

# 高速收费站法律法规 高速公路收费站年终总结(优质8篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 高速收费站法律法规篇一

充实的20xx年马上就要结束，回望过去，自己来到xx高速栾城收费站已经一年的时间。这一年当中，我在师傅的带领下学到了扎实的业务技能、实事求是的处事风格，勤恳的学习态度等等许多东西。我目睹了xx处在20xx年取得的一系列成绩，作为其中一员，我感到骄傲自豪，更明白并坚定了自己20xx年的工作方向，主要包括以下几方面：

作为一名收费员□xx厚德文化的最直接明信片，我必定端正态度，以十二分的热情和精力投入到工作中去，按照着装要求上岗，时刻注意仪容仪表。努力做好三个表观服务及物品定制，做到一车不落的正确使用礼貌用语及肢体手势，认真核对车型车种，仔细验钞，认真打票，唱收唱付，小心放杆抬杆，保持所在车道作业正确、快捷、畅通。并加强对特殊情况的处理能力，勤学苦练，不懂就问，努力增强个人技能，唯事必精，精益求精，认真优秀地完成好自己本职的收费任务。积极响应领导的工作方针，努力配合站领导及班长的工作，协助治理偷逃费，争做堵漏增收小能手。注意观察，做好岗位隐患排查。加强岗位练兵，迎接下一届技能比武的到来。

做有计划的学习型员工，积极加强对xx厚德文化知识及各种

正能量书籍的阅读学习，同时注重对国家时事政治的了解，多读书，读好书，做到天天有进步，月月有提高，努力提高自身整体素养。拥护党的领导，遵纪守法，保持清醒正确的头脑，廉洁自律，清白做人，干净做事。多干实事，少说废话，向先进看齐，向标杆看齐，向身边的班长同事及好人好事学习，并努力提升自身技能，唯优是争，唯旗是夺，争当xx先进人。

服务至上是永恒的追求，细致周到的提高自身服务质量，增强集体荣誉感，始终和高速共荣辱，把“爱高速、做贡献”作为自己自觉遵守、不懈追求的实践准则，使司乘行驶xx一路无忧，永无窘境。

自己牢记勤俭于心，节约于行理念，坚持把创新发明，力求降本增效落实到工作及生活中的每一处。

在即将到来的、崭新的20xx年，自己需要做到的还有太多，我定将以最优秀的工作状态，把站放在心上，把心放在站上，以片瓦之光为河北高速人加油添彩，迎接xx高速的辉煌未来。

## 高速收费站法律法规篇二

高等级公路管理中心于xx年3月份开始筹建，并于同年11月18日正式揭牌。主要对未列入国、省道范畴的市域公路网中的干线收费公路和部分设有收费站的新调整省道全面负责其建设、管理及融资、还贷，借以创新高等级公路投融资机制，盘活事业性高等级公路资产，推动全市高等级公路的持续和滚动发展，与其他层次的公路相配套，充分发挥xx路网的整体效益，为xx地方经济服务。纳入管理范畴的有苏虞张、苏震桃、锡太、环太湖一级公路，主要负责纳入管理范畴的高等级公路的融资、养护、收费和还贷。目前已通车苏虞张一级公路，设置xx收费站。

一级公路全长58.774公里，初步设计总概算xx亿元，资本金占总投资的35%(其中省交通厅定额投入xx亿元)，其余资金以收费权质押方式通过国内贷款解决。该项目的建设，对进一步完善xx市的公路交通网结构，形成xx市域西部南北公路通道，开发与利用xx市沿江港口资源，加快沿线城镇建设，促进xx市对经济发展等都具有十分重要的作用。

公路xx收费站位于相成区北桥镇与常熟市辛庄镇交界处，是连接相成区、常熟市、张家港市的重要交通枢纽□xx收费站于xx年10月31日开征。

xx收费站从开始就贯彻从严从紧的工作思路，努力打造规范服务窗口形象，形成收费工作的几个新亮点：

1、坚持高起点，加强月票车管理，杜绝人情车。从收费站开征伊始，即坚持“高起点，高标准”，加强对月票车辆的管理，严格杜绝人情车□xx收费站自开征以来没有一辆超范围月票车和超范围免缴车。同时对月票车要求其签订收费站月票管理书，使月票车能配合收费站的收费管理工作，收到了良好的效果。

2、完善内部管理，延伸管理网络□xx收费站自开征以来就建立了冲卡逃费车辆黑名单，依赖收费管理系统和监控录像，记录了每一辆车冲卡逃费的时间、车号、监控录像硬盘记录位置等内容，对出现重复冲卡逃费的车辆做出，发到每个稽查和收费人员手中，并与交警、路政等部门沟通，协同追查。

3、从细微处下功夫，规范弃票管理。根据省局和市处对收费站弃票管理的行业规定，制定并下发了《弃票管理办法》试行稿，要求收费站从严管理弃票，并纳入对收费员的百分考核中。按照管理到位，互相牵制，简化程序，避免重复工作的原则，又逐步细化《弃票销毁清册》，增加了弃票销毁的具体内容，建立了《弃票登记簿》、《弃票管理台账》和

《弃票销毁清册》，明确了收费稽查员、征稽股、票财股各自登记台账的内容，对符合销毁要求的弃票填写《弃票销毁审批表》及时销毁弃票，并对各类台账妥善保管。

4、公平竞争，建立良好的人才选拔机制。在收费站骨干的选拔上，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干部能上能下平等竞争的氛围，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，从中挑选收费班组的正副班长和股室的管理人员。

5、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xx收费站建设成为培养和锻炼人才的摇篮。

苏虞张一级公路于xx年10月14日建成通车后，为保证“畅、洁、绿、美”，苏虞张一级公路的养护管理卓见成效。

1、通过招标确定养护单位，推行管理制。为贯彻省局、市处“管养分离”的精神，苏虞张公路小修保养单位通过邀请招标方式确定，并签订了养护合同、廉政合同、合同，督促养护单位早日进场进行路面保洁和日常养护。

### 高速收费站法律法规篇三

我叫xxx是去年的一名应届毕业生，去年经过报考，成为了家乡xx高速收费站的一名工作人员，做为一名初入社会的的大学生，在过去的一年里，我本着学习的态度，努力的学习一些相关知识以及需要注意的点。在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、廉洁奉公，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务。现在就一年的工作情况总结如下：

努力提高理论修养，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

做学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还学习收费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。

我知道收费员的形象是代表了整个家乡的形象，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，遇到这些出口不逊司机，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。在工作的这段时间里，从来没有发生争吵的现象。

在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着旺季的到来，过往的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每一辆车都认真核实车辆车型，仔细打票，仔细验票，仔细验钞，小心放竿抬竿，一丝不苟的做好。

在班组里大家都喊我一声“老大”，作为大哥哥的我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真的打扫卫生。

虽然说，这一年里成长了很多，可是在一些方面还是有待提高的，在今后的日子里，将继续听从领导安排，积极配合组长的工作，通过不断的学习来提高自己的业务水平及业务能力，做一名让领导放心，司机满意，自己满足的爱岗敬业的好收费员。我一定会努力的，争取早日实现这个目标。这就是我对于一年的工作总结。

## 高速收费站法律法规篇四

20xx年，站本着“衡而必正，大德广行”的价值品牌和“人和路畅，心悦途安”的核心价值观，以“全心全意为顾客提供优质服务”的经营理念 and “不断提高司乘人员满意程度”的质量方针为指引，按照管理处要求全面开展工作，顺利完成了管理处下达的各项工作任务，取得了较好的成绩。现将今年工作总结如下：

我站截至20xx年月27日，完成通行费5784580元，完成全年任务的99.73%；车辆累计通行上道车辆为100427辆次，下道车辆为89323辆次，总计189750辆次；有理投诉率为零。全年共减免绿色通道车辆64辆次，总计减免收费额为140655元，打击假冒绿色通道车辆30余辆次，打击大车偷逃费现象20余辆次，共挽回收费额7000余元。

20xx年月，我站在管理处的领导和指引下，成立了站党支部。党支部按照中心理论组的学习计划按时进行党史、党章的学习，确保了共产党员先进性教育。自党支部成立以来，在上级党组织的正确领导和指引下，始终坚持马列主义，毛泽东思想，邓小平理论，“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，加强党员思想建设，树立正确的人生观，世界观。发扬艰苦奋斗的奉献精神，增强服务意识，时刻以党员的标准严格要求自己，立足本职岗位，廉洁奉公，遵纪守法，奉公办事创先争优，处处体现党员的先进性，充分发挥党员的先锋模范作用和战斗堡垒作用，全面高效，科学，安全的开展各项收费工作。

1、加强政治教育。一年来，我站深入推进干部作风建设，以科学发展观为指导，开展五型班组、党风廉政建设，打造一支“政治强、业务精、作风实、形象好”的队伍，使我站各项工作又好又快的发展。

2、积极开展思想教育。我站把职工思想教育围绕“创先争

优”活动开展。不断加强政治理论学习，组织全体职工学习“创先争优”，深挖不足，积极整改，高标准、严要求，全面规范文明服务，切实提高了收费工作规范化管理水平，为保畅奠定了坚实的基础。组织职工进行“双十佳”、“郭娜陆地航空班”、“潘伟同志先进事迹”等学习培训，全面提高整体素质，提高服务水平，为过往司乘人员提供优质服务。为积极落实创先争优活动，纪念党的九十华诞，我站与沙圪塔收费站、常屯收费站于6月18日共赴抗大纪念馆参观学习；6月25日组织全站职工观看了影片《建党伟业》；6月29日在我站组织下，站上部分党团职工到大名县乡李二庄村慰问老党员、退伍老红军，为他们送去米、面、油等生活必需品和我们最真挚的问候及关切；8月23日组织全站职工进行“河北高速，青春圆梦”助学募捐活动；9月29日组织全站职工观看影片《辛亥革命》；10月1日组织站内职工进行“升国旗、唱国歌”活动。这大大加强了广大党员干部的思想教育。

为贯彻管理处关于“五型班组”的文件精神，大力创建了“节约型”班组，大力开展“六个一”活动，要求职工认真落实，形成了厉行节约、崇尚文明的良好风气。

3、关心职工生活，办好职工之家。我站配备了党建、励志、业务、文学等相关书籍、健身器材、乒乓球、台球、羽毛球等，既丰富了职工的业余生活，又提高了职工整体素质。通过全站职工努力，我站在20xx年参加的局、处等各项活动取得了较为喜人的成绩。9月9日我站与沙圪塔收费站联合组织的篮球队在管理处首届篮球比赛中获得第三名；7月2日我站在《唱支红歌给党听》歌咏比赛中被授予“创意奖”荣誉称号；我站党员崔海刚同志于七月份被管理处评为“优秀共产党员”；我站苗世强同志在高管局组织的“书墨飘香高速路，廉洁和谐谱新篇”书画摄影作品大赛中活动铜奖；我站李沙在管理处四月份组织的“迎五四，颂党情”演讲比赛中荣获三等奖。

1、对职工业务知识的培训和学习。我站定期组织职工进行业务能力培训，开站伊始职工对于业务能力掌握不牢靠，我站组织职工进行收费（发卡）业务技能训练。为更好的为司乘人员服务，我站组织职工进行微笑服务、文明用语等培训。针对近年来货车逃漏费现象的增多，我站重点加强了职工的业务对于货车逃费漏费知识的培训。收费班组利用工作闲余时间进行自发学习，对业务知识进行牢固掌握，对行业动态进行及时的了解。

制定每月的站内考核制度，通过平时的考核和每月的业务能力考试，对站内人员进行总体考核，评选出每月的优秀收费班、优秀收费员、优秀班组长、收费状元、文明之星、优秀内务，给站内职工提供学优秀、比优秀、争优秀的平台，激励职工进一步保持比学赶超的激情和干劲，相互鼓励，自加压力，大干、快干、实干。

2、加强业务培训，坚持岗位练兵。为了提高我站职工业务水平，贯彻落实高管局关于“岗位技能大练兵”的文件精神。组织全站职工学习“江苏高速公路微笑服务”

组织站内科室人员去青兰高速馆陶收费站进行学习，并取得了良好的效果。观摩衡水收费站正规化交接班，利用上班间隙，进行技能大练兵，提升职工业务技能水平。留营期间组织全体职工进行军事训练，练习手势、微笑，提升服务水平。通过以上措施我站已基本达到微笑、形象、语言、手势、服务标准“五统一”，提高了整体收费业务水平。通过站内职工的努力，我站在管理处技能大比武活动中获得团体第三名的优异成绩。

同时在机电岗位技能活动中，我站机电员积极努力学习，利用工作闲余时间自发学习机电业务知识，不断自我提高，以确保站内机电设备运转良好。我站职工房赣在高管局机电技能竞赛中获得个人第三名的优异成绩。



1、人力资源管理。在所有管理因素中，对人的管理始终是最重要，也是最核心的一环。我站始终坚持“以人为本”的管理理念。我站建立全面的职工个人档案信息，将我站职工的个人详细信息、站内获得荣誉、请销假等汇总至职工个人档案，并由办公室存档管理。我们深知，仅凭几个管理人员之力，一味靠围堵的方法对职工进行管理是不能取得圆满的效果的。因此我站实行多渠道的交流与沟通，并定期组织职工生活会，认真聆听职工的每一个意见，真心实意、力所能及地解决职工的每一个实际困难，即使解决不了，也得给职工一个解释，以公开、透明、公平、公正的管理手段赢得职工的理解和支持，从而良好的激发了职工的工作热情，实现自我价值。

2、加强内业管理工作。我站积极响应管理处关于内业资料管理文件精神，建立站内内业资料管理制度，每周由各科室、班组对本部门内业资料进行自查，由稽查小组不定时、不定人对各科室、班组内业资料进行全面检查，确保站内内业资料完善，归档保存良好。

3、强化各部门职能。各部门充分发挥其职能作用，为站内运营贡献自己的一份力量。收费班组加强对于收费业务的掌握及对于大车偷逃费的监管工作，确保站内收费任务顺利完成；办公室加强对于内业资料管理、安全管理工作及后勤保障工作，确保站内后勤保障工作顺利进行，为一线职工解决后顾之忧；监控室加强对于收费工作的督导作用及对收费站区环境突发情况的及时掌握了解情况，确保突发状况得以及时上报并妥善解决；财务室加强对于账目、财产的管理工作及收费班组结算管理工作，确保站内公共财产的安全保管。

4、稽查工作。我站加大稽查力度，协调各个部门之间的关系，积极调动各个部门参与到稽查工作中。我站成立由各科室及班组成员共同参与的站稽查小组，组织站内稽查小组深入学习稽查考核的相关文件，研究整理出针对各个部门的具体稽查措施。稽查小组每月制定当月重点稽查项目，每天对当天

稽查情况进行汇总，每周总结本周所发生问题，及时向各部门反馈，每月总结当月稽查情况并制定下月稽查重点。我站稽查小组严厉打击大车利用各种手段偷逃费现象。每天组织稽查人员在车流量高峰时段去岗亭协助收费班组打击大车偷逃费工作。

我站通过组织全体职工学习稽查相关文件，使职工从根本上认识到稽查工作的重要性，并对各科室、班组负责人进行严格要求，加大整改力度，使职工得以自发的建立良好的工作环境。并对进行偷逃费的大车进行严格检查，全年共查处50余起利用各种手段进行偷逃费的车辆，为我河北高速挽回收费额损失7000余元。

从目前的情况来看，每天的稽查确保了收费站工作无差错运行。我们深知稽查工作是一个任重而道远的工作，对此还需不懈努力。

4、文明服务工作。在经过一年收费工作的学习和认识。广大职工已经能熟练掌握收费技能以及处理特殊情况的应急能力。不仅如此，广大职工的工作技能服务水平已经迈向了新的台阶，文明规范用语、服务司乘。确保20xx年度投诉率为零。每逢节假日车流量增加时期，我站启动相关保畅预案，合理安排人员，确保广场车流畅通，没有出现安排不当导致拥堵车道的情况发生。20xx年下半年，我站以“开展微笑服务，提高文明服务水平”作为一项重点工作来抓。首先对收费员和发卡员的动作手势进行规范，由班长示范，并进行督促落实，有效地提高了收费员的文明服务水平，同时也有效地减少了收费（发卡）员由于自身业务不熟练操作缓慢及机器反应慢而导致司机误会引起的投诉。

我站积极为司乘人员服务，帮助因车辆故障导致无法打火车辆推车，帮助因车辆没油导致无法行驶的司乘人员加油，为因封道滞留的司乘人员送去热水、食物等，为受伤司乘人员进行及时急救措施并拨打0救治等。20xx年度共做好人好事50

余件，并接到司乘人员致电河北交通服务热线的电话表扬。

（1）安全宣传教育：每月一次的职工大会安全教育是我们不可缺少的主题。我站每月通过各种安全预案的演练，向职工讲解、灌输安全防范意识的重要性。同时我们还教育职工注意穿过车道的交通安全、外出安全、防火防盗等，利用板报和画板宣传安全知识。20xx年度我站共启动应急预案6次，进行预案演练10次，确保站内安全生产工作顺利进行。

（2）宿舍内务安全：我站组织职工进行用电安全等培训，教育职工不违章用电，不乱接乱拉电线。并且我站通过突击检查的方式检查职工有无在宿舍内乱拉乱接大功率电器的情况。

（3）消防安全：我站组织职工观看消防模拟演练和预防突发火灾的相关视频资料，并利用灭火器对职工进行消防知识演练，确保每位职工都学会正确使用灭火器。将安全落实在一点一滴，掌握消防常识“三知”（知防火知识、知灭火知识、知火警电话）和“四会”（会报警、会使用灭火器材、会扑救初起火灾、会疏散自救）。

（4）加强夜间巡逻管理制度。因我站地处偏远，周边环境较为复杂，夜间易发生偷盗及抢劫案件。为确保站区人员及财务的安全，我站由夜班当班人员负责每晚进行夜间安全巡逻，并填写相关记录，确保我站各项工作安全到位。

（5）治安综合治理。近年来发生在收费站的治安事件层出不穷。我站组织职工观看防盗抢的视频及相关学习文件，使职工加强自身防盗的能力，确保职工在工作和生活当中的自身与公共财产保管安全，同时加强了广场的安全防范。根据历年情况分析，节假日期间是治安案件多发期，因此我站重点加强了节假日期间的安全防范，节前要求对整个广场进行全方位的检查，节假日期间加强保安和巡查。

## 高速收费站法律法规篇五

我站在上级各部门的大力支持和指导下，认真贯彻落实各项政策，以收费工作为核心，以安全、畅通为前提，以“6s现场管理”为抓手，以目标管理为指导，以“标杆示范站”创建为中心，紧紧围绕收费管理开展各项工作，全面提升收费站建设水平，以新微笑服务标准为基准，打造微笑服务新品牌，发挥示范和引领作用，以点带面，点面结合，实现收费站“设施完善美观、环境卫生整洁、秩序规范良好、服务温馨文明、文化积极向上”的“微笑襄城、阳光驿站”站文化目标。现将襄城收费站20\_年的工作总结汇报如下：

### 一、通行费征收情况。

20\_年1至11月份，我站通行费征收计划为59000000元，截止11月30日拆分后完成60465085元，完成征收计划的102.4%，同期比去年上升0.5%，（20\_年1至11月拆分后完成59257396元）。车流量稳步上升，截止20\_年11月30日入口车流量840230辆次，出口车流量823042辆次，日平均出口流量达4559辆次，入口车流量同比增加14.84%，出口车流量同比增加17.58%。业务指标控制良好，平均闯关率0.01%，达到了省厅规定的考核要求。

### 二、工作开展情况。

1、完善规章制度，保障活动开展。制度建设是规范化管理的切入点，是夯实未来工作发展的坚实基础，是建立一支执行力强员工队伍的重要保证，是提高管理水平的有力保障。

(1)梳理规章制度。按照6s标准对不适合的规章制度、工作流程进行修订，共修订制度、流程28份，修订后的制度和工作流程更易于操作、检查、评估、改进。在修订制度、流程的同时配套出台考核检查标准，通过考核来保障制度高效落实。

(2)规范收费站周例会制度，提出“开会不是重复问题而是为了解决问题”的会议文化。通过召开周例会把收费站需要解决的问题拿出来共同协商，力争解决，提高效率，更好促进工作有效落实。

(3)充分运用绩效考核管理办法来促进工作落实。日常稽查工作中，我站站从内部稽查入手，细化稽查、绩效考核管理办法，将基础业务、文明服务□6s工作、安全管理全部纳入考核当中，通过稽查监督来促进工作有效落实，加大对考核结果的运用，通过拉开员工考核成绩来突出工作好坏，结合公司的奖惩制度，鼓励好的同志继续努力，对表现差的同志通过教育带动迎头赶上。

## 2、加强学习培训，创建标杆收费站。

(1)加强业务培训。首先从提升基础业务入手，培训分批次进行，站内员工担任内训师，制作ppt课件，先后对票据规范化填写、入口车辆管控□etc车辆逃费方法及治理、文明礼仪、写作知识等进行了培训。通过培训员工的业务水平得到明显提升，发卡、收费速度得到了提升，降低了差错率。

(2)开展文明礼仪培训活动。一是开展内部培训。通过内部讲师开堂授课的形式分班组对文明礼仪进行再培训、再提高，确保员工将文明礼仪运用到工作中去；二是进一步健全收费站外来人员接待管理制度，组织员工认真学习，提高员工的精神面貌，提升全体人员的接待能力。

(3)广泛开展班组长培训，提升班组长管理能力。班组长是收费站工作开展的中坚力量，为提高班组工作工作能力，收费站开展值班站长分块对班组长进行培训，通过站长制定课件开展培训，达到了共同提高的目的。

## 3、推进文化创建，营造良好氛围。襄城站以“德”文化为引领，提炼出“敬业、文明、友善、感恩”站区文化，创

造“微笑襄城、阳光驿站”的特色服务品牌。

首先是加强硬件设施建设，这是收费站文化创建的基础和必要前提。结合站区硬件改造计划，科学规划，合理布局，达到办公区域合理分配，标志标识齐全，整齐规范，窗明几净。同时根据员工办公、生活的需求，完善多功能活动室、会议室、图书室、岗前接待室和职工宿舍、烘焙室等设施，提亮各房间功能装饰，为员工提供舒适、温馨的工作、生活环境，培养员工的业余爱好，丰富员工生活。

其次是促进精神文化建设，将党建工作渗透其中，充分发挥党员骨干作用，走进党员家庭，了解家庭情况，鼓励并帮助有困难的党员家庭。通过树立正确的人生观和价值观，坚持原则，不徇私情，不谋私利，廉洁无私，正义、公道、无私。培养职工新的行为模式和创新习惯，加大教育培训力度，拓宽培训渠道，丰富培训内容，创新培训形式，及时、全面掌握新理论、新思想、新知识。打造良好的工作作风，提高工作效率，形成推动收费站规范化管理的无形动力。

#### 4、树立站内标杆，带动全员成长。

培养树立站内先进典型，通过开展树标杆活动，站内评选出“文明服务标杆”两名：刘东晔；“业务能手标杆”郭访；“规范管理标杆”赵同巧；“规范管理标杆班组”收费二班。加强对标杆的培养和管理，对标杆建立个人培训计划和成长档案，通过培训、学习来提高标杆的综合素质，进而带动整个收费队伍素质的提升。通过标杆的示范引领作用，使员工能从身边的先进典型身上受到感染，得到启发，以标杆为榜样，以点带面，营造争先赶超的氛围，打造一支团结奋进的团队。

#### 5、扎实推进6s管理工作，打造和谐美丽站区。

一是成立6s管理专业团队。团队成员坚持每日开展点检工作，

通过pdca循环来不断持续改进，确保站区各部位卫生干净，物品摆放合理，促进员工良好习惯和素养的养成；二是将6s管理和收费站工作有机结合，多次召开研讨会，讨论并解决了一些难点问题，通过团队成员动脑、动手研制一些实用性较强的物品，促进了收费站的规范化管理。先后研制瑜伽垫存放架、厨房工具存放架等，提高目视化效果等。

## 6、推行微笑服务新标准，提升文明服务水平。

自六月下旬以来，在管理处的统一部署下。襄城收费站积极推进微笑服务新标准的培训工作的，一是要求女同志化淡妆上岗，佩戴丝巾、发卡，提升员工形象；二是要求员工使用普通话，规范使用情景用语和工作用语。在站内开展“微笑服务我”评比活动，从微笑服务、业务指标、工作纪律三方面对收费员工评比，并在大厅进行公示，以达到激励先进，鞭策落后的目的。同时，做好文明服务培训工作，相互对比，找出差距，及时整改。通过活动开展，我站微笑服务的整体水平有了很大的提高。

## 7、加大堵漏增收力度，进一步规范行车行为。

为进一步加强堵漏增收工作，更加有效地打击和震慑偷逃通行费的不法行为，做到应收尽收，颗粒归仓，襄城站在20\_年打逃增收的基础上，联合路政、高速交警在20\_年全面打击逃费车辆，取得了良好的效果，1~11月共治理各类逃费车辆32辆次，为公司挽回通行费损失9225元。

(1)高度重视，广泛动员。在4月、9月份，“逃费车辆集中治理月”活动中，襄城站及时召开“堵漏增收工作动员誓师大会”，与每位员工签署了“堵漏增收工作承诺书”，提高了员工堵漏增收意识，提升其工作责任心，从而使全站员工进一步明确了该项工作的重要意义。

(2)加强宣传，营造氛围。收费站通过发放治理宣传单，悬挂

逃费车辆治理的宣传条幅、标语、制作宣传版面、通过电子显示屏全天滚动宣传等手段进行密集宣传，设立逃费车辆治理宣传台，现场宣传逃费车辆治理政策，并将宣传与优质服务、便民服务相结合，大大地提高了司机按章行驶、依法缴费的意识。

(3)加强培训，提高技能。为了让全站员工尽快掌握打逃知识，增长堵漏增收工作经验，我站安排业务骨干成立研究团队，总结治逃经验，研究新的逃费形式，创新工作思路，完善治逃措施，制作培训资料，对员工进行系统培训，从而使全站人员快速掌握偷逃费车辆的特征，积累治理经验，为我站堵漏增收工作深入开展奠定了基础。

(4)积极协调，三方联合治理。襄城站积极与高速交警、路政以及地方公安部门联系协调，签署了联合治理协议书，明确责任分工，通过交警等执法人员的共同参与，对违法司乘产生震慑，打击了不法司机的嚣张气焰，保障了通行费收入的颗粒归仓。

## 8、夯实安全基础，确保安全生产。

(2)定期对消防器材，发电机组等安全设施进行检修和维护。每月组织安全生产检查，消除隐患，实际工作中，加强夜间和恶劣天气的安全管理工作。降低了突发事件的发生。同时，站内积极加强同当地公安部门的联系，实行联防共治，创造了良好的外部环境。

(3)组织全站职工进行安全防范学习，对员工进行安全防范教育，并认真组织开展了防恐、车道设备故障、消防预案演练、防汛预案演练、冬季安全行车、票据室防盗抢等演练活动，通过演练，使收费人员熟悉了应急预案的具体内容和要求，提高对突发事件的有效应对和快速反应能力，限度地预防、避免和减少因突发事件带来的损失，增强了大家的安全防范意识，真正做到“警钟长鸣”。



## 9. 以党建工作为中心，强化作风建设。

襄城站党支部结合公司党委工作要求，树立创新理念。通过建立“党建+”平台，强化党建融合功能。从根本上破除“就党建抓党建”的狭隘思维，避免党建工作与业务工作“两层皮”，并以此为抓手有效促进党建工作化“虚”为“实”，努力形成可操作、可复制的好办法，有效推进党建和重点工作有效融合。

(1) “党建+示范引领”：引导党建与实际工作相结合，将“两学一做”学习教育、“党员先锋计划”活动与收费站标杆示范创建紧密结合，活动中涌现出李蕾、温鹏举党员先进人物，充分发挥了党员标杆示范引领作用。

(2) “党建+互联网”：运用党建+互联网模式，建立了“一颗红心献给党”微信群、“阳光驿站”qq群，利用“掌上党建”的新载体，实现“即时、高效、微距”的效果，用“文字+图片+语音”等更直接的方式发布工作任务，督促工作进展，利用党建+互联网模式，发送各类文件传达、党建知识等信息累计200余次，真正实现了“小微信qq大作为”。

### 三、工作中的不足之处。

- 1、微笑服务还有提升空间，个别同志存在微笑不明显的情况。
- 2、打击非法逃费车辆的力度还需进一步加大，员工查处假冒车辆的业务能力还有待进一步提高。

## 高速收费站法律法规篇六

高速公路收费站“青年文明号”现有成员39人，平均年龄33岁，占总人数62%，35岁以下占24人。近年来，并两次参加过省、市公路部门组织的“青年文明号”负责人培训活动，有较强的组织“青年文明号”活动的能力和经验。今年来在各

级团组织和上级主管部门的正确领导下，局领导十分重视“青年文明号”的创建工作，适应市场经济形势，坚持以“服务人民，奉献社会”的宗旨，信守“诚信为本，有诺必践、恪尽职守、率先垂化”公约，把“青年文明号”创建活动推向了新高度。自查情况如下：

我局党、团组织健全，活动经常规范，有制度、有会议、有活动记录；活动阵地、园地建设规范，有青年活动室、图书室、文体活动机械配备齐全。团员青年能够积极发挥模范带头作用，熟悉有关团的基础知识，了解本单位青年文明号的创建过程。今年来，站长亲自抓，把创建青年文明号活动当成展示单位形象和公路执法人员文明从业，锐意创新、服务人民、奉献社会的示范“窗口”，推动创建活动进一步走向高层次和规范化。

结合新的形势，制定了今年创建全国“青年文明号”的目标和计划，落实了具体创建实施措施，在收费人员中形成了浓厚的创建氛围，确保了创建活动顺利开展。

1、教育到位。在创建“青年文明号”的工作中，我局重视团员青年的队伍素质，把政治理论学习同团员的职业道德结合起来，帮助每个团员逐步树立起爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会的价值观。

2、实施便民措施。在收费站举办了专题标目，公开收费标准和程序。签定激费协议，设置了便民休息厅、工具箱、咨询台、纯净水桶，公开举报电话，实行持证上岗，设立了监督台和征求意见箱，认真履行《文明公约》和《社会承诺》。外查人员坚持上门服务，耐心讲解征收政策，为车主排忧解难，变规费征收的管理型为管理服务型。

3、严格执法，文明服务。多年来，对“青年文明号”一直实行半军事化管理，上班着装整齐，持卡上岗，使用文明用语，禁止工作忌语，坚持“四坚持、六不准”制度。对服务质量、

工作质量进行每年评比，落实奖励，使文明执法、文明服务不断规范化成为自觉行为。收费人员中没出现一起违章、违纪现象，没有因公路执法的问题发生一起上访、上诉事件，在社会上树立了良好的公路执法形象。

4、开展了各项有益活动。今年来，青年文明号积极参加了“一日捐”活动，爱心助学活动、为贫困学生捐书活动、与下岗青年职工送温暖、送岗位“一助一”活动，多次上街开展收费政策咨询及创建卫生城义务劳动、积极开展创“十佳收费员”和“争先创优”劳动竞赛等，展示了“青年文明号”的良好形象。

5、自觉接受社会监督。青年文明号认真履行了“文明公约”和“社会承诺”，在电台开辟养路费征收宣传专题栏目，每天宣传规费征收政策，实行社会举报有奖制度，还从社会上聘请了二十余名行风建设监督员，坚持倾听他们的意见、建议，把公路执法行为广泛置于社会监督之下，受到社会各界的好评。

6、工作成绩突出。在坚持文明执法、文明服务的情况下，收费人员放弃星期天节假日，在辖区进行拉网式流动检查，推动目标责任制管理和风险制度，积极开展岗位练兵和技术培训。同时，广造舆论，在聊城日报等报刊刊登了漏费车号和有关政策，打消部分车主的侥幸心理，收费任务的完成始终处于本行业领先地位。

总之，近年来收费站“青年文明号”的创建活动不断规范化，集体成员思想稳定，凝聚力强，工作成绩突出，充分体现了行业特色和共青团特色，成为全市公路系统创建文明行上的“亮点”工程和示范“窗口”，进一步在社会上树立良好的公路执法形象。我们一定以更优异的成绩实现创建全国“青年文明号”的最终目标。

# 高速收费站法律法规篇七

随着国民经济的快速发展和人们物质生活的逐步提高，公众出行的方式逐步呈现多元化，运输体系已经形成了航空、铁路、公路、水运相互角逐的竞争格局，高速公路作为公路运输中兴起的一支生力军，如何保持其传统的运输优势，在全新的竞争中脱颖而出？我们认为，提升服务水平是关键。在服务水平提升的过程中，加强基层所站的学习型组织建设，增强职工的综合素质，成为提供优质服务根本。高速公路基层所站具有地处偏僻，职工离家较远、回家不便，对外接触少，工作单调等特点，在这种情况下，维护职工思想稳定，丰富职工生活，推进基层所站的文化建设，打造学习型组织，显得尤为重要。

## 一、我市高速公路运营管理现状

目前，全市已建成2条高速公路，沿线共设x个收费站□x个服务区□x个养护工区。管理体制分为两类：其中，高速公路由高速公路股份有限公司管理处负责运营管理，为“一路一公司”管理模式；这里重点介绍路的“四位一体”的属地管理模式。

路的建设、养护、路政、征收、服务区管理由延安市公路局负责，局机关相关科室负责业务指导和检查督促，局直有关单位负责具体实施工作。其中，路管理处负责收费、养护工作，路政大队负责三条路的路政管理，高速公路经营开发公司负责服务区的经营管理，均由市公路局统一领导、统一调度指挥，对市公路局负责。从这几条路建成通车以来运营管理情况看，这种属地管理的模式比较符合我市的实际，在市公路局的统一领导下，各相关单位团结协作、密切配合、形成合力，确保了高速公路的正常运营，尤其在黄金周和大中修工程期间没有发生大的压车、堵车现象，得到了各级领导和社会各界的高度评价，连续两年受到省公路局的表彰，这种管理经验也被省局在全省推广。高速公路运营管理成为全

局工作的亮点以及展示改革开放成果和公路文明的重要窗口。

## 二、高速公路基层所站职工工作特点

随着高速公路进一步转企改制，高速公路的行政色彩已逐渐淡化，服务角色不断增强。高速公路收费人员的工作职责除了对过往车辆发卡、收费、找零、答疑外，还必须为顾客提供优质的服务。高速公路收费工作具有明显的行业特性，主要表现在如下方面：

### (一) 工作和生活场所地处偏僻。

高速公路的主要功能是为车辆提供安全、快捷、畅通的行车环境。这一特点决定了收费人员的工作和生活场所只能分散在远离闹市城镇的高速公路沿线，以便对高速公路的突发事件作出及时反应和调度，确保车流畅通。因此收费人员的工作和生活场所相对比较分散和封闭，缺乏与外界的接触和交流。

### (二) 工作内容单调。

高速公路收费站绝大多数都是多条车道并列的开放式场所，每个收费员往往都在不到二平方米的收费亭的狭小空间连续、独立地操作，工作内容相对单调、封闭、沉闷，容易产生心理疲劳。

### (三) 全天候、三班倒运作。

除出现特大突发事件或极端天气需要对高速公路进行全封闭外，高速公路都必须保持全天候向公众开放。因此也决定了收费人员必须全天候、三班倒地运作。(四) 收费技能技术含量较低。

收费人员的工作是对车辆分类作出判断，然后根据行车里程

按照规定收取车辆通行费，并提供发票和找零服务。这种技能不需要高深的知识，技术含量较低，只要有一定的数学基础的人员，经过简短的培训后都基本能够胜任。

(五) 顾客对于收费人员的服务敏感度不高。

虽然高速公路管理单位普遍比较重视收费人员的服务形象，但从由于顾客选择行驶高速公路，更多的是因为其快捷畅通，他们在收费站停留的时间十分短暂，因此对于经营单位着力打造的收费人员服务形象，顾客并不十分敏感。但是如果收费人员的服务形象差，则容易引发顾客的不满情绪。

### 三、高速公路基层所站职工学习中存在的问题及原因分析

(一) 职工学习方向不明确。

高速公路基层所站职工收费技能的社会通用性不高，发卡、收费的技能含量并不高。虽然社会对高速公路服务品质提出了新的要求，但是收费系统并没有进行相应的技术升级，对职工提高收费技能没有形成太大压力。由于缺乏统一的引导，职工学习方向不明确，业余时间普遍在上网、聊天、游戏、看电视中度过，时间没有得到合理的利用。

(二) 职工对待学习态度不一致

随着交通系统的改制分流，高速公路基层收费人员结构复杂，年龄跨度大，

职工对待学习的态度不一致，对待工作的诉求点也有差异。“收入增长”与“个人提升”成为年轻一代费收员学习的主要诉求。年龄偏长的已婚职工则以“身体健康”和“收入增长”作为目标。

(三) 职工学习方式单一

在调查中，90%的职工表示，读书与朋友聊天是他们提高自我的主要方式。高速公路基层所站地处偏僻，与外界沟通较少，信息相对封闭，职工学习方式选择面窄。职工学习主要依托基层所站现有资源。以赣州北管理所为例，职工学习主要集中在职工网络学习室和职工书屋。因为缺少计算机方面的培训，部分职工甚至很难利用网络丰富自身的业余生活。

#### (四) 职工学习时间不稳定

一线职工三班倒运作，学习时间不稳定，难以组织所有职工集中学习。因个人爱好的不同，学习内容也难以确定。应通过学习兴趣调查，将职工的个人爱好进行分类，分时间，分类别有针对性地进行小范围的组织引导，加强学习的合理性。

#### (五) 职工职业培训效果不明显

作为公共产品的服务行业，高速公路具有其特殊性，由于服务交易周期很短，其服务效果很难在短期内体现，这也在某种程度上降低了职工参与学习培训的积极性。

#### (六) 职工学习缺乏反馈机制

在相对封闭的高速公路工作环境当中，没有参照物，职工对自身学习效果和服务水准判断不准。作为服务行业，职工参与学习的效果无法进行准确的评估，主要是从车主对服务态度的反馈中获得，缺乏必要的激励机制。

### 四、高速公路基础所站组织建设对策分析

#### (一) 完善基础设施建设，打造一流的学习环境

完善所站的基础设施建设，创造良好的学习环境，是激励员工学习积极性的重要手段。根据基层所站特点，着重抓好二块阵地建设。一是做好职工书屋建设。对职工书屋进行规范

化管理，做到图书上架，建立完整的图书借阅制度和书屋开放制度。同时，根据职工兴趣特点和工作需要引进新图书。二是加强对职工网络学习室的管理，对上网时段、上网内容进行监管。网络学习室重点向一线职工开放，根据职工计算机调查摸底情况，举行相应的计算机知识和网络技能培训。同时，改善职工书屋和网络学习室的环境，注重内部卫生和温馨氛围的建设，将其建设成职工“愿意来、留得住、学得好”的学习场所。

## (二) 健全学习制度，注重学习引导

从以上调查分析中可以看出，当前职工学习中主要存在学习态度不统一、学习方向不明确、学习方式单一、学习效果不明显等问题。这些问题归根结底是缺乏必要的学习引导机制。所站要把学习制度建设作为学习型组织建设的重点工作进行展开。一是要建立职工学习兴趣档案，将职工的爱好进行归类。二是完善日常学习管理制度，加强对职工集体学习的管理，加强监督，对不愿意参加学习的职工进行通报。三是实施职工学习激励制度，对上进好学的职工，根据取得的成绩进行奖励。比如说对参加职业培训使学历获得提升的职工给予一定程度学习费用的报销；对在专业技能或者是个人专长方面不断取得突破的职工进行奖励。通过奖励制度，激发全体职工的学习热情，形成和谐、健康、向上的学习氛围。

## (三) 强化技能培训，促进职工各有所长

高速公路转企改制后，对职工提出了更高的要求。从调查中也可以看出，职工感觉到形势变化带来的紧迫感和压力感，部分职工表现出了强烈的自我提升的愿望。由于高速公路基层所站职工构成多重化，受教育层次多样化，应根据职工的学习档案，统一组织进行技能培训，注重培训的实用性，使基层所站职工各有所长。

## (四) 拓宽学习渠道，将引进来和走出去相结合



针对高速公路信息封闭和学习渠道单一的特点，采用引进来和走出去相结合的方式，增加学习内容，丰富学习形式。根据职工的兴趣要求，适时组织一些兴趣讲座。讲座的形式可以邀请专家现场讲学或者购买一些图书或者视频讲座片，引导职工强化自身兴趣特长，养成良好的学习习惯。同时，可以组织形式多样的专业技能大讨论，提升职工对自身业务技能的关注。可以采取引进来和走出去的方法，学习吸收同行业中好的经验和做法，找出差距，认识不足，增强学习的紧迫感。

高速公路基层所站学习型组织建设是提高职工综合素质，提升服务水平的有效手段，但是这也是一项长期而艰巨的任务，需要在工作实践中不断丰富和完善。在建设过程中，从硬件和软件两个方面入手，从转变职工意识形态入手，从加强组织引导入手，突出重心，全力推进，通过成功的个案实验推广展开，努力营造符合现代企业发展要求的高速文化。

## 高速收费站法律法规篇八

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。

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\_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g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。

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。