

2023年收费处心得体会(模板7篇)

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

收费处心得体会篇一

- 1、在财务科长领导下，应用微机做好出入院病人费用登记、结算及报表工作。要熟悉微机性能，爱护微机，严格按操作规程操作，及时处理工作中的小问题，做到专机专用，不得作其他之用。
- 2、对住院病人要先收预交押金或记账信件，并根据病情妥善安排。
- 3、凡病区、科室送来的收费通知单，须及时输入微机记账，不得错分或丢失。
- 4、实行住院病人费用通知单制度。住院病人其住院费用每天结算并向病人公布，及时打印催款通知单，通知病区负责人及病人家属交款。
- 5、对住院病人费用要严格按收费标准结算，不得随意提高收费标准。严禁多收、少收或漏收。
- 6、对出院病人费用的结算，时间要抓紧，费用要算准，在结清费用后方可出具出院证明。
- 7、保护资金安全，每日要在规定时间将所收的支票现金一并送交银行。

8、负责通知死亡病人家属及时结算住院

9、按时做出日报、旬报、月报表，并分别经制表人、复核人、负责人签章后报送财务科。

10、及时记好各种账簿，每月与财务科核对发生额、余额，做到账账相符。

11、完成领导临时交办的各项任务。

收费处心得体会篇二

作为一名收费员，我在过去的一个月中，经历了许多有趣和挑战的事情。这些经历让我深刻认识到了职业的不易和对待工作的态度。在这篇文章中，我将分享我作为一名收费员所得到的心得和体会。

第二段：工作的挑战

收费员工作并不是一件轻松的事情。每天面对各种各样的车辆和人群，需要维持秩序并快速高效地收取费用。这要求我们拥有良好的职业素养和高度的责任感。同时，还要面对一些困难的情况，比如一些不愿支付费用的人和交通堵塞等，这需要我们保持冷静和耐心处理。尽管这些困难给我的工作增加了一定的压力，但我也从中学到了如何应对压力和解决问题。

第三段：人际交往的重要性

作为收费员，与车主和乘客的密切接触是不可避免的。在与他们交流的过程中，我深刻认识到了人际交往的重要性。保持良好的沟通和友好的态度能够减轻紧张和冲突，同时建立起一种相互尊重和理解的关系。我发现，通过微笑和礼貌的态度，我可以使车主和乘客感到舒适和愉快，更加顺利地完

成收费工作。

第四段：工作的乐趣和成就感

虽然收费员的工作可能被认为是枯燥乏味的，但我在日常工作中发现了一些令人愉快的乐趣。例如，当我成功地处理一场交通事故或帮助一位迷路的游客找到正确的方向时，我会感到很有成就感。这些瞬间给了我继续努力和提高自己的动力。此外，当我看到乘客对我工作的感谢和赞扬时，我会感到非常满足和快乐。

第五段：自我反思与展望

通过这一个月的工作，我也对自己的表现进行了反思，并制定了一些改进的计划。我发现我在应对突发情况时的沉着和耐心还有待提高。为了更好地应对突发情况，我计划参加一些相关的培训课程，提升自己的应变能力。另外，我还计划加强对交通规则和最新收费系统的了解，以提供更优质的服务。我坚信通过这些努力，我能成为一名更出色和专业的收费员。

总结：

通过这一个月的工作，我深刻理解了作为收费员的责任和挑战。工作中的困难和压力锻炼了我的应变能力和解决问题的能力。人际交往的重要性让我懂得了如何与他人建立良好的关系。工作中的成就感和乐趣激励我不断努力提升自己。通过自我反思和制定改进计划，我相信我能够成为一名更加出色的收费员。

收费处心得体会篇三

紧张、充实的20xx年即将结束。在这一年的日子里，我和大家一起学习和工作。彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中

磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高，当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！一年来，在局和站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，牢固树立和落实科学发展观，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。为我站完成全年征收任务，促进收费工作持续、快速、健康发展作出了我应有的贡献。一年来，在思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上艰苦朴素、务真求实，较好地完成领导和班组安排的各项任务。为收费事业尽心尽力，努力工作，主要情况汇报如下：

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，真正做到“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**收费站的明天更辉煌。

收费处心得体会篇四

在生活中，我们常常会遇到各种收费所，比如停车场、公园、景区等等。这些地方的收费所，不仅仅是进行收费的场所，更是一个体现服务和管理能力的窗口。我曾在一个停车场的收费所工作过，通过这段经历，我对收费所的运营、服务和管理有了更深刻的认识和体会。

首先，收费所代表着一个场所的形象和服务水平。一个干净整洁、井然有序的收费所，会给人们留下良好的印象。例如，我所工作的停车场收费所，每天都会进行打扫和整理，确保工作环境的清洁和舒适。同时，我和同事们总是保持着整齐的仪容和亲切的微笑，以示尊重和友好。这样的形象和服务，能够有效提升顾客的满意度，增加场所的美誉度。

其次，收费所是一个服务的窗口。在收费所工作期间，我积累了许多服务经验。当顾客来到收费所，我总是带着耐心和微笑，主动询问并提供帮助。对于新来的顾客，我会详细解

释收费规则和方式，耐心回答他们的问题。对于老顾客，我会熟练地操作收费设备，快速完成收费工作。在顾客需要临时停留、换取小票或者找零时，我也总是及时予以协助。通过这些服务，我能够给顾客带来方便和快捷的体验，从而树立起良好的形象和口碑。

再次，收费所的工作需要细心和责任心。毕竟，金钱交易是一个敏感的环节，一份细致的工作态度至关重要。在收费所工作期间，我时刻保持警觉，以免发生错误或遗漏。我会仔细核对每个小票和金额，确保顾客支付的款项和找零的金额都是准确无误的。同时，我也会密切关注设备的运行情况，随时做好维修和调试的准备。这样的细致、认真和负责的工作态度，为顾客提供了安全和可靠的金钱交易环境，也为场所的运营提供了有力的保障。

最后，收费所的工作需要团队合作和沟通。在停车场的收费所，我与同事之间经常需要相互配合和协作。如果遇到繁忙的时候，我们会一起加班或者轮换工作，确保顾客能够得到快速、高效的服务。对于顾客的投诉或疑问，我们也会及时与同事进行沟通，以便能够协商解决。此外，与其他部门的合作也是必不可少的。比如，与巡逻队、维修人员等进行联系和交流，共同维护好整个场所的秩序和设备。通过这样的团队合作和良好的沟通，我们能够更好地完成工作，为顾客提供更好的服务。

总结起来，收费所工作是一项细致、责任重大的工作，需要良好的形象、周到的服务、细心的态度、团队合作等各方面的综合素质。通过我的工作经历，我深刻体会到了这一点。只有将这些要素相互结合，才能够真正提升收费所的形象和服务质量。正是因为有了这些体会和认识，我在工作中能够不断提高自己，为顾客提供更好的服务。

收费处心得体会篇五

上半年即将过去。半年来，我们桃花源收费站在市局党委、上级业务主管部门的正确领导下，以党员先进性教育为契机，忠实实践“三个代表”重要思想，以征费为中心，以争创一流业绩为出发点，务实创新，强化管理，全面推进我站收费协调、持续发展，努力开创文明建设新局面。回顾过去的半年，我们主要做了以下几个方面的工作：

一、突出中心，力保征费任务

完成征费任务是我们收费站的首要任务。上半年，由于受交通超限部门上路检查、检测，319国道改造工程正在进行，和“绿色通道”政策继续执行的影响，收费额较往年同期有明显减少，特别是进入5月中旬以来，急剧下降，日征费额已跌破1万元，征费形势非常严峻。为此，站领导天天深入征费一线，分析查找原因，及时召开有关会议，进一步统一思想，明确目标，决定从强化管理入手，全面堵漏挖潜增收，确保征费任务的全面完成。主要措施有：

1、坚持按章征费。全国“大吨小标”车辆清理基本结束，原来的计量征费已不适应发展的需要，费时又费力。现在我站收费班主要推行查证征收，对于缴费申报吨位与车型不符的车辆，通过迅速地查验其新核发的《行驶证》上的“核定载质量”，坚持按章征费。查证征收既快捷、简便、高效，又防止了少收。今年自推行查证征收以来，各班因实施查证征费增收5万元以上。我站征费严格按照省里的73号、106号文件和有关“收费政策”执行，做到按章征费，多收费，收好费。

2、坚持全面稽查。我站通过调齐、配强执法队伍，强化培训，严格内部管理，全方位堵漏挖潜增收。稽查我们坚持“两手抓”：外部稽查要硬。按规定，每月1日至5日，全体稽查员必须坚守在车道两侧，稽查月票，收回过期票，防止蒙混过

关。同时加强对免票、假军牌车的稽查，凡持假军牌车辆一经查实坚持收费放行。对于强行闯关车辆，在公安部门支持下或再次拦截或主动追查，给予严厉打击。上半年，共查处闯关逃费车67车次，补缴通行费1170元，并处罚款1520元。内部稽查要严。我站内部稽查，坚持日常例行检查与突击检查相结合，坚持人查和电视监控相结合，坚持稽查员查与领导查相结合，行管跟值人员每天在票亭跟班两小时以上，已形成全方位立体稽查、监控网络。半年来，稽查没有发现一起贪污票款行为，内部稽查达到了规范收费行为，提升窗口形象的目的，内部挖潜堵漏至少在4万元以上。

3、规范月票办理。多办月票势必影响次票收入，所以必须严格月票办理。今年我站开辟专门月票办理窗口，配齐硬件设施，规范办理程序，每月26日至次月1日为月票申办时间，月票办理坚持先报，后批，再办的原则，决不允许超范围办，降低标准办，决不能私办。

上半年，本站通过按章征费，内部挖潜，稽查堵漏，截止5月25日，共征收通行费269.58万元，完成年任务的42.12，征费形势十分严峻，据预测，到6月底能完成311万元，占年任务的48.21。

二、强化管理，建立科学机制

今年我站以党员先进性教育为契机，强化制度建设，坚持以人为本，建立了科学的管理机制。

1、内强素质，外树形象。

为打造一支思想过硬作风优良的征费队伍，站部坚持“两手抓，两手硬”的方针，在努力完成征费任务的同时，注重职工的思想教育。一是坚持每月两次的政治理论学习，组织全体职工传达上级有关文件会议精神，对职工进行政策时事教育；二是开展劳动竞赛，半年来共组织三次业务方面的闭卷

考试，以提高职工的业务水平；三是针对今年新进人员较多的特点，专门进行岗前培训，使新进人员很快熟悉了本职；四是组织了一次为期半个月的军事训练，采取新老职工分开的全封闭式军训，培养职工吃苦耐劳、爱岗敬业精神；五是提倡职工利用业余时间参加函授学习，并鼓励职工积极向站部投稿，培养适应新时期要求的“学习型”职工，努力创建“学习型”收费站。通过加强职工政治思想教育及文化知识培训，提高了我们这支队伍的整体素质，为搞好征费这一中心提供了有力的政治保障。

坚持文明征费、文明执法，努力塑造行业文明，是化解征费阻力，促进征费的关键。今年以来，我站继续开展创“四站”活动，在职工中弘扬乐于助人，文明服务的精神，尽量为司乘人员提供便利。一线人员做好人好事月平均在15件以上。全站职工积极维护文明窗口形象，今年以来没有发生一起不文明事件，我站的良好窗口形象赢得了上级领导和社会各界的广泛好评。

2、围绕中心，发挥职能。

活动。日常收集了大量的信息供领导决策较好地发挥了职能作用。

3、规范执法，优化环境。

我们为维持良好的征费秩序，大力加强优化征费环境的综合治理。一方面狠抓执法培训，并组织骨干到行政执法先进单位怀化市的两个收费站参观学习，在中讲法律、讲政策、讲方法、讲技巧。另一方面，加强了与当地政府和公安部门的横向联系，使征费能得到他们最大的支持，营造了一个好的征费环境。六月份，我站为配合全省、全市的整治征费环境，从源头上加强收费管理，提高实征率，进一步促进收费环境的根本好转，一方面制定方案深入宣传发动，实现媒体联动，一方面由分管征费的领导挂帅组织全体稽查员集中行动一个

月，既全面整治，又突出重点。一个月来共处理冲关车21台次，补票额245元，罚款415元，没有出现暴力抗费事件。现在在我站征费环境已呈现较好势头。

4、严格考核，落实管理。

年初站部经酝酿研究出台了“禁赌、禁酒、禁乱串房”三条禁令，旨在打造一支高素质的收费队伍，营造安定、团结和谐的氛围。党员、骨干违反的按规定查处，并在大会上作检查，职工违反的扣分记入“末位淘汰考核”，制度面前一视同仁、人人平等。上半年，有一名班组骨干违禁喝酒，除作出了深刻检查外，还被戒勉三个月。

三、开展活动，促进各项

我站对在全党开展以实践“三个代表”重要思想为主要内容的保持共产党员先进性教育活动，高度重视，按照中央、省、市委和局党委的要求，精心组织，周密部署，扎实推进，教育和引导广大党员和干部职工用“三个代表”重要思想武装头脑，促进，推动我站收费事业的全面、协调、持续发展。针对先进性教育活动中广泛征求到的意见和建议，认真制定措施，积极整改，务求实效。站支部克服尖锐的资金矛盾，更换、添置了票亭和宿舍桌椅，开设了活动室，购置了新的乒乓球桌，并在收费区修建了厕所，困扰多年的臭水沟也得到了彻底根治，篮球场也正在筹建之中。舒适的环境极大的方便了广大职工的生活，充分调动了积极性。为进一步巩固和引导第三产业发展，站部多次专题研究成立了菜价监督小组，改革了食堂用餐制度，试行了蔬菜多样化套种，与后勤生产人员签订了承包合同。承包职工积极性倍增，喂养的牲猪长势喜人，种植的蔬菜品种丰富多样，为职工食堂提供了大量的“绿色”新鲜蔬菜，并为改善职工福利打下了一定的基础，据统计上半年第三产业创收5000余元。在“三为三争”主题实践活动中，领导干部党员模范带头经常到食堂帮厨、择菜、洗碗、打扫卫生、到菜地帮助翻地整垄、插薯、

除草、积肥，到收费区清洗车道。

回顾上半年的，我们虽然取得了一定的成绩，但我们必须清醒地认识到下半年征费形势更加严峻；整治征费环境的成果还须不断巩固；标准还需要进一步提高等等，这些问题都有待于我们在下半年的中努力加以改进、完善和提高。

活动。日常收集了大量的信息供领导决策较好地发挥了职能作用。

3、规范执法，优化环境。

我们为维护良好的征费秩序，大力加强优化征费环境的综合治理。一方面狠抓执法培训，并组织骨干到行政执法先进单位怀化市的两个收费站参观学习，在中讲法律、讲政策、讲方法、讲技巧。另一方面，加强了与当地政府和公安部门的横向联系，使征费能得到他们最大的支持，营造了一个好的征费环境。六月份，本站为配合全省、全市的整治征费环境，从源头上加强收费管理，提高实征率，进一步促进收费环境的根本好转，一方面制定方案深入宣传发动，实现媒体联动，一方面由分管征费的领导挂帅组织全体稽查员集中行动一个月，既全面整治，又突出重点。一个月来共处理冲关车21台次，补票额245元，罚款415元，没有出现暴力抗费事件。现在本站征费环境已呈现较好势头。

4、严格考核，落实管理。

年初站部经酝酿研究出台了“禁赌、禁酒、禁乱串房”三条禁令，旨在打造一支高素质的收费队伍，营造安定、团结和谐的氛围。党员、骨干违反的按规定查处，并在大会上作检查，职工违反的扣分记入“末位淘汰考核”，制度面前一视同仁、人人平等。上半年，有一名班组骨干违禁喝酒，除作出了深刻检查外，还被戒勉三个月。

三、开展活动，促进各项

我站对在全党开展以实践“三个代表”重要思想为主要内容的保持共产党员先进性教育活动，高度重视，按照中央、省、市委和局党委的要求，精心组织，周密部署，扎实推进，教育和引导广大党员和干部职工用“三个代表”重要思想武装头脑，促进，推动我站收费事业的全面、协调、持续发展。针对先进性教育活动中广泛征求到的意见和建议，认真制定措施，积极整改，务求实效。站支部克服尖锐的资金矛盾，更换、添置了票亭和宿舍桌椅，开设了活动室，购置了新的乒乓球桌，并在收费区修建了厕所，困扰多年的臭水沟也得到了彻底根治，篮球场也正在筹建之中。舒适的环境极大的方便了广大职工的和生活，充分调动了积极性。为进一步巩固和引导第三产业发展，站部多次专题研究成立了菜价监督小组，改革了食堂用餐制度，试行了蔬菜多样化套种，与后勤生产人员签订了承包合同。承包职工积极性倍增，喂养的牲猪长势喜人，种植的蔬菜品种丰富多样，为职工食堂提供了大量的“绿色”新鲜蔬菜，并为改善职工福利打下了一定的基础，据统计上半年第三产业创收5000余元。在“三为三争”主题实践活动中，领导干部党员模范带头经常到食堂帮厨、择菜、洗碗、打扫卫生、到菜地帮助翻地整垄、插薯、除草、积肥，到收费区清洗车道。

回顾上半年的，我们虽然取得了一定的成绩，但我们必须清醒地认识到下半年征费形势更加严峻；整治征费环境的成果还须不断巩固；标准还需要进一步提高等等，这些问题都有待于我们在下半年的中努力加以改进、完善和提高。

收费处心得体会篇六

第一段：收费清欠的重要性和背景介绍（大致200字）

当前,随着经济的快速发展和消费主义的兴起,各种借贷与消费行为在社会中变得普遍起来。然而,很多人因为个人原因

或其他客观原因，无法按时偿还债务，这就导致了不良债务的积累和扩大。因此，对于金融机构和企业来说，如何在债务不断增加的情况下保证自己的权益并实现资金的回收，收费清欠工作的重要性显而易见。

第二段：心得体会的核心观点一（大致200字）

在收费清欠的过程中，我深刻体会到，要想改善催收效果和回款率，不能简单地依靠规章制度，更需要注重人性化的管理方式。首先，要以客户为中心，关怀客户的个人情况，了解其还款意愿和偿还能力。其次，要加强沟通和协商，采取合适的方式与客户沟通，引导客户积极主动地解决问题，达到双方共赢的结果。

第三段：心得体会的核心观点二（大致200字）

在收费清欠的过程中，我还学到了一个重要的核心观点，即以信息化手段提升收费清欠工作的效率和效果。通过建立完善的数据库和客户信息管理系统，可以将所有相关信息统一储存和管理，减少信息丢失和传递的错误。此外，利用信息技术手段实现对客户的有效监控和跟踪，将增加违约风险和欺诈行为提前识别，为催收提供有效的依据和保障。

第四段：心得体会的核心观点三（大致200字）

在催收清欠工作中，要发挥团队合作的力量，共同解决难题，提高效率。团队合作，可以让催收工作在不同的人才和资源之间实现合理的分工和协作，发挥各自的优势。此外，合理的目标设定和实时的工作反馈，可以激发团队成员的工作积极性和主动性，增强工作满意度和工作效率。

第五段：总结和展望（大致200字）

通过收费清欠的工作，我不仅学到了专业知识和技能，更锻

炼了自身的应变能力和沟通能力。同时，在实践过程中，我也更加深刻地认识到，收费清欠工作不仅是金融机构和企业保障权益的一种手段，也是帮助客户摆脱负债困扰，重返财富自由的一种途径。因此，我将继续努力，提升自己的专业素养和团队合作能力，为完成我司的催收任务，提供更好的服务。

收费处心得体会篇七

某收费站在上级的正确领导下，紧紧围绕征收工作大局，以抓建设、强队伍、促发展、保和谐为工作思路，把握精髓、真抓实干、大胆创新、立足岗位实际、深入开展各项活动、全体人员形成了合力，营造了优良的征收环境，全面提升我站整体服务水平和形象。现将一年来我站工作总结如下：

一、工作完成情况及工作措施

某某站自12月31日开站，开站之初我站就明确了今年的工作思路是“六抓六保”，即一抓收费管理，确保通行费收入的增长和任务完成；二抓文化建设，确保员工思想素质的提高；三抓“五化管理”，确保创建青年文明号目标的实现；四抓“四个服务”（文明服务、微笑服务、规范服务和品牌服务），确保良好社会形象的树立；五抓制度落实，确保车流畅通和站容站貌整洁；六抓细节过程，确保零事故和不出事。一年来，我站围绕年度工作目标，各项工作均取得一定的成绩。

（一）通行费征收情况

我站的通行费征收任务为1292万元，截止到12月31日共收取通行费1761.862万元，完成了年度征收任务的136.36%。

（二）外部环境建设方面

1. 亮化站容站貌，提升外部形象。

我站“以温馨岗和谐站”为目标，全方位整治站区环境，从搞好站区卫生入手，针对站区边沟、边坡容易滋生杂草的地方，不定时安排人员进行清理，采取站长不定时稽查的办法，保证站区整洁美观；并对站区内车道安全岛设施等破损处重新刷油漆，更换版面，在收费亭内放上仿真花，力争为过往司乘提供绿、洁、畅、美的通行环境。

2. 健全各项便民服务设施，提升窗口形象。

我站一向以“温馨和美、厚人同家、感恩自强、笃行至善；用爱浇灌、心路相融；用心构筑、和畅通达”为工作理念，笑迎八方车主，热情周到服务，不断创新服务理念，拓展便民服务项目，增强便民服务功能，提高便民服务质量，在原有便民服务的基础上进一步细化了便民服务措施：为司乘人员提供开水、针线包、简单的修车工具、应急药品等急需品以及全省高速公路路网图、消防器材等便民服务设施。增设温馨提醒服务，看到有睡意的司乘人员进行及时提醒，杜绝危险驾驶情况的发生，提高文明服务水平，灵活使用文明用语，为司乘提供温馨便捷的服务。

3. 规整生活区荒地，美化工作环境。

为了给全站人员提供一个温馨和谐的工作环境，我站组织全站员工利用业余时间对站区的荒地进行整治，在原来杂草丛生的荒地上种上了萝卜、青菜等时令蔬菜，既美化了站区环境又使全站员工吃上了可口的蔬菜还锻炼了员工的身体，可谓是一举三得。

(三) 站务管理方面

1. 半军事化管理。

我站将半军事化管理活动贯穿到日常工作中，从整理着装到交接班仪式，从站、立、行、走到内务卫生，从一点一滴做

起，高标准，严要求，力求打造一支“政治坚定、业务精湛、纪律严明、作风过硬、廉洁高效”的收费队伍。

2. 强化学习制度。

我站为了加强政治理论和业务技能学习，制定了详细的培训计划，并认真组织实施。通过“三严三实”专题教育培训、新车型转换培训□etc全国联网运营培训、文明礼仪培训、微笑服务培训、新版100元人民币鉴别培训、中共中央和上级相关政策文件等一系列学习，全站职工的政治理论和业务水平上了一个新台阶，全站人员的业务能力明显提高，大大降低了收费发卡差错的几率。

3. 大力弘扬先进典型，形成积极向上的氛围。

通过以点带面，个人带班组，以班带全站的方式，促进收费管理工作全面上台阶，形成了人人争当“微笑服务明星”、班班争当“优秀收费班组”、全站齐创“青年文明号”的良好氛围。

4. 加大稽查力度，为征收保驾护航。

我站结合实际情况，完善《站级稽查细则》，加强各班征收工作的日常检查和专项检查，实行旬通报、月通报、特殊情况专项通报制度。同时，紧紧抓住收费服务工作中的重点内容，如微笑服务、实际操作等侧重考核，并实行不定时稽查，实行奖优罚劣的弹性考核办法，既增强了员工的责任感，又使考核真正落到了实处，真正起到了督促收费员强化管理，提高素质的目的。

(四)活动开展方面

1. 全力开展“真诚微笑服务司乘”活动。

组织全体人员学习《河南省高速公路收费服务地方标准》和《河南省高速公路收费员操作规范地方标准》，强化责任意识和服务意识。同时，采取内训师集中授课、微笑服务情景演练和“一帮一、老带新”的形式围绕化妆标准、礼仪标准、收费服务标准、微笑标准、微笑服务实践操作等内容进行培训。培训过程中，重点对收费人员形象标准、仪容仪态、文明用语、手势服务、微笑服务等内容进行讲解和示范，并针对微笑服务实践操作中发现问题进行现场指导和纠正，同志们对照自己、查找不足、明确方向，使自身的文明服务水平得到较大提高。

2. 开展了“延伸服务内容，用行暖人心”活动。

在炎热天气增加了“天气炎热，请注意防暑”、“天热易困，请注意安全”，在严寒天气增加了“雨雪天路滑，请走好、”前方雾大，请注意行车安全”等时令服务提示语，做好人性化服务。

3. 开展迎国检微笑服务专项培训活动。

对新郑管理处下发的《收费管理服务标准》进行了学习，针对其中的微笑服务标准、手势服务标准、收费人员形象标准进行现场演示，要求员工微笑、手势、文明用语使用到位、着装规范、姿态标准。

(五) 车道保通方面

为了避免因高峰期或各种突发事件造成收费站出现堵车现象，给过往车辆带来不便，我站除制定了相应的车道保通应急预案以外，还积极创新工作方法，多措并举，确保车道畅通。一是利用站务会、班务会对员工进行业务培训，不断提高员工业务技能，缩短操作时间，使车辆能够快速通过收费车道。二是要求收费员每次交接班时，对打印机、票据和电脑显示器上的相关数据进行检查，确保设备的正常运转，为收费站

车道畅通奠定基础。三是对班长进行培训学习，提高其突发事件的处理能力及应变能力。四是组织职工开展车道保通应急预案演练，通过模拟演练，确保车辆堵塞或遇突发事件时，能够及时启动预案，最大程度的预防和减少车辆拥堵造成的不利影响和损害，提高收费效率，保证收费工作的安全高效进行。由于应急措施得力到位，截止到目前，我站没有一起因管理不当造成车辆严重拥堵现象。

(六)精神文明建设方面

三月份开展了“学雷锋志愿服务”活动，通过在站区设立“雷锋标兵岗”、“便民咨询台”、对我站困难职工进行帮扶活动等一系列举措，充分传播、发扬好雷锋精神。

四月份开展了“缅怀先烈、清明扫墓”活动，使我站全体员工在思想上受到一次革命的洗礼，增加了我站员工的历史使命感和工作责任心。

五月份开展了“读好书”活动，活跃职工文化生活，增进职工团结协作精神，增强了全体员工的凝聚力。

六月份开展了道德讲堂活动，营造了“讲道德、做好人、树新风”的浓厚氛围。

八月份开展了“关爱家庭、关爱身边人”活动，了解职工实际生活情况，组织职工代表到困难职工家庭走访送温暖，增强了职工的爱心意识。

九月份开展了“中秋节主题文化”活动，组织开展了“中秋经典诵读”、“围桌而坐，共赏圆月”茶话会等活动，增强了全站人员的爱国情感和提高了当班期间的文明服务意识。

十一月份开展了“1+1暖冬献爱心”捐衣活动，传承了中华民族传统美德、培养了全站职工社会责任感；“践行文明公约，

做文明收费员”签名活动，从细微处践行对“文明”二字的承诺，共同创造一个健康文明的工作环境和生活环境。

十二月份开展了“全员健身、勤练保健操”，“冬至包饺子、温情暖寒冬”，“幸福平安夜、快乐圣诞节”“年底茶话会”等活动，拉近了领导与职工之间的距离，营造了和谐的氛围。

(七) 安全生产方面

安全稳定是做好收费工作的前提，是收费运营的基础保障。20我站始终严格贯彻执行上级关于安全生产的指示精神，坚持“安全第一，预防为主”的方针，深入开展安全生产教育工作。全年召开安全教育会议12次，安全生产委员会会议12次，并根据季节特点组织应急预案演练6次，提高了大家应对突发事件的能力；安全隐患排查36次，重点对票管室、监控室、通讯机房、配电室等重点场所进行安全隐患排查，做到及时发现问题，及时解决问题，防患于未然。通过以上活动的开展，消除了事故隐患，提高了全站人员安全防范意识。全年，我站未发生一起安全生产事故，保证了站内各项工作平稳、有序开展。

(八) 廉政教育方面

年我站召开廉政教育会议12次，组织廉政专题活动4次，观看廉政教育片4次，通过多种形式活动的开展，对全站人员发生的廉政问题做到早发现、早提醒、早纠正、早查处，对苗头性问题及时约谈，加强诫勉谈话工作，防止小问题演变成大问题，增强了全站人员岗位廉洁意识的同时，又提高了拒腐防变能力。