

最新鲁班造伞的故事 鲁班和榑板教学反思 (实用5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

收费员工作总结篇一

首先应用一种心理放松和坦然心态对待过往司乘人员应真诚和友善，为做好收费窗口的微笑服务。尽管是匆匆过客，而我微笑将会使陌生面孔感到融洽和温暖，使人与人之间心情变得愉快和轻松。这样既体现了收费员的良好素质。

就做好了一切心理准备，从接到实习通知开始。具我解高速公路是要求很严格的工作，对每一个细节都有很严格的要求，一名二级公路的转岗员工，来到高速公路一切都要从新开始。

很兴奋但压力也很大，月日当得知我被分配到武汉西所实习时。兴奋的可以向全省高速公路的收费模范学习，压力是二级公路收费时散漫惯，突然来到武汉西所会一时适应不了但来到武汉西所他热情，让我忘记了什么是压力，对我就是亲人般的关怀。生活上做到无微不至，每一个细节都为我想到哪天。

做为一个服务性很强的行业，收费员的工作是很枯燥无味的每天都在重复着同样的工作。服务人民奉献社会身居交通要道，面对大千世界”收费站是公路交通的主要窗口，每位收费员的工作态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到公路部门乃至交通部门的形象，这就要求我加强思想和职业道德教育，增强“窗口”意识，做到爱岗敬业、无

私奉献；具体工作中，就是要以“服务人民、奉献社会”为宗旨，把收费工作同文明服务结合起来，寓工作于服务之中，想车主所想，帮车主所需，按章收费，做到应征不漏，应免不征”热情服务，以自身的良好形象出发，用优质服务来影响社会、感化车主，争创文明行业，切实的把收费站建成社会主义精神文明窗口。收费工作是简单、机械、枯燥的如何成为一名出色的收费员，更好的服务人民，奉献社会。

我觉得以下几点非常重要。

要熟练掌握各种车型的交费性质，收费过程中点钞、识钞、找钱、给票动作迅速快捷。

收费员在小小的收费亭里面面临的不单单是机械枯燥的工作，有时还会面临金钱的诱惑，人情的困扰。面临金钱诱惑时，要把好个人关，严格遵守中队管理规定第十二条：不准只收钱不给票或少给票，不私吞车主扔下的不要手工票据的现金。第十五条：不准滥用职权、损公肥私、谋取私利或接受车主的宴请。面临人情困扰时要严格收费标准，切实做到应征不漏，应免不征，按章收费，不放过一辆人情车。

征缴矛盾仍然存在今天，如何化解征缴矛盾是每位收费员都要面临的问题。优质的工作态度高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。

当我收费过程中与车主接触时，必须使用文明礼貌用语，实行微笑服务，要有耐心、细心、热心、诚心、对每一位车主都要做到一张笑脸相迎，一声问候传情”切实做到来有迎声、问有答声、走有送声。有时你做好这些的时候还是会面对一些人的不理解，甚至污辱谩骂和威胁，这时我要做打不还手，骂不还口。

用我亲切的话语感化车主。要做一名出色的收费员，不但要有过硬的收费技能、严明的纪律观念，优质的工作态度及高

度的工作热情，还要有一种奉献精神，要通自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。窗口，就要擦亮，大门，就要树好形象，决定在站领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，让湖北高速收费这个窗口形象更加明亮起来。

更重要的与被服务对象作感情上的一种交流，微笑服务”并不仅仅是一种表情的展示。因为你微笑就好像在跟司机交流一样，因此，微笑服务上更重要的感情上把司机当成你亲人、朋友与他同欢乐、共忧伤。不是硬摆出八颗牙来做给领导看，那样的微笑服务跟本就不是发自内心的服务，不是真诚的服务又怎能换来司机的认同呢！

人与人之间要真诚与理解，其实。一个真情的问候，一句温馨的话语，必将换来司机朋友深深的.满意和满意的笑容，请不要把你微笑服务当成是一种责任，请把你微笑当成是人类最好的语言。

收费员工作总结篇二

20xx年将过去，在各级领导、各级部门的关心指导下，全体班组成员的共同努力下，值机班较好地完成了上半年各项工作任务，为更好地做好全年工作，现总结回顾如下。

值机班在保持以往好的做法的同时，年初针对江苏省高速公路联网不停车收费系统的开通运行、港口运输国际标准集装箱车辆高速公路通行费优惠政策的实施，以及全省高速公路超限运输计重收费标准的调整实施，对值机员的监控能力、信息传递、现场处理和调度能力等都提出了更高要求，为此，值机班除要求各值机员能熟练架设便携式收费机网络外，更要求各值机员培养良好的意识和责任感，时刻关注道口车辆排队情况，对当班情况有全面的了解和恰当的处理，确保报表的正确，收费站区的安全。针对各班组实际存在的人员紧缺情况，值机员除正确做好监控工作外，能密切关注配合现

场的特情查验处理，为使收费员更好更快地操作，值机班将有效收费政策、操作规程、自制地图、应急预案以及特殊情况如何处置等操作流程进行汇总下发，同时加强现场的指导与督促。

上半年班内根据以往培训内容及设备运行时间较长，普遍存在不足等实际，对车道设备进行了彻底维护，并针对车道机刻盘、便携机网络架设进行了学习操作，确保每位值机员均能熟练掌握注意要点，在故障排除中发挥作用。并根据运营中的情况及时调整，完善《设备维护分级制度》，在划分责任区的基础上，加强了设备运行情况的交接工作及设备每班检查的制度，及时收集设备运行中的各类异常情况，及时向上级部门及西安所人员反映，确保了收费系统的正常运转。上半年我们在道口设备方面更新、维护的有：更换和修复了出口05费额显示器立柱、入口03电动栏杆机、入口03扩音器、出口06和入口03电动栏杆、机房出口02监视器和对讲主机、入口01车道机硬盘、出口02、03打印机、出口03电动栏杆机控制器、出口04和06费额显示器等，掌握了对车道称重控制器、车道设备等常见问题的处理方法，对于光幕、车牌识别系统摄像镜头等做到经常擦拭、经常维护，确保设备的正常运行。

认真学习etc特情处理、内控文件、贯标文件及处、站各类应急预案，树立分流意识，保证通讯畅通，确保站区发生堵车等情况时候，能保证联络并及时赶赴到场。

在日常保洁基础上，认真对值机室进行6s管理，做好整理、整顿、清洁、清扫、安全工作，尤其在设备的维护保养中对所有设备及其后连接线的标签、标识进行检查和补漏，使得大家在逐步推广和开展中提升了素养，养成了良好的习惯，践行着“让规范成为习惯”的管理理念。

在安全方面，全班人员通过春运、“安康杯”竞赛、安全月等各种活动，安全意识提高，全班人员时刻将安全两字放在

首位，时刻绷紧安全这根弦，克服人员紧张等等不利因素，认真做好各项安全工作。坚持警报系统的开关制度，提醒督促中班人员将钱卡锁进保险柜，及时关闭站区电动大门，做好定时广场摄象道口夜巡工作等等。由于计重设备的不稳定、绿优车辆的查验复杂性，给道口造成很多矛盾，我班人员能协助道口做好解释工作，并及时记录，及时收集汇总各种情况向有关部门反映；车道车辆积压时，及时调配车道，保证车道畅通。针对班员工作能力和技能水平有不同的情况，组织大家结合工作实际，对“管制原则”、“灭火器的使用和分类”、设备故障处理、道口特情处置等内容进行学习，对收费人员再次重申和普及etc特情处置和车道报警器的使用和处理方法；并总结以往工作，设立“特情处理流程”，要求当班值机员熟练掌握各种突发情况的处理方法，确保遇险临危不乱，做事有条不紊。

值机班做为全站信息中心，值机人员能注意收费各类信息，并及时向处、向《宁沪路讯》上报，反映我站的工作动态，上半年值机班共报送各类信息、通讯等27篇次，《宁沪路讯》录用8篇，处简报录用5篇。

为提高班组成员思想素质，政治素质，上半年我们继续做好“创建学习型组织，争做知识型职工”的规划，确立个人素质达标计划，使大家对自己的未来有更明确的定位和更详实的打算。结合站技能竞赛的开展，组织班员积极参与，在班内营造了“学先进、赶先进”的良性小气候，激发了班员的求知欲、竞争欲，为值机班注入了新鲜的精神力量。

当然在上半年的工作中，值机班也出现一些差错，存在着一些问题□oa网数据填报错误，这说明值机员还不够细心；当班收费人员有违规现象未提醒、报表有特情未注明原因等等，这些问题说明我们的工作做得还不细，不到位，所以在今后的工作中亟待进一步提高。下半年将根据工作需要，进一步加强值机管理工作，相信在领导的正确领导下，我们加强管理，提高自身素质要求，一定能圆满完成全年的各项工作任务。

务。

收费员工作总结篇三

在大多数人的心中，付出一定的时间和精力去换取一定的报酬，这就是对工作的定义。对此我却有着自己不成熟的看法。

从不谙世事离开校园踏入社会也有一段时间了，算是接触了一些人做了一些事。这个接触和完成的过程中，我对工作这件事有了自己的定义。

我对工作有一个定式：兴趣爱好+勤奋努力×接受和学习=工作。请注意，是勤奋努力的态度与接受和学习的态度相乘，再加上兴趣和爱好，最终的结果才是完整的工作的定义。我在这里用乘法来强调态度的重要性是不论因为做任何事，往往最终的结果是由完成时的态度所决定，所谓勤能补拙，正是这个道理。换言之，仅仅是光有兴趣没有态度，最终也只能是三天打渔两天晒网，不能坚持，不了了之。

有人说，兴趣是最好的老师；也有人抱怨，我们没有那么幸福，可以从事我们喜欢的工作；更有人讲，努力也没有人看得到，那就这样吧。对此我想到了明代的一位传奇军师，姚广孝。他是朱棣登基的首要功臣，但是在朱棣论功行赏的时候他却功成身退什么也不要，留给后世一个大大的迷。世人评论无数，可在我心中，姚广孝是一个纯粹的人，一个高尚的人，一个脱离了低级趣味的人。他策划靖难之役，运筹帷幄攻城略地，襄助朱棣登上皇位，这背后的驱动，就是他那一刻不甘平凡的心，对他而言，战争不是战争，是手段；造反不是造反，是方式。他用战争和造反这样的手段和方式来展示毕生所学，实现胸中的报复，以天地为舞台，以世人为棋子，好大的手段！好大的气魄！由此便可解释为什么他最终要选择功成身退隐匿晚年。因为他已经实现了胸中抱负，世间之金钱等财物，像他这般的高人，是不会看在眼里的。

扯了这么远，想说的就是工作其实并没有想象中的那样枯燥无趣，即便是修理设备或是撰写报告，繁琐无味的背后也是有着其中的乐趣，给自己一点耐心，让思绪飞一会，认认真真的看着自己的工作，想着自己的工作，一定会发现背后的乐趣所在。

之前读书的时候有一句话印象深刻：工作只有具体事项和职位的不同，并无高低贵贱之分。当时不以为然，但是具体工作了一段时间之后，再次回想起这句话的时候，才发现其中的妙处。水能载舟亦能覆舟，每一个“大”都是一个个具体的“小”所组成，从这个意义上来讲，每一个“小”都是一个“大”。

让我们学着去做一个简单且快乐的人吧！认真生活积极工作，努力付出勤奋学习。可能正在阅读的你觉得这些有点可笑，可是我想认真的告诉你，这是我们在很小的年纪就会学到的道理，同样，也是值得我们受用一生的道理。这就是生活的秘密。格物致知。格自己，致生活，知自己。见山才是山。

每一个认真工作积极生活的人，都值得被生活认真对待。

收费员工作总结篇四

xx年即将过去，回顾在这一年中，我站团支部在站领导和公司团委的领导下，坚持以邓小平理论和十九大精神为指导，深入学习“继续解放思想，坚持改革开放，努力争当实践科学发展观的排头兵”，围绕公司团委的工作思路，围绕创建学习型团支部为主的工作，不断加强团支部的自身建设、壮大青年团员的队伍，充分发挥团员青年主力军的作用，为全面完成的年初的计划提供了坚强有力的组织保障。

完善自身建设，常规工作有序进行。按时缴纳团费；定期召开全体团员会议，会议有记录，认真、规范地填写好《团支部工作手册》；团支部档案的管理力求清楚、明了，各种上

级团委下发的文件，支部计划、，各项活动的计划、方案等都做到一一归档。

团支部委员在中心站领导的直接带领下明确了分工，并能团结协作，积极开展各项工作。积极开展争优当先的工作，带动支部团员赶先进，学先进。本年度我支部共有20人次被公司授予“优秀团员”、“优秀团干部”、“工作积极分子”等称号。

以创建学习型团支部为抓手，在青年团员中掀起了“学理论、学知识、学技术、学管理、学制度、学经验、学修养”的热潮，青年团员积极撰写读书笔记、工作日记，认真学习三例两法，积极向沿海之窗投稿，组织观看安全生产录像，将安全生产进行到底。在认真学习“三个代表”的基础上，开展了“增强团员意识教育”系列活动，观看了系列教育录像。

要求青年团员率先做到“爱岗敬业、按章收费、笑对司乘、礼对领导、诚对同事、严对自己”，响亮地喊出“向我看齐”的口号。鼓励青年团员积极向党组织靠拢，本年度，曾汉涛、柯燕飞等优秀团员向党递交了入党申请书，优秀团员杨顺菊被提为入党积极分子。

通过开展政治思想教育，提高青年员工的思想觉悟，从而使广大青年员工上下拧成一股绳，形成了“同心协力，共同向上”的大好局面，激发了我支部青年团员争当优秀员工共同心声，给争优创先活动注入了精神动力，为创造文明收费窗口打下坚实的基础。

没有扎实的专业知识和精湛的岗位技能，优质满意的服务只是一句空话。我们始终把技能训练作为经常性工作来抓，进行了广度、深度相结合的有效培训，努力实现青年团员技能过硬的目标。多次开展了业务练兵活动、提高业务技能活动，先后组织了“争创九无班组”、收费业务技能竞赛等活动。还举行业务分析会，将站场出现的一些新情况及时组织青年

团员进行典型案例讨论、分析、归纳，从而大大提高了青年团员的业务水平和履行岗位职责的能力；开展“每周一练、每月一训、每季一赛”的日常练兵活动，倡导广大青年团员主动参与军训汇操、内务比赛、征文比赛等活动。通过不定期的劳动竞赛，配以相应的激励机制，充分调动了广大青年团员“学技能、当能手”的积极性和创造性，使青年团员在工作中找到了方向，在学习中找到了方法，业务素质迅速提高，涌现出侯松惠、李志丽、李土明、盘玉玲、谢汝芳、张群等百万无差错，创造性包揽了第二季度劳动竞赛的前三名及团体第一，侯松惠更是因为业务技能突出而被选派参加集团的劳动竞赛，获得团体第三名的好成绩。9月台风“鹦鹉”的降临，斗门大桥的封路，大量车流涌向坦洲收费站，我支部团员立即到现场进行疏导车流，速度之快，收费的准确精度受到公司与业主的好评。

针对收费工作单调、繁锁、重复、身心压力大，以及青年员工队伍比较年轻的特殊情况，建有乒乓球室、健身房和羽毛球场，有“文学通讯小组”、“舞蹈队”、“篮球队”、“乒乓球队”等专项活动组织，专人负责制定活动计划，定期开展活动，这对丰富业余生活，陶冶情操起到了非常积极的作用。同时还发动团支部的力量，利用假日或业余时间到珠海海滨公园、珠海石景山公园、开平碉楼及珠海珍珠乐园等地参观旅游，大力开展各种各样、丰富多彩的文体活动，如征文比赛、队列汇操等活动。我支部团员时常活跃在公司举办的各类文体活动中，如“庆三九，我与奥运同行”的比赛中站青年团员获得了第一名，在“九一”晚会的情景剧《生命的礼赞》、《微笑多一点》获得领导和同事们高度赞赏，到目前为止仅就在《沿海之窗》发表各类文章18篇，在与兄弟单位举行篮球赛的同时，既提高了员工的身体素质，又与兄弟单位增进了友谊，增强了全站的凝聚力和向心力。在今年公司的“安全·文明服务月”获得了营运公司唯一的先进单位的光荣称号。

今年是奥运年，我支部先后举办“展笑容，迎奥运”的微笑

之星评比活动、“我为祖国加油”的金牌竞猜活动、羽毛球的“友爱杯”等体育活动，受到团员的一致好评。

我们积极响应公司号召，先后组织了多次社会公益活动，如参与“送温暖，献爱心”活动，支部捐款985元、参与雪灾、地震赈灾捐款，为赈灾人民捐款4952.20元……；另外，收费广场上的好人好事也不断涌现：免费为汽车加水、洗车、拾金不昧，为司乘人员追回失物、救死扶伤、助人为乐等不计其数，提供行车路线指南无法统计，受到了司乘人员的致电表扬。

回顾xx年的工作，在成绩的同时，还清醒地看到工作中存在的问题和不足：一是团的组织生活和工作内容等还不能很好地适应青年团员的特点，需要进一步改进和创新。二是部分团组织工作内容和工作方法单调，效果有待提高。三是支部信息意识不强，管理机制有待加强。这些都需要在今后的工作中高度重视，采取措施认真加以解决。在以后的工作中，如何使团的工作不断创新，使团工作更上一层楼，有待我们去思考，去实践。我们将一如既往，认真、踏实地做好每一项工作，努力促进支部工作的科学化、制度化和规范化，为我站行业文明建设增光添彩，展望我们有信心做得更好。

收费员工作总结篇五

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, 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，各班组长班前班后必讲安全，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，班组人员在评比，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。

收费员工作总结篇六

xx年，是六宜路建成通车开局之年，是xx东收费站筹备组建之年□xx东收费站收费四班认真贯彻和落实xx高速公路运营有限公司和宜州分公司的各项规章制度，在xx东收费站领导的支持和管理之下，收费四班全体成员认真履行岗位职责，严于律己、团结协作、立足本职、攻坚克难，使得班组各项工作稳步推进。下面，我从以下几个方面对收费四班全年的工作进行总结。

1. 深化班组文明服务工作□xx东收费站地处xx高速公路运营有限公司（以下简称“xx公司”）机关大院附近，是xx公司重点打造的窗口形象站，目前□xx东收费站仍是六宜路通往xx市区的唯一一个收费站。班组全体成员能认真做好收费现场的文明服务工作，微笑迎接过往的司乘人员，热情为司乘答疑解惑，为xx东收费站树立了良好的服务形象。
2. 强化班组堵漏增收能力。收费四班全体成员认真履行好公司“应征不漏，应免不征”的工作思路，严厉整治收费现场的逃费车辆，遇到违规过磅车辆能及时要求司机重新过磅，对大车小标客车能及时纠正后按正确车型收费放行，杜绝了通行费大量流失的情况发生。
3. 提升班组业务知识水平。班组全体成员能利用大夜班车流量较少的时段积极学习收费业务知识，闲暇之余能相互交流学习收费现场遇到的特情，呈现出以老带新的好风气，大大提升了班组整体业务水平。
4. 提高班组整体形象价值。班组全体成员能自觉遵守好上下班着装要求，上下班途中队列整齐，上下班前能整理好着装、戴好上岗证，手上不带有与工作无关的物品。
5. 增强班组团队协作意识。班组全体成员在日常的工作和生活中

能做到相互关心、相互帮助，能共同维护好收费现场的治安、卫生状况，且做到不背后议论他人是非，不说不利于团结的话语，不做不利于团结的举动。

1。班组部分成员当月换班太过频繁，有的甚至超出了站领导规定的当月换班天数，并且换班时未能及时写好换班条或告知班长，影响了班组的管理和班组建设进度。

2。班组部分成员未能在规定时间到达结算室接班，遇到收费车道车辆拥堵时未能及时开足车道，交接班时速度缓慢。

3。班组部分成员收费业务知识仍不扎实，现场遇到特殊情况时未能及时有效处理，只能依靠监控员或者收费班长解决。

4。班组部分成员当班时间经常出入收费亭，在岗期间工作不踏实。

5。班组部分成员出入亭子时未能穿上反光衣、锁好门窗、大夜班听到紧报响后未能及时到达现场了解情况。

20xx年，收费四班将继续认真贯彻落实xx车站领导的各项决定，在服务、业务、形象和团队建设方面加大力度，力争打造出了一支收费业务和文明服务兼备的先进班组，做到“车站一流、公司知名”。