

烟草站长个人述职报告 烟草销售客户经理个人述职报告(精选5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

烟草站长个人述职报告篇一

大家好！我叫xxx□现在xx卷烟客户部任客户经理一职。本人从事烟草行业近xx年，对烟草行业怀抱着深厚的个人感情和不懈的职业追求。

20xxx月份本人加入烟草行业，在此后的xx年中分别在我区xx□xx□xx等处烟叶收购站担任烟叶检验员。烟叶检验是卷烟工业企业原料采购工作中重要的一环，对烟叶检验员的思想品质、工作态度和技术水平都有很高的要求。我一直遵照公司要求，兢兢业业，认真做好本职工作；自我学习，提高综合水平；严于律己，树立良好形象，得到了广大领导和同事的一致好评。

20xxx月份，应上级工作安排，我到xx卷烟客户部担任客户经理一职。近x年来，我在公司党总支部的爱护和培养下，在车村全体同事的关心和支持下，坚持践行两个至上和科学发展观的优秀理念，勤奋工作，锐意进取，较好地履行了自己的工作职责，现作如下简要汇报：

一、加强政治理论学习，努力提高自身政治理论和思想道德水平。一年来，我重视加强自身的学习，学习党的十七大会议精神、“三个代表”重要思想和行业的先进改革发展政策等，不断用马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论

和“三个代表”重要思想等科学的理论武装自己的头脑，坚持正确的政治方向，自觉遵守党的路线、方针、政策和市、县局（公司）的各项决策，始终以一个优秀共产党员的标准严格要求自己，不断加强自己的党性修养，增进了党性观念、全局观念、纪律观念和群众观念，确保政治敏锐，思想创新，始终与党的路线和行业发展战略保持高度一致。

二、加强业务知识学习，不断提高自身业务素质。在工作中，认真学习卷烟营销知识，不断增强自身的专业素质和职业技能。由于之前一直负责烟叶方面的工作，对卷烟营销的流程和职能很不熟悉。担任客户经理一职后，在单位领导和同事的热情帮助下，我很快适应了本地工作，并在业余时间积极主动地加强业务基础知识学习，对基层卷烟营销技巧和客户关系管理知识有了更进一步的认识，为顺利开展新工作奠定了扎实的基础。

三、积极投身卷烟营销工作，与客户建立良好互动关系。身为一名客户经理，如何做好营销工作、与客户展开良好合作是工作的主要职能。当前实行按照客户订单组织货源的运营模式，要求我必须提高对行业政策的把握与对整体销售形势的认识能力，增强与客户联系，提升客户服务满意度。

作为一名客户经理，每天都要和不同的客户打交道，并尽力让客户对自己的工作满意，这对我们自身的素养提出了很高要求。客户现在不仅仅是要求知道订购哪些品牌的卷烟能够获得最大化的收益，更希望能够参与到行业整体的营销规划中，实现一体化发展，这就需要我们不断地学习行业政策并及时与客户进行沟通交流，听取客户建议，参考客户实际情况，帮助制定合理完善的营销策略，真正使客户与公司凝聚在一起，调动客户的积极性。为此我在工作中特别注重以下几点：

首先，与客户换位思考，引导客户从烟草行业整体的营销角度看问题，一致立场，而我则尽量从客户的销售角度出发，

消除双方沟通障碍，建立良好工作友谊，使卷烟营销工作得以顺利开展。

其次，深入了解客户实际经营情况，根据周边消费群体、客流量等因素，结合客户经营能力，对客户的合理库存量、卷烟订购类别等做出合理建议，真诚帮助客户，赢得客户的信任和支持。

四、配合领导工作，提高执行力。作为一名客户经理，端正态度，认真履行本职工作，积极配合领导指示，提高执行力，是我在工作中一直坚持的方向和原则。在工作中我时刻提醒自己，敬业乐业才是工作的正确态度，无论什么样的工作，都要积极去做，全力完成上级领导安排的工作任务，切实提升执行力。在工作期间，我力求精益求精，对工作认真负责，在做好客户经理本职工作的基础上，积极配合我处领导参与本地卷烟营销方案的制定和基础管理工作，团结一致，努力进取，获得了领导和同事的一致好评。

在这一年的工作中，虽然取得了一些成绩，但我深刻地知道，在工作中仍然存在着很多问题，离上一级部门的要求还有较大的差距。今后我将再接再厉，团结合作，努力促进我处卷烟销售工作，做一名优秀的职工。我将把这次述职的机会作为促进自身工作和鞭策自我上进的一次契机，恳请大家多多批评指正。

烟草站长个人述职报告篇二

优秀作文推荐！时光飞逝，转眼间已是20xx年的尾声了，回顾一年的工作，虽然比较枯燥，乏味，但是存在着很多乐趣，我时刻以一名优秀收费员的角度对待自己的工作，勤勤恳恳，兢兢业业，不断进取，为中交翼侯高速做出自己应有的贡献，现将这一年度的工作如下：

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。

第三，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。

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。

第五，在文明服务方面，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。

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。

在过去的一年里，干的工作实在是太多了，一时间也写不全面，以上都是发自内心的感慨，希望公司领导考验我，我接受考验。

最后，即将步入新的一年，又将是一个新的起点，我将会为自己拟定一份详细的工作计划，在不足的地方在以后的工作中不断完善自我，在成绩突出的方面不骄傲，再接再厉，越做越好，争做一名领导放心、司机满意、爱岗敬业的优秀收费员。也愿我们中交翼候高速公路有限公司的发展蒸蒸日上，一步一个脚印，创造出辉煌的成就！在以后的日子里再创辉

煌！

烟草站长个人述职报告篇三

尊敬的各位领导：

大家好！我叫顾世凯，现在任石佛张老埠辖区卷烟客户经理一职。本人从事烟草行业近，对烟草行业怀抱着深厚的个人感情和不懈的职业追求。现作如下简要汇报：

一、客户经理是实施客户服务的一线员工，也是具体实施者。

在做客户经理这个两年里，我尝试着从被动的服务客户向主动地实施客户服务转变。过去被动式的客户服务是客户需要什么我们提供什么，但是从着手提升卷烟营销网络建设以后我们就是尝试着主动地寻找客户需要什么，让客户得到的服务价值大于他们的期望价值。根据近一段时间的工作任务，为了使服务客户更加有质量，将我所管辖的190户根据配合程度分为三个类别：配合程度高，配合程度中等，不配合的客户。配合程度高的客户很支持我们的工作，无论他的依存度高低与否，与配合度不高的客户相比，同样付出的努力收获的价值远高于后者。因此，在服务客户的时候我减少这部分客户的走访次数，以提高第三类配合程度不高的客户拜访次数，这部分客户的配合程度，提升客户满意度。配合程度高的客户，基本就只是完成日常走访；配合程度一般的客户怎就针对具体情况做出对策，如电子结算成功率不高的客户，就要在每个访货周期叮嘱这部分客户按时存钱；订单执行情况不好的客户除了要追盯订单执行情况以外，在预测下月需求的时就应该尽可能校准客户需求。最棘手的莫过于配合程度低的客户，这部分很大程度上对公司行业政策知之甚少，对烟草公司依存程度较低，不重视卷烟经营。对于这部分客户，就要分情况而定了，看看这个客户对我们烟草公司创造的价值大小与否。依存程度高的'客户其实是相对比较容易攻占的难关，只要帮助客户认清形势，让他们尝到甜头，他们

就会很自然的接收我们的工作；相比之下，依存度较低，而创造的价值又相对较高的客户就不那么容易搞定了。这部分一来是增加拜访频次，让客户感受到我对他们的关注与重视，二是帮助他们理清卷烟销售的盈利水平，三是在管理上给予一定的情感付出，如让这部分客户认为我正很努力的培育这部分客户，让他们成为我的目标培育客户。

二、加强政治理论学习，努力提高自身政治理论和思想道德水平。

一年来，我重视加强自身的学习，学习党的十七大会议精神、“三个代表”重要思想和行业的先进改革发展政策等，不断用马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想等科学的理论武装自己的头脑，坚持正确的政治方向，自觉遵守党的路线、方针、政策和市、县局（公司）的各项决策，始终以一个优秀共产党员的标准严格要求自己，不断加强自己的党性修养，增进了党性观念、全局观念、纪律观念和群众观念，确保政治敏锐，思想创新，始终与党的路线和行业发展战略保持高度一致。

三、加强业务知识学习，不断提高自身业务素质。

在工作中，认真学习卷烟营销知识，不断增强自身的专业素质和职业技能。由于之前一直负责专卖和送货方面的工作，对卷烟营销的流程和职能很不熟悉。担任客户经理一职后，在单位领导和同事的热情帮助下，我很快适应了本地工作，并在业余时间积极主动地加强业务基础知识学习，对基层卷烟营销技巧和客户关系管理知识有了更进一步的认识，为顺利开展新工作奠定了扎实的基础。

四、积极投身卷烟营销工作，与客户建立良好互动关系。

身为一名客户经理，如何做好营销工作、与客户展开良好合作是工作的主要职能。当前实行按照客户订单组织货源的运

营模式，要求我必须提高对行业政策的把握与对整体销售形势的认识能力，增强与客户联系，提升客户服务满意度。

作为一名客户经理，每天都要和不同的客户打交道，并尽力让客户对自己的工作满意，这对我们自身的素养提出了很高要求。客户现在不仅仅是要求知道订购哪些品牌的卷烟能够获得xxxx化的收益，更希望能够参与到行业整体的营销规划中，实现一体化发展，这就需要不断地学习行业政策并及时与客户进行沟通交流，听取客户建议，参考客户实际情况，帮助制定合理完善的营销策略，真正使客户与公司凝聚在一起，调动客户的积极性。为此我在工作中特别注重以下几点：首先，与客户换位思考，引导客户从烟草行业整体的营销角度看问题，一致立场，而我则尽量从客户的销售角度出发，消除双方沟通障碍，建立良好工作友谊，使卷烟营销工作得以顺利开展。

其次，深入了解客户实际经营情况，根据周边消费群体、客流量等因素，结合客户经营能力，对客户的合理库存量、卷烟订购类别等做出合理建议，真诚帮助客户，赢得客户的信任和支持。

五、配合领导工作，提高执行力。

作为一名客户经理，端正态度，认真履行本职工作，积极配合领导指示，提高执行力，是我在工作中一直坚持的方向和原则。在工作中我时刻提醒自己，敬业乐业才是工作的正确态度，无论什么样的工作，都要积极去做，全力完成上级领导安排的工作任务，切实提升执行力。在工作期间，我力求精益求精，对工作认真负责，在做好客户经理本职工作的基础上，积极配合我处领导参与本地卷烟营销方案的制定和基础管理工作，团结一致，努力进取，获得了领导和同事的一致好评。

在这两年的工作中，虽然取得了一些成绩，今年上半年我辖

区总销量1638.7箱，黄鹤楼系列19箱，黄金叶（大金元）（黄金眼）（盛世经典）共销售24.88箱，我所在的片区电子结算率达到公司要求的目标。

但我深刻地知道，在工作中仍然存在着很多问题，离上一级部门的要求还有较大的差距。今后我将再接再厉，团结合作，努力促进我处卷烟销售工作，做一名优秀的职工。我将把这次述职的机会作为促进自身工作和鞭策自我上进的一次契机，恳请大家多多批评指正。

烟草站长个人述职报告篇四

各位领导、同事们：

大家好！

xx年年9月大学毕业后，通过河南烟草商业统一招聘考试来到卷烟营销中心，主要从事经营管理和卷烟网建工作。在领导和同事们的培养和帮助下，我紧紧围绕本部门各项目标任务踏实工作，不断改进方法，提高效率，认真完成工作。下面我从三个方面汇报如下：

一、积极转变角色，适应工作需要

加入许昌烟草商业团队是我人生的一个里程碑，也正式开始了我的职业生涯。这就要求我必须积极完成由学生到公司员工的角色转变，尽快适应工作需要。

首先，从了解烟草专卖法律法规、“统一领导，垂直管理，专卖专营”的国家烟草专卖制度，以及烟草行业“两个至上”的共同价值观入手，从宏观上对我们行业有了大致的了解。

其次，我整理了一个笔记本，从卷烟营销常识学起，系统地

学习了卷烟营销的基本理论。比如从卷烟的包、条、件、箱计量单位换算到卷烟的品牌、厂家、价位、类别再到不同品牌在我市的市场接受程度和盈利能力；认真学习并掌握了卷烟业务系统的各项操作，通过查询销售数据，逐步了解我市卷烟销售的基本情况。

再次，严格遵守公司的劳动纪律和规章制度，做到不迟到、不早退、不旷工，从严要求自己。

二、用“三心”指引工作，用心做事

“同心共事、潜心谋事、用心做事”的企业准则是我工作的座右铭，这三句话高度概括了成为一名优秀员工的必要条件。我也正是以这个标准严格要求自己。在营销中心领导和同事们的安排部署下，主要做了以下工作：

1、做好运行分析，提高工作成效

落实月度分析制度，草拟印发卷烟动态10期，通报经营动态，部署下一步工作重点，加强市县信息沟通；通报各单位季度任务完成情况，给各单位卷烟营销工作评分，明确责任、严格督查，印发季度考核通报3期。参与讨论市场检查内容和评价标准，通过与五县一区零售商户面对面沟通，全面细致掌握各单位零售终端维护和卷烟库存、价格状况，为领导决策提供可靠依据。

2、协调沟通，做好网建工作

述职报告

为通报全市网建工作进展情况，落实责任，草拟并印发网建快报9期，督促相关单位和部门完成网建提升工作。

3、用心做事，当一个好助手

在熟悉本部门工作流程以后，我逐渐承担了更多的工作任务，这就需要统筹合理安排工作，把握好轻重缓急，处理好日常性和临时性工作。每完成一项工作以后，我都认真反思，总结得与失，以便以后的工作做得更细致、更完美。

三、不断学习，提高素质

一是提高素养注重学习。自觉地学习党的理论知识，积极参加公司组织的各项学习活动，认真撰写心得体会，不断提高自身思想政治水平，努力向党组织靠拢，我已经向党支部递交了入党申请书。

二是态度端正团结共事。“三人行必有我师”，作为一名新人，我虚心向领导和同事们学习，不懂就问，知错就改。“细节决定成败”，我坚持从小事着手，从每件小事做起，做到件件有着落，以高度负责的态度完成各项工作任务。

三是积极参加工会活动。在工作之余，参加了春节团拜会，职工运动会，诗歌朗诵比赛等文体活动，丰富了自己的文化生活，参加每一项活动我都认真准备，力争展现一名青年员工的风采。

感谢公司给予我这个发展的平台，在与大家一起工作的两年来，我付出了，但得到的更多。这些都得益于领导的培养和同事的帮助，在这里再次向大家表示真诚的谢意！但同时我也明显感到了自己的差距所在。由于工作经验较少，平时工作做的还有待细致深入，处理问题不太果断，考虑事情还不太全面。在今后的工作中，我将继续增强责任意识、学习意识、团队意识、创新意识，不断学习，克服以上缺点和不足。继续秉承许昌烟草人的光荣传统，在这个团结奋进的队伍里，为许昌烟草商业在全面崛起中实现新跨越贡献自己的力量。

谢谢大家！

烟草商业个人述职报告的同主题文章：

20中学工作总结第二学期工作总结新生军训工作总结小学语文教研组校本培训工作总结红十字志愿者协会团支部工作总结中学春季工作总结办事处安全生产月工作总结-20第二学期教务处工作总结

到

部门工作总结

栏目查看更多内容

烟草站长个人述职报告篇五

极向上、和谐的良好工作氛围，并让员工在和谐的氛围中逐步树立正确的人生观，形成良好的工作习惯和工作作风。

今年，国家实施成品油税费改革后，我们针对社会上部分司机车主的疑虑和误解，我号召收费站的工作人员认真做好公路收费政策的宣传解释工作，尽量避免发生误会。一是根据新形势新情况的变化，收费站统一印制了有关收费政策宣传单，及时发放给过路的司机车主，争取司机车主的理解和支持；二是抓好自身队伍的建设，我们对收费站人员微笑服务、文明用语及规范化收费工作流程进行严格考核，着重提高工作人员的有关工作能力与服务态度，提高收费站工作人员的整体业务素质；三是积极协调好与地方政府有关部门的关系，我们对个别恶意堵塞车道、故意扰乱收费秩序的行为坚决依法处理；四是加大与新闻媒体的沟通协调力度，在一些重要新闻媒体进行有关收费政策的宣传，营造良好的外部环境。

收费站按照厅、局、处安全保畅工作的指示精神，根据往年工作经验和工作实际，坚持以“完成收费任务是成绩，保安全、保畅通、保稳定也是成绩”为运营理念，强化责任、精

心组织、团结协作，把安全畅通、和谐稳定、文明服务工作贯穿收费工作始终。全站上下思想高度统一，步调高度一致，做好四个到位，全力保障收费站口畅通与安全。

(一)、强化组织机构、责任落实到位

首先成立由本人为首，副站长、各收费班组长任组员的收费应急(本站)保畅责任体系。通过责任体系的建立，明确各岗位分工，做到一把手负总责，分管领导具体抓，通过定岗定位、协调联动、有效强化了责任落实。其次组织全站干部、职工逐人签订了《收费保畅责任状》，达到意识强、责任明的效果。

(二)、宣传动员、工作部署到位

本人亲自组织各收费班组召开收费保畅动员会，传达厅、局、处关于开展“保畅通、保安全、保稳定”工作会议精神。深入开展收费保畅工作重要性的宣传教育活动，进一步强化全体职工对完成高速公路安全、畅通任务的责任感和使命感，形成上下同步全员参与的良好氛围。同时联系收费工作实际，制定《开展“安全畅通年”活动实施方案》，周密安排各项活动的进度，确保收费保畅工作有序、稳步开展。

(三)、岗位练兵、集中培训到位

在工作中，我和收费的工作人员始终坚持把学习、理解、领会党的基本路线、方针、政策和“三个代表”重要思想作为首要任务，组织全体职工用心学习、用心领会、用心把握、用心落实。一是由本人带领收费站党员及各班组长重点学、全站职工广泛学的方式，集中学习《科学发展观重要论述摘编》等理论资料，要求每名同志根据学习情况紧密结合本职工作写心得、记笔记、谈体会、找差距、表决心；二是每年定期邀请专家对全体干部职工进行专题讲座。通过抓政治思想教育统一了全站干部职工的思想，凝聚了人心，鼓舞了斗志，

激发了热情，为各项工作任务圆满完成注入了强大动力和后劲。

今年，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。在今年4月份采取集中教育培训的方式开展春季综合培训活动。培训内容涵盖政治理论、业务技能、规章制度、法律法规、交通职业道德和综合知识六大项。我还组织全体收费员开展了为期2个月的提升式英语培训活动，分别针对各出、入口收费员的日常岗位用语进行了听说能力强化训练，从而大大提高了收费员涉外英语对话的能力。通过抓业务技能培训，收费站的工作人员达到了“一个目标”和实现“两个转变”的要求。“一个目标”即：全面提升了收费队伍的综合素质、工作能力和文明服务水平。“两个转变”即：使全体收费人员由被动学习向主动学习转变；由适应工作岗位向提高工作效率、胜任本职岗位、加大主动服务意识转变。

收费站作为窗口行业，推行文明服务是加强收费管理的内在需要，是调和与司乘人员关系的“催化剂”，是树立高速公路文明形象的必要手段。

1、加强对文明服务工作的检查与考核。对内，我们充分利用电视监控的监视听功能，督促收费人员坚持好使用文明用语，唱收唱付，敬礼收费，礼貌对待过往司乘人员等行为。对外，强调公开，欢迎监督，设立相应的文明服务承诺牌和文明服务监督岗，定期发放文明服务承诺卡，建立起外部监督机制。内外结合，齐抓共管的方式，能够促使收费员始终保持文明服务的持久性和热情度，不敢有丝毫懈怠。

2、提倡文明风尚，奖励文明行为。文明素质的高低，是一个行为人在社会活动中能否等到尊重的客观标准。收费站工作能否赢得社会的理解和支持，文明服务效果至关重要。为不断提高收费人员的文明素质，我们在全站范围内大力提倡文

明风尚，开展社会公德教育，抓言行，抓细节。除要求收费人员在收费过程中身体力行外，还设立好人好事奖励基金，每月公布、兑现，鼓励收费人员热情为过往司乘人员排忧解难，参与扶贫帮困献爱心活动。

3、结合创建“青年文明号”活动，拓宽文明服务的广度和深度。“青年文明号”的宗旨是创造一流工作业绩，弘扬高度职业文明，结合我站管理工作的实际情况。我们以“青年文明号”活动的广泛开展和青年岗位能手的良性竞争为契机，促使收费站里的青年团员将文明服务工作演变为自觉自愿行为，并通过他们的工作热情和示范作用，带动全体收费人员以争荣誉、创荣誉为动力，投身收费站精神文明建设。我们通过开展“青年文明号”活动充分体现了每位收费人员的行为和价值，多鼓励，多肯定，让每位收费人员感到信心和责任，使文明服务之风切实深入人心。

在今年的工作中，我们收费站取得了一定的工作成绩，但是，我还是认识到了收费站在收费工作中存在的不足，主要体现在值班站长在管理思想及管理理念上的落后，职工个人能力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在着等、靠的思想，不够积极主动，没有充分发挥主观能动性，这对站今后的管理和堵漏增收提出了更高的要求。“知耻而后勇”，我将和收费站的职工们迎头赶上，提高我们收费站的工作能力，开展好日常工作，为我市高速发展做出应尽的努力。