

以感恩为的亲子活动方案 感恩节亲子活动方案(实用7篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。计划可以帮助我们明确目标,分析现状,确定行动步骤,并制定相应的时间表和资源配置。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文,希望对大家能够有所帮助。

热力公司收费工作计划篇一

时光荏苒□xx年很快就要过去了,回首过去的一年,内心不禁感慨万千……时间如梭,转眼间又将跨过一个年度之坎,回首望,虽没有轰轰烈烈的战果,但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢管理处给我这个成长的平台,令我在工作中不断的学习,不断的进步,慢慢的提升自身的素质与才能,回首过往,管理处陪伴我走过人生很重要的一个阶段,使我懂得了很多,领导对我的支持与关爱,令我明白到人间的温情,在此我向管理处的领导以及全体同事表示衷心的感谢,有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手,也因为有了你们的帮助,才能令到公司的发展更上一个台阶,在工作上,围绕管理处的中心工作,对照相关标准,严以律己,较好的完成各项工作任务。

要强化督查。市普查办要根据普查工作进度和任务的要求,建立领导负责制、岗位责任制、请示汇报制、定期检查制等科学有效的管理制度,经常性地组织开展检查督导工作,检查督导结果要以简报的形式进行通报,并作为普查工作考核的重要依据。对在检查督导中发现的问题,要协同当地政府及时加以纠正和解决;对工作不力、行动迟缓的地方和单位,要及时作出处理、通报;对普查中的好作法、好经验要加以报道推广。

重视加强理论和业务知识学习，在管理处11月份组织的业务技能考试中，成绩还算理想，在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。认真学习工作业务知识，重点学习公文写作及公文处理。在学习方法上做到在重点中找重点，抓住重点，并结合自己在公文写作及公文处理，有针对性地进行学习，不断提高自己的办公室业务工作能力。在总公司11月份建立的票据管理系统，我坚持学习和操作，并将学习的结果一步一步指导票管进行操作，现在我们大家已经熟练操作系统。

展望明年，有很多憧憬和希望。每个人都希望梦想成真，成功却似乎远在天边遥不可及，倦怠和自卑让我们怀疑自己的能力，，放弃努力。其实，我们不必想以后的事，一年、甚至一个月之后的事，工作就是只要想着今天我在做什么，明天我该做什么，然后努力去完成，就像一只钟，每秒“嘀嗒”一下，成功的路就在我们的脚下延伸。感谢新华联，感谢领导和同事，谢谢你们！

我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用联通公司的服务。联通的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

(一)强化护士长的管理意识，今年二月份，护理部组织举办了一期院内护理管理培训班，培训内容主要是护士长管理理念的更新，管理技巧及护理服务的人本精神的塑造、护理质量持续改进，同时，安排了半天的讨论，护士长们在回顾上一年工作的同时，展开了新年如何深化人性化服务的讨论，在讨论中进一步理解了”以人为本“护理服务的内涵，达成了共识。

(1)认真分析各种数据，全面、准确地了解和掌握车流量情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，

让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近所内的实际情况。

(2)领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。在领导与同事们的关心、支持和帮助下，各项服务工作圆满的完成任务的好成绩，得到领导和同事的肯定。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于所内同事的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的管理人员！

(二)坚持教书育人，努力提高教学质量和教学水平五年来，完成计划内73个班次、4752名学生(不含形势教育的班次、人数)、1850学时的主讲任务。在教学中，坚持教学改革，注重教书育人，教学效果好。多次受到教育部、江苏省委、省政府、学校领导的好评，受到学生。一是坚持教学改革，注重教学质量。与单位教学组的同志一道，先后总结了“紧密联系学生思想实际，增强邓小平理论教学的说服力和感召力”等教改经验，在国家教育部邓小平理论教学经验交流会和全国青年学习邓小平理论经验交流会上作了介绍，受到党和国家领导人的高度重视和教育部、江苏省委、省政府的肯定，1999年□20xx先后被评为学校优秀教员2次、学校政治理论课教学先进个人3次。

热力公司收费工作计划篇二

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢！

作为收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑

的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。

下面将我现在的工作情况总结向大家汇报。

在这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象；同时也在贯彻院内的思想，工作不只是要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，更好的完成每一项工作。

个科室的沟通协作，最大限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正是我前进的动力。

20xx年，在医院领导和主任正确领导下，在各科室的帮助下，检验科同志齐心协力，树立高度的事业心和责任心，在工作上积极主动，求真务实，踏实苦干，不断提高医疗质量、保障医疗安全。能够积极配合主任做好检验科的各项工作。认真学习党的各项方针政策，树立和坚持正确的世界观、人生观、价值观，积极参加医院的各项政治活动和业务学习，提高自身思想认识和服务技能，在职工中树立全心全意为人民

服务的思想，想病人之所想，急病人之所急，围绕我院改革发展大局，积极开展各项工作，认真完成医院下达的各项工作任务。以学习促管理，以管理促效益，以效益促发展。正确处理科室与医院、科室同事之间的关系。引导科室全体同志正确树立个人的世界观、价值观、人生观。面对新形势、新机遇、新挑战，能够清醒地认识到强练内功才是生存之道，因此在工作之余努力学习专业理论知识，解决业务上的问题。

过去的一年，虽然取得了一些小小成绩，但也存在着诸多不足，有些收费员的服务意识还有待提高，特别在执行财务制度方面，有些收费员尚不能做到帐目日清月结，钱箱也有长短款现象发生。在下一年度里，我们将继续培养各收费员的服务意识，加强业务技能培训，严格要求使用文明礼貌用语，部门内部将不定时对收费员钱箱进行抽查盘点，坚决杜绝违法乱纪行为的发生。新的一年，我们将扬长避短，争取向全年零投诉的目标而努力。

热力公司收费工作计划篇三

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢！

作为收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。现将我在20__年的工作向大家汇报。

在20__年这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象；同时也在贯彻院内的思想，工作不只要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，认真的研究每月报表，找出其中的不同之处，认真分析原因，比如门诊量的下降，挂号人次的减少，住院病人多收入反而减少等等。只有深入到工作中了，我才发现其中的乐趣，让工作最有效的完成。

我院从20__年2月份正式成为医保定点单位，虽然在之前进行了几次有关方面的培训，但当真的开始的时候心里还有一丝丝的紧张，感谢院领导的信任与支持，同时也感谢赵办与小倪的帮助，我逐渐理解了医保政策，并在不断的操作中掌握了医保知识。医保不仅仅是简单的掌握知识，还要运用到实际中去，现在面对每个病人的时候我都会先问一句您是医保的吗，能报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。医保对于收费员来说还有每天医保数据的上传工作，在平时的工作中每到下班的时候我都会把收到的医保数据及时的上传报盘。虽然现在对医保病人门诊住院的流程全部掌握，由于医保病人较少，操作还是较慢，以后将加强医保有关的操作训练学习。

医院为了适应医保要求在20__年5月底到6月初更换了新的his系统，在这段时间里，我按照院里给布置的工作认真参考医保信息核对我院的诊疗项目与服务设施，在要求时间内顺利玩成自己的工作；认真的向his系统研发人员和小倪学习新的系统的操作，并在他们的指导下学习掌握了医保数据的对照处理、医保门诊数据接口、医保住院数据接口以及数据的导入导出处理等工作，在最短的时间内熟练收费操作过程，门诊收费、住院等模块的操作。新系统运行后医院非常重视系统操作人员的掌握情况，不仅认真加强对我们的培训，同时还严格考核我们。在医院的考核中曾两次在考核中得到第

一名，其中一次还得到了院里的奖励，使我更坚定了我的工作，不断地提高自己的工作水平。

从九月份开始，我院实施了优秀员工政策、奖金的发放。使院内的工作人员的积极性提高了，我很荣幸的两次被凭为了优秀员工，我很开心，这意味着领导及同事对我工作的肯定，这是给我的最高的荣誉。

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐；加强与各个科室的沟通协作，最大限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正正是我前进的动力，在此我祝愿我们的医院成为卫生医疗系统中的一个旗帜。

热力公司收费工作计划篇四

随着步入八月□20xx年也已经度过了一半，回首这半年，首先要衷心的感谢站领导在工作上给我指明了正确的方向，其次要感谢同事们在平时的工作中给了我大力的支持，让我有信心和动力做好班组的各项工作。我们收费五班，一共五名员工。我们在一起一同为了一个目标而努力，就是要把收费工作给做好，努力成为最优秀的班集体。我们坚决拥护站领导，认真的完成领导交办的各项工作和任务。遵守国家法律法规单位制定的各项规章制度，在收费征收工作中做到应征不免，应免不征。认真履行岗位职责，尽心尽责完成本职工作。

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公路的形象。每一个手势、每一个动作、文明用语、微笑服务、都代表着我们的'形象，单位也因此对

各个班组实行了“双文明百日考核活动”，从迎宾手势、唱收唱付、微笑服务到各种规章制度，以及各种微小的、可以影响收费形象的细节，要求每一名员工都能自觉按要求做好。用最真诚的微笑和最衷心的祝福，送给来来往往的司乘人员。

作为一名收费员，对岗上要求是非常严格的，首先认真学习各项规章制度、遵守规章制度，以“双文明百日考核”为基础，严格的要求自己。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。

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应认真学习，刻苦专研，学习各类收费业务知识，熟练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。

我始终认为班长是为班组员工服务的。无论是工作还是生活，都要给予他们帮助，在工作中，我应该以身作则，遵守各项规章制度，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制在生活中，应该关心爱护班组成员，平时和班组员工聊聊天、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，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。

20xx年的一半过去了，我们的工作中还有着很多不足，但是我们也在积极努力的改正着，在接下来的半年中，我想给自己的班组制定一个目标，因为我们班组的人都十分热心，所以我想把我们班组打造成一个乐于助人的班组，不仅在工作中对司乘人员进行帮助，在生活中，对单位，对同事都能帮得上忙，这将会是我下半年工作的主要目标。打造和谐，乐于助人的班组，共同为公路事业的发展贡献自己的力量。

20xx年8月10日

热力公司收费工作计划篇五

今年以来，在公司各级领导和同事们的大力支持和帮助下，本人加强政治理论和业务知识学习，严格履行工作职责。使自己的政治、思想水平都有了很大提高，对工作内容和性质也有了更深的熟悉和理解。为今后能更好的开展工作提供了基础，现将我今年以来的思想、工作、学习、生活等情况作个总结。

今年我继续以高度的热忱和良好的心态投入到工作中，发挥自己的特长，努力把平淡无奇的工作做得出色。在工作中我进一步领悟到，各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精巧的工人；如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也不过是个平庸的工匠。思想境界的领悟和提高使我明白，不论做任何事，务须竭尽全力，这种精神的有无可以决定一个人日后事业上的成功或失败。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他也就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动、努力的精神来工作，那么无论在怎样的岗位上都能丰富他人生的经历。拥有积极的心态，就会拥有一生的成功。

精神自觉认真学习本公司、本部门、本岗位的各项制度、规则，严格按照公司里制定的工作制度开展工作。

1、完成本职工作、加强业务学习、提高自身水平

今年以来，根据上级以及公司要求，我不断加强思想政治以及业务知识的学习，扩大知识面，积极加深对城市供水和供水安全等相关方面知识的了解掌握。每次遇到困难时，我就虚心向领导和同事们请教，事后自己又归纳总结，不断的改进自己的方式方法，从理论基础上去探索和实施，在实践过程中又不断的进行总结和思考，为自己的理论知识补充鲜活的营养。通过一年来的踏实工作，认真完成了领导指派的任

务，并使自己的思想和业务素质都取得了极大的提升。

2、以服务为中心、理论结合实践、在实践中成长

作为公司内勤及窗口服务人员，我以扎实做好本职工作、积极服务客户为己任。每月月初，积极配合抄表员进行用水量等数字采集工作，做好一线人员的后勤保障。在水费收取工作中，我总是准确无误地提前做好客户用水数量、金额核算表，并将增值税发票打印无误备用；对享受预存水费服务的客户，月初电话将其本月用水量、金额以及预存款剩余金额通知客户，保证服务到位；对于客户提出的用水方面的疑问，第一时间与抄表员联系，在最短的时间内给客户最满意的答复。

正所谓是“金无足赤，人无完人”。在今后的工作中，我将朝着以下两个方向努力：

1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习有关业务系统、计算机应用、客户服务、城市供水及供水安全方面的各种理论知识，并用于工作实践，以更好的适应工作发展的需要。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，保证工作效率的提高。

2、实践是不断取得进步的基础。我要通过实践不断的锻炼自己的工作能力，提高自己解决实际问题的能力，积极、热情的对待每一件工作。把学习作为工作和生活中的一项重要内容，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自己的政治水平，坚持科学发展观，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，我要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，

努力提高文化素质和各种工作技能，为龙口市的城市供水事业作出应有贡献。

热力公司收费工作计划篇六

二〇一一年，收费站在各级领导的正确指导下，认真贯彻落实公司及管理中心年度工作会议精神，以公司全面开展“经营管理品牌建设年”活动为平台，以通行费征收为中心，以安全保畅为目标，以全体人员“学服务、学业务、促管理”为主线，认真落实科学发展观，各项工作都取得了长足进展，逐步实现了收费管理精细化，安全管理常态化，文明服务标准化，员工的综合素质、业务能力、服务水平都得到了全面提升。为巩固成果，不断开拓进取，现作如下工作汇报和明年工作展望。

一、主要数据统计情况(截止11月23日)

1、总流量(不包括etc专用车道) 辆，其中出口 辆，客货比约为(客车 辆、货车)，入口 辆，客货比约为(客车 辆、货车);etc专用车道总流量 辆，其中出口91441辆，入口 辆。

2、总通行费(不包括etc专用车道) 元(含电子支付元);etc专用车道 元。

3、收费站总调出通行卡 张;使用打印票据共计 张。

二、主要工作总结

(一)以征收工作为主线，强化收费管理，推动征收工作顺利开展

1、严格收费政策，规范征收行为。收费站坚持以通行费征收为工作的主线，严肃收费纪律，一方面让相关管理人员到各班组对新制定的制度及政策性文件进行宣讲并组织集体学习。

另一方面要求班组长定期组织班组人员对《员工手册》、相关制度职责及文件温故、学习，使员工及时掌握收费操作、特情处置的新要求、新变化。运用召开座谈会和个别谈话方式，及时向有不良苗头的人员提醒和教育，增强其纪律意识。总体以“应征不漏，应免不征”为准则，切实规范了收费操作过程，杜绝了工作中的盲目性与随意性。

2、突出稽查考核，严肃征收纪律。内部稽查考核是规范内部管理，严肃征收纪律的有效手段，我们在工作中着重加大包括现场稽查及录像稽查力度，狠抓稽查考核制度的落实。采取了全天候的现场及录像稽查，形成了有计划、有落实的规范化稽查管理。加强了对票款、票据、特情车辆的检查，对稽查中发现的问题及时指出，严格按照标准进行考核，并做好详细的稽查记录台帐。一年来共稽查 余次，查处违规违纪人员 余人次，考核30多人次，并且有效的杜绝了各类行风行纪问题，促使我们的征收工作正迈向制度化、规范化、程序化。

3、强化现场管理，做好防漏堵漏。一是强调亭外执勤，加强了执勤人员现场巡查力度，随时关注掌握收费广场情况，防患未然，杜绝了一切于征收工作不利的因素；二是严查“绿色通道”优惠车、坚持对车型标准可疑客车的查证，全年查处不符合绿色通道优惠车 辆，客车升档车 多辆，有效地避免了大量经济损失；三是加大对闯卡、换卡等偷逃通行费行为的打击力度，特别继去年底收费站全力配合排障、交警、路政顺利捣毁了一次有组织、有预谋的闯卡行为后，加强了车道拦截器使用培训，完善了相关应急处理措施，有效杜绝了闯卡行为。后又对全力打击换卡行为做出部署，值班人员及现场人员提高警惕，沉着冷静，与交警、排障通力配合有效遏制了一波货车换卡风潮，有力的打击了相关偷逃通行费行为，防漏堵漏工作取得了好成效。

(二)以服务标准化为基础，落实文明创建，增强文明服务水平

1、以稽查考核为抓手，确保文明服务标准化。站部在加强业务建设的同时，始终狠抓文明服务不放松，将开展文明服务活动与提高业务技能水平结合起来，坚持现场稽查与录像稽查，强化班组长现场监督指导作用，切实规范相关文明服务行为，十月份以来通过站部动员及班组动员，开始严格执行“温馨在锡张”标准化文明服务细则，按照细则中各项标准收费站建立健全了相关检查与考核制度，完善了相关台账记录，同时站部加大了稽查与考核力度，稽查人员达到百分之百，对不规范行为及时指正，严格考核，切实规范了上岗行为、文明用语及迎宾手势等，做到统一着装、持证上岗、接受监督，强调挂牌服务、唱收唱付、微笑服务、文明服务，确保了新标准的顺利执行，收费站的整体服务水平也得到了有效提升。

2、以抑制投诉为重点，加强服务意识培养。首先是注重服务意识，个人素质的培养，迈出了将收费工作从“功能型”向“服务型”转变的步伐，班前班后反复的强调与总结，使服务意识逐渐成为了全站的第一主流意识。工作中我们要求班组长加强现场监督指导及时发现并妥善处置现场特情，要求收费员坚持文明微笑服务，管理人员加强稽查考核力度，妥善受理各类收缴矛盾等措施，有效控制了投诉事件的发生。同时特别强调主动服务意识，提高便民服务水准，一年来为驾乘人员提供开水、便民工具、便民小药品等服务 余次，未发生一起有责投诉事件，其中受到“96777”来电来信表扬的有人次。

3、以活动促创建，提升文明服务水平。一是积极开展党团活动，以第八党支部开展“争先创优，为党旗添光彩”为平台，站部制定了详细的政治学习制度，通过党员亮身份、亮承诺，撰写读书心得体会，以党建带团建，切实发动全体员工积极参与。

在锡张团总支组织的以“爱党爱国、爱岗敬业”为主题的“五四征文”活动中，本站共征集到 篇优秀来稿， 篇被

选送团总支参与评比其中 篇荣获一等奖。二是以开展“文明服务月活动”为契机，将开展文明服务活动与提高业务技能水平结合起来，通过宣传发动、自查自纠、观摩学习、经验交流、检查考核、总结评比，查漏补缺等方面入手，切实规范了相关工作纪律以及文明服务标准，真正做到了优质服务、优良秩序、优美环境。

(三)以明确责任主体为重点，强化安全管理，杜绝各类安全事故

1、落实安全教育，深化安全意识。安全无小事，安全意识的培养尤其重要，站部为此加大了安全教育学习频率，站部每月例行2次安全教育会议，各班组班前班后必讲安全，同时张贴安全画报，组织观看安全影片，全面灌输我要安全的安全意识。6月份，收费站结合“安全生产月”活动，通过管理中心组织的消防演练以及安全知识竞赛等活动，极大的丰富了员工的安全知识与技能，活动中评出的安全先进个人以及安全先进班组更是让安全意识深入人心。

2、细化安全工作，确保征收安全。一是严格执行夜班现场及站区巡防及办公楼、宿舍楼夜间落锁制度，确保了全体人员及公共财产的安全。二是强调道口日常安全，上班期间亭门必须反锁而且不能擅自出亭，班长及机动人员必须穿反光背心上岗，夜班时要求班长坚持亭外执勤，加大巡视力度，为现场收费工作提供了安全保障。三是每班坚持对所有收费设施设备进行全面检查，特别遇雷雨天气合理安排车道及时关闭备用设备，确保了各类设施设备处于良好的技术状态，为征收工作提供了有效保障。

3、搞好安全排查，杜绝事故隐患。为切实抓好安全工作，防患于未然，积极排查消除各类安全隐患，加强了对办公楼、宿舍、配电房等重点部位排查工作，重点解决闲杂人员穿越广场工作区的问题，明确列出站场工作区重点安全保护时间段和重点部位，专人负责坚持每日的巡查制度，强化消防安

全工作检查，及时排查跟换了过期的灭火器及损坏的消防栓，同时发挥监控督查作用主动分析寻找安全隐患和漏洞，做到了有备无患，杜绝了一切安全事故的发生。

(四)以班组建设为基础，加强人员管理，打造优质收费队伍

1、抓思想教育，促班组团结和谐。一年来，我们总体倡导员工知情、明理、释疑、顺气的积极效应，以班组定期开展思想教育，交流学习为基础，相互谈心，加强沟通，增强团结，增进共识，使人心凝聚，形成了合力的团队精神。同时我们利用工作之余，组织班组成员学习各类业务知识，开展服务心得交流等活动，引导班组成员树立积极、健康、向上的人生观、世界观，和价值观。为充分调动员工的工作积极性，班组内推出“三讲三比”活动，即讲诚信，看谁的综合素质高，窗口形象好；比服务，看谁的言行举止规范、服务效果好；讲敬业，看谁的工作扎实，工作热情高；比技能，看谁的工作效率高，业务技能过硬；讲责任，看谁的责任心强，做事更可靠；比奉献，看谁的觉悟高，奉献意识强。使班组内形成了“比”，“学”，“赶”，“超”的良好风尚，班组成员在评比，赶超中进一步促进了班组的团结进取。

2、抓技能培训，促工作质量提升。结合收费站均为新进员工以及车流量上升相对明显的实际情况，站部始终高度重视业务技能培养。一是坚持理论联系实际的学习模式，要求班前班后反复学习讨论、认真做好学习记录，各班汇总操作、特情等问题后于每月办公会拿出来集体讨论解决，班组人员业务技能得到了稳步提升，各类工作差错得到有效控制。二是结合管理中心组织的年度轮训，收费速度测试为契机，以活动促学习的形式，以班组为单位对理论知识进行反复的梳理，对点钞、点卡进行有针对性的统一训练，专研出了一套收费操作“稳、准、快”的规范操作方法，在轮训后期组织的考试中做到人人达标，达到了以考助学的良好效果。

3、抓业务管理，降低工作差错。一是通过加强对钱、票、卡

的稽查管理，确保了钱、票、卡流转顺利无差错。二是对账本做到“日清月结、账面整洁、账实相符”，对班组班前班后会议记录、安全台账、现场交接班记录每月例行检查，汇总情况后找出存在的问题要求班组及时予以解决改进，通过跟踪落实站部各项规定要求，确保了每项工作都落到实处。三是为有效降低各类收费差错，切实提高全体收费员的业务水平，每月对全体人员的车辆数、收款数量、差错情况进行汇总公示，要求差错多的人员分析差错原因，写出整改措施，从源头上找原因，规范相关操作规范，有效的降低了各类工作差错。

4、抓内部管理，促“五型”班组建设。我们以建设“五型”班组为目标，以精细化、标准化管理为抓手，不断完善班组管理机制，夯实班组管理基础，增强班组学习能力、执行能力、实践能力。一是加强安全生产教育，提高了班组人员自觉抵制“三违”行为的能力；强化班组应知应会的技能培训，提高了业务能力；严格班组文明服务规范化管理，提高了整体服务水平；二是班组管理和建设很重要的一点就是班组长的综合素质和领导能力，为解决班组管理中出现的各类问题，我站推出了“管理讲科学，工作讲带头，作风讲民主，分配讲公平，批评讲方法，活动讲实效，处事讲人情，做事讲风格”的班组管理要求，同时班长作为收费现场第一责任人，业务能力显得尤为重要，通过定期组织班组长相互交流，将工作中的各种特情处置及管理中的问题相互交流意见，商讨解决办法，不断提升班长业务技能及管理沟通能力，全力打造一支能打硬仗，能挑大梁的班组长队伍，为实现科学、规范、高效管理打下了坚实基础。

(五)以制度建设为突破口，做好日常管理，保障各项工作有序开展

1、建立健全相关制度，深化制度管人。根据收费站实际情况补充健全了《宿舍管理规定》、《收费站机动职责》、《食堂管理规定》、《收费站钱包投送管理规定》、《活动室管

理规定》等各类规章制度，组织全站人员认真学习相关工作制度，明确职责，落实精细化管理制度，进一步明确了什么能为，什么不能为，什么必须为，什么绝对禁止为。同时通过加大对日常工作的检查和监督，让各种违纪现象消失在萌芽状态，利用严明的纪律、公平的考核，促进了全站管理工作的规范化、科学化、制度化。

2、加强宿舍管理，保证生活环境健康。基于三班轮转的工作实际，保证员工充足正常的休息一直作为我们后勤工作的重点之一，通过严格执行宿舍相关管理规定，任何时间禁止大声喧哗，禁止带外来人员随意进入，保证了一个安静舒适的休息环境。同时站部成立了由行政管理员牵头的生活管理小组，发动员工的主观能动性，突出自我生活管理，负责日常内务检查，生活设施报修，水电管理等工作，有效的夯实了后勤保障工作。

3、强化环境建设，营造优美环境。为达到“优良服务、优良秩序、优美环境”的标准，站部一直高度重视环境建设，从充实各项后勤行政管理制度入手，着重加强环境建设，狠抓卫生清洁，对食堂、现场等关键部位加大了清扫与检查力度，并且严格划分出包干区，做到了责任到班组、打扫不留死角，保证了良好的站风站貌。同时配合做好相关活动设施的布置，保障站内基本生活设施，积极组织参加公司的给类活动，努力丰富员工业余生活，总体形成了高高兴兴工作，开开心心生活的健康和谐环境。

4、落实信息报道责任制。为实现宣传信息工作的制度化、规范化，真正起到上情下达、下情上报、内情外扬的作用，站部设立专职信息员信息报道宣传责任制，行政管理员为站部信息员，各班班长为班组信息负责人，一年来收集各类信息多篇，有效发挥了信息工作在服务站部决策，提供参考依据，塑造站区形象，促进征收管理、安全管理、后勤管理工作中的积极作用。

三、明年工作展望

1、继续做好文明优质服务建设。深化文明服务的内涵，提高人员文明服务的自觉意识，继续督促员工严格执行文明服务标准化细则有关规定，做好文明服务的日常检查考核，妥善处理各类咨诉。一是继续开展文明服务月等活动，定期总结、分析现状，树立、推广、学习先进典型，进一步规范员工服务行为；二是根据司乘人员的切实需求，不断完善便民服务举措，深化便民服务工作；三是特情处理工作程序化、规范化，做到圆满答复各类咨询，妥善处理各类投诉，杜绝一切文明服务方面的投诉。

2、坚持业务技能深入学习。坚持“应征不漏、应免不征”的收费政策，努力完成上级交办的各项工作任务。一是通过年度轮训、岗位练兵、竞赛等形式的培训，强化职工岗位意识、服务意识，提高职工工作责任心，促进整体业务能力的提升；二是加大对包括钱、票、卡帐务处理，操作规范，特情处理等的系统学习力度，做到理论学习制度化，学习内容系统化，学习形式多样化，学习程序规范化，定期撰写学习心得并组织相关业务交流、考试，切实提升整体收费技能。

3、加强队伍建设。一是通过进一步强化员工职业道德教育、法律法规教育、基础文化教育，提高员工队伍的整体综合素质；二是通过组织管理员、班组长的培训、学习，提升班组长的特情处置能力和管理水平；三是通过培养先进典型，带动、激发全体员工的工作热情；四是的通过组织形式多样的文体活动和社会公益活动，增强员工的团队意识、主人翁精神和社会责任感。

4、加强征收环境建设，提高安全保障。一是强化人员安全工作。落实每月两次的班组安全教育，坚持每月开好站安全会议及驾驶员安全行车会议，把人身安全放在首位；二是全面做好安全征收工作。不断强化安全意识组织道口防抢、防火等突发事件演练，提高管理人员对突发事件的处理能力入手，

确保征收工作安全;三是抓好防漏堵漏工作。通过强化员工职业道德教育,不断完善、拓宽稽查方法、手段,加强日常核查、督促,及时维护相关设施设备,做好重点时段、道口和人员的排查制管理工作。

5、加强班组建设。通过组织各种生产业务竞赛,提高班组成员素质和增强集体荣誉感,推动班组管理水平提升,通过丰富班组集体活动提高班组凝聚力。一是通过细化、完善管理制度和基础台帐,推进各项工作的程序化、规范化、制度化和科学化;二是通过完善考评机制,加强检查、考核力度,确保各项工作、措施有效落实;三是通过开展班组间的竞赛、评比活动,促进班组建设上新台阶。