

2023年药房收费工作总结 高速收费站收费员工作总结(精选9篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

药房收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇一

（一）通行费征收数据

收费工作是收费站营运管理工作的重中之重，认真做好收费工作是全年各项工作中的重要部分。20xx年度全站通行费收入19711504.75元，完成全年计划任务的83.9%，较去年下降了11.9%。单车收费额65.4元，较去年同期（76.8元）相比下降14.8%。入口流量267836辆，比去年同期增长11735辆，增长率为4.6%；出口总计301361辆，比去年同期增长9977辆，增长率为3.4%。

（二）微笑服务工作

今年以来，针对新进员工队伍比较年轻的情况，站内致力于培养一支充满活力的员工队伍。在管理上，注重提升员工的素质修养，引导员工全方面发展。班组微笑服务培训也日渐完善，年初制定了详细的培训方案。通过与督导评比相结合，微笑服务培训由被动接受向主动要求方面转变，培训主要侧重于正面引导和问题导向，点出问题立刻进行班后培训，班中督促，站内微笑服务小组进行考核。根据集团公司微笑服务的发展趋势，不断改变培训方案。在全站员工的努力下，微笑服务工作稳中有升。20xx年，在集团公司视频及暗访考核中，本站共点名表扬员工4人次。

（三）稽查管理工作

稽查管理工作在外查方面，积极配合管理处开展相关活动，在打击恶意闯道车辆专项整治活动和 维护收费秩序、依法治理逃费行为专项整治活动中积极主动作为，取得了良好的效果，为净化收费环境打下了坚实的基础。全年度堵漏增收车辆数为505辆次，共增收金额39842.25元，完成全年计划的99.6%。其中假冒其他免费9辆次，增收金额1786.5元；车型改判辆421次，增收金额23325.75元；假冒绿色通道75辆，增收金额14730元；查处闯道车一辆，并上报集团公司黑名单。内查方面在日常工作中着重加大包括现场稽查及录像稽查力度，狠抓绩效考核制度的落实。同时加强对票、款、卡、特情车辆的处理登记检查，严格按照标准进行考核，进一步确保了各项工作的落实。

（四）站务管理工作

站内以内业资料精、细、全为抓手，以标准化管理为目标，不断完善标准化建设。在20xx年度国检资料准备过程中，整理6大项32小项共计226个档案盒，对五年来的资料进行了严密的梳理规整。在管理方面，结合站内实际，建立健全了各项规章制度，根据实际情况进一步完善了班组督导联系人制度，对责任班组日常工作开展情况及内业资料的完成情况进行全面检查，形成通报，出现问题通过倒查查出相关责任人□20xx年度共形成通报12期，被检查238人次，班组被检查频率4次/月，通过班组督导检查使收费站整体业务水平得到了稳步提升。

（五）安全管理工作

20xx年站内安全生产整体态势平稳，自去年新安法实施后，收费站不断践行学法活动。积极按照管理处要求开展各类应急预案的演练及安全知识竞答等活动，提高一线员工的安全防范意识。通过落实安全教育，深化安全意识；细化安全工

作，确保征收安全；搞好安全排查，杜绝事故隐患这三要素强化收费站安全管理工作，杜绝安全事故。在全体员工的不懈的努力下，我站荣膺20xx年度省级青年安全监督岗。

（六）党工团建工作

20xx年是交控集团合并重组运营的头一年，在集团公司党委的正确领导下，收费站以党小组为核心，在工会小组与团支部的配合下，积极开展了弘扬沈浩精神主题实践活动和凝聚力工程活动，全面培育员工的归属感和向心力。同时深入践行三严三实专题教育活动，以严与实的标准检验工作效能。在管理处党总支的关怀下，涉及员工切身利益的问题在逐一解决。同时，积极组织开展员工喜闻乐见的活动，着力打造属于员工的乐活时空。

（一）微笑服务工作虽有亮点，但成色不足。总结分析20xx年微笑服务工作，站里在取得成绩的同时也清醒的看到了工作中存在的问题与不足：一是微笑服务系列活动、培训内容等还不能很好地适应年轻人的特点，需要进一步改进和创新。二是站内的微笑服务出彩的个性化员工不多□20xx年的相比20xx年上榜人数有所减少，站内的微笑服务出彩的个性化员工不是很多。

在20xx年，站内将采取相应措施，在每个班组至少树立一名微笑服务优秀人员，力争只要考核到就点名表扬，营造良好的积极向上的氛围。在培训工作中内训师将试着搜集心理素质疏导相关资料，寻找情绪管理、个人素质提升的素材，在培训中引用，从主观上引导收费员树立良好的心态，提高个人素养。

（二）稽查工作不能主动作为。在20xx年每月的稽查工作中都是被动的按照管理处的每月计划安排对照开展相关工作，不能真正做到主动作为，不能很好的解决在部分时段(如夜班

值班长顶岗时)站内人员紧缺尤其是男员工少的情况下积极主动对相关可疑车辆进行严格的排查。每月稽查通讯报道较少,没有按照站内年初制定的计划完成。

在20xx年,站内将进一步加强稽查工作,结合站内实际工作特点,开展形式多样的稽查活动,如加大对临界车型的查处、配合地方派出所开展野导游车辆排查工作等。通过开展班组间结对互查,从而克服人员不足的困难。在新的一年里严格按照年初制定的稽查通讯报道任务,责任落实到班组,每月进行考核,将考核结果与绩效挂钩,提升整体稽查业务水平。

药房收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇二

俗话说:“活到老,学到老”,本人一直在各方面严格要求自己,努力地提高自己,以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读书籍,勇于解剖自己,分析自己,正视自己,提高自身素质。首先在思想上,主动加强对政治理论知识的学习。同时注重加强对外界时政的了解,通过学习,提高了自己对政治的敏锐性和鉴别能力,坚定了立场,坚定了信念,在大是大非问题面前,能够始终保持清醒的头脑。其次是在行动上落实。理论源于实践,又高于实践。在过去的一年中,在工作中,针对自己的本职工作进行了学习。注重加强对理论知识的了解和掌握,促成自身知识结构的完善和知识体系的健全,进一步加强自己的业务知识。

本人严格遵守站的规章制度,坚守征费条例,认真做到“应征不漏,应免不征”的工作原则,在工作上,不迟到、不早退、有事主动请假;尊敬领导、团结同事。在收费过程中对司乘人员实行微笑服务,主动为司乘人员排忧解难。遵守服务规范,严格按照内容,把收费工作与文明服务活动紧密结合,在社会上树立起了良好的收费形象。平时,勤俭节约、任劳任怨、对人真诚、人际关系和谐融洽,从不闹无原则的纠纷,处处以一名优秀收费员的要求来规范自己的言行,毫不松懈地培养自己的综合素质和能力。

尽管经过一些努力，我的业务水平比以往提高了不少，但还需进一步提高。在以后的工作中，我将加强理论和业务学习，不断提高业务水平。以后我会更加努力工作，在站领导和班长的带领下使自己的工作达到一个更高的层次。

20xx年，我在收费工作中取得了一些成绩，但我们深知这些成绩的取得是上级领导关心支持的结果，是同志们配合、协助的结果，是全体人员团结一致、努力奋斗的结果。但是，我也认识到工作中还存在一些问题：在文明收费，礼貌服务，百万元无差上，个人能力还需进一步加强，这些都需要我在今后的工作中不断去实践和思考，去改进和加强，去创新并加以理解。在今后的工作中，我将加倍努力学习各项业务知识，充分发挥自己的特长为站多作一点贡献，坚决服从领导的指示要求和安排，认真做好自己的本职工作，将工作做的更好。让xx收费站的明天更辉煌。

药房收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇三

为加强站点的安全工作，保证本站各班组安全生产工作的落实，结合本站的实际情况，及时调整安全生产工作网络，从而形成了自下而上的安全网络组织，营造安全生产氛围。站点将安全工作列入年终班组考评，强化了日常安全检查制度，增强了收费员的“一岗双职”的责任，从而使安全工作职责明确，责任到人，事事、处处、时时讲安全。在注重收费设施设备安全的前提下，我们更注重人身安全，尤其是今年站点etc车道开通后，由于etc车道车辆速度较快，站点规定了上下岗列队班长必须强调上下车道及外勤人员安全问题，确保了自身安全。

抓安全就是抓营运，为实现全年有责安全事故为零的目标，站点始终视安全为生命线。首先，与各班组签定《安全生产与综合治理责任书》的基础上，将安全责任层层分解，并对安全岗位的人员进行适当调整，制定安全管理目标，加大安

全宣传教育力度。其次，培养员工安全防范能力，在六月份的全国安全生产月，精心制定安全生产月活动方案，包括理论测试一次，安全培训一次。从员工的思想意识入手，加强安全忧患意识和防范意识；做到人人都是安全员，培养员工的安全忧患意识，动员全站员工“人人抓安全、人人防事故”。

要求安全工作逢会必讲、逢事必抓、警钟长鸣、常抓不懈。再次，抓制度建设，加强安全制度、操作规程和紧急预案的完善和补充，建立安全的长效管理机制。第三，落实安全责任，谁主管、谁负责，层层落实，责任明确。各班组有层层明确安全责任，要把一线员工的“一岗双职”职责落实到位；第四，加大安全考核力度，强化责任意识，对管理不力，监管不到位、安全隐患未及时发现和整改及违规操作的当事人，追究相关责任；第五，不定期组织各种安全培训活动，采取测试、录象、图片宣传、消防演练、举办“安全特刊”、开展“全员寻找安全短板”等多种形式，千方百计加强员工的安全防范意识和自我保护能力，通过有效的管理，力求实现全年无重大安全责任事故的发生，确保站点平安。

今年以来，本站积极寻找安全教育活动的载体，组织员工进行全员对安全生产知识读本的学习教育和测试、灭火演练、张贴安全挂图、入口安全温馨提示系好安全带等形式多样的安全宣传教育活动。年初制定了春运安全工作计划，积极布置落实较好的完成了春运工作，四月份制定了世博安保工作计划，加大各项检查力度，圆满的完成了世博会期间的安全工作，针对六月份安全生产月，杭州南站和袁富站悬挂了安全横幅，出好安全宣传栏，向广大司乘朋友宣传安全知识。

在本年度中本站坚持每周一次的安全监督检查记录，每月二次安全隐患排查和消防器材检查，检查中注意做到“三个结合”，即一是把检查和整改结合起来；二是把检查和落实结合起来；三是把检查和加强安全生产基础工作结合起来。

今年我站召开安全例会12次，安全教育培训4次，按计划落实上级的工作要求，分析部署本站的安全生产工作，安全监督检查54次，安全隐患排查27次，消防器材检查27次，班组坚持每班次的安全巡查和夜间巡查，安全管理规范，组织健全，教育经常，教好的贯彻了公司及管理处的安全工作制度。

通过全体职工的努力，今年在安全生产工作中较好的完成了目标管理责任，达到了全年无安全责任事故，但安全工作永无止境，必须牢固树立安全第一，长抓不懈，警钟长鸣的思想意识，继续发扬严、勤、细、实的工作作风，同时准备下一步对安全生产工作进行总结，促进安全工作的开展。

安全知识、认识和观念。安全生产事关职工的生命和财产安全，事关社会稳定，只有全员懂得安全知识，提高安全对生产重要性的认识，只有集中力量抓抓安全生产，坚持安全第一，使职工和管理人烟都牢牢树立起安全意识，真正警醒起来，才能真正保障收费站的真正安全运行。

药房收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇四

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。

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。但在这看似简单的收费操作中，随着医院现代科技的引入，收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，还要学习许多关于收费各种新政策及业务，而且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。

在这一年里，琐碎的事情很多，收费工作日复一日重复着同样的工作：收钱、打发票、找零面对这单调的工作，除了在

工作中要有吃苦耐劳的精神，更要具备较高的业务素质，为患者提供准确的服务。我严格遵守医院收费的各项规章制度，唱收唱付。

除了做好自己的收费工作外，我还积极参与与协助科室的内部工作，财务要求我们收费员当天数法天毕，但在要求与实际工作情况有出入时，我通过一段时间的观察与思考，向领导提出了行之有效的方案及分析了此方案对收费工作所能产生的影响。

作为一个医院的收费员，在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，更好的完成每一项工作。在某一段时间，我观看了电视《急性科医生》和《儿科医生》，通过电视里的剧情及影响，我内心的发现，原来我之前的所努力的服务态度是远远不够的，从此，我在收费之余，更有耐心细致的解释病人所存在的困难，指引病人在看病过程所需要的操作。而自己所收获的“谢谢”比以前多了更多。

一年的时间匆匆的过去了，在新的一年里到来，我要更加努力工作：

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。

药房收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇五

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。

下面将我的工作向大家汇报：

琐碎的事情很多，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，工作不只是一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。

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，同时也感谢与的帮助，我逐渐理解了新农合政策，并在不断的操作中掌握了新农合知识。新农合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报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。对门诊住院的流程全部掌握。

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，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。

药房收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇六

总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，它是增长才干的一种好办法，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才不会千篇一律呢？下面是小编为大家收集的收费站收费员个人工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

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，争取做一名业务精湛，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，为收费站赢得了荣誉，增添了光彩。

药房收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇七

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。

下面将我在10年的工作向大家汇报。

一、收费工作

在10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，工作不只是为了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。

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，您的批评与指正是我前进的动力。

药房收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇八

第一，在思想方面，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。

第二，在学习方面，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，争取做一名业务精湛，既有法律意识又有安全意识的好员工。

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。

第四，在工作纪律方面，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*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。

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。

第六，在员工生活方面，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，为收费站赢得了荣誉，增添了光彩。

药房收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇九

一、收费工作方面

没有完成局制定的通行费收缴任务原因是鲜活农产品的免费原因造成的。到目前为止我站共做免费绿色通道车辆共9461台次，共免费金额1,055,590元。如果加上这部份的金额，我们站的通行费收缴任务就基本完成了。

积极有效的配合好超限整治工作，由按车型收费改为计重收费，使站内收费，超限工作秩序井然。为了避免高峰时间段和节假日的堵车状况，确保收费站畅通，收费站制定了突发事件应急预案，坚决杜绝堵口现象的发生。由于丹东市是海滨旅游城市收费站自己制定了各景点示意路线图，好为下道

的游客做好解释指路工作。

二、在收费站的安全保卫工作方面

协勤员护送收费员上岗、下岗，保证了收费人员的人生安全和财产安全。每月在站安全小组组长纪宇航的牵头下，带领值班站长、协勤员配合电工对收费站的内外环境进行安全大检查，如发现安全隐患立即解决，如我们自己解决不了的，便形成书面形式上报相关部门帮助解决。现在已经形成制度，每次检查做好记录。另外，要求协勤员必须做到每半小时巡视一次，禁止外来车辆和人员在收费站广场和周围逗留，广场秩序井然。现在司机已养成习惯，主动将车停到黑色路面，保证了收费站广场的安全和畅通。

三、在监控工作方面

监控室是收费站的“心脏”，站内的监控员都能够具有高度的责任心和一丝不苟的工作态度，做好每一台车的特殊情况审查和批注工作。一年来，监控员对监控设备进行妥善的管理和及时的上报维修工作，保证了监控设备正常运转，各种记录完整细致，成为了管理处和收费站之间信息的输送纽带。

四、在出纳、票证工作方面

虽然我站的出纳票证工作由一人承担，但工作仍做的细致、明确，权责分明。特别在改为计重收费以后，我站的通行费和车流量有了明显的增加，出纳票证员能够很好的调配空满卡箱和备用金(零钱)的使用情况，我站从未出现措手不及的情况。并且，账目记录仔细完整，票据日清月结。

五、站容站貌方面

收费站采取了内外环境齐抓，内要质量，外要标准的工作方法，要求必须为用路人提供好的卫生环境，做到车道广场无

杂物，收费亭窗明几净。并把“军事化管理，规范化服务”体现到实处，做到列队有军姿，内务有军范。

六、在团支部工作方面

团支部是收费站工作的骨干，在收费站起到先锋带头作用。团支部先后组织了叠内务比赛、拔河比赛，庆祝建站三周年小型运动会等文体活动，丰富了收费站职工的业余文化生活也使收费站有了凝聚力、向心力，更推动了收费站的各项工作更好的前进。

七、在加强职工队伍建设方面

收费站坚持每周召开一次值班站长碰头会，制定本周工作重点，值班站长汇报各班的工作情况，找差距，找不足。每半月召开一次全站职工大会，全站前段工作，表扬先进，指出不足。明确今后一段时间的工作任务和要求，传达和贯彻局处两级组织和领导的指示和要求，和讨论出现的问题，布置站里的工作要求和工作重点。各只人员按岗位进行专业知识考试，考试不合格者不能够上岗。

八、不足之处

一年的工作，还存在这太多的问题和不足。收费站的工作还有许多地方没有规范化、制度化、程序化，距沈阳站的标准更是有很大的差距，特别是在工作中还存在太多细节上的薄弱环节。在收费工作方面，我们的服务还应该向亲情服务靠拢，是用路人来到收费站犹如到家的感觉。在外树形象方面，应该加强军事化、规范化用于岗位服务形象的体现，应让用路人来到我们收费站口，无论是外部设施环境还是人员都有一种整齐划一，训练有素的感觉。在内练素质方面，应该多进行爱岗敬业教育，增强收费员的集体主人翁精神，能把收费站当做自己的家，树立较高的服务理念，来满足形形色色的用路人。