

2023年茶馆工作计划总结(优秀8篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

茶馆工作计划总结篇一

一、树立服务理念，加强思想教育。

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。

二、业务知识与安全知识培训。

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。

三、公平竞争，建立良好的人才选拔机制。

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。

四、围绕收费工作为中心，搞好班组建设

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。

五、以收费员管理为基础，做好收费考评工作。

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。

六、加强制度落实推动基础管理。

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。

七、加强精神文明创建，提升“窗口”形象

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。

八、提升卫生环境质量

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。

九、形成党工团工作体系。

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。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

茶馆工作计划总结篇二

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“东一站一流、公司知名”。

茶馆工作计划总结篇三

区环境经过这一个多月全站员工的努力下变得整洁优美，后勤管理井然有序，安全工作扎实有效，职工队伍思想稳定，回顾这个月的工作，我们主要是做了以下几方面工作：

(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。

(三)在业务学习方面，我站全站员工进行了2次员工业务培训，班组形式每个星期一次。我们在面对车流量逐步增大、收费人员相对较少、年轻收费员居多、收费经验不足等诸多困难，我们采取多种形式，用主动的姿态精心组织各种业务技能培训，提升队伍素质□x月11日进行了一个对收取次票的一个业务培训□x月19日进行了对广东省高速路径图和广乐高速路径图的一个培训学习。为保畅通工作打下坚实的业务基础。(附图：

(四)高效开展堵漏征收工作，坚决打击一切违规逃费车辆。我站普遍的逃费方式为闯关车、冲卡车、冲磅刹磅等，逃费车辆多数为车牌号是湘l的车辆。这个月发生的逃费事件冲卡车9辆、一个星期总结冲磅刹磅车辆日均出现85辆。(附图：

(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[境]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。

(五)加强收费现场管理，继续保畅通工作放在首位。

(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存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。

茶馆工作计划总结篇四

收费一班20xx年度的各项工作任务通过各级领导的指导和全体班员的不懈努力已经圆满完成。下面主要就总结20xx年度取得成绩的基础上，查找工作中的不足，安排布路20xx年度的工作任务，确保全面完成今年的各项工作任务做出计划如下：

收费任务的完成，是收费站的中心工作之所在。为此，我班组要增强工作的主动性，细化目标责任，全力以赴做好费收工作，努力完成20xx全年征费任务。为完成站里布路的收费任务，我班组所将在执行“应征不漏、应免不征”的收费政策前提下做好以下几点：

1、准确车型判别，我班组将在准确车型判别工作中加强班员业务技能培训，做到判别车型减少误差，对绿色通行车辆的检查工作、免费车辆的核实放行上，加大了检查力度避免通行费少收漏收减少的现象发生。

2、收费任务细化到个人，针对今年站里布路的收费任务我班组将分配到个人，班组里每位员工每月收费额不能少于14万，班组月收费额不能少于150万。年度不能少于1800万。每月至少要有两名“业务能手”。收费任务细化到了个人，为全年收费任务的完成定下了坚实的责任基础。

作为服务行业的窗口单位，文明服务工作是收费站必须要做而且长期做一直做的工作，为了20xx年我班组的文明服务质量能提高，我班组将以“好带差”“一帮一”的形式来加

强班员文明服务。全面提升员工综合素质，树立机场高速良好形象，在业余时间学习礼仪服务等有关知识。保证每月每位班员稽查分至少达到95分，不低于90分。每月至少有两位“文明服务之星”。做到全年无投诉事件的发生，做到零投诉。

一个优秀的班组必定有良好的管理和优秀的班员。我班组始终把班组建设、把团队建设放在首位，定期进行班组会议，传达上级会议精神。及时了解班员思想动态，以达到班员了解会议纪要，思想统一，步调一致。进一步增强了班组团结，凝聚了每位班员的力量。工作之余积极主动参加收费站开展的文明创建活动，服从上级领导工作安排。在20xx年度争取获得3次以上的“优秀班组”。年度再次获得“先进集体”的称号。

安全问题在我们日常工作中是一个不能忽略的问题，一切的工作的开展也要在安全的前提下进行，我班将安全工作贯穿于征收工作的始终，坚持“安全第一、预防为主”的安全工作方针。

在20xx年度的工作中做到以下几点：

- 1、在当班期间提高安全意识，做好防盗、防抢、防火、防电等安全工作，避免安全事故发生。
- 2、定期对站区消防器材进行检查，以便事故发生时能正常使用。
- 3、定期开展“安全意识教育”和“安全防范教育”通过多方面重点学习，牢固树立“安全第一”的思想。让员工对各种突发情况都能应变和处理。
- 4、在上下班的路上提高安全意识，预防发生安全事故。如有返乡离开南宁市的及时上报，以便让站里了解人员动态。确

保全年无安全事故发生。

以上是我班组对20xx年度的工作计划，如有不足之处请领导指正。我班组会及时改正。在20xx这充满机遇和挑战的一年中我班组必将发奋图强以无私奉献的精神、改革创新思路，在平凡岗位中通过不断学习，不断总结吸收各类先进经验，为收费站贡献出一份力量。

茶馆工作计划总结篇五

时间如梭，转眼间已是20__年的尾声了，回顾一年的工作，虽然比较枯燥，乏味，甚至是无聊但却很多乐趣，我时刻以一名优秀收费员的角度对待自己的工作， 不断进取， ，现将这一年度的工作总结如下：

1、在收费发卡方面，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。

2、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。

3、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十五不准规定的内容，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。

4、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。

茶馆工作计划总结篇六

为认真落实全省交通工作会议精神，确保20__年目标任务的顺利完成，紧紧围绕省交通厅的总体要求，坚持以“四个发展”为指导，进一步明确工作思路，着重加强六个方面的工作：

一、加强收费管理，提升文明服务水平

费管理工作力度，强化服务意识，改进服务方式，拓宽服务渠道，创新服务内容，提升窗口服务整体形象。在收费管理方式上加以探索，着重创新一些新的管理方法，努力提高管理水平，进一步加大外部协调工作力度，稳定收费环境。同时，集中精力做好省厅下达的收费站建设任务，确保年内顺利开通营运。

二、加强项目管理，提高建管质量

1、紧紧围绕全省公路建设的总体部署和我处既定的工作目标，继续加大项目管理力度，结合在建项目实际，做到早谋划、早安排、早着手。

2、着重强化施工现场的协调管理，特别在工程质量监督、人员设备进场、工程用料的试验检测、现场验收、施工安全及农民工岗前培训等方面严格把关。

3、加大对工程量变更的监督管理，积极探索更加科学合理的管理模式，避免工程变更中发生时限不及时、权限不到位的现象。

4、加紧做好全国干线公路检查的准备工作，并且要安排好路况自查及病害调查的外业工作，加快进行病害整治，切实提高公路养护水平，力争所辖收费公路通过此次“国检”在整体形象上得到全面的提升。

三、加强党建工作，推进队伍建设

1、积极推进思想建设、组织建设、作风建设和廉政建设。继续抓好基层党建及班子建设，加强党员干部的教育管理，抓好职工思想教育和业务培训。

2、大力加强收费站后勤保障和职工文化建设，将关心职工、善待职工作为工作的出发点和落脚点，为职工创造一个安定和谐的工作生活环境。

3、抓好干部教育管理工作，深化人事和干部制度改革，进一步打破职工身份界限，鼓励合同职工积极参与领导岗位和管理岗位的竞争，引导他们岗位成才。

四、加强精神文明创建，提升“窗口”形象

1、结合年内创建任务和创建工作实际，进一步创新工作方式、丰富创建内容，开展各具特色的创建活动。

2、着重做好申报材料的上报和基础资料的收集整理工作。加强载体建设，深化“学树创”、“民族团结进步”、“一联一”、“建功立业”、“岗位练兵”等专项创建活动，确保活动成果，力争顺利完成创建任务。

五、加强制度落实，推动基础管理

自从去年对全处多年来形成的规章制度、管理办法等进行了全面详细的完善和补充，共整理出了240余项制度和操作规程，形成了一套全面系统的制度汇编，当前，主要任务就是要抓好制度的落实，做到强执行、严考核，增强工作的规范性，减少随意性。加强信息化建设，建立以网络为基础的全方位、全流程的信息化管理体系。

六、加强廉政建设和安全管理，保证通行费收入和工程建设资金的安全

1、继续坚持“标本兼治、综合治理、惩防并举”的工作方针，加强廉政宣传教育，严格廉政制度，遵循廉政规定，全面落实廉政责任。

2、加大工程建设领域突出问题专项治理工作力度，加强收费管理重点岗位及工程建设管理人员的廉政教育，确保通行费收入和工程建设资金的安全使用。

3、认真贯彻落实全省交通工作会议及我处工作会议精神，按照会议的总体要求，努力抓好工作落实，为全年目标任务的顺利完成提供保障。

茶馆工作计划总结篇七

医院收款室工作计划20__年，收款室在医院领导的正确领导下，依靠全体同志共同努力，以求真务实的工作作风，克服了工作中的种种困难，为医院的建设和发展提供了优质的服务，较好地完成了各项工作任务，在平凡的工作中取得了一定的成绩。

一。科室工作无小事，于细微处见真功

在外人眼中，收费处的工作相对于其他科室可能轻松了许多，无外乎整日坐在微机前机械的重复操作者划价，收款，付款

简单的操作，似乎既无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，我们代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作搭建起来医患之间沟通，交流的平台。因此，如何以方便患者，服务患者为荣，如何克服程序上的弊端不断提高工作效率，如何在细微处搭建起和谐的医患关系就成为我们收款室全体同仁孜孜以求的奋斗方向，和不懈努力的追求目标。

二。崇尚科学，刻苦钻研业务知识

在医院领导的正确引导下，几年来我院正一步一个台阶地稳步向前发展，医疗技术的提高赢得了越来越多患者的满意和称赞，相应的也给我们带来了良好的社会效益和经济效益。在这一发展中收款室同样起着举足轻重的作用，假如我们一个小小的失误就有可能给医院在社会上带来负面影响。所以，收款室的每一个收费员，不仅在工作上要有吃苦耐劳的精神，更重要的要崇尚科学，拥有较高的综合素质。

一是要严格认真的遵守医院收费的各项规章制度，不准许出现半点马虎；

二是要有熟练的微机操作技能，能够准确迅速的为每位患者服务好；

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；

随着医改的不断完善，电子处方的实行，最近医院采用一套更加合理的收费程序。我们已经习惯了以前的程序，这就要求我们以更加充分的精力适应到新程序的应用中去，以尽快的速度熟悉新程序的操作。

三。服务患者，提高收费服务质量

向我们窗口科室，对于患者你既要让他们明白你的意思，又要注意你说话的口气和语调，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。

人与人之间，最为可贵的是人与人之间的信赖与真诚。因此，无论是在工作还是在生活中，我们都要学会服务人民，为他人着想，用我们的真心和博爱，浇灌出那一朵朵美丽的和谐之花！

茶馆工作计划总结篇八

___收费站将在旗交通局的正确领导下，在___镇政府是大力支持下，认真贯彻落实旗局有关工作会议精神，坚持“以人为本、以车为本”的服务理念，最大限度地调动和发挥全站职工的积极性、创造性，举全站之力抓好日常收费和管理工作，努力把所辖路段建成和谐、平安通道，圆满完成全年各项工作任务。

一、加强教育学习，提升职工素质

一个积极进取的单位，必然要有一支高素质的职工队伍。为此，今年我们将继续加强：

一是以理想信念教育为核心，大力开展党的基本理论、基本路线、基本纲领宣传教育学习，引导干部职工树立正确的世界观、人生观和价值观，进一步增强工作人员的使命感和责任意识，充分调动职工的积极性和创造性，促进收费站各项工作的顺利开展。

二是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。

三是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，为路人创造优质、高效、安全、舒心的通行环境。

二、强化内部管理，提高服务质量

收费站作为面向社会的“窗口”，2__4年，我们将积极把收费站作为面向社会的桥梁和纽带，严格要求收费员秉承“应征不漏、应免不收”的原则，积极开展“唱收唱付、文明服务”，用实际行动将温暖洒向每一位来往的司乘人员，塑造良好的交通行业窗口形象。

一是严格执行《收费站管理制度》、《值班管理制度》、《交接班制度》等各项规章制度，做到依法收费，严把收费关，做到应收不漏、应免不征，坚决不许与司乘人员发生争执，有理有节地处理好各类征缴矛盾，切实维护良好的收费秩序。对于各类特情车，如防汛车、施工车、农畜产品运输等车辆，严格查证，严格按照制度谨慎放行。在收费过程中做到热情周到，不卑不亢，坚持原则，文明服务，确保征足征好国家规费。

二是规范岗位工作程序，树立亭内形象。站内工作人员在岗期间必须严格约束自己的言行，规范操作，认真做好交接班等工作记录，始终把为路人服好务摆在工作的第一位，努力为路人提供一个良好的行车环境，积极树立良好的窗口形象。

三是坚持使用规范的文明用语，努力提升窗口服务质量。在岗收费人员要始终坚持微笑服务，坚持标准的礼仪手势，认真执行收费站工作人员言行规范，全力打造“您好”工程，积极开展“四心”（即“讲文明用语要热心、唱收唱付要细心、回答询问要耐心、微笑服务要真心”）和“三声”（即“司机

来时“有迎声、询问事项有回声、车开走时有送声”)活动,做到给车主多一份温馨、多一点宽容、多一丝微笑、多一些耐心,真正体现“以人为本、以车为本”的服务理念,努力营造一个文明和谐的交通环境。

新的一年又是一个新的开始,在新的一年里,我们全站干部职工将牢固树立以人为本,以车为本的服务理念,进一步细化日常管理,强化文明服务、优质服务,用熟练的业务水平和饱满的工作热情圆满完成上级交付的各项工作任务。