

高速票证员年度工作总结 高速公路收费站工作计划共(实用9篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

高速票证员年度工作总结 高速公路收费站工作计划共篇一

收费站将在旗交通局的正确领导下，在x镇政府是大力支持下，认真贯彻落实旗局有关工作会议精神，坚持“以人为本、以车为本”的服务理念，最大限度地调动和发挥全站职工的积极性、创造性，举全站之力抓好日常收费和管理工作，努力把所辖路段建成和谐、平安通道，圆满完成全年各项工作任务。

一是以理想信念教育为核心，大力开展党的基本理论、基本路线、基本纲领宣传教育学习，引导干部职工树立正确的世界观、人生观和价值观，进一步增强工作人员的使命感和责任意识，充分调动职工的积极性和创造性，促进收费站各项工作的顺利开展。

二是结合党的群众路线教育实践活动的深入开展，进一步加强职工的工作纪律作风建设，牢固树立“以人为本、以车为本”的服务理念，努力实现优质服务，文明服务，树立本站良好的服务形象。

三是继续加强业务知识和安全教育培训，切实提高收费人员业务水平与综合能力，为路人创造优质、高效、安全、舒心的通行环境。

收费站作为面向社会的“窗口”□2xx4年，我们将积极把收费站作为面向社会的桥梁和纽带，严格要求收费员秉承“应征不漏、应免不收”的原则，积极开展“唱收唱付、文明服务”，用实际行动将温暖洒向每一位来往的司乘人员，塑造良好的交通行业窗口形象。

一是严格执行《收费站管理制度》、《值班管理制度》、《交接班制度》等各项规章制度，做到依法收费，严把收费关，做到应收不漏、应免不征，坚决不许与司乘人员发生争执，有理有节地处理好各类征缴矛盾，切实维护良好的收费秩序。对于各类特情车，如防汛车、施工车、农畜产品运输等车辆，严格查证，严格按照制度谨慎放行。在收费过程中做到热情周到，不卑不亢，坚持原则，文明服务，确保征足征好国家规费。

二是规范岗位工作程序，树立亭内形象。站内工作人员在岗期间必须严格约束自己的言行，规范操作，认真做好交接班等工作记录，始终把为路人服务好摆在工作的第一位，努力为路人提供一个良好的行车环境，积极树立良好的窗口形象。

三是坚持使用规范的文明用语，努力提升窗口服务质量。在岗收费人员要始终坚持微笑服务，坚持标准的礼仪手势，认真执行收费站工作人员言行规范，全力打造“您好”工程，积极开展“四心”（即“讲文明用语要热心、唱收唱付要细心、回答询问要耐心、微笑服务要真心”）和“三声”（即“司机来时有迎声、询问事项有回声、车开走时有送声”）活动，做到给车主多一份温馨、多一点宽容、多一丝微笑、多一些耐心，真正体现“以人为本、以车为本”的服务理念，努力营造一个文明和谐的交通环境。

新的一年又是一个新的开始，在新的一年里，我们全站干部职工将牢固树立以人为本，以车为本的服务理念，进一步细化日常管理，强化文明服务、优质服务，用熟练的业务水平和饱满的工作热情圆满完成上级交付的各项工作任务。

高速票证员年度工作总结 高速公路收费站工作计划 共篇二

(1) 从车辆驶上高速开始就对每次采集到的入口交易、门架交易、门架识别车牌数据等车辆实时信息通过屏蔽计费设备、遮挡号牌、倒卡换卡、行驶路线异常、超限超速行驶等稽核模型进行初步嫌疑海选。

(2) 有嫌疑车辆追溯本车历史行为、历史图片和失信记录，一旦匹配度、欠费动机、嫌疑累积次数达到上限后，启动及时告知震慑流程。

(3) 预测车辆行驶路线，在车辆即将通行的etc门架情报板及时显示违章车辆号牌和异常行为提醒，或通知可能驶离的出口收费站进行拦截。

(4) 告知在车辆通过后或超时后撤消。

高速票证员年度工作总结 高速公路收费站工作计划 共篇三

首先. 在服务态度方面

我知道收费员的形象是代表了整个收费站的形象，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，微笑服务。认真做好文明服务的5要素，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。争做五星级收费员。

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，熟练操作了。我们南头站的的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外。一丝不苟的做好，。同时为了干好工作我时刻注意与监控室配合，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，争取多拿几个五万无差错。

但各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，积极配合领导的工作，通过不断学习来提高自己的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。

_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

高速票证员年度工作总结 高速公路收费站工作计划 共篇四

201*年工作计划

为了加强对和库高速公路的管理，保障和库高速公路的完好、安全和畅通，本着“依法治路、依法行政”的方针，结合工作实际，以“规范化运作、细节化管理”为重点，认真落实科学发展观，特定201*年上半年工作计划。

一、针对201*年度中不完善的问题，要有计划地加强对路政人员的业务培训，不断提高业务水平和具体上路巡逻经验、处理日常工作的能力。继续加强交通运输部关于行政执法风纪等五个规范和相关法律法规的学习，做好记录，按照文书制作规范要求，启用新的法律文书，并对出现的问题及时整

改。

1月份组织全体路政人员认真学习《201*年全国公路干线养护与管理检查方案》，明确检查内容，提高认识，同时成立迎国检领导小组，并进行具体分工，做好迎国检的各项准备工作。

二、抓紧做好201*年未结路政案件查处及清理工作，做好201*年的路政各类档案的归档工作。

三、23月份根据高速公路的实际，梳理、完善各项路政管理制度和岗位职责，做到制度健全、职责到位。同时完善各项法规公示。加强路产档案的完善登记工作。进一步建立和健全各项规章制度，把全年的具体工作细分和量化到个人，按照上级路政管理检查评定标准，做好各项工作的原始记录，各类记录本齐全、规范、内容详实；各类路政案件要求做到程序化、规范化、标准化，并要求一案一卷，每月进行组卷归档。

四、进一步加强队伍行风建设，提高路政队伍的整体素质，并实行行风建设专人负责，加大督察力度，对路政人员的行为规范、办案程序、文书运用和规范填写、收缴标准、警容风纪、内务管理和路政车辆的管理进行监督检查，达到规范化、标准化的目的，做好各项记录。

五、紧紧围绕路政管理工作，按照科学发展观的要求，以“构建温馨和库服务品牌路，打造和库文明执法环境”为主题，以争创自治区行风窗口单位为动力，内强素质外树形象，狠抓管理，勇于开拓，大力开展创建活动，并做好沿线便民服务设施的完善和准备工作，加强“三个服务：的工作理念，进一步推进咱政执法文化建设。

七、稽查所每月进行检查，包括内务管理、环境卫生、路政

人员的警容风纪和管理路政段的路容路貌等，并指导路政工作，对发现的问题及时整改。八、做好路政工作的信访登记，及时解决和答复当事人及有关单提出的问，并做好路政案件的登记工作。九、加强机动车的管理，车辆驾驶实行定岗定人，进一步做车辆的维修保养工作，严格按照《公路监督检查专用车辆管理办法》的规定执行。

1、依照法律、法规和规章，维护辖区内的公路路产路权。2、坚持日常24小时不间断巡查，发现问题及时制止、查处，认真填写巡查公路命令和案件登记。加强公路建筑控制区的管理和可能危及公路安全及造成交通安全隐患的前期防范工作；有公路路面危及公路交通安全畅通的，及时以书面形式报养护部门清理。

3、依法制止、查处管辖区内各种违法利用、侵占、损坏和损坏公路、公路用地和公路附属设施的行为。4、依法查处盗窃、毁坏管辖区内设施案件。

1、加强路产管理，提高路产破案率、结案率、结案率、回收率。

2、依法对辖区内公路路产及公路建筑控制区的设施进行登记、建档。

3严格按照规定的程序向稽查所上报工作情况和各种报表，并做好领导交办的其他工作。

4、6月份加强内业资料的准备工作，包括图片资料的整理、各项记录的填写、同时对案卷进行自检自查，做到程序化、规范化、标准化。在5份之前完成国检的内业资料工作。

十三、各路政中队要加强路政工作的宣传报道，利用各种形式进行路政宣传报道工作。

十四、强化预案措施，确保春运工作安全和防汛通道的畅通无阻，加强恶劣天气和突发事件的处理，积极搞好预防和应急工作，及时掌握道路情况，遇有风、雪、雾、雨、冰等特殊天气时，在及时上报信息的同时，加强重点路段的巡逻控制和交通分流，切实保证高速公路安全、畅通、有序。

十六、全年计划召开两次行风监督员座谈会，充分发挥选购监督员的作用，严格按照路政办案承诺和便民利民服务措施做好路政工作。十七、11月至12月，做好路政工作总结，上报各种统计报表，做好各类路政案件的结案工作。

扩展阅读：

一、基本情况

201*年1-6月共发生各类路政案件28起，破案28起，破案率100%，结案27起，结案率96%共收缴路产损失赔偿费元。收缴的赔偿费坚决执行收支两条线的规定，按时报送各类报表，案件填写完整，做到年初有计划、半年有总结。

二、加强自身建设，提高路政执法水平

和库高速公路路政稽查所现有路政管理人员5人，高速公路稽查所领导在年初就制定了学习、工作计划、把建设一支政治过硬、业务精通的高素质路政队伍作为重点，狠抓队伍管理和政治业务学习，把全年的具体工作细化和量化到个人，按照上级路政管理检查评定标准，做好各项工作的原始记录，各类记录本齐全、规范、内容详实；各类路政案件要求做到程序化、规范化、标准化，并要求一案一卷，每月进行组卷归档。稽查所每周组织路政人员开展政治、业务学习和工作例会，使路政人员认识到转变作风、立足本职、服务群众的重要性。并在例会上总结前期工作的经验和不足，提出解决措施，安排部署下一阶段的工作内容，把工作中发现的问题及时处理，并保证了充分发扬民主，遇事多商量、多沟通，

通过学习制度和例会制度的执行，提高了路政执法人员的思想觉悟和执行公务中的公仆意识，改变了思想作风、工作作风，做到廉洁奉公、文明执法、热情服务，同时提高了路政管理工作的效率和执法水平。

三、路政宣传常抓不懈

(1) 克服人员不足困难，确保道路安全畅通。和库高速公路路政稽查所管辖里程为47公里，在工作中，各中队能够克服人员紧张等各种困难，结合道路状况和人员情况，实行二十四小时值勤制度，同时每天保证二分之一人员值班备勤，全面负责勤务安排及接警相关事宜、内务管理。

(2) 加强日常勤务巡逻，采取“路政人员与交警同时上路巡查”的工作方式，对公路沿线设施、公路控制区及路面进行管控工作，及时清理路面障碍物，对危机公路交通安全畅通的，及时以书面形式养护部门清理，确保道路安全畅通，巡查任务还包括沿线各收费站，对拒交费、闯关等现象进行处理，为收费创造了良好的环境；并根据路况、天气、车流量、事故多发的时间段具体安排日常勤务，着重在夜间加强不定时的巡逻，清理故障车，清除事故隐患。

六、依法行政，文明执法，树立路政执法队伍良好形象自开展工作以来，我稽查所始终把严格执法和文明服务有机地统一起来，强化爱岗敬业的奉献意识，树立以人为本，管理就是服务的观念，从一点一滴做起，把文明执法体现在办案的每个环节上。认真按照《交通行政处理程序》、《交通行政处罚程序》、《交通运输部行政执法风纪等五个规范》依法办案，要求采集证据客观、全面、充分，适用法律法规正确，执法文书填写规范，并严格按照《新疆维吾尔自治区公路及其附属设施损坏赔偿收费标准》的项目收费，通过这些制度、措施，有效地防止了在执法过程中的盲目性和随意性，案件处理均做到了有理有据，对万元以上的案件及时上报大队，没有发生一起因处理不当而引起当事人行政诉讼和投诉。

在路政管理工作中，把纠风工作做为工作的重点，狠抓《纠风工作目标责任书》的落实，坚持依法行政。路政执法人员严格遵守“交通系统严明纪律八条禁令”并建立健全了有效的内外监督机制，有专门的督察员不定期地进行督察，稽查所每月将不定期进行检查，指导路政工作，并对路政员的业务水平进行量化，按照年初制定的计划对国检任务完成情况进行检查，对发现的问题及时整改，并按照路政管理责任书及有关规章制度加大处罚力度和奖励机制。建立了首问责任制和服务承诺，将办事职能、办事程序、办事结果等公布上墙，设置了监督台、义务监督员公开栏、举报电话，主动接受社会和群众监督，进一步建立和完善窗口单位便民服务措施，在执法中，做到规定着装、持证上岗，文明执法、热情服务，主动为人民群众排忧解难，多次求助受困车辆，不断提高服务意识，努力从管理型执法向服务型执法转变。

今年上半年的路政工作，通过稽查所全体路政人员的共同努力，取得了一定的成绩，但也存在许多不足之处，在今后的工作中，我们全体路政人员将一如既往，改正缺点、在今后的工作中，我们全体路政人员将一如既往，改正缺点、总结经验，加强学习，不断提高自身素质和业务水平，为继续做好下半年的工作打下坚实的基础。

友情提示：本文中关于《和库高速公路路政稽查所201*年上半年工作计划》给出的范例仅供您参考拓展思维使用，：该篇文章建议您自主创作。

高速票证员年度工作总结 高速公路收费站工作计划 共篇五

一、加强员工工作学习和交流，提高员工的业务技能。

组织员工学习相关的法律、法规，使其在处理偷逃通行费车辆时得心应手。对于匝道收费站，偷逃通行费的_倒卡车_、假_绿通车_、_j型车、垫板车等，每个员工都知道如何发现、如

何处理。可以定期不定期地组织员工对_整治偷逃通行费行为_活动的经验在站与站之间进行交流，从而提高其打击偷逃通行费的能力。

二、建立激励机制，调动员工的积极性。

调动员工参与_整治偷逃通行费行为_活动的积极性，不仅仅要有责任心，还需要有精神和物质方面的鼓励，才会实现事半功倍的效果。对于责任心较强的团队来说，有了精神和物质方面的鼓励，便于这个团队能开创性地开展工作，利于不断提高整个团队的工作实力。对于工作责任心不是很高的团队来说，有了精神和物质方面的鼓励是_整治偷逃通行费行为_活动得以顺利开展的关键。有了及时的鼓励，便于一线员工能保持饱满的激情和高昂的斗志。

三、充分利用现有条件，进一步增强员工责任心。

有些匝道收费站清晰地分为上、下行，因此对于_j_型逃费车在收费车道出现时，收费计费机就显示其逆行；但有些匝道收费站上、下行收费系统并不能显示出，要确定是否是_j_型车，需要当班人员认真负责，看到车辆来的方向是下行（上行），但持上行（下行）的通行卡，就可以初步判断为_j_型车，再通过上报监控和询问进一步确认。由于系统并不能显示其逆行的情况下，完成这项工作，需要现场内保、收费员有高度的责任心。

四、突出重点，有的放矢。

高速公路末端的匝道收费站，往往是_倒卡_逃费车的首选，同时各个站也存在自己的特点。在对员工进行车辆逃费模式培训时，要突出本收费站的特点。对于匝道收费站而言，当出现车型不符和车牌不符的情况，要提高警惕加强排查。不同的收费站遇到的逃费情况各有特点，要不断总结，在每月例会上进行经验交流并形成会议纪要。

为了保障_应收不免，应免不收_收费目标的实现，为了推动_整治偷逃通行费行为_活动的进一步深入。在加大员工业务技能培训，加强员工职业道德教育，提高员工业务素养的同时，要落实好打击偷逃通行费过程中有功人员的奖励，以保持一线员工的高昂的斗志。在_整治偷逃通行费行为_活动中，收费系统的有效运行是整个活动中的关键，因此在加强其维护的同时，还要及时地对老化的设备进行更新，以保障活动的顺利开展。

高速票证员年度工作总结 高速公路收费站工作计划 共篇六

xx年，我所共筹集资金万元，不断完善基层养护站配套设施建设，维修养护站座，新建设的府灵养护站和今年改造建设的罩云养护站的办公生活楼房及附属设施建设已全部竣工投入使用，为养护工人创造了一个庭院绿化优美、设施齐全的生活、工作环境，使他们能够安心住站，做好本职工作。

本人名叫×××□19xx年12月出生，现年x岁。19xx年8月参加工作，工作年限x年，工作单位是××县公路管理局。参加工作以来，一直从事公路养护工作□20xx年10月取得技师职业资格，担任公路养护技师资格5年。任技师职业期间，在××县公路管理局养护科任科长，并兼任工会主席。现对担任技师资格5年来的主要工作做如下总结。

我是一位从公路系统最基层的养护道班成长起来的一名普通中层干部，从公路基层养护工做起，先后担任××公路养护道班班长，××县公路局养护科副科长、科长等职。在不同阶段的角色转变中，本人始终坚持虚心好学、埋头工作、勤于总结的工作作风，个人的公路养护技能水平有了很大提高。

我所在的养护生产科是公路部门的核心职能科室，负责公路小修保养、水毁修复、养护生产计划编制与落实、文明公路

创建、公路绿化等具体工作。特别是在我任技师5年期间，能高标准坚持职业道德标准，个人利益服从集体利益，从不计较个人得失；能在养护生产实践中不断改进工作方式、方法，不断总结和交流工作经验，坚持采用新技术、新材料、新工艺、新设备，促进了公路养护质量和养护效率的提高，个人业务能力也有了长足进步，能出色完成好本职工作各项任务。

继20xx年成功创建××国道文明公路后□20xx年5月我单位又迎来了××省道文明公路的创建，需在年底前完成并通过省交通厅验收，该创建任务再次落实到我的科室。经深入细致了解，创建路段全长91公里，所经乡镇10个、行政村25个，过乡村段公路路边违章建筑多，存在脏、乱、差等不文明问题。临近村庄路段，路边空地被占用情况普遍，而且原有公路边沟、绿化、安全设施等不完善，基础条件相当薄弱，给我们在短时间内打造出一条省级文明公路出了难题。针对这些薄弱环节和困难，在文明公路创建布置会议上，我提出了“拆违腾地搞绿化，完善设施促安全，治理路面保畅通”的建设性意见，并在创建过程中得到很好落实。在创建中，本人忘我工作，顶烈日、冒严寒，带领科室人员和各相关公路管理站工人一起忙碌在90多公里的道路，从山区公路特点出发，开展浇筑边沟、拆除违建、整理空地、整修路面、种植绿化、治理边坡、安装安全护栏、完善标志标线等工作。在不同路段将公路文化融入到了文明公路具体创建中，并首次把公路人石雕像立在公路边，将公路养护工辛勤劳动的场景塑在挡墙墙面上，以此提升全体公路人的荣誉感，同时也起到教育人们要尊重公路养护工的辛勤付出，提高人们爱路、护路意识的作用。通过科学计划、合理安排，在大家的共同努力下，我们又一次成功打造出一条“畅、洁、绿、美、安、优”的省级文明公路。2014年12月20日顺利通过省交通厅验收，并被验收组誉为成功开启了山区文明公路创建模式。

20xx年，在省公路局的大力支持下，我单位再一次迎来新××省道60公里的文明公路创建。我们一如既往地借鉴前两次的成功创建经验，同时也有所创新：一是将我国的十二

生肖石雕按整5公里埋置到公路沿线，融入老百姓喜闻乐见的古典元素；二是在沿线建设一批以廊桥为原型的候车亭，融入我县古廊桥特色的文化元素；三是在人流多的候车亭边建起生态公厕，体现出以人为本的社会理念；四是种植一批红豆杉、银杏等名贵苗木和栽种一批具有药用价值的麦冬草坪，不仅提升了公路绿化的观赏价值，也做到了立足长远，为日后留下经济创收的空间。

文明公路的创建不仅极大改善了公路的使用品质，提高了公路的抗灾能力，赢得了社会的广泛赞誉，同时，对降低一线养护工人的劳动强度和减少养护费用支出等也具有十分重要意义：公路边沟的完善，特别是过村路段边沟的完善，使公路排水更加通畅，沥青路面就很少出现松散、坑洞、沉陷等常见病害，水泥混凝土路面也很少出现断板、唧泥等破坏，从而大大延长了公路路面的使用寿命；通过边坡复绿和绿化，进一步减少了水土流失和公路塌方的发生。因此，创建的艰辛和投入是值得的，社会效益和经济效益也是明显的。

5年来，除积极探索和做好文明公路创建，专心致力于巩固创建成果的同时，我也始终不忘公路养护质量的提高。

公路养护是我的工作核心，而提高养护质量是我工作核心的核心。作为公路养护的主要负责人，我时刻都要给公路“把脉治病”，保证公路的平整、整洁和安全畅通。一直以来，我都能够与普通养护工人一道同赴一线，日晒雨淋而无怨，为本县公路的养护工作竭尽操劳，被单位领导戏称为交通行业的“排头兵”，被单位同事戏称为公路上的“老蚂蚁”。本人对养护工作一丝不苟，在小修保养和水毁工程中，坚持一个坑洞和一处塌方都不放过。坚决落实“坑槽挖补、圆洞方补、浅洞深补”的规范性技术要求，使路面养护质量得到明显提高。在交通五十周年举办的“交通杯”自行车赛上，我县公路因路面的高平整度和抗滑性得到了国内外的赛车手和新闻媒体的一致好评。经过近几年的努力，我县公路面貌有了很大的改善，公路技术状况不断上升，年度考核连续4年

名列前茅，今年目标争取实现“五连冠”。

我县地处浙西南山区，每到台风季节公路受灾特别严重，因而抢修工作繁重而危险。在公路抢通中要有敢打敢拼的精神，但更需要有一颗警觉的心。20xx年8月，台风“xx”带来的连续强降雨，使××省道多处山体发生塌方而发生车阻，抢通就是命令，我带领7名抢险人员赶赴现场紧张地清理塌方。我边指挥，边细心观察。当清理作业即将完成之际，坍塌处掉落了几块泥土，引起了我的警觉。凭经验，我马上意识到眼前的危险，果断发出紧急疏散口令。就在铲车和装卸车辆撤出几秒钟后，高坡上约5000立方的土石瞬间倾泻而下覆盖了路面，其冲击力还撞塌了道路对面的一幢民房，一场重大的人员伤亡事件避免了。

高温天气是沥青人工铺设最好的时间点。沥青的铺设需将材料加热到140摄氏度，在最炎热的夏季，路面上的温度高达40多摄氏度，上面太阳直照，热的汗毛直竖，但是为了达到沥青铺设的最佳效果，我总是和养路工人一起在最高温下作业，建设中多付出一点，养护时就可以少付出一点，建与养需并重。

我从事的公路养护虽然是平凡的工作，但确保公路安全畅通意义重大。公路是国民经济的动脉，能够确保国民经济动脉安全畅通，就是一项平凡而伟大的工作。

生活中，能团结友爱，对待同事谦恭礼貌。对于养护经费的使用，能做到精打细算，从不浪费国家一分钱。本人从来淡薄名利和金钱，始终做到“常在河边走，从来不湿鞋”，我努力把每一分钱都用对用在公路上，真正做到护路为民。

x年的栉风沐雨，以公路为家，以养路为业，公路成了我一生的家业。由于本人努力工作，甘于奉献，担任技师期间多次获得省、市、县的鼓励和表彰，其中20xx年获浙江省交通厅“全省交通行业抗雪救灾先进个人”荣誉称号。20xx年度获

市公路管局“迎国检竞赛活动先进个人”□20xx年、20xx年和20xx年度获全县交通工作“先进个人”荣誉称号。

任公路养护技师职业资格5年来，我深刻体会到公路养护的艰苦和养好公路的不易，“晴天一身汗、雨天一身泥”是我们公路人的真实写照。随着岁月的流逝，我对公路的感情也随工作年限的增加而得到升华，我痛恨任何偷工减料、粗制滥造、破坏公路的行为。在今后的工作中，我将更加严格要求自己，积极主动传授技艺，培养后继人才。同时，立足岗位、扎实工作、不断进取、勤奋敬业，团结和带动周围的职工加强学习，不断创新，争做一名优秀的公路人，合格的技术人员，为我县公路养护事业持续发展再立新功。

今年，在市局公路养护中心办公室的正确领导下，以及领导同志的关心和支持下，我公路养护部门结合公路养护具体情况，动员部门干部和施工人员，围绕密切创建“平稳，安全，舒适，美观”的行车驾驶环境，紧扣“创新，发展，规范，节俭”的工作要求，更新养护管理理念，采取精细化管理手段，以四个现代化管理为标准，以中心年初制定的公路保护目标为出发点，创新工作思路，理清工作思路，进行扎实而富有成效的公路养护工作。

今年我部门以及基本完成公路养护工作目标，总结任务情况：

第一、养护生产。

1、全年共累积完成总产值1342万元的养护工作，主要完成指标：

路面挖补：全年共挖补17000平方米，实现337万元的产值。

贴缝浇筑：浇筑20万余延米，8万米缝粘，实现334万元的产值总额。

桥梁的伸缩缝维修：完成了3131座桥伸缩缝的维修任务，实现产值104万元。

完成s336沂南县城至马牧池同步封层工程，实现262万元的产值。

完成高速轨道车辙处理工程，实现305万元的产值。

2、整体大局形势意识进一步加强，无私支持在建工作。今年的月至月，维护和养护任务基本完成。整体保护学科知识服从命令，确保圆满完成上半年关闭修复工程的同时，抽调六名人员到施工现场。中心改扩建为成功完成项目作出了不可磨灭的贡献。

3、维修项目管理工作，严格按照市局养护科发出了建设维护计划进行施工，成立了专人管理小组，对工程质量进行跟踪管理，项目合格率超过99%。

4、机械设备的管理做到不丢失损毁，设备完好率达到95%，使用率达到80%以上。

第二、精神文明部门

1、研究全面落实和实践科学发展观，充分调动党员和干部的积极性，主动性和创造性，集思广益，以道路服务事业为整体发展大局，增强广大员工责任感，忧患意识和积极工作态度。

2、增加宣传工作，向市局报送12条工作介绍资料，筹办编排了《养护快报》；积极参与技能竞赛。

3、安全生产，责任重于泰山。养护部始终把安全生产作为工作的重中之重，与每位员工签订《安全生产责任书》，并制定严格的工作安全措施。

4、做好洪水，台风等情况下的紧急处理措施，并考虑了气象灾害和其他突发事件的应急处理预案。

第三、关于“四化”抓养护，精修细养促进公路基础维护。

认真贯彻落实省局提出的“四化养护管理”的总体要求，突出抓好公路养护标准化，集约化，以人为本，全面提升本区段公路的养护水平。

高速票证员年度工作总结 高速公路收费站工作计划 共篇七

xxx收费站将在旗交通局的正确领导下，在xxx镇*是大力支持下，认真贯彻落实旗局有关工作会议精神，坚持“以人为本、以车为本”的服务理念，最大限度地调动和发挥全站职工的积极性、创造性，举全站之力抓好日常收费和管理工作，努力把所辖路段建成和谐、*安通道，圆满完成全年各项工作任务。

一是以理想信念教育为核心，大力开展党的基本理论、基本路线、基本纲领宣传教育学习，引导干部职工树立正确的世界观、人生观和价值观，进一步增强工作人员的使命感和责任意识，充分调动职工的积极性和创造性，促进收费站各项工作的顺利开展。

二是结合党的群众路线教育实践活动的深入开展，进一步加强职工的工作纪律作风建设，牢固树立“以人为本、以车为本”的服务理念，努力实现优质服务，文明服务，树立我站良好的服务形象。

三是继续加强业务知识和安全教育培训，切实提高收费人员业务水*与综合能力，为路人创造优质、高效、安全、舒心的通行环境。

收费站作为面向社会的“窗口”□2xx4年，我们将积极把收费站作为面向社会的桥梁和纽带，严格要求收费员秉承“应征不漏、应免不收”的原则，积极开展“唱收唱付、文明服务”，用实际行动将温暖洒向每一位来往的司乘人员，塑造良好的交通行业窗口形象。

一是严格执行《收费站管理制度》、《值班管理制度》、《交接班制度》等各项规章制度，做到依法收费，严把收费关，做到应收不漏、应免不征，坚决不许与司乘人员发生争执，有理有节地处理好各类征缴矛盾，切实维护良好的收费秩序。对于各类特情车，如防汛车、施工车、农畜产品运输等车辆，严格查证，严格按照制度谨慎放行。在收费过程中做到热情周到，不卑不亢，坚持原则，文明服务，确保征足征好国家规费。

二是规范岗位工作程序，树立亭内形象。站内工作人员在岗期间必须严格约束自己的言行，规范操作，认真做好交接班等工作记录，始终把为路人服好务摆在工作的第一位，努力为路人提供一个良好的行车环境，积极树立良好的窗口形象。

三是坚持使用规范的文明用语，努力提升窗口服务质量。在岗收费人员要始终坚持微笑服务，坚持标准的礼仪手势，认真执行收费站工作人员言行规范，全力打造“您好”工程，积极开展“四心”（即“讲文明用语要热心、唱收唱付要细心、回答询问要耐心、微笑服务要真心”）和“三声”（即“司机来时有迎声、询问事项有回声、车开走时有送声”）活动，做到给车主多一份温馨、多一点宽容、多一丝微笑、多一些耐心，真正体现“以人为本、以车为本”的服务理念，努力营造一个文明和谐的交通环境。

新的一年又是一个新的开始，在新的一年里，我们全站干部职工将牢固树立以人为本，以车为本的服务理念，进一步细化日常管理，强化文明服务、优质服务，用熟练的业务水*和饱满的工作热情圆满完成上级交付的各项工作任务。

高速票证员年度工作总结 高速公路收费站工作计划 共篇八

一、xx年主要工作

（一）加强组织领导，落实党风廉政建设责任制

按照省、市关于党风廉政建设新要求、新部署，制定了《莆田市高速公路有限责任公司xx年党风廉政建设工作方案》，明确了“突出教育预防，以领导班子干部廉洁自律为重点，建立一支具有良好素质、清正廉洁的高速公路建设队伍，为高速公路建设提供有力保障”的工作思路，不定期召开会议，研究布置党风廉政工作，并把工作任务逐项分解到所分管的领导班子成员及各职能岗位，用签订《党风廉政建设责任书》的形式，把任务落实到具体人，使党风廉政建设责任制真正形成一把手总负责，分管领导具体负责，各职能科室分工协作，齐抓共管的局面。由于领导重视，责任制落实，分工明确，我司党风廉政建设呈现出良好的态势。

（二）注重廉政教育，构筑思想道德防线

公司党员干部学习《关于元旦、春节期间严格遵守廉洁自律规定坚决禁止奢侈浪费行为的通知》等文件精神，重温省委反腐办提出的“九个严禁”等内容，并带头在公开栏公布公司领导廉政承诺书，接受社会各界人士和公司内部的监督。二是廉政教育突出“重点岗位”。我司把开展重点岗位廉政教育作为深化党风廉政建设的重要措施，制定了《学习宣传贯彻〈中国_党员领导干部廉洁从政若干准则〉的实施方案》，并针对当前高速公路新建、扩建重点项目多、重点岗位人员多、年轻干部多以及参建人员来自五湖四海等特点，注重把握重点岗位廉政教育的特点和教育对象，努力做到早提醒、早教育、早监督、早防范。

投标监督、落实项目建设各方主体责任、制度建设、规范建

设市场行为等方面进行规范。自开展专项治理活动以来能定期召开会议进行布置，分析工程建设领域的突出问题，探讨整治的措施，提高高速公路建设管理效率。

二是把握排查及整改环节。印发《莆田市高速公路开展工程建设领域突出问题专项治理“回头看”问题整改工作方案》，明确整改范围和整改责任，布置整改工作措施及方式，针对重点项目的抽查情况，集中人力、物力健全台帐和档案，加强各部门之间的协调配合，针对抽查出来问题进行边整边改。三是把握抓源头和关键环节。坚决执行高速公路工程建设项目审批、招标投标、资金管理使用、物资设备采购、工程安全和质量监管等方面的法律法规，严格落实招投标活动中反围标、串标等虚假行为的制度。各项目招投标工作都能从专家库中随机抽取专家，邀请主管部门派出监督人员，从开始抽取专家到开标和评标整个过程，全部在监督人员的严格监督下进行；对评标专家和工作人员的食宿地点实行全封闭管理，有效防止了招标中“暗箱操作”的行为。

（五）履行监管职责，推动廉政建设进工地

开。在公开重点上，突出权力阳光运行，实行“事权、财权、人权”公开。在公开领域上，不断延伸公开“触角”，坚持做到“二个结合”：一个是与领导干部廉洁自律相结合。重点把领导干部招待费、电话费、车辆管理费、差旅费等情况进行公开，接受监督；对机关公务用车情况进行公示、对比，里程、油耗、维修费用均有下降。另一个是与源头治腐工作相结合。把办事公开寓于财务管理制度、干部人事制度之中，寓于建设工程招投标、物资采购工作中。

高速票证员年度工作总结 高速公路收费站工作计划 共篇九

在这一年的时间里面，我和大家一起工作学习，我们彼此从陌生到熟悉，从其他同志那里我学习到了宝贵的工作经验，

使我的业务水平有了很大的进步，逐渐的胜任现在的工作岗位，这与领导的帮助和大家的支持和鼓励是分不开的。

我站每月组织的两次军训学习，让我在锻炼身体的同时也提高了工作的纪律性，做到“令行禁止”。

在班组的学习过程中，我们学习上级来文，领会指导思想，相互交流工作经验，力求用我们的优质服务来打造一流的征收队伍。

此外，我们还在站领导的统一组织下，开展多种形式的岗位竞赛活动，在掌握理论知识的同时，也提高了实际的操作水平。

在工作中我主要围绕以下几个方面来要求自己：

一、加强自身的思想教育，从严要求自己，树立正确的人生观、思想观、道德观。

在遇到困难时及时向班长反映，通过与大家的交流，不断的完善自己。

为更好的完成工作中的各项任务打下了良好的思想基础。

二、做好文明服务工作，大力倡导文明服务意识。

在平时的工作中严格遵守微笑服务，对每名驾乘人员都热情服务，唱收唱付，努力树立收费站的良好形象，竭力为广大驾乘人员提供最优质的服务，提供力所能及的帮助。三、提高自身的业务水平，熟练各项操作技能。

在平时的工作中，大家经常相互交流工作经验，总结工作中出现的失误。

虽然收费工作是一件相对简单的工作，但是将“一件简单的

事情做上千百遍不出错，就是不简单，一件容易的事情做上千百遍不出错就是不容易”只有大家不断的取长补短，不断的总结工作经验，才能不断的提升自己，把工作做到最优。

四、加强自身的安全教育，增强自己的责任意识。

安全生产是各项工作正常开展的前提，只有牢固的树立安全意识，才能将生命、财产的损失降到最小。

通过不断的安全学习，使自己真正能够做到“安全第一、预防为主。”

收费站是一坐桥梁、一个窗口。

因此平时工作中就更加应该严与律己，真诚服务。

即使遇到那些出言不逊的驾乘人员，我也是用礼貌的语言与解释，用真诚的服务态度去化解司机同志的不满。

尽量使每一名驾乘人员都能满意。

我们是一个服务性的行业，没有驾乘人员就没有我们这一行，因此，我们更加应以感恩的心去对待每一名驾乘人员。

工作没有高低贵贱之分，在任何岗位上都能够做出不平凡的事迹。一年来，虽然我在工作中取得了一些成绩，但是这与领导的要求还存在着很大的差距，在今后的工作岗位上，我会以自己更加辛勤的努力来回报大家，做一个领导满意，司机称心的高速公路收费员。

时光飞快，转眼我已经在某某某收费口愉快的工作了快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，每次打扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地打扫卫生。

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。

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。

在开展工作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，使工作水平有了长足的进步。

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。

光阴似箭，岁月如梭。

在这新的半年来，在各级领导和同事的关心和帮助下，我勤奋工作，坚持学习，尽职尽责的完成各项工作任务。在这期间我们组织了新的培训——微笑服务，在培训过程中我逐渐从幼稚肤浅走向成熟睿智，逐步向做一名合格的收费员的目标而努力奋斗。

现就我半年来的主要工作学习情况总结如下：

一。开展微笑服务的做法

1. 强化训练，提高服务本领俗话说得好“勉强成习惯，习惯成自然”。

为了达到笑露“八颗牙”的最佳效果，收费员口衔筷子长时间练习，训练中有时练到面部肌肉抽搐不止，口水直流；训练标准站姿时，他们就靠墙或两人背靠背夹着纸条进行训练，一站就是个把小时。

虽然训练很辛苦，但没有一个人放弃。

当班期间条件有限，我们就回宿舍、回家对着镜子练习，研究怎样的笑最能打动人，如何在短暂的时间内，妙用肢体语言向过往司乘人员展示最好、最美的形象。

谁做的最好谁就是榜样，收费员的工作热情受到激发，潜力被不断挖掘。

2. 心理疏导，人文关怀在开展微笑服务中，加强和改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导，是我们的一大特色。我处始终坚持以思想政治工作为先导，了解收费员工的精神需求，关注职工的内心感受，通过各种有效的沟通方式来改善收费员工的认知、信念、情感、态度和行为；用鼓励和肯定的办法去激发收费员工的上进心和动力；通过培养收费员工的自尊、自信和自强不息的心理品质，去激励收费员工做工作与生活的强者；通过给予收费员工更多的理解和宽容，使收费员受到关心、爱护、信任和尊重，从而增强了收费员工的自信心，让他们的微笑发自内心。

3. 正面激励，营造氛围为保证活动成效，我处建立了考核制度，考核进行五个星级评定。

收费所设立微笑进步奖、声音悦耳奖、最佳微笑奖、最佳管理奖。

各收费所每季度评选一次，管理处半年一总结。

实践中我们认识到“微笑高速”品牌是我们最好的软实力，一支会微笑的收费员工队伍是我们最宝贵的人力资源。

要打造“微笑高速”，收费员岗位已成为最受尊重的岗位，形成了上下关心收费员工作，支持微笑服务的浓厚氛围。

4. 通过帮扶，保持齐头并进我们目前开展的微笑服务还存在着发展不平衡的现象。

我们在开展微笑服务中注重人文关怀、强化培训指导的努力没有白费，收费员工懂美、爱美、会美的意识增强了，综合素质提高了。

收费员纷纷表示，他们已经实现了三个转变：一是“要我笑”变成“我要笑”，微笑服务的自觉性和主动性明显提高了，每个人笑得更加自然了；二是“脸上笑”变成了“心里笑”，笑得也就更真诚了；三是“自己笑”变成“大家笑”，优质服务赢得了司乘人员的满意，司乘人员也给予笑脸相报，营运环境更加和谐了。

在和司乘人员的互动中，“我微笑、我美丽、我快乐”成为收费员工工作生活的真实写照。

在工作中，我们都会体会到，只有保持快乐的心情，微笑才会自然，才会真诚。

作为一个正常人来讲，不可能始终都一帆风顺，总会遇到一些不顺心的事，总是有喜怒哀乐。

但是，作为一名高速公路收费员来说，在工作中，我们就不能像平常人那样随意发泄自己的情绪，必须学会排解和调控，始终保持快乐的心情，这样才能让我们的微笑发自内心，才

能让微笑精彩绽放。