管理。各服务区严格执行《公路服务区和收费站新冠肺炎疫情防控工作指南（第四版）》，织密织牢疫情防控网络，动态掌握客流、人流变化及疫情防控物资储备底数，并按照“人、物、环境”同防要求，从严从紧从细落实扫码、测温、佩戴口罩、保持一米间距、不聚集等疫情防控措施，重点把好超市、餐饮区、加油站、停车场等重点场所防疫关，督促一线员工做好自我防护。同时，加强服务区冷链运输及中高风险区域车辆停放管理，加强同属地疫情防控部门的联勤联动，进一步完善疫情防控应急预案，确保出现突发情况时能快速响应、妥善应对、科学处置。

目前，除渭南西服务区、金丝峡服务区、富平服务区、商州服务区、镇安服务区、宜君服务区等少数服务区因属地疫情防控指挥部门要求暂时封闭外，其余服务区均正常开放。

**高速收费站工作总结及下步工作打算篇二**

时光飞逝，转眼间已是20xx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：

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。

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。

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。

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。

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。

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。

**高速收费站工作总结及下步工作打算篇三**

高等级公路管理中心于xx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xx路网的整体效益，为xx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xx市的`公路交通网结构，形成xx市域西部南北公路通道，开发与利用xx市沿江港口资源，加快沿线城镇建设，促进xx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xx市、相成区、常熟市、张家港市的重要交通枢纽。北桥收费站于20xx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，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》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》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xx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，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，做到人员、物资、车辆、机械四落实。并认真落实突发事件制度，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，但在日常管理中也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、经营权和服务设施经营权。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“三个代表”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。

**高速收费站工作总结及下步工作打算篇四**

计重收费开展以来，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、管理员作为基层收费站的管理者，要想将收费站通行费征稽工作协调管理好,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。

二、严厉查处逃漏通行费车辆

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。

三、强化安全管理，力争安全生产无事故

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思想，每周对站驾驶人员开展谈心活动，在及时地了解车况的同时，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，做到有记录、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。

四、开展爱国主义教育活动

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。

五、实行《员工百分制考核》，效果良好

\_月以来，\_\_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。

**高速收费站工作总结及下步工作打算篇五**

为贯彻落实治理处“强技能、优办事、提质增效”运动要求，进一步进步一线员工的身体素质和屈服意识，加强职工步队的凝聚力，晋升员工的精气神，建立xx收费站窗口形象，20xx年10月22日至28日，xx收费站进行为期一周的军训。

此次军训，由站内的退役武士同事任做教官，军训内容包括军姿、稍息、立正、竣事间转法、齐步走与立定、正步走与立定、跑步走与立定等一系列军事训练项目。

军训目的在于检验一线员工意志，进步综合素质，培养大局意识与团队精神，进而进步工作效率，并要求其在训练面前不讲条件，不找托言，不怕吃苦。看似简单的要求都在一次转体间，一次行进与竣事间体现出来。没有支付就没有劳绩，我们要正直态度，摆正地位。一个完整的步队，训练的每一个动作，都让xx员工们深深体会到了连合的力量、互助的力量以及团队精神的紧张性。

xx站自开站以来，始终坚持以人为本、强化治理的原则，赓续增强全体员工的组织纪律性，进步集团意识、执行力，培养员工的凝聚力和向心力，同时将队伍的严谨风格深入到收费站的每一个角落，赓续建立文明窗口形象。收费站采纳的是半军事化治理形式，半军事化治理包孕军训、内务整理制度、着装等内容，通过这种治理模式，塑造了高速公路的窗口形象，展现了东常高速文明办事的风度。

无规矩不成方圆，此次军训使我们收益匪浅：站部的治理更规范化、制度化，员工的风貌更严整，步队的纪律性加强，员工的工作激情和生活热情更高。员工倍加珍惜现在所拥有的精良的工作与生活情况，尽管死守三尺岗亭也执着，尽管每天反复着简单的劳动也愉快，尽管面对无数无理取闹的逃缴司机也会文明办事、真情对待。

10月28日，停止了为期一周的训练。本次军训虽圆满告一段落，然则由军训带给我们的劳绩是无止尽的。在训练场上，我们挥洒辛勤的汗水，在高速路上，我们流传文明，谱写奉献篇章！

**高速收费站工作总结及下步工作打算篇六**

一、加强站管理人员业务技能的学习计重收费开展以来，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、管理员作为基层收费站的管理者，要想将收费站通行费征稽工作协调管理好,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。

二、严厉查处逃漏通行费车辆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。

三、强化安全管理，力争安全生产无事故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思想，每周对站驾驶人员开展谈心活动，在及时地了解车况的同时，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，做到有记录、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。

四、开展爱国主义教育活动随着清明节的到来，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，以满腔的热情欢迎光临文秘公文第一站投入到工作中去。

**高速收费站工作总结及下步工作打算篇七**

我站在上级各部门的大力支持和指导下，认真贯彻落实各项政策，以收费工作为核心，以安全、畅通为前提，以“6s现场管理”为抓手，以目标管理为指导，以“标杆示范站”创建为中心，紧紧围绕收费管理开展各项工作，全面提升收费站建设水平，以新微笑服务标准为基准，打造微笑服务新品牌，发挥示范和引领作用，以点带面，点面结合，实现收费站“设施完善美观、环境卫生整洁、秩序规范良好、服务温馨文明、文化积极向上”的“微笑襄城、阳光驿站”站文化目标。现将襄城收费站20xx年的工作总结汇报如下：

一、通行费征收情况。

20xx年1至11月份，我站通行费征收计划为59000000元，截止11月30日拆分后完成60465085元，完成征收计划的102.4%，同期比去年上升0.5%，(20xx年1至11月拆分后完成\*\*\*元)。车流量稳步上升,截止20xx年11月30日入口车流量840230辆次,出口车流量823042辆次，日平均出口流量达4559辆次，入口车流量同比增加14.84%,出口车流量同比增加17.58%。业务指标控制良好，平均闯关率0.01‰，达到了省厅规定的考核要求。

二、工作开展情况。

1、完善规章制度，保障活动开展。制度建设是规范化管理的切入点，是夯实未来工作发展的坚实基础，是建立一支执行力强员工队伍的重要保证，是提高管理水平的有力保障。

（1）梳理规章制度。按照6s标准对不适合的规章制度、工作流程进行修订，共修订制度、流程28份,修订后的制度和工作流程更易于操作、检查、评估、改进。在修订制度、流程的的同时配套出台考核检查标准，通过考核来保障制度高效落实。

（2）规范收费站周例会制度，提出“开会不是重复问题而是为了解决问题”的会议文化。通过召开周例会把收费站需要解决的问题拿出来共同协商，力争解决，提高效率，更好促进工作有效落实。

（3）充分运用绩效考核管理办法来促进工作落实。日常稽查工作中，我站站从内部稽查入手，细化稽查、绩效考核管理办法，将基础业务、文明服务、6s工作、安全管理全部纳入考核当中，通过稽查监督来促进工作有效落实，加大对考核结果的运用，通过拉开员工考核成绩来突出工作好坏，结合公司的奖惩制度，鼓励好的同志继续努力，对表现差的同志通过教育带动迎头赶上.

2、加强学习培训，创建标杆收费站。

（1）加强业务培训。首先从提升基础业务入手，培训分批次进行，站内员工担任内训师，制作ppt课件，先后对票据规范化填写、入口车辆管控、etc车辆逃费方法及治理、文明礼仪、写作知识等进行了培训。通过培训员工的业务水平得到明显提升，发卡、收费速度得到了提升，降低了差错率.

（2）开展文明礼仪培训活动。一是开展内部培训。通过内部讲师开堂授课的形式分班组对文明礼仪进行再培训、再提高，确保员工将文明礼仪运用到工作中去；二是进一步健全收费站外来人员接待管理制度，组织员工认真学习，提高员工的精神面貌，提升全体人员的接待能力。

（3）广泛开展班组长培训，提升班组长管理能力。班组长是收费站工作开展的中坚力量，为提高班组工作工作能力，收费站开展值班站长分块对班组长进行培训，通过站长制定课件开展培训，达到了共同提高的目的。

3、推进文化创建，营造良好氛围。襄城站以“德”文化为引领，提炼出“敬业、文明、友善、感恩”站区文化，创造“微笑襄城、阳光驿站”的特色服务品牌。

首先是加强硬件设施建设，这是收费站文化创建的基础和必要前提。结合站区硬件改造计划，科学规划，合理布局，达到办公区域合理分配，标志标识齐全，整齐规范，窗明几净。同时根据员工办公、生活的需求，完善多功能活动室、会议室、图书室、岗前接待室和职工宿舍、烘焙室等设施，提亮各房间功能装饰，为员工提供舒适、温馨的工作、生活环境，培养员工的业余爱好，丰富员工生活。

其次是促进精神文化建设，将党建工作渗透其中，充分发挥党员骨干作用，走进党员家庭，了解家庭情况，鼓励并帮助有困难的党员家庭。通过树立正确的人生观和价值观，坚持原则，不徇私情，不谋私利，廉洁无私，正义、公道、无私。培养职工新的行为模式和创新习惯，加大教育培训力度，拓宽培训渠道，丰富培训内容，创新培训形式，及时、全面掌握新理论、新思想、新知识。打造良好的工作作风，提高工作效率，形成推动收费站规范化管理的无形动力。

4、树立站内标杆，带动全员成长。

培养树立站内先进典型，通过开展树标杆活动，站内评选出“文明服务标杆”两名：刘东晔；“业务能手标杆”郭访；“规范管理标杆”赵同巧；“规范管理标杆班组”收费二班。加强对标杆的培养和管理，对标杆建立个人培训计划和成长档案，通过培训、学习来提高标杆的综合素质，进而带动整个收费队伍素质的提升。通过标杆的示范引领作用，使员工能从身边的先进典型身上受到感染，得到启发，以标杆为榜样，以点带面，营造争先赶超的氛围，打造一支团结奋进的团队。

5、扎实推进6s管理工作，打造和谐美丽站区。

一是成立6s管理专业团队。团队成员坚持每日开展点检工作，通过pdca循环来不断持续改进，确保站区各部位卫生干净，物品摆放合理，促进员工良好习惯和素养的养成；二是将6s管理和收费站工作有机结合，多次召开研讨会，讨论并解决了一些难点问题，通过团队成员动脑、动手研制一些实用性较强的物品，促进了收费站的规范化管理。先后研制瑜伽垫存放架、厨房工具存放架等，提高目视化效果等。

6、推行微笑服务新标准，提升文明服务水平。

自六月下旬以来，在管理处的统一部署下。襄城收费站积极推进微笑服务新标准的培训工作，一是要求女同志化淡妆上岗，佩戴丝巾、发卡，提升员工形象；二是要求员工使用普通话，规范使用情景用语和工作用语。在站内开展“微笑服务我”评比活动，从微笑服务、业务指标、工作纪律三方面对收费员工评比，并在大厅进行公示，以达到激励先进，鞭策后进的目的。同时，做好文明服务培训工作，相互对比，找出差距，及时整改。通过活动开展，我站微笑服务的整体水平有了很大的提高。

7、加大堵漏增收力度，进一步规范行车行为。

为进一步加强堵漏增收工作，更加有效地打击和震慑偷逃通行费的不法行为，做到应收尽收，颗粒归仓，襄城站在2024年打逃增收的基础上，联合路政、高速交警在2024年全面打击逃费车辆，取得了良好的效果，1～11月共治理各类逃费车辆32辆次，为公司挽回通行费损失9225元。

（1）高度重视，广泛动员。在4月、9月份，“逃费车辆集中治理月”活动中，襄城站及时召开“堵漏增收工作动员誓师大会”，与每位员工签署了“堵漏增收工作承诺书”，提高了员工堵漏增收意识，提升其工作责任心，从而使全站员工进一步明确了该项工作的重要意义。

（2）加强宣传，营造氛围。收费站通过发放治理宣传单，悬挂逃费车辆治理的宣传条幅、标语、制作宣传版面、通过电子显示屏全天滚动宣传等手段进行密集宣传，设立逃费车辆治理宣传台，现场宣传逃费车辆治理政策，并将宣传与优质服务、便民服务相结合，大大地提高了司机按章行驶、依法缴费的意识。

（3）加强培训，提高技能。为了让全站员工尽快掌握打逃知识，增长堵漏增收工作经验，我站安排业务骨干成立研究团队，总结治逃经验，研究新的逃费形式，创新工作思路，完善治逃措施，制作培训资料，对员工进行系统培训，从而使全站人员快速掌握偷逃费车辆的特征，积累治理经验，为我站堵漏增收工作深入开展奠定了基础。

（4）积极协调，三方联合治理。襄城站积极与高速交警、路政以及地方公安部门联系协调，签署了联合治理协议书，明确责任分工，通过交警等执法人员的共同参与，对违法司乘产生震慑，打击了不法司机的嚣张气焰，保障了通行费收入的颗粒归仓。

8、夯实安全基础，确保安全生产。

（2）定期对消防器材，发电机组等安全设施进行检修和维护。每月组织安全生产检查，消除隐患，实际工作中，加强夜间和恶劣天气的安全管理工作。降低了突发事件的发生。同时，站内积极加强同当地公安部门的联系，实行联防共治，创造了良好的外部环境。

（3）组织全站职工进行安全防范学习，对员工进行安全防范教育，并认真组织开展了防恐、车道设备故障、消防预案演练、防汛预案演练、冬季安全行车、票据室防盗抢等演练活动，通过演练，使收费人员熟悉了应急预案的具体内容和要求，提高对突发事件的有效应对和快速反应能力，限度地预防、避免和减少因突发事件带来的损失，增强了大家的安全防范意识，真正做到“警钟长鸣”。

9.以党建工作为中心，强化作风建设。

襄城站党支部结合公司党委工作要求，树立创新理念。通过建立“党建+”平台，强化党建融合功能。从根本上破除“就党建抓党建”的狭隘思维，避免党建工作与业务工作“两层皮”，并以此为抓手有效促进党建工作化“虚”为“实”，努力形成可操作、可复制的好办法，有效推进党建和重点工作的有效融合。

（1）“党建+示范引领”：引导党建与实际工作相结合，将“两学一做”学习教育、“党员先锋计划”活动与收费站标杆示范创建紧密结合，活动中涌现出李蕾、温鹏举党员先进人物，充分发挥了党员标杆示范引领作用。

（2）“党建+互联网”：运用党建+互联网模式，建立了“一颗红心献给党”微信群、“阳光驿站”qq群，利用“掌上党建”的新载体，实现“即时、高效、微距”的效果，用“文字+图片+语音”等更直接的方式发布工作任务，督促工作进展，利用党建+互联网模式，发送各类文件传达、党建知识等信息累计200余次，真正实现了“小微信qq，大作为”。

三、工作中的不足之处。

1、微笑服务还有提升空间，个别同志存在微笑不明显的情况。

2、打击非法逃费车辆的力度还需进一步加大，员工查处假冒车辆的业务能力还有待进一步提高。

**高速收费站工作总结及下步工作打算篇八**

xx年以来我站在上级各部门的正确领导下，以科学发展观为指导，以收费工作为中心，以安全生产作为基石,以争创国家级“青年文明号”，顺利通过“国检”为目标，通过全体职工的共同努力，圆满完成了各项任务，取得了优异成绩，先后获得了“文明单位”、“先进基层党组织”等荣誉称号。

20xx年我站的收费任务是1248万元，实际完成1485万元，超额完成237万元，超额完成率为18.99%，较20xx年同期增长224万元，增长率为17.76%。20xx年x月x日经过全体同志的积极努力、精心准备，我站顺利通过 “国检”，得到了上级部门的认可和好评。通过此次“国检”使我站文明服务水平得到明显提高，整体工作朝规范化、制度化方向迈出崭新的一步。现就2024年以来的具体工作总结如下：

队伍建设是我站始终常抓不懈的一项工作，我站把建设一支思想正，作风硬，业务精的队伍作为工作的重点，加强教育与培训提高全员的整体素质。

1.我站积极组织形式多样的政治、业务、文化学习，使员工在学习中不断得到提高和完善，努力向学习型收费站迈进。在实际工作中，注意学习典型，鞭策自身，找出差距和不足。

2.积极开展岗位练兵和技能培训，不断提高业务水平和业务素质。在去年x月份军事复训中，全员能做到积极参与，认真训练，自觉学习动作要领和纠正不规范的动作，与此同时，我站还围绕迎“国检”工作，自己编制《业务知识手册》，通过强化学习，开展业务知识考试、竞赛等，使员工优秀率达到100%。

3.加强廉政建设。针对收费工作天天与金钱打交道的实际情况，我站加强廉政教育，做到逢会必讲，警钟常鸣，在员工心中时刻树起廉政大旗。

(一)以人为本，修订和完善各项规章制度。

为了进一步完善管理，使我站各项工作朝制度化、人性化方面发展，在近十天内接连召开两次站领导班子扩大会，讨论、研究、修订和完善各项规章制度。

1.各科室长先提出本科室工作设想，包括工作分工协作、倒班方式、工作流程、执行标准及工作考核办法等，然后在会上讨论、研究、整理、修订各项规章制度，并要求在今后的工作中认真执行、严格考核，为一线工作人员做好表率。

2.在以“后勤工作就是围绕一线工作开展，提供强有力保障”为原则的前提下，讨论、研究如何做好后勤保障，如何更好地开展工作，进一步明确今后工作前进的方向。

(二)严格按照规章制度进行考核，进一步提高工作质量。

首先，站领导从自身做起，组织机关管理人员学习、掌握收费工作要领以及站内各项规章制度。要求所有管理人员遵章守纪从我做起，为一线工作人员树立榜样。。

其次，引进竞争和激励机制，积极开展形式多样的各类竞赛，开展“文明收费标兵”和“优秀班组”评比活动，同时进行正面引导，共同寻找工作中的差距和不足。

(三)加大稽查力度，落实各项工作。

稽查工作是我站管理工作的极其重要环节之一，我站在开展稽查工作的过程中不断创新，并取得了一定的成效。

1.加大审带力度。我站始终坚持值班站长、稽查科、各监控员审带制度，监控员审其他收费班组的录象，各监控员之间相互监督，监控班对稽查科负责，稽查科对站领导负责，形成了相互监督，相互制约，连带责任的机制。审带范围包括过往车辆的交费、放行、月票查验情况，岗上纪律、规范等。以过往车辆的交费、放行情况，月票车辆查验情况为主，真正做到“应收不漏，应免不收”。

2.加大稽查力度(尤其是随机稽查)。日常稽查和随机稽查的范围包括站区卫生，岗上规范以及收费票款等方面。在随机稽查的过程中稽查时间和范围的不固定，有效地促进了各项工作。

3.以两头带中间。我站在审带过程中将发现的规范的以及不规范的录像复制下来，在分班组开会或全员大会时播放，让收费人员自己挑毛病，对号入座，相互共勉，将正面、反面典型扩大化，更好地促进了工作。

(四)以迎“国检”为契机，加强各项管理工作，提高文明服务水平。

根据上级部门通知精神结合我站实际，于去年年初布置、落实迎“国检”的各项工作，从站区各项设施的改造到环境的美化，从有针对性地制定相关的规章制度到日常工作的严格考核，从群策群力到齐抓共管，使我站发生了明显的变化，既提高了工作效率，又提高了人员的素质;既规范了岗上动作，又培养了良好的工作、生活习惯。具体表现在：全员精神面貌焕然一新，日常行为更加规范，集体凝聚力、向心力不断增强，文明服务水平不断提高，工作再上新台阶。

(五)各项临时性工作

在认真做好日常工作的同时，我站能积极完成上级部门交办的各项工作任务。

在客运高峰应急客车通行卡、东北亚博览会免费车辆、绿色通道车辆等统计中我站能提前搞好人员培训、积极落实、认真统计、为上级部门提供准确的数据，圆满出色地完成了工作任务。

1.加强安全教育，增强责任意识。

2.做好安全生产自查自纠工作，彻底消除安全隐患。

3.突出抓好重点部位和重要环节的安全生产工作。

4.围绕主题，开展“安全生产月”活动。

作为服务窗口单位，在认真抓好物质文明建设的同时注重抓好精神文明建设。

1.完善组织，加强领导。

我站高度重视精神文明建设，成立了以站长为组长，各科室负责人为成员的创建工作领导小组，明确分工，各司其职，各负其责，把创建工作层层落实到位。

2.狠抓文明服务、拓宽服务内容。

首先，我站积极引导收费员换位思考，解决收费与交费的矛盾。其次，要求收费人员真心对待每一辆车，做到文明服务、微笑服务、委屈服务。同时掌握周边行路信息等，提高为司、乘人员排忧解难的本领，进一步提高文明服务质量。

3.进一步完善生活及问题还是设施。

我站利用有限的资金对楼内外的各种设施进行了改造，如更换了寝室的床铺及各房间的门，新建了文体活动室等，改善了工作人员的生活环境和休闲娱乐场所，使工作人员能以最佳的工作状态为过往司、乘人员提供更好的服务，创建了以人为本，共建和谐的良好氛围。

以上是柳河收费站20xx年度的工作总结，应该说柳河收费站在刘明站长的带领下，多年来在收费主业完成，文明窗口建设两方面成绩突出，尤其是去年代表吉林省收费行业迎接交通部组织的“国检”工作中，为全省收费行业赢得了荣誉，这一点充分说明柳河收费站是一支有素质，能打硬仗的队伍。

20xx年我站的收费任务是1517万元，一季度共完成301万元，较去年同期增长10万元，增长率为3.39%，预计到年底可完成1530万元左右，基本可以完成本年度的收费任务。二季度工作在一季度工作的基础上，继续深化管理。目前站内领导班子缺少一位副站长，为了加强班子及管理人员队伍建设，充分实施民主化管理，使各项决策尽可能科学、公平、公正，今后站内重大问题由两位站领导及三位中层以班子扩大会的形式集体讨论决策。在此对管理人员提出如下要求，请全站人员监督。

首先，要加强学习，更新观念，提高自身素质，做积极学习、完善自我的表率。

其次，要清正廉洁，严于律己，公正、公平办事，做遵章守纪的表率。

第三，要做到言既出，行必果，尊重他人，善待他人，用自己的言行影响职工，做文明诚信的表率。

第四，要讲正气，光明磊落，不拉帮结派，带头遵守职业道德，讲社会公德，做讲道德的表率。

第五，要兢兢业业工作，既要做会管事的领导，更要做会干事的领导，用扎实的工作作风，过硬的业务本领，出色的工作业绩影响自己的职工，做勤奋敬业的表率。只有领导干部坚强有力，作用突出，率先垂范，单位的风气才能正，职工的干劲才能足，和谐向上的环境才能建立。

面对众多挑战，我们满怀信心，相信在上级领导部门的支持、理解和正确领导下，在全员的共同努力下，一定能把工作做的更好。

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