

# 医院收费室工作总结 收费站职工收费工作总结(实用7篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 医院收费室工作总结 收费站职工收费工作总结篇一

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20xx年xx月份，本人共发出通行卡xx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xx张，收取通行费xxx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。

## 医院收费室工作总结 收费站职工收费工作总结篇二

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。

作为服务窗口收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着“文明用语，唱收唱付，手势服务，收费发卡”等中度过。

现在我将xx年工作总结如下：

### （一）：认真学习内强素质坚定信念

今年以来，我积极参与管理处组织的学习“微笑京珠”系列活动，坚持以微笑发自内心、服务奉献社会”重要思想武装自己，净化自己的心灵，不断提高自己的思想觉悟。学习管理处的各项规章制度、业务理论知识，以各项规章制度规范自己的工作言行，以理论知识充实自己的工作实践。

### （二）：爱岗敬业外树形象和谐费亭

做为一名收费员，在工作中我始终围绕全所中心工作，积极主动地配合所领导开展各项工作。在内业操作方面，严格按照操作流程操作，。在费收工作方面，始终坚持“应征不漏、应征不免”的收费原则。

### （三）：团结同事乐于助人和谐班组

做为一名收费员，在日常生活中，我始终坚持严于律己、宽以待人的原则。当同事们有困难时，我始终以真诚的心态，给予力所能及的帮助。

- 1、在学习上的主观能力性不够
- 2、工作上业务水平与管理所的要求还有一定差距
- 3、集体组织的文体活动参加不够
- 4、微笑京珠方面仍有不足

“微笑京珠”文明优质服务工作的同时，也要当好一名宣传国家收费政策的宣传员，还要当好一名能帮司乘人员解决困难的服务员，更要当好一名倡导和谐交通的微笑使者！只有不断提高我们的业务水平，不断深化我们的服务意识，变换角度，变收费为服务，才能在收费过程中热情服务、文明收费，才能克服生、冷、硬的工作态度，为和谐收费、文明收费创造出一个良好的工作氛围。真诚的微笑不花费什么，却可以赢得一切，当微笑像呼吸一样自然时，我们与司乘人员的距离也拉近了。真诚的微笑能给司乘人员如沐春光、轻松舒畅、甘甜如怡的感觉。真诚的微笑能使我们的收费过程快捷、高效、优质服务。赠人玫瑰，手有余香。 以上是我xx年的总结和xx年的工作目标。

## 医院收费室工作总结 收费站职工收费工作总结篇三

在大多数人的心中，付出一定的时间和精力去换取一定的报酬，这就是对工作的定义。对此我却有着自己不成熟的看法。

从不谙世事离开校园踏入社会也有一段时间了，算是接触了一些人做了一些事。这个接触和完成的过程中，我对工作这件事有了自己的定义。

我对工作有一个定式：兴趣爱好+勤奋努力×接受和学习=工作。请注意，是勤奋努力的态度与接受和学习的态度相乘，再加上兴趣和爱好，最终的结果才是完整的工作的定义。我在这里用乘法来强调态度的重要性是不论因为做任何事，往

往最终的结果是由完成时的态度所决定，所谓勤能补拙，正是这个道理。换言之，仅仅是光有兴趣没有态度，最终也只能是三天打渔两天晒网，不能坚持，不了了之。

有人说，兴趣是最好的老师；也有人抱怨，我们没有那么幸福，可以从事我们喜欢的工作；更有人讲，努力也没有人看得到，那就这样吧。对此我想到了明代的一位传奇军师，姚广孝。他是朱棣登基的首要功臣，但是在朱棣论功行赏的时候他却功成身退什么也不要，留给后世一个大大的迷。世人评论无数，可在我心中，姚广孝是一个纯粹的人，一个高尚的人，一个脱离了低级趣味的人。他策划靖难之役，运筹帷幄攻城略地，襄助朱棣登上皇位，这背后的驱动，就是他那一刻不甘平凡的心，对他而言，战争不是战争，是手段；造反不是造反，是方式。他用战争和造反这样的手段和方式来展示毕生所学，实现胸中的报复，以天地为舞台，以世人为棋子，好大的手段！好大的气魄！由此便可解释为什么他最终要选择功成身退隐匿晚年。因为他已经实现了胸中抱负，世间之金钱等财物，像他这般的高人，是不会看在眼里的。

扯了这么远，想说的就是工作其实并没有想象中的那样枯燥无趣，即便是修理设备或是撰写报告，繁琐无味的背后也是有着其中的乐趣，给自己一点耐心，让思绪飞一会，认认真真的看着自己的工作，想着自己的工作，一定会发现背后的乐趣所在。

之前读书的时候有一句话印象深刻：工作只有具体事项和职位的不同，并无高低贵贱之分。当时不以为然，但是具体工作了一段时间之后，再次回想起这句话的时候，才发现其中的妙处。水能载舟亦能覆舟，每一个“大”都是一个个具体的“小”所组成，从这个意义上来讲，每一个“小”都是一个“大”。

让我们学着去做一个简单且快乐的人吧！认真生活积极工作，努力付出勤奋学习。可能正在阅读的你觉得这些有点可笑，

可是我想认真的告诉你，这是我们在很小的年纪就会学到的道理，同样，也是值得我们受用一生的道理。这就是生活的秘密。格物致知。格自己，致生活，知自己。见山才是山。

每一个认真工作积极生活的人，都值得被生活认真对待。

## 医院收费室工作总结 收费站职工收费工作总结篇四

二〇一一年，收费站在各级领导的正确指导下，认真贯彻落实公司及管理中心年度工作会议精神，以公司全面开展“经营管理品牌建设年”活动为平台，以通行费征收为中心，以安全保畅为目标，以全体人员“学服务、学业务、促管理”为主线，认真落实科学发展观，各项工作都取得了长足进展，逐步实现了收费管理精细化，安全管理常态化，文明服务标准化，员工的综合素质、业务能力、服务水平都得到了全面提升。为巩固成果，不断开拓进取，现作如下工作汇报和明年工作展望。

### 一、主要数据统计情况(截止11月23日)

1、总流量(不包括etc专用车道) 辆，其中出口 辆，客货比约为(客车 辆、货车 )，入口 辆，客货比约为(客车 辆、货车 );etc专用车道总流量 辆，其中出口91441辆，入口 辆。

2、总通行费(不包括etc专用车道) 元(含电子支付元);etc专用车道 元。

### 二、主要工作总结

(一)以征收工作为主线，强化收费管理，推动征收工作顺利开展

1、严格收费政策，规范征收行为。收费站坚持以通行费征收为工作的主线，严肃收费纪律，一方面让相关管理人员到各

班组对新制定的制度及政策性文件进行宣讲并组织集体学习。另一方面要求班组长定期组织班组人员对《员工手册》、相关制度职责及文件温故、学习，使员工及时掌握收费操作、特情处置的新要求、新变化。运用召开座谈会和个别谈话方式，及时向有不良苗头的人员提醒和教育，增强其纪律意识。总体以“应征不漏，应免不征”为准则，切实规范了收费操作过程，杜绝了工作中的盲目性与随意性。

2、突出稽查考核，严肃征收纪律。内部稽查考核是规范内部管理，严肃征收纪律的有效手段，我们在工作中着重加大包括现场稽查及录像稽查力度，狠抓稽查考核制度的落实。采取了全天候的现场及录像稽查，形成了有计划、有落实的规范化稽查管理。加强了对票款、票据、特情车辆的检查，对稽查中发现的问题及时指出，严格按照标准进行考核，并做好详细的稽查记录台帐。一年来共稽查 余次，查处违规违纪人员 余人次，考核30多人次，并且有效的杜绝了各类行风行纪问题，促使我们的征收工作正迈向制度化、规范化、程序化。

3、强化现场管理，做好防漏堵漏。一是强调亭外执勤，加强了执勤人员现场巡查力度，随时关注掌握收费广场情况，防患未然，杜绝了一切于征收工作不利的因素；二是严查“绿色通道”优惠车、坚持对车型标准可疑客车的查证，全年查处不符合绿色通道优惠车 辆，客车升档车 多辆，有效地避免了大量经济损失；三是加大对闯卡、换卡等偷逃通行费行为的打击力度，特别继去年底收费站全力配合排障、交警、路政顺利捣毁了一次有组织、有预谋的闯卡行为后，加强了车道拦截器使用培训，完善了相关应急处理措施，有效杜绝了闯卡行为。后又对全力打击换卡行为做出部署，值班人员及现场人员提高警惕，沉着冷静，与交警、排障通力配合有效遏制了一波货车换卡风潮，有力的打击了相关偷逃通行费行为，防漏堵漏工作取得了好成效。

(二) 以服务标准化为基础，落实文明创建，增强文明服务水

平

1、以稽查考核为抓手，确保文明服务标准化。站部在加强业务建设的同时，始终狠抓文明服务不放松，将开展文明服务活动与提高业务技能水平结合起来，坚持现场稽查与录像稽查，强化班组长现场监督指导作用，切实规范相关文明服务行为，十月份以来通过站部动员及班组动员，开始严格执行“温馨在锡张”标准化文明服务细则，按照细则中各项标准收费站建立健全了相关检查与考核制度，完善了相关台账记录，同时站部加大了稽查与考核力度，稽查人员达到百分之百，对不规范行为及时指正，严格考核，切实规范了上岗行为、文明用语及迎宾手势等，做到统一着装、持证上岗、接受监督，强调挂牌服务、唱收唱付、微笑服务、文明服务，确保了新标准的顺利执行，收费站的整体服务水平也得到了有效提升。

2、以抑制投诉为重点，加强服务意识培养。首先是注重服务意识，个人素质的培养，迈出了将收费工作从“功能型”向“服务型”转变的步伐，班前班后反复的强调与总结，使服务意识逐渐成为了全站的第一主流意识。工作中我们要求班组长加强现场监督指导及时发现并妥善处置现场特情，要求收费员坚持文明微笑服务，管理人员加强稽查考核力度，妥善受理各类收缴矛盾等措施，有效控制了投诉事件的发生。同时特别强调主动服务意识，提高便民服务水准，一年来为驾乘人员提供开水、便民工具、便民小药品等服务 余次，未发生一起有责投诉事件，其中受到“96777”来电来信表扬的有人次。

3、以活动促创建，提升文明服务水平。一是积极开展党团活动，以第八党支部开展“争先创优，为党旗添光彩”为平台，站部制定了详细的政治学习制度，通过党员亮身份、亮承诺，撰写读书心得体会，以党建带团建，切实发动全体员工积极参与。



在锡张团总支组织的以“爱党爱国、爱岗敬业”为主题的“五四征文”活动中，本站共征集到 篇优秀来稿， 篇被选送团总支参与评比其中 篇荣获一等奖。二是以开展“文明服务月活动”为契机，将开展文明服务活动与提高业务技能水平结合起来，通过宣传发动、自查自纠、观摩学习、经验交流、检查考核、总结评比，查漏补缺等方面入手，切实规范了相关工作纪律以及文明服务标准，真正做到了优质服务、优良秩序、优美环境。

(三)以明确责任主体为重点，强化安全管理，杜绝各类安全事故

1、落实安全教育，深化安全意识。安全无小事，安全意识的培养尤其重要，站部为此加大了安全教育学习频率，站部每月例行2次安全教育会议，各班组班前班后必讲安全，同时张贴安全画报，组织观看安全影片，全面灌输我要安全的安全意识。6月份，收费站结合“安全生产月”活动，通过管理中心组织的消防演练以及安全知识竞赛等活动，极大的丰富了员工的安全知识与技能，活动中评出的安全先进个人以及安全先进班组更是让安全意识深入人心。

2、细化安全工作，确保征收安全。一是严格执行夜班现场及站区巡防及办公楼、宿舍楼夜间落锁制度，确保了全体人员及公共财产的安全。二是强调道口日常安全，上班期间亭门必须反锁而且不能擅自出亭，班长及机动人员必须穿反光背心上岗，夜班时要求班长坚持亭外执勤，加大巡视力度，为现场收费工作提供了安全保障。三是每班坚持对所有收费设施设备进行全面检查，特别遇雷雨天气合理安排车道及时关闭备用设备，确保了各类设施设备处于良好的技术状态，为征收工作提供了有效保障。

3、搞好安全排查，杜绝事故隐患。为切实抓好安全工作，防患于未然，积极排查消除各类安全隐患，加强了对办公楼、宿舍、配电房等重点部位排查工作，重点解决闲杂人员穿越

广场工作区的问题，明确列出站场工作区重点安全保护时间段和重点部位，专人负责坚持每日的巡查制度，强化消防安全工作检查，及时排查跟换了过期的灭火器及损坏的消防栓，同时发挥监控督查作用主动分析寻找安全隐患和漏洞，做到了有备无患，杜绝了一切安全事故的发生。

#### (四) 以班组建设为基础，加强人员管理，打造优质收费队伍

1、抓思想教育，促班组团结和谐。一年来，我们总体倡导员工知情、明理、释疑、顺气的积极效应，以班组定期开展思想教育，交流学习为基础，相互谈心，加强沟通，增强团结，增进共识，使人心凝聚，形成了合力的团队精神。同时我们利用工作之余，组织班组成员学习各类业务知识，开展服务心得交流等活动，引导班组成员树立积极、健康、向上的人生观、世界观，和价值观。为充分调动员工的工作积极性，班组内推出“三讲三比”活动，即讲诚信，看谁的综合素质高，窗口形象好；比服务，看谁的言行举止规范、服务效果好；讲敬业，看谁的工作扎实，工作热情高；比技能，看谁的工作效率高，业务技能过硬；讲责任，看谁的责任心强，做事更可靠；比奉献，看谁的觉悟高，奉献意识强。使班组内形成了“比”，“学”，“赶”，“超”的良好风尚，班组成员在评比，赶超中进一步促进了班组的团结进取。

2、抓技能培训，促工作质量提升。结合收费站均为新进员工以及车流量上升相对明显的实际情况，站部始终高度重视业务技能培养。一是坚持理论联系实际的学习模式，要求班前班后反复学习讨论、认真做好学习记录，各班汇总操作、特情等问题后于每月办公会拿出来集体讨论解决，班组人员业务技能得到了稳步提升，各类工作差错得到有效控制。二是结合管理中心组织的年度轮训，收费速度测试为契机，以活动促学习的形式，以班组为单位对理论知识进行反复的梳理，对点钞、点卡进行有针对性的统一训练，专研出了一套收费操作“稳、准、快”的规范操作方法，在轮训后期组织的考试中做到人人达标，达到了以考助学的良好效果。

3、抓业务管理，降低工作差错。一是通过加强对钱、票、卡的稽查管理，确保了钱、票、卡流转顺利无差错。二是对账本做到“日清月结、账面整洁、账实相符”，对班组班前班后会议记录、安全台账、现场交接班记录每月例行检查，汇总情况后找出存在的问题要求班组及时予以解决改进，通过跟踪落实站部各项规定要求，确保了每项工作都落到实处。三是为有效降低各类收费差错，切实提高全体收费员的业务水平，每月对全体人员的车辆数、收款数量、差错情况进行汇总公示，要求差错多的人员分析差错原因，写出整改措施，从源头上找原因，规范相关操作规范，有效的降低了各类工作差错。

4、抓内部管理，促“五型”班组建设。我们以建设“五型”班组为目标，以精细化、标准化管理为抓手，不断完善班组管理机制，夯实班组管理基础，增强班组学习能力、执行能力、实践能力。一是加强安全生产教育，提高了班组人员自觉抵制“三违”行为的能力；强化班组应知应会的技能培训，提高了业务能力；严格班组文明服务规范化管理，提高了整体服务水平；二是班组管理和建设很重要的一点就是班组长的综合素质和领导能力，为解决班组管理中出现的各类问题，我站推出了“管理讲科学，工作讲带头，作风讲民主，分配讲公平，批评讲方法，活动讲实效，处事讲人情，做事讲风格”的班组管理要求，同时班长作为收费现场第一责任人，业务能力显得尤为重要，通过定期组织班组长相互交流，将工作中的各种特情处置及管理中的问题相互交流意见，商讨解决办法，不断提升班长业务技能及管理沟通能力，全力打造一支能打硬仗，能挑大梁的班组长队伍，为实现科学、规范、高效管理打下了坚实基础。

(五)以制度建设为突破口，做好日常管理，保障各项工作有序开展

1、建立健全相关制度，深化制度管人。根据收费站实际情况补充健全了《宿舍管理规定》、《收费站机动职责》、《食

堂管理规定》、《收费站钱包投送管理规定》、《活动室管理规定》等各类规章制度，组织全站人员认真学习相关工作制度，明确职责，落实精细化管理制度，进一步明确了什么能为，什么不能为，什么必须为，什么绝对禁止为。同时通过加大对日常工作的检查和监督，让各种违纪现象消失在萌芽状态，利用严明的纪律、公平的考核，促进了全站管理工作的规范化、科学化、制度化。

2、加强宿舍管理，保证生活环境健康。基于三班轮转的工作实际，保证员工充足正常的休息一直作为我们后勤工作的重点之一，通过严格执行宿舍相关管理规定，任何时间禁止大声喧哗，禁止带外来人员随意进入，保证了一个安静舒适的休息环境。同时站部成立了由行政管理员牵头的生活管理小组，发动员工的主观能动性，突出自我生活管理，负责日常内务检查，生活设施报修，水电管理等工作，有效的夯实了后勤保障工作。

3、强化环境建设，营造优美环境。为达到“优良服务、优良秩序、优美环境”的标准，站部一直高度重视环境建设，从充实各项后勤行政管理制度入手，着重加强环境建设，狠抓卫生清洁，对食堂、现场等关键部位加大了清扫与检查力度，并且严格划分出包干区，做到了责任到班组、打扫不留死角，保证了良好的站风站貌。同时配合做好相关活动设施的布置，保障站内基本生活设施，积极组织参加公司的给类活动，努力丰富员工业余生活，总体形成了高高兴兴工作，开开心心生活的健康和谐环境。

4、落实信息报道责任制。为实现宣传信息工作的制度化、规范化，真正起到上情下达、下情上报、内情外扬的作用，站部设立专职信息员信息报道宣传责任制，行政管理员为站部信息员，各班班长为班组信息负责人，一年来收集各类信息多篇，有效发挥了信息工作在服务站部决策，提供参考依据，塑造站区形象，促进征收管理、安全管理、后勤管理工作中的积极作用。

### 三、明年工作展望

1、继续做好文明优质服务建设。深化文明服务的内涵，提高人员文明服务的自觉意识，继续督促员工严格执行文明服务标准化细则有关规定，做好文明服务的日常检查考核，妥善处理各类咨诉。一是继续开展文明服务月等活动，定期总结、分析现状，树立、推广、学习先进典型，进一步规范员工服务行为；二是根据司乘人员的切实需求，不断完善便民服务举措，深化便民服务工作；三是特情处理工作程序化、规范化，做到圆满答复各类咨询，妥善处理各类投诉，杜绝一切文明服务方面的投诉。

2、坚持业务技能深入学习。坚持“应征不漏、应免不征”的收费政策，努力完成上级交办的各项工作任务。一是通过年度轮训、岗位练兵、竞赛等形式的培训，强化职工岗位意识、服务意识，提高职工工作责任心，促进整体业务能力的提升；二是加大对包括钱、票、卡帐务处理，操作规范，特情处理等的系统学习力度，做到理论学习制度化，学习内容系统化，学习形式多样化，学习程序规范化，定期撰写学习心得并组织相关业务交流、考试，切实提升整体收费技能。

3、加强队伍建设。一是通过进一步强化员工职业道德教育、法律法规教育、基础文化教育，提高员工队伍的整体综合素质；二是通过组织管理员、班组长的培训、学习，提升班组长的特情处置能力和管理水平；三是通过培养先进典型，带动、激发全体员工的工作热情；四是的通过组织形式多样的文体活动和社会公益活动，增强员工的团队意识、主人翁精神和社会责任感。

4、加强征收环境建设，提高安全保障。一是强化人员安全工作。落实每月两次的班组安全教育，坚持每月开好站安全会议及驾驶员安全行车会议，把人身安全放在首位；二是全面做好安全征收工作。不断强化安全意识组织道口防抢、防火等突发事件演练，提高管理人员对突发事件的处理能力入手，

确保征收工作安全;三是抓好防漏堵漏工作。通过强化员工职业道德教育,不断完善、拓宽稽查方法、手段,加强日常核查、督促,及时维护相关设施设备,做好重点时段、道口和人员的排查制管理工作。

5、加强班组建设。通过组织各种生产业务竞赛,提高班组成员素质和增强集体荣誉感,推动班组管理水平提升,通过丰富班组集体活动提高班组凝聚力。一是通过细化、完善管理制度和基础台帐,推进各项工作的程序化、规范化、制度化和科学化;二是通过完善考评机制,加强检查、考核力度,确保各项工作、措施有效落实;三是通过开展班组间的竞赛、评比活动,促进班组建设上新台阶。

## 医院收费室工作总结 收费站职工收费工作总结篇五

所内积极组织形式多样的政治、业务、文化学习,使员工在学习中不断得到提高和完善,努力向学习型收费所迈进。安排人同认真学习党中央十六届三中全会公报,深刻领会会议精神,使全体员工在思想上,行动上保持高度统一;在质量体系文件实施过程中,利用班务会进行学习和讨论,提出修改意见,使其具有可操作性;同时针对今年以来两次收费政策的调整,全所认真分析,提前安排业务培训学习、互相交流心得和经验,多次安排人员到邻近单位跟班学习,提高员工业务水平。在实际工作中,注意学习典型,鞭策自身,掀起向许振超学习的高潮,并联系自身工作,找出差距和不足。通过这些活动的开展,营造了良好的学习的氛围,提高了职工素质和业务技能,为创建学习型收费所打下了坚实基础。

按照一岗一责,一人一岗的“oec”量化考核管理原则,分别对职工进行政治、业务、服务、卫生、纪律等方面的考核,将“oec”考核周(班)清表及时予以公布,把考核结果与员工收入、评先评优相挂钩,召开专题会议制定效益工资分配方案,做到责罚分明,奖惩兑现,使考核真正落实到实处,禁止干好干坏一都一样的局面,同时对考核严格要求,坚持实

事求是的原则，秉公办事，不循私情，真正实现以考核来促进工作的目的，并根据每月的考核成绩，认真评选文明收费员、先进班组，使部分优秀员工脱颖而出，象胡志、董文娟、陈青等同志多次获得文明收费员称号。以此来增强竞争意识，树立危机感，从而提高广大职工的工作积极性和主动性。

征费工作是我处工作的重点，这直接影响到我处的经济效益和长远发展，所内首先从征费纪律着手，严格执行相关收费政策，坚持应征不漏、应免不收的原则，不放人情。加强职工教育工作，使其充分认识到收费工作的严肃性，杜绝违纪行为的发生。其次，业务上下功夫，通过学习和交流，钻研业务知识，勤查有效证件，对于特殊车辆及时登记造册，以利于辨识，对班长的特殊性处理，按有关文件要求执行，并严格审查调阅录像资料，充分发挥监控作用。在分车型收费时，对于型号无法查找的车辆，认真按照同等型号根据政策进行征费，计重收费中，注重严厉打击个别驾驶员利用设备的不足导致称重失实现象以及收费员的操作失误等。对于闯卡，逃费车辆，我们及时上报，并将近相关信息予以登记，要求职工留心发现；同时，积极开展收费内部稽查工作，完善制度，积极采取各项措施来堵漏增收，避免通行费流失。

安庆北所是合安路的南大门，直接关系到合安路的整体形象，根据管理处“满意在合安”的服务宗旨，我所从实际情况出发，制定了员工职业道德规范，使收费员工充分认识到收费工作中服务的意义，牢固树立服务意识，大力提倡文明服务、委屈服务。使用文明用语，充行唱收唱付，及时解答司乘人员的问询，努力解决他们的实际困难，全所员工以自己的言行体现出安庆北所人的服务水平。在收费中优化服务，以服务来促进收费，正是象这样将近服务与收费紧密结合，才能逐步化解工作的矛盾和纠纷，道口上拾金不昧，救死扶伤等好人好事更是举不胜举，且仍在继续□xx年6月7日4时许，正好是交接班时，左海燕同志在下班途中看见一个手机，当时她首先想到失主肯定很着急，她马上交给值班长江娅飞同志。江娅飞同志在手机“电话簿”中找到一个号码，并与之取得

联系。让其失主到安庆收费所认领，一小时后，斯老汉来所打听手机的下落，经过号码和身份的确认，手机终于完璧归赵。xx年10月3日下午17：20分，正值国庆旅游黄金周期间，安庆北所又是通往全省各大旅游景点的重要交通要道，车流量相对较大。

突然，“砰”的一声巨响，出口1车道两辆车追尾。正在当班的值班长江娅飞同志和班长王婧同志立即赶往现场，当他们看受伤的驾驶员被卡在车里不能动弹时，马上召集驻所员工抢救。由于司机伤势严重急需送医院治疗，江娅飞同志拨打了急救中心和事故报警电话，请求他们的帮助。在交警和医护人员来到之前，有医护经验的同志对伤员进行简单包扎。在搞好文明服务的同时，卫生创建对于窗口单位来说也非常重要，所办对全部责任区进行划分，责任到人，实行卫生周检制度，实行每月卫生大检查，通过检查和比较，找差距，补不足，从而建立有效的卫生保洁制度。

另外在创建过程中，推行半军事化管理，打造一流收费队伍，对收费员进行规范军事训练，将团结协作，令行禁止，操作规范等优秀作风带到我们的日常工作。做到列队上下岗，内务整洁，精神饱满，上岗前宣读岗前誓词，从而有效规范了职工行为，造就了一支过硬的收费队伍，树立了良好的窗口形象。

安全生产是各项工作正常开展的前提，所内在推动创建工作的同时，努力强化职工安全意识，组织职工学习相关法律法规和安全生产常识，重点加强票证和道口安全的滞留车辆和闲杂人员，确保道口安全畅通。定期对消防器材，发电机组等安全设施进行检修和维护，每月组织安全生产大检查，消除隐患，实际工作中，强化夜间和恶劣天气的安全工作。另外，为确保通行费的安全、及时上缴，自今年3月份以来，我所开始实施，现金及时上缴制度，制作了《通行费解缴收讫兑现卡》，减少了道口现金的积压，降低了突发事件的损失。同时，所内积极加强同当地公安部门的联系，实行联防共治，



创造了良好看的外部环境。

我所的宣传工作紧紧围绕国家的大政方针和处中心工作，及时进行宣传报道，成立了宣传工作领导小组，确定专职宣传员，健全所内宣传通讯网络，对工作和生活中出现的好人好事、营运动态进行及时报道，对于业余上存在的不足进行讨论解决，积极向处《合安采风》投稿，同时，在管理处范围内创造性开办了按季出版内部所报《安庆北》，借以《安庆北》所报和宣传栏为载体，为职工提供了一个展示自己的平台，营造所内积极向上的企业文化氛围。另外，在今年的两次收费调整和所内搬迁期间，全体员工认真散发宣传单和提醒卡，悬挂宣传标语，耐心回答各种询问解释相关政策，有力地促进收费、搬迁工作的正常开展。

为勤俭持所，改善职工生活，我所利用业余时间，因地制宜地开展“种菜养鱼”活动，在所区内栽种果树、开垦菜地，自此项活动开展以来，也取得初步成效，蔬菜基本实现自己供应，利用这份节余来改善职工的膳食。劳动之余，所内利用有限条件，丰富职工业余文化生活，通过捐赠和购买的途径设立图书室，使其成为阅报、看书的好去处。部分员工拿出自己电脑举行电脑知识培训学习班，受到了职工的广泛欢迎，既学到了电脑知识，又开阔了视野，真是一举两得，而一些正常开展的学习，文体活动，树立了同志们以所为家的概念，加强了内部团结。

## 医院收费室工作总结 收费站职工收费工作总结篇六

一是建立组织，明确分工。我校成立了以校长为组长的治理乱收费工作领导小组。二是落实责任，整体推进。我们坚持“谁主管、谁负责”的原则，层层签订责任状，谁出现问题就追究其责任，在全校形成了校长负总责，其他教师密切配合，各司其职，各负其责，上下联动，齐抓共管的工作格局。几个月以来，在学校的领导下，我们制定了学校涉教乱收费工作方案，对学校的收费工作进行了自查，明确了收费

工作的要求，认真落实整改，建立健全规范收费长效管理机制。

一是结合实际，完善制度。我校根据上级治理中小学乱收费有关文件精神，结合实际，重新完善了《碑楼学校治理涉教乱收费工作制度》，强化了学校对我校对收费工作的约束力度。二是科学管理，规范行为。坚持免试就近入学，不以考试的方式择优选拔新生，不办任何的兴趣班、培训班。服务性收费和代收费坚持自愿和非营利原则。组织教师认真学习学校上级文件精神，严禁有偿补课等行为，深入群众解决人民群众反映强烈的突出问题，办人民满意的教育。

我校对本学年的收费情况进行深入自检自查，并如实上报情况。我校治理涉教乱收费工作小组根据我校自检自查情况，从几个方面对我的收费工作进行了专项检查，即：是否免试就近入学；是否以选拔生源为目的办各类奥数班、兴趣班、培训班；服务性收费是否遵循学生自愿的原则，是否从中牟利；是否按照国家教学计划和课程标准开设课程，有没有有偿补课活动；是否按照“一科一辅”机制运行，学生是否自愿；是否有与经销商勾结变相向学生推销教辅材料。学校通过对以上工作进行自查，没有发现乱收费的现象。二是主动公开，接受监督。我校通过问卷调查、座谈、走访等形式，广泛听取社会各界意见建议，针对学校的收费行为认真开展自查自纠，针对群众反映强烈的问题，制定整改措施并认真落实整改。

由于我校高度重视学校收费工作，通过专项治理，有效地学习和解决了乱收费问题。我校将进一步做好乱收费工作，保证我校教育事业的健康发展。

## **医院收费室工作总结 收费站职工收费工作总结篇七**

1、组织收费员工认真宣贯学习集团公司运营管理文化收费服务标准，坚持使用文明用语，热心为司乘人员排忧解难，使

提升服务质量工作落实到收费第一线。切实做好重大节假日期间收费站安全保畅及文明服务等工作，严格按照集团公司提出的“使用者优先”工作要求，树立了xx公司优质服务品牌形象。

2、切实做好“三月三”、清明、五一节等重大节假日期间收费站安全保畅及文明服务等工作，不断提高综合管理水平及服务水平，切实开展文明创建活动，树立优质服务品牌形象。

3、进一步加强收费队伍建设，规范收费工作程序，通过以收费班组开展收费业务技能培训的方式，进一步规范收费操作程序，提升收费服务质量和水平，贯彻落实好xx公司开展文明服务培训工作要求，增强收费员工“比、学、赶、帮”的创先争优的工作氛围。

4、认真贯彻落实崇靖分公司等上级对安全生产月工作要求，进一步增强员工安全意识，加强xx收费站收费现场安全防范工作，开展安全消防及防抢防盗演练，提升安全管理水平，全面落实安全管理各项制度和措施，积极打造更加和谐、安全、有序的“平安高速”收费站建设。

5、切实开展“三园”收费站区建设，组织收费员工动手打造图书阅览室、峡谷菜园及峡谷农场，丰富员工业余文化生活，积极营造“温馨之家”氛围。

6、深入开展“美丽高速·清洁站区”活动，改善职工生活、工作环境。以“畅舒之路、温馨之家”为目标，开展绿化亮化活动，美化收费工作环境。

1、继续加强收费业务知识、文明服务和安全教育培训，要求监控员加大对收费现场的监督指导，切实提高收费人员业务水平、文明服务水平与综合能力，为司乘人员创造优质、高效、安全的通行环境，塑造良好的交通行业窗口形象。

2、做好后勤保障工作，开展文体活动，丰富员工业余生活。召开膳食委员会，征集收费员工对收费站食堂的意见和建议，提高食堂管理水平，严抓食品卫生管理，提升职工的满意度。并组织职工们开展丰富多彩的文体活动，增强员工的凝聚力和战斗力。

3、进一步抓实安全生产工作，做好汛期雨季期间收费站安全保畅工作。加大对员工的安全教育培训力度，开展安全应急演练活动，强化安全生产责任制，坚持用制度管人，按制度办事。

xx收费站

x年x月x日