

# 最新收费个人总结工作计划 收费员工作计划(模板9篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 收费个人总结工作计划 收费员工作计划篇一

20\_\_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。

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，我们只有更加努力地学习业务知识，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量，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。

## 收费个人总结工作计划 收费员工作计划篇二

在\_\_高速工作有两年了，日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。三尺岗亭就是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心!当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，旭日从东方缓缓升

起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。一直以来，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，但我们毫无怨言！在高速公路收费站上班，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我必须忍受。

我们每天在重复着简单而又繁锁、平凡而又伟大的工作。我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。以“服务人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的服务工作是否到位。然而我们的辛劳、努力却让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。可是，我们无怨无悔！

俗话说：“活到老，学到老”，我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。

20\_\_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量。

## 收费个人总结工作计划 收费员工作计划篇三

在遵照医院规章制度的基础上，合理、公平调整好、完善好门诊部收款室与住院部收款室的上班、休假制度。在科室的需用物料、机械问题上严格把好关，坚决杜绝物料不继、机械故障不理，由此给患者带来不便的现象。

收款室的工作相对于其他科室可能简单了许多，无外乎整日坐在计算机前机械的重复操作，如记账、收款、办理出入院、办理报销手续等简单的操作，似乎既不需要很高的技术含量，也不必承担性命之托的巨大压力。然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费处这小小的窗口，我们首当其冲，代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作，首先搭建起来医患之间健康沟通，交流的平台。

因此，要树立正确的工作观、价值观。以方便好患者，服务好患者为荣。努力克服程序上的弊端不断提高工作效率，要在细微处搭建起和谐的医患关系。

一是要严格遵守好医院收费的各项规章制度，不准许出现半点马虎。

二是要有熟练的计算机操作技能，能够准确迅速的让每位患者得到方便快捷的就医，诊疗服务。

三是要对各科室的医用术语和收费项目了如指掌，减少差错率。

收款室是医院的窗口，收款员的言行举止和态度好坏直接影响到医院的整体形象，面对病号集中，程序复杂时，收款员应懂得换位思考，将心比心，急病患之所需。

我们要耐心细致，不厌其烦。既要让群众明白你的'意思，又

要注意说话的口气和语调，既要使所收取的各项费用准确无误，又要减少病人额外的负担和麻烦，既要大方得体，又要坚持原则。

接下来的工作中，在做好“计划内”工作的同时，也应做好“计划外”的工作，让自己的工作成绩再上台阶。

## 收费个人总结工作计划 收费员工作计划篇四

忙忙碌碌的20xx年已经过去，不知不觉中20xx年也已悄然而至。时间总是以我们墨守成规的方式中一天又一天的结束，回望这几年来自己的工作情况我想也只是在光阴中虚度了1000多个日夜罢了。想起自己的从前，又看到了现在的自己，又想象到这已经发生的20xx[]我对今年的工作充满了期待，也做好了如下规划。

### 1. 班组的自我修养与职业素质

一个拥有坚定的毅力和永不放弃精神的单位，必定有一支团结而坚不可摧的队伍，而我们每个班组就是这个单位中那一道巩固的防线和堡垒。在这新的一年中我会利用班务会，班前讲话和各种机会引导本班每一个人树立起正确的思想意识观念、过硬的职业素质观念，让大家明白到这里是干什么的？个人的职责是什么，个人的操守是什么，在这4天的工作中体会到因为付出而收获的快乐。也要严禁本班出现说是非，倒闲话，为整个单位带来更多的正能量，逐渐消除不良的负面情绪和影响。

### 2. 严格落实规章制度细化工作责任

遵守收费站的各种规章制度和规定是我们每个人应做的责任，这并不是形同虚设给人看的，而且这也是一种方式并不是根本目的，在这一方面我会督促并严格管理本班人员，做到令行禁止，严格按照制度工作，做到应收不漏应免不征，严格

按照规定谨慎操作。坚持原则，文明服务，做到耐心解释，以理服人，以情感人，以正确客观的方式处理问题，防止矛盾激化。及时为司机解决遇到的各种困难。

### 3. 抓业务, 强素质, 树形象, 提升业务水平

因为站小，车也少，有些同志总抱着无所谓业务好不好，上班总带着有疏导，有班长操作的懒惰思想，在今年的工作中，我会履行班长应尽的义务，在处理有些问题时，现场给大家操作，给大家讲解，多让大家自己操作练习，争取让大家都熟能生巧，不再在业务的问题上面掉链子，同时也要让大家明白遇事要沉着冷静，做到反应迅速，机制灵活的处理每一个车型的操作。所以我们每个收费员都要提升业务素质，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，通过每月开展“微笑服务之星，收费无差错”等评优选先，不断提升窗口服务质量，在站内形成比学赶帮超的良好氛围。

### 4. 人员管理不是破釜沉舟就是如履薄冰

几年来大家的行为有好有坏，班组的团结也有分有散，同事的感情也有失有得，但归根结底还是好的多，期待的20xx年我的工作重点也就是班组成员的管理，严格落实，我将紧紧围绕站领导提出的各项要求在班组管理这个工作重心制定出相应的班组管理制度，并结合本班成员特点，让大家能够令行禁止，认真履行本职岗位工作，发挥每位同志的协调作用形成一个团结的整体，我也会在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，更好的完成领导交办的其他各项工作任务。

新的一年又是一个新的开始，在新的一年里中，我们班也将继续努力，协调好监控和车道的沟通，以积极的态度和饱满的精神投入到新的一年的工作当中，克服困难，再接再厉，把各项工作推上一个崭新的台阶。每当我想起这句歌词：“岁月像一

把无情刻刀，改变了我们模样，”但不变的是我们共同拥有的那些逝去的青春，生命不息，奋斗不止。

## 收费个人总结工作计划 收费员工作计划篇五

今年，山阴收费站要以十七届四中全会精神为指导，以科学发展观为统领，明确目标，迎难而上，从完善管理措施，精细业务操作等方面入手，详细安排部署20xx年各项工作，全面推进精细化管理，促进全年各项工作任务圆满完成。

(一)围绕收费工作主题，不断加大稽征力度，多措并举，力争超额完成通行费征收任务。

(二)努力提高通行质量。通行质量指标入口发卡不超9秒/车次，出口客车不超15秒/车次，货车不超35秒/车次。收费广场及站区保持标识清晰，环境优美，服务设施齐全。顾客满意度达99%，顾客有理投诉为零。

(三)推进精细化管理，提升收费管理水平

要求加强每班次车道的日常保洁工作，对过往车辆随意丢弃物品至广场的情况，在加强对人员的教育并及时做好保洁工作，维护收费区域整洁美观的环境。

### 2、坚持使用规范的文明用语，扎实推进“八颗牙”微笑服务

充分发挥山西省交通厅“文明和谐示范窗口”的示范作用，以老带新、结对示范。始终要求收费人员能坚持“八颗牙”微笑服务，坚持标准的礼仪手势，坚持委屈服务，认真执行收费站工作人员言行规范，不与司乘人员发生争执，有理有节地处理好各类征缴矛盾。结合深入开展精细化管理工作，扎实推进“八颗牙”微笑服务，提升窗口形象活动的宣传发动，提高全员自觉投入争创文明服务示范岗，努力营造一个文明和谐的交通环境。

### 3、规范岗位工作程序，夯实精细化管理的基础

规范操作和记录不仅能养成良好的工作习惯，更能显著提高工作效率，也是树立良好窗口形象必要保证。根据工作实际，要求各岗位人员严格按照规定进行填写，确保不漏记、不错记，使站内各项工作开展情况井井有条有据可查。

### 4、加强教育培训、不断提高员工队伍素质

帮互学、共同进步的浓厚氛围，为增强队伍整体素质打下坚实基础。

## （四）、党政工团齐心协力，加强精神文明建设

1、加强省级“青年文明号”的创建和申报工作，通过形式创新和内容的充实，不断提高创建水平和成效。

2、积极开展篮球、乒乓球、象棋等比赛，全员配合、积极参与，达到活跃工作气氛、丰富职工业余文化生活，提升员工团队意识的目的。

## （五）、加强安全管理，确保安全畅通

根据公司职业健康安全管理方针和目标，在明确班组工作任务的基础上，按pdca要求，开展日常检查、措施落实、安全改进工作，认真实施职业健康安全管理方案，加强规范化控制，建立健全应急组织，明确职责范围和处置措施，科学制定收费应急预案，从实际出发，研究各类预案的可操作性，认真组织实施应急预案的演练，提高全体员工的应急保障能力。全力配合公司实施的收费站改扩建工程，达到安全施工，安全运营。

善职工的工作和生活环境。美化环境，亮化站区，经常保持环境清洁，窗口靓丽。



(七)、继续加强企业文化建设一是加强对员工的思想教育，做好稳定工作。思想是工作的根本，稳定是发展的前提。通过利用思想道德教育、法制教育和爱岗敬业教育课，适时采取“领导与员工座谈”、“员工与员工座谈”等座谈方式，教育广大员工树立服务意识、大局意识和责任意识，帮助员工树立正确的人生观和价值观。并及时为员工消除了心中疑虑，把员工的不满情绪消灭在萌芽之中，确保收费站人员稳定工作。

二是加强业务练习，树立岗位标兵。岗位能手等模范人物，在形成平等、互助、团结、友爱的气氛和企业文化建设中起着很大的促进作用。通过组织员工进行了收费速度测试、点钞速度比赛、岗位练兵和技能培训等一系列比赛活动，不仅可以营造出比、学、赶、帮、超的健康氛围，对提高全站人员的收费业务水平也起着非常重要的作用。

为企业文化建设奠定基础。

总之，全站干部职工要以科学发展观为统领，牢固树立以人为本，以车为本的服务理念，细化日常管理，使各项工作日趋完善。通过强化文明服务、优质服务，同时注重加强业务学习，用熟练的业务为优质服务提供保障，圆满完成各项工作任务。

山阴收费站

二0\*\*年二月二十五日

## 收费个人总结工作计划 收费员工作计划篇六

搞好工作计划，是建立正常的工作秩序，提高工作效率的重要手段。以下是20xx收费所工作计划，供大家参考！

为认真贯彻落实《全国治理教育乱收费部际联席会议办公室

关于开展20xx年规范教育收费治理教育乱收费专项检查工作的通知》精神，进一步推进我校纠风工作，为切实减轻社会和学生家长负担，切实深入推进我校治理教育乱收费工作，现结合我校教育工作实际，制定如下工作实施方案。

：深入贯彻落实科学发展观，坚持“谁主管、谁负责”的原则和相关处室、年级各司其职、齐抓共管的工作格局，持续规范教育收费行为。加大制度建设的力度，用制度规范教育收费。通过制度建设形成“不能为”的保障机制；通过思想教育形成“不愿为”的心理防线；通过监督惩处，形成“不敢为”的长效机制。坚持学校收费工作透明公开制度，加强社会监督坚持教育协调发展，促进教育公平，坚持不懈地治理我校乱收费，进一步规范教育收费，促进教育行风进一步好转。

：为切实做好这次专项治理工作决定成立专项治理领导小组。

组长：党总支部书记、校长 xx

副组长：党总支副书记xx□学校副校长xx

成员：学校各年级、各部门负责人

领导小组下设办公室：学校办公室主任xx□主要职责：负责专项治理工作的日常事务，指导督查各部门工作的开展，受理举报电话、信件的处理，组织明察暗访，监督检查案件督办情况汇总等。

1. 认真落实公办普通中小学招收政策，严格执行规定的收费标准，认真执行招生计划。

2. 严格规范学校办学行为。对于各学段招生，一律不对学生进行任何形式考试、测试或变相考试，不举办各种特色班，不借举办特殊配置的班级名义乱收费。

3. 加强学校资金管理和监督。学校的各类收费收入均纳入学校财务帐目统一管理，进一步完善执行学校资金使用公示制度。

4. 规范学校的收费行为，对上级批准的收费项目要进行公示，严格按照相关部门的。

5. 禁止以任何名义违规补课、违规收费禁止以家长委员会名义向学生收取费用规定收费。

6. 经常开展师德师风教育，建立健全师德师风监督考核机制，利用版报、演讲和观看录像等活动提高教师教书育人的责任感和奉献精神，有效形成一种务实、高效、勤政、廉洁的作风。

7. 建立收费约束和惩处机制。对于违规收费行为的主要责任人，将按教委规定对其进行教育批评。对屡教不改者，在评先、评优、晋级、评定职称等方面采取“一票否决”，情节严重者，严格按照相关法规、制度给予处理。

1. 宣传发动阶段。安排部署专项治理工作，在全校教职工大会上对教职工进行政策宣传，并充分利用动员会、召开家长座谈会、印发宣传资料、制作版面等多种形式宣传治理教育乱收费的各项文件政策，做好各项解释工作。

2. 自查自纠阶段。制定出目标明确、重点突出、措施可行的工作方案及时安排对学校预收费情况检查、摸底，对自查阶段发现的问题立即进行纠正，在上级规定的时间内全部清退完成。

3. 总结提高阶段。把对治理教育乱收费专项治理工作情况行总结。总结要围绕专项治理工作开展情况和存在的主要问题以及整改落实情况。

一加强组织领导。我校成立以校长为组长的治理教育乱收费工作领导小组高度重视治理乱收费工作，结合实际细化任务明确责任狠抓落实。

二加大政策宣传。一要全方位地开展宣传教育，进一步提高广大教师的法制观念，切实增强依法治校、依法收费意识。二要通过多种形式大力宣传收费的政策规定，向学生和家长公开收费项目和标准，增强收费工作透明度，接受群众和社会监督。

□

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。

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，举行各项预案的演练，如防盗防抢演练、车道车祸处置、防扰乱收费秩序演练等。为路人创造优质、高效、安全、舒心的通行环境。

坚持“公开、公平、公正”原则，充分体现民主与实际工作能力相结合和，注意观察全体人员的能力、业务水平、写作能力和计算机应用等方面的能力，通过民主评议和公示后，挑选各项先进工作者。

大力开展收费任务等各项工作的量化管理、奖惩分明；强化督导、稽查到位。进一步做好站务公开，力争站内各项工作透明化。增加合理化建议制度上报渠道。加强与各部门的联系沟通，与路政、交警部门的沟通和协作，对逃费现象进行更严肃的治理。

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。

在以人为本的理念基础上，以星级收费员管理为契机，充分发挥主人翁精神，调动广大员工的积极性和主动性，完善星级收费员评比体系。

对制定的各项规定制度和操作规程形成了一套全面系统的制度汇编，对制度中随工作情况变化需更改和修整的地方，进一步完善。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。

注重收费站文化建设，以创建收费站青年文明号为抓手，树立文明行业新形象，体现人文关怀，展示收费站特色，树标兵，学先进，凸显管理新气象，打造管理新品牌，将承德西收费站建设成为培养和锻炼人才的摇篮。

继续发挥我站优势，积极创造微电影等新颖形式，做好文化宣传工作。

车道环境：坚持车道环境综合治理工作；及时维修更换岗亭附属设施。

站区环境：报检宿办楼内损坏设备的更换，如门窗、厕所排水等。

每季度开展内务大评比活动，评选出优秀宿舍和优秀内务标兵。

健全党、工、团、妇组织，设置组织机构、做好工作计划、举办多项相关活动并做好记录。举办更多的文体活动，丰富

职工业余生活，进一步增强员工的集体主义感、工作的积极性和主动性，从规范管理和思想教育、开展活动多方面下功夫，激发职工的工作热情，形成敬业奉献的团队。

## 收费个人总结工作计划 收费员工作计划篇七

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。

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，举行各项预案的演练，如防盗防抢演练、车道车祸处置、防扰乱收费秩序演练等。为路人创造优质、高效、安全、舒心的通行环境。

坚持“公开、公平、公正”原则，充分体现民主与实际工作能力相结合和，注意观察全体人员的能力、业务水平、写作能力和计算机应用等方面的能力，通过民主评议和公示后，挑选各项先进工作者。

大力开展收费任务等各项工作的量化管理、奖惩分明；强化督导、稽查到位。进一步做好站务公开，力争站内各项工作透明化。增加合理化建议制度上报渠道。加强与各部门的联系沟通，与路政、交警部门的沟通和协作，对逃费现象进行更严肃的治理。

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。

在以人为本的理念基础上，以收费员管理为契机，充分发挥主人翁精神，调动广大员工的积极性和主动性，完善收费员评比体系。

对制定的各项规定制度和操作规程形成了一套全面系统的制度汇编，对制度中随工作情况变化需更改和修整的地方，进一步完善。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。

注重收费站文化建设，以创建收费站青年文明号为抓手，树立文明行业新形象，体现人文关怀，展示收费站特色，树标兵，学先进，凸显管理新气象，打造管理新品牌，将承德西收费站建设成为培养和锻炼人才的摇篮。

继续发挥我站优势，积极创造微电影等新颖形式，做好文化宣传工作。

车道环境：坚持车道环境综合治理工作；及时维修更换岗亭附属设施。

站区环境：报检宿办楼内损坏设备的更换，如门窗、厕所排水等。

每季度开展内务大评比活动，评选出优秀宿舍和优秀内务标兵。

## **收费个人总结工作计划 收费员工作计划篇八**

(一)在'十一“黄金周期间，我站充分考虑到国庆期间车流量较平日会大幅增加的特殊情况，在节前即组织全站职工召开专题会议，明确分工，责任到人，认真落实管理处关于国

庆期间小型客车免费通行的有关通知。我站收费员有23人，在国庆期间收费车道实行“三出一入”措施，免费专用通道实行不发卡抬杆放行管理方式，确保车辆快速通行，以保障高速公路畅通。节日期间，坪石西站共免费放行7座及以下小型客车28927辆，完成通行费收入万元。这期间未发生一起操作失误及投诉事件。

(二)在加强“保畅通”工作，我站进行了一次车辆分流演练和召开了3次站务会议。为了提高收费站处理突发事件的速度、能力、和协调水平,保证应急预案达到实战要求□x月3日我站进行了一次车辆分流演练;x月6日进行了第一次站务会议，针对国庆期间的一些细节工作，对国庆期间遇到的一些问题的总结与分析，为即将结束国庆免费安排相应的工作;x月13日举行了第二次站务会议，主要工作是对征收次票会出现的一些问题进行预备相对应的解决措施;x月23日进行了第三次的站务会议，针对收费班出现的问题进行反馈和总结。

(五)充分发挥监督稽查工作，本月我站进行了初步稽查工作。健全稽查制度，加大内部稽查力度，严格控制漏征率，提高实征率，彻底杜绝收费人员违规违纪行为。

(六)加强文明服务。做了文明服务培训并要求收费班员坚持使用文明用语、文明手势，积极为司乘人员排忧解难,不断提高职工开展文明服务工作的热情。

(一)加强中、夜班巡逻，巡逻是指收费班晚班人员上班期间定时到站区巡逻。检查站区内安全防范措施落实情况，以及通过不定时巡视，起到一定的威慑作用，以保证站区安全。巡逻时间规定：起每隔40分钟到生活区、办公区、厨房、宿舍楼巡逻一次，并与保安亭值班人员会合。

(二)x月27日进行了站内消防检查，我站安全领导小组进行了一系列消防安全专项检查行动，在全面检查的基础上，安全小组成员对收费车道、职工食堂、发电机房、宿舍楼走廊、



办公楼走廊等重点关键部位的消防器材进行了逐一检查，排除安全隐患。

(一) 国庆期间我站安排电工进行了一次机电设备的全面维护、保养和检查，确保机电设备处于完好的工作状态。对收费站重点部位，收费亭、收费车道、发电机房、票管室等进行了安全自查，及时排除安全隐患，为保畅工作做好基础支持。

(二) 做到基本每星期检查内务卫生和站区卫生，并评选了优秀宿舍，对于不合格的宿舍也进行了适当的通报处罚。这大大提高了员工对于内务卫生的积极性。营造出良好的站区站貌。

(三) 为完善我站区生活，娱乐设施建设，营造良好的工作与生活环□x月23日我站进行了房建的调查和上报。对一些基础设施的损坏进行了一系列的维修工作。

(四)x月27日我站举行了对患病同事邵坚的一个爱心捐款仪式。爱心捐款活动在短短的时间内得到了全体员工的大力支持，大家纷纷为患病的同事伸出了爱的双手。捐款人员共37人，我站共募的善款共1680元。

(五)x月29日站成立膳食委员会管理小组、会议对食堂卫生饭菜质量进行讨论，努力提高饭菜的花样、质量。对食堂费用实行透明公开，接受员工的监督，创造良好的就餐环境。

(六) 站区还有多处地方正在施工，已派电工人员进行对施工人员的一个监督和协助，发现问题进行上报。尽快地完善站区施工建设。

(一) 做好员工日常业务学习工作，不断提高员工业务技能水平。每个星期以班组为单位进行业务学习。

(二) 进行文明五要素的一个培训，将进一步开展文明服务量

化考核工作，把文明服务量化、细化，进一步完善服务体系。

(三) 召开员工座谈会，及时了解员工的思想动态，促进管理；

(四) 进一步加强后勤的管理和监督，切实关心员工的生活。

(六) 对未完善的施工工程进行追踪和发现。

(七) 对天气气温下降进行防寒措施和相关的预防冰雪灾害的学习。

(八) 完成上级交办的各项任务。

在这个月的工作中，我站取得了一定的工作成绩，但今后的工作仍然任重而道远。认识到了站里在收费工作中存在的不足，主要体现在管理不够细心及时及管理水平仍然需要进一步提高，在治理偷逃通行费车辆方面没有充分发挥主观能动性，我站今后的管理和堵漏增收，“知耻而后勇”，我将和坪石西收费站的全体员工迎头赶上，提高我站的工作能力，开展好日常工作，为广乐高速做出应尽的努力和发出一点星光。

## 收费个人总结工作计划 收费员工作计划篇九

20xx年，是xx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xx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。河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。班组成员能利用大夜班车流量较少的时间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，影响了班组的建设和班组建设进度。

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”。