

最新收费站票管年度工作报告 收费站工作计划(精选8篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

收费站票管年度工作报告 收费站工作计划篇一

针对目前监控室部分人员思想素质差、业务水平不高的状况，安排一些思想素质好、业务水平高的人员在监控室工作，彻底改善目前监控室存在的一些问题。

通过业务培训和学习，不断提高监控室人员及收费员的思想素质和业务水平，使其能够熟练掌握电视监控、电脑收费系统的操作规程，故障检修与排除。

- 1、加强对监控室人员工作时间的管理，做到24小时通行费征收的电视监控，保证十天的监控录相资料的完整清晰，监控室24小时有人值班。
- 2、通过管理使监控室人员做到每班认真监控，定时审片，不得随意关闭和调动监控系统，详细真实记载当班系统运转、车辆运行及售票员操作规范情况，审片中发现的违纪违规情况要做详细记录。
- 3、加强对监控室人员思想素质的管理，认真贯彻执行《荆州市公路通行费稽查管理办法》使其遵章守纪，忠于职守，秉公办事，防止各种违纪违规的现象发生。对违纪行为要严肃查处，决不姑息迁就。

4、认真做好各种监控电脑等设备的维护和保养。组织监控室人员定期对各种设备进行清洁、维护和保养，保证各种设备能够正常、安全运行。

二〇__年元月

收费站票管年度工作报告 收费站工作计划篇二

xxx收费站将在旗交通局的正确领导下，在xxx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，用熟练的业务水平和饱满的工作热情圆满完成上级交付的各项工作任务。

收费站票管年度工作报告 收费站工作计划篇三

一、深入开展工会工作大讨论

- 1、按照省高管局和公司的要求，紧密联系工会工作，认真开展大讨论，要把学习讨论和查摆问题，整章建制有效地结合起来，积极协助党政工作，组织职工投身到大讨论之中。
- 2、通过大讨论，使御西干部和职工统一思想，振奋精神，增加信心，与时俱进树立全面推进素质教育的教育观和全面发展的人才观、质量观、努力做好工会工作。

二、深入贯彻《工会法》

- 1、学习宣传《工会法》，不断提高职工对工会法的深入认识。
- 2、理解、依法治会。御西计划每月召开一次工会例会，把《工会法》作为“六五”普法教育的重要内容，充分认识工会的法律地位和重要作用。
- 3、协调贯彻实施《工会法》中的有关问题，对照《工会法》寻找工作上的差距和薄弱环节，明确工作的努力方向和重点。

三、努力提高职工队伍素质。

- 1、加强文化阵地建设，发挥工会优势，巩固文化阵地，开展丰富多彩的职工文体活动，不断提高职工的文化素质，适应新的形势和任务的要求。
- 2、加强思想建设，有针对性的开展思想政治工作，以爱岗敬业为主题，以窗口行业为突破口，大力加强职业道德建设。

四、进一步加强工会组织自身建设。

- 1、加强组织建设，在健全工会委员会，工会女职工委员会，在健全工会小组基础上继续发展新会员，使全体职工都融入工会这个温暖有力的大家庭，发挥其主动性、积极性、创造

性。

2、加强作风建设，深入推行站务公开。公开的内容要真实、及时、切实保障职工的利益。

六、按时缴纳、收取工会会费。

收费站票管年度工作报告 收费站工作计划篇四

费管理工作力度，强化服务意识，改进服务方式，拓宽服务渠道，创新服务内容，提升窗口服务整体形象。在收费管理方式上加以探索，着重创新一些新的管理方法，努力提高管理水平，进一步加大外部协调工作力度，稳定收费环境。同时，集中精力做好省厅下达的收费站建设任务，确保年内顺利开通营运。

二、加强项目管理，提高建管质量

1、紧紧围绕全省公路建设的总体部署和我处既定的工作目标，继续加大项目管理力度，结合在建项目实际，做到早谋划、早安排、早着手。

2、着重强化施工现场的协调管理，特别在工程质量监督、人员设备进场、工程用料的试验检测、现场验收、施工安全及农民工岗前培训等方面严格把关。

3、加大对工程量变更的监督管理，积极探索更加科学合理的管理模式，避免工程变更中发生时限不及时、权限不到位的现象。

4、加紧做好全国干线公路检查的准备工作，并且要安排好路况自查及病害调查的外业工作，加快进行病害整治，切实提高公路养护水平，力争所辖收费公路通过此次“国检”在整

体形象上得到全面的提升。

1、积极推进思想建设、组织建设、作风建设和廉政建设。继续抓好基层党建及班子建设，加强党员干部的教育管理，抓好职工思想教育和业务培训。

2、大力加强收费站后勤保障和职工文化建设，将关心职工、善待职工作为工作的出发点和落脚点，为职工创造一个安定和谐的工作生活环境。

3、抓好干部教育管理工作，深化人事和干部制度改革，进一步打破职工身份界限，鼓励合同职工积极参与领导岗位和管理岗位的竞争，引导他们岗位成才。

1、结合年内创建任务和创建工作实际，进一步创新工作方式、丰富创建内容，开展各具特色的创建活动。

2、着重做好申报材料的上报和基础资料的收集整理工作。加强载体建设，深化“学树创”、“民族团结进步”、“一联一”、“建功立业”、“岗位练兵”等专项创建活动，确保活动成果，力争顺利完成创建任务。

自从去年对全处多年来形成的规章制度、管理办法等进行了全面详细的完善和补充，共整理出了240余项制度和操作规程，形成了一套全面系统的制度汇编，当前，主要任务就是要抓好制度的落实，做到强执行、严考核，增强工作的规范性，减少随意性。加强信息化建设，建立以网络为基础的全方位、全流程的信息化管理体系。

1、继续坚持“标本兼治、综合治理、惩防并举”的工作方针，加强廉政宣传教育，严格廉政制度，遵循廉政规定，全面落实廉政责任。

2、加大工程建设领域突出问题专项治理工作力度，加强收费

管理重点岗位及工程建设管理人员的廉政教育，确保通行费收入和工程建设资金的安全使用。

3、认真贯彻落实全省交通工作会议及我处工作会议精神，按照会议的总体要求，努力抓好工作落实，为全年目标任务的顺利完成提供保障。

收费站票管年度工作报告 收费站工作计划篇五

收费站个人工作计划20xx年一年工作中，我们收费四班认真贯彻落实，管理处和管理所年度工作会议精神，严格遵守管理处和管理所各项规章制度，在所领导的支持和管理下，在全班团结协作下，紧紧围绕收费中心任务和年度工作目标，截止到11月30日，收费四班共完成通行费收入3560295元，收发卡128103张，其中方露共完成通行费收入1824105元，收发卡65229张，刘爽共完成通行费收入1695665元，收发卡62422张。在响应管理处“百日稽查”任务的号召下，堵漏增收，共查处逃费车辆60起，共追缴逃费金额7535元，力争费收创高。在全年工作中，认真履行岗位职责。对工作严格要求，坚决执行领导的各项指示，使班组各项工作稳步推进，现从以下几个方面对全年工作做一个总结。

1. 遵章守纪，细化工作目标。保道口畅通。在20xx年工作中，我班人员严格执行处各项规章制度，做到依法收费，严把收费关，做到应收不漏应免不征，对于各类特情车，如防汛车，施工车等，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，不受司机诱惑、恐吓、威胁，坚持原则，文明服务。我所虽然车流量不大，但常常有突发事件发生，例如因称重发生纠纷，要求少交费免费等，我们严格按政策规定执行，做到耐心解释，以理服人，以情感人，正确客观的处理问题，防止矛盾激化。及时为司机解决一些困难。

在节假日车流增大或有军车车队通过时，迅速开启备用道，确保现场畅通无阻。在这一年里，我们无一起有理投诉，无一起违规违纪事件。

2. 抓稽查，着力提升堵漏增收能力今年我们在去年的基础上，继续加大对逃费车辆的打击力度，响应管理处的号召，加大对特权车。人情车，超限超载车，特情车，特别是对于一些逃费车辆的打击力度，重点是假”绿色通道”车辆和各类逃费车辆。例于冲磅，跳磅，走s形，等已确认的逃费形式，着重加大打击力度，严格把关，并取得了良好的成绩，全年我们共查处逃费车辆60起，另外就是严格控制”绿色通道”车辆操作流程，始终坚持“一上报，二验货。三操作”操作流程；对于特情车”的核查突出”严。实。细”，不断优化通行费征收秩序和环境。在工作中，我们不断总结推广打击偷逃费行为的各种经验方法。在工作中实践，并取得良好的效果。

3. 抓服务，树形象，深化”微笑京珠”服务去年我们说把”微笑京珠”当作提升自身素质的一个平台，今年我们在履行服务承诺的过程当中，确实取得了良好的效果，个人素质得到质的提升，我们在工作中，积极创新服务手段和方式，说话和气不忘”请”字，称呼司乘不忘”您”字，执行政策不忘”严”字，微笑服务不忘”真”字的文明服务”四字箴言”，用”无声的微笑”打造有声的名片，在服务司乘的过程当中，在接受司乘回报的同时，我们深感自身的价值也得了一个好的体现和认可，对于个别些司机的刁难，我们始终做到以理服人，心胸大度一点，用无声的微笑化解一次次的矛盾。坚持实现路畅人和的共同目标，通过开展”夏日送清凉”。评选”微笑明星”等活动，不断提升窗口服务质量。

4. 抓业务，强素质，着力提升业务水平在平时空闲时间，开展各项活动，学习业务知识，积极参加各类业务竞赛，业余时间开展各类文体活动，强身健体，今年公司开展”看红书，写心得”活动，我们积极参加，在看书的同时，写下了心得，

都感觉受益非浅。建 了班组活动室和班组博客，打造了平等互助的交流平台。

在现场工作当中处理突发事件时始终能沉着冷静，在不违反规章的前提下，做到了机智灵活、反应迅速，保持车道畅通。对各种特殊情况及时上报监控，不 断提高自己处理问题的能力。对各类突发事件能够及时排除，将处理措施过程记下来，加强自己的业务水 平。

在这一年工作中，我们也存在很不足，如工作积极性不够高，工作不够踏实，在特情操作处理能力上，还有 待进一步提高，在控制长短款误操作方面，工作细心程度还需进一步加强，工作责任心还需进一步提高。

非正 常情况处理的不够灵活，还需要在以后的工作中不断积累和总结经验。

在新一年的工作中，我们将本着务实的态度，围绕以下几点做好来年工作

1. 以工作为中心，搞好班组建设来年我们将紧紧围绕收费工作这个工作重心制定了相应班组工作计划，并结合自身特点，挖掘潜力， 细化工作，充分发挥“领导耳目，左右手”的作用，认真履行本职工作，发挥每位同志的作用形成一个有效的 整体，平时多加强与班组人员的思想交流，做到行动思想一致，合理安排工作计划，更好的完成工作任务。

2. 抓业务技能，协调现场工作面对日益复杂的收费环境，我们只有更加努力学习业务知道，积累和总结经验，不断提高自己处理 各种突发事件和特情的能力对各类收费设备出现的故障如：停电，打印机卡纸，色带更换，车道机死机等及时排除外，并将处理措施过程记录下来，积累自己专业知识。

3. 深化“微笑京珠”服务理念我们将继续开展“微笑京珠”活动推进服务，做好文明服务，树立良好的窗口形象，争当“微笑明星”，从提高自身素质的角度做起，发自内心的为司乘服务，不断提升窗口服务质理，创新服务内容。使微笑服务真正深入广大司乘。

新的一年又是一个新的开始，在新的一年里，我们将继续努力，以积极的态度和饱满的精神投入到新的一年工作当中，克服困难，再接再厉，把各项工作推上一个崭新的台阶。

收费站票管年度工作报告 收费站工作计划篇六

20xx年是公司在三年三大步之后的第一年，同时也是xx段开通运营后关键的一年，在公司的职代会既是20x年工作会议上，领导班子就提出了今年工作的主题“延伸一条主线，办好两件大事，实现三大跨越，提高四种能力”。作为公司的一员，我有义务为公司的这一目标而努力，现将从以下几点，对我今年的工作加以总结。

一、努力学习。

治超工作是一项长期的、对公路的养护具有重要意义的工作，在工作之余，我努力地学习了省、市、公司的最新的法律、法规、规章、制度，确保了自己的治超理论与上级保持一致，同时作为一名基层党员，能积极地学习党的理论知识，并适时地运用到实践中去，带动周围的同事努力地学习，以提高整体的素质。

二、文明执法，坚决打击超限超载行为。

作为执法单位的一名治超员，我深知文明执法对于这个队伍的影响。在执法过程中，一切以法律、法规、制度为前提，杜绝使用文明服务忌语，时时以司乘为中心，想司乘所想，愁司乘所愁，并为其提供我们力所能及的帮助，同时能做到

正常车辆快速放行，超限车辆坚决滞留。一年来未有一辆超限车辆驶入高速公路，无一起服务投诉事件。

三、遵章守纪，关心集体。

在日常的工作、学习、生活中坚决遵守站规站纪，同时以实际行动带动本班人员，以此维护收费站的管理，积极参加公司、收费站举办的各项活动，有自己参加的努力拼搏，以取得好的成绩，没有自己参加的，全力配合办公室做好后勤保障工作。

四、坚守岗位，应对突发事件。

在全年的工作中，尤其是自xx路段开通以来，由于天气的原因，封道事件时有发生，在接到封道通知后，能第一时间和本班人员对车道和内广场进行封闭。由于有时候是半封闭的状态，能对过往的车辆进行详细的询问，确保去往侯马、太原方向的车辆可以尽快通行，晋城方向的车辆能耐心解释，使其尽快驶离内广场。保证车辆的顺利通行和内广场的秩序。在解除道路封闭后，能与收费班组配合，对滞留车辆及时、正确的疏导，使滞留车辆顺利驶入高速公路。在放行滞留车辆后，对内广场的卫生进行及时的打扫，保持其清洁。

收费站票管年度工作报告 收费站工作计划篇七

根据上级有关精神指示，我所在春运到来之际，及时召开所务会议，针对春运期间车辆聚增等情况，认真布置落实各项工作，要求各科室积极配合收费班组做好后勤保障，保证收费工作顺利开展；同时要求收费班组在做好收费、安全、唱收唱付等工作的同时，积极开展优质文明服务，为司机排忧解难，树立良好的“窗口”形象。为了保证各项工作的顺利开展，我所落实春运值班制度，要求值班人员24小时坚守岗位，做好日常工作，并做好记录和汇报工作。另外我所还积极协助交警、路政部门对超载车辆、超员车辆进行检查，劝

阻严重超载车上高速，确保了春运期间高速公路的安全畅通。

二、加强学习 建设队伍

为了增强“爱国、爱岗、敬业、奉献”意识，提高全所员工综合素质，通过组织全所人员学习的方式，积极引导广大员工进一步解放思想、更新观念、进一步提高竞争意识、效益意识、服务意识，增强危机感、紧迫感和责任感；积极鼓励员工参加自考、函授等教育学习，不断提高自身素质。

一至三月份，我所积极响应党中央的号召，组织进行党员保持先进性专项教育，全体党员积极参与，认真学习，进一步深化思想，充分发挥党员干部的先进模范作用，以实际行动，促进党风、党纪建设更上新台阶。

三、规范管理 完善制度

为进一步深化企业内部制度改革，完善用人制度和分配制度，推动企业规范化管理，充分调动员工的积极性和主动性，不断提高综合管理水平及服务水平，收费管理所根据高速公路丽水管理处有关文件精神，结合效能建设的有关规定，率先制定实施职工“绩效考核办法”，实行绩效挂钩，把管理人员和收费人员同时列入量化考核，年终按照不同的考核等级，对奖金实行合理分配，并将在全线范围内推广实施。这是继去年八月份机制改革(竞聘上岗)后的又一新的改革举措，“绩效考核办法”的实施，将有效改变过去奖金分配的平均主义，进一步完善了奖金分配制度，为企业向更高层次发展注进了新的动力。

四、文明创建 不断深入

继20--、20--年取得“县级文明单位”、“县级卫生先进单位”、“青年文明号”及“市级卫生先进单位”等荣誉的基础上，20--年继续开展更深层次的文明创建活动，并作为一

项重要任务来抓;及时申报了“市级文明单位”、“收费站”、“省级青年文明号”和争创“文明示范窗口”等活动,专人负责,分阶段实施。通过以文明创建活动为载体,认真抓好文明建设,并以此推动收费所全面发展步伐。

五、措施得力 保障费收

我所在20--年一季度共收取通行费12498975元,入口总车流量为99380辆,出口总车流量为109826辆。2月20日开始执行浙交[20--]36号文件《关于开通鲜活农产品运输“绿色通道”有关事宜的意见》,严格按照文件精神 and 《浙江省鲜活农产品运输“绿色通道”暂行管理办法》中有关规定,免收在全省范围内运输本省生产的鲜活农产品的本省牌照货车。截止到3月31日,在我所出口的车辆共有512辆货车享受鲜活农产品“绿色通道”政策,共计免费金额30235元,其中一类车为417辆,免收金额19680元,占总免费金额的65%;二类车为86辆,免收金额9370元,占总免费金额的31%;三类车为8辆,免收金额905元,占总免费金额的3%;四类车为1辆,免收金额80元,占总免费金额的1%。

1、加强文明创建,提高服务水准

我所紧紧围绕高速公路“窗口服务”这一原则,紧抓形象建设,不断提高服务水平,树立服务品牌,用服务留住司乘人员,用服务创造经济和社会效益;规范现场管理,展现一流岗位形象;规范仪容仪表,展现一流员工形象。开展技能比武、优化服务等活动,积极推动了文明示范窗口创建活动;坚持文明用语,微笑服务,推行承诺服务,向社会公开发放“服务卡”一千多张,广泛接受社会监督;完善便民服务措施,免费为来往司乘提供饮水、汽修工具、咨询等服务,主动提示司机谨慎驾驶,树立起全心全意为人民服务思想;加强换位思考,积极向司乘宣传收费政策,引导司乘主动按章缴纳通行费,减少各种误解与纷争,全面提高了收费服务水准。

2、加强稽查力度，净化收费环境

一是加强同路政、交警部门联系，处理各种违章逃费车辆100多辆次，成功拦截冲岗车辆8余次，维护了良好的收费管理秩序，为收费工作营造了良好的外部环境；二是加强文明服务稽查，开展“评优评先”活动。通过对全体收费员、监控员进行全面的系统、业务培训，对每位收费人员的文明服务进行跟踪稽查，并对收费业务、收费纪律、唱收唱付等方面通过监控、监听、现场稽查、突击检查等；每月开展“文明班组”、“文明班长”、“文明收费员”评比，降低差错率，提高收费员文明服务和业务水平；三是加强对误判车型的稽查。每月对收费员车型误判率进行通报，保证了收费政策和标准的一致性和连贯性；同时与兄弟所组织召开车型判别、查假行驶证等业务讨论会，针对收费工作中常遇的问题进行了深入的讨论研究，有效解决了收费过程中的诸多疑难问题。尤其在车型“小改大”方面做了大量的工作，并利用考核奖励的方法，充分调动了收费员的主动性和积极性，大大减少了费源的流失，维护了高速公路的利益。

六、杜绝事故 安全生产

“安全生产、责任重于泰山”。安全生产工作是一项长抓不懈的重点工作，我所在充分认识安全的重要性、长期性、和艰巨性的基础上，进一步增强了安全生产工作的紧迫感和责任感。年初对安全生产工作做了充分全面的部署，特别是对人员、票款的安全和系统、机电设备的安全做了进一步的细化。我所还在年初制定了安全生产责任书，并与各科室班组签定了安全生产责任书，同时要求科室班组与个人签定安全生产责任书。人人签定安全生产责任书，杜绝了侥幸心理、麻痹思想的滋生，有效的消除了安全事故的发生。

收费站票管年度工作报告 收费站工作计划篇八

一、围绕一个中心，力争完成全年收费任务

收费任务的完成，是收费单位的中心工作之所在。为此，各收费单位要增强工作的主动性，细化目标责任，强化稽查力度，围绕多收费、收好费这一中心，多措并举抓收费，力争完成20xx年省局下达的收费任务。一是思想认识要提高。认真分析面临的形势和困难，切实增强做好收费管理工作的使命感和紧迫感，抢抓机遇，严格管理，扎实工作，在通行费征收、服务方式等各个方面趋利避害，开拓创新，努力克服畏难、厌战等不良情绪，在思想上求进步，理论上求发展，工作上求创新，把思想统一到完成收费任务上来，为收费任务的完成奠定良好的思想基础。二是目标责任要落实。今年省局下达我段收费任务亿元，增长幅度较大，个别所增幅达44%，任务繁重而又艰巨。加之涇大所、华庄所相继将提高收费标准，导致今后一段时间内收费矛盾进一步加剧，司机抗费、逃费现象增多，而且平定高速通车后，郟菟、祁家大山隧道所费源进一步减少，给我段收费工作带来了更多的困难。所以，各收费所要进一步落实责任，求真务实，转变观念，科学管理，层层签定目标责任书，将全年的通行费征收任务分解到站、班，实行量化考核，把收费任务与人员绩效工资分配相挂钩，做到指标到站班，任务到个人，为全年任务的完成奠定坚实的责任基础。

二、狠抓两项建设，打造收费工作新亮点

（二）狠抓职工队伍建设，展示收费队伍风采。要按照管理严、形象优、队伍强的目标，狠抓职工队伍建设。一是开展专项整顿活动。各所要结合20xx年省局年终检查反馈的问题，进行专项整顿，通过“五查五看五纠”（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、各站之间是否配合默契，看是否顾全大局，重点纠正“散”的问题），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。二是开展岗位练兵活动。6月底前各所要组织职工开展岗位练兵、文明礼仪培训、零投诉和售票无差错等活动，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改变。三是开展教育培训活动。进一步加强职工的教育、培训、管理力度，通过举办收费业务、监控业务、规范化交接班、交通指挥手势等各种技能培训班，提高职工的业务能力和干事创业激情，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。

三、强化三项工作，以更好的精神面貌迎接部检