

疫情防控工作总结标题(精选8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

疫情防控工作总结标题篇一

从xxxx年12月1日起，我来到了xx高速管理处担任一名监控员。近一年以来，在青银各领导以及同事们的支持和帮助下，我较快的适应了工作，虚心学习，认真履行了工作职责，基本完成了工作任务。现将工作情况作以下简要汇报。

具备良好的政治和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。参加工作之初，正值我处“争先创优”活动开展之际，全体监控中心的同事在领导的带领下，进一步学习管理处下发的各项文件规定、加强业务知识的学习、建立《监控中心突发事件应急预案》、积极准备迎接xx年国检、开展党员群众牵手结对子等活动。做为监控中心的一员，在开始的学习工作中，我勤学苦练，不懂就问，很快就能熟练掌握监控员的业务知识与设备操作技术。同时，为了做好自己的本职工作，我时刻与管理处、各站、稽查、路政积极配合，遇到问题及时请示及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效地降低了错误率。随着时间的推移，上岗次数的增多，工作效率也大大提高了。

工作中，我随时提醒自己摆正态度，树立良好工作的服务意识，做好“四个服务”。对内，所接的每一个来文、来电、来访总是争取在第一时间内向领导汇报，使领导及时掌握最新情况；对外，我们的形象代表了整个青银的形象，所以每

次都按要求着装，整齐上岗，使用文明用语。监控部门与收费部门一样都是窗口行业，接触司机形形色色，良莠不齐。当然有很多司机是理解与配合我们工作的，但也有个别司机是一肚子怨气，满腹牢骚、怪话，更有的是骂骂咧咧，遇到这些出口不逊的司机，我都忍住，不发脾气，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，顺利解决问题。

平时的工作生活当中，我注意团结同事，宽以待人，不计较个人得失，从不与同事争名利、争长短，任劳任怨，努力做好自己的本职工作。同时严于律己，不把小事当无事，不把小错当无错。时时、处处以大局为重，讲团结，讲正气，讲原则。

监控工作纷繁、琐碎，经常容易出现错误、失误。在日常工作中，我树立了监控室与各部门是一个整体，分工不分家的理念。自己出现了错误，我从不推卸，立即改正；同事们出现了失误，我也总是给予他们宽慰和鼓励，帮助解决问题。

在近一年的学习、工作、生活当中，几位参加工作多年的大姐们给予了极大的帮助，对我言传身教，使我受益匪浅，得以迅速之成长。

虽然我在工作中取得了一定的成绩，但还存在一些问题和不足：一是政治理论水平不够高，理论指导实践还有欠缺；二是服务质量不够高，存在粗枝大叶现象，主要是自觉服务的意识不够，细节上做的不周到；三是长时间繁忙工作时容易松懈，持久的紧迫感稍有不足；四是工作主动性还不够，工作预见性有待提高；五是对突发事件的应变能力需要提高；六是对一些工作关系的处理欠妥，直接影响了工作的进度和质量。

在今后的工作中，我要进一步端正自己的思想和观念，摆正一个窗口服务工作人员的位置，去掉学生气，严格要求自己。

同时工作中还要继续加强学习，戒骄戒躁，努力工作，不断提升服务意识，为我青银的建设与发展贡献自己的力量。

疫情防控工作总结标题篇二

时光飞逝，转眼我已经在京包收费口愉快的工作了快两年了，在这两年的工作中，我们在站长，办事员，班长的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。在高速公路的长龙上，在平整延绵、宽阔的路面上，在庄严的收费窗口，穿梭着无数的身影，形成了辽阔大地上一道独特、亮丽的风景线。他们来自不同的地方，但都是为了一个共同的奋斗目标——高速公路事业的发展，北京经济的振兴与腾飞，远离亲人和朋友。这里没有城市的喧嚣繁华、高楼林立、车水马龙、灯红酒绿、霓虹闪烁，有的只是边荒、艰辛与寂寞。

在外人看来，高速公路收费人员有着如意的工作岗位，有着很好的工作条件，体面又风光，令人羡慕而神往。殊不知他们也有自己的艰辛和不易，由于收费人员工作的特殊性，决定了他们的付出比得到的将更多。收费站实行的是半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开征费岗位，上厕所不能超时；再者，收费站是服务窗口，是展示高速公路人良好职业形象的窗口。要求优质文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务，我们心甘情愿！

收费员日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。三尺岗亭就是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心！当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又连忙起床，匆

忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，旭日从东方缓缓升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。一直以来，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，但我们毫无怨言！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受！我们把站当作自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，在这充满温馨与关爱的大家庭里，亲如一家人。我们在工作上相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。

我们每天在重复着简单而又繁锁、平凡而又伟大的工作。我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。以“服务人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的服务工作是否到位。然而我们的辛劳、努力却让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。可是，我们无怨无悔！

这就是我们高速公路的收费人员，一群勇于献身高速公路事业，为了千万家的安宁、幸福，为了高速公路事业的蓬勃发展，北京经济的跨跃式发展而默默无闻、无私奉献的收费人员。

高速公路收费员工作个人总结

高速公路收费员工作总结

医院收费员个人述职报告

医院收费员年终工作总结范文

高速公路管理个人简历模板

高速公路ppt动画

高速公路怎么超车

收费员辞职申请书

收费员辞职信范文

疫情防控工作总结标题篇三

20xx年，东岳庙工会小组在荆东工会、所领导的正确领导和支持下，认真贯彻执行党的方针政策，做好工会工作，团结全站职工齐心协力围绕年度工作目标，始终把推进民主管理，创建和谐单位作为贯彻落实科学发展观的有效载体来抓，作出了自己的努力，具体做法如下：

东岳庙工会小组把维护女工合法权益当作自己的一项重要工作，采取各种形式，组织女工了解《劳动法》等法律法规，增强女工依法维权的能力，提高女工自身维权意识。对女员工孕期、产期、哺乳期的一切待遇，督促相关部门严格按有关文件精神执行，此外还积极与上级部门联系，做好三八妇女节外出游玩，开展体检工作，较好的维护了女员工的合法权益。

东岳庙工会小组不断总结政务公开的经验和做法，把提高员工满意度作为重点，把员工满意不满意作为衡量政务公开的重要标准。在所内悬挂员工意见箱，畅通反映渠道，加强工会与员工、员工与员工之间的沟通，及时了解每个员工的想

法和心声，此外还结合工作实际精心设计了《内部员工问卷调查表》，从个人评价、集体评价、食堂评价、公共评价四个方面在全所范围内开展了满意度调查和个人建议征询，向所内员工开出一剂心理药方。通过问卷调查，工会小组及时对症下药，集中讨论研究解决员工思想问题以及其工作、生活最关心问题的办法，使全所员工精神为之一振。

制定了班组建设愿景，在去年基础上继续大力开展班组对抗赛活动外，出台了班组创优实施方案，以创学习优、作风优、素质优、业绩优、服务优、管理优的六优班组为目标，制定了各项针对性措施，实行创优计划与过程控制，推动班组自控管理，促进班组能自行针对问题制定方案、查找问题、发现问题、解决问题的闭环管理，进一步推动队伍建设管理增效，跨越发展的良好格局。在服务质量上，大力开展“服务达人”评比活动，以高标准、严要求规范日常窗口收费服务，截止10月，在全线服务明星评比过程中，创下了8个月花落东岳庙的好成绩。

（一）增强娱乐设施，改善业余生活。

在东岳庙管理所，员工下班后锻炼身体也仅限于在院落里散步，为增强员工体质，鼓励员工健身，东岳庙工会小组极力与上级各部门进行沟通协调，终于在今年的5月为全所员工争取安装了一批室外健身器材，有员工最喜爱的秋千、四人漫步、仰卧起坐等十多种器材，大大丰富了员工的业余生活，增添了乐趣，确保了员工权益。

（二）丰富多彩的文娱活动，增强员工活力。

组织开展了丰富多彩的文体活动，在上半年开展了植树、军事化训练、节能宣传周活动，下半年以庆祝共产党成立九十周年为契机，开展了趣味运动会、红歌传唱、支农摘棉花、月度聚餐、普通话推广等系列工团活动，还积极组织员工为贵州省黔南苗族布依族自治州三都水族自治县三合镇的贫困

农村家庭和孩子们捐赠衣物，奉献爱心，系列活动的开展，增强了员工活力，提高了工会组织的凝聚力，营造了一种轻松、和谐、向上的企业文化氛围。

在今后的工作中，东岳庙工会小组将继续团结全体员工，发挥高速人团结拼搏，求真务实的光荣传统，开拓进取，扎实工作，努力完成各项工作，为树立荆东高速形象做出更大的贡献。

疫情防控工作总结标题篇四

上半年的各项工作通过全站上下的不懈努力和艰苦工作，已经圆满完成了各项工作任务，下面主要就总结上半年取得的成绩的基础上，查找工作中的不足，安排布置下半年的工作任务，确保全面完成今年的各项工作。

一、上半年各项工作完成情况

二、上半年主要工作

(一)加强政治理论学习

组织政治学习6次，写学习心得2篇，重点进行了公司“三星”事迹材料和高管系统先进典型的学习。在进行学习时，要求在联系实际工作，解决实际问题上下功夫，使这项活动不流于形式。在开展创建“五好党支部”活动中，要求党员抄写《党章》，并能背诵主要章节，还组织职工学党史，清楚了解党的建立、发展过程。

(二)进一步落实员工星级评定工作

在员工星级评定工作中，站内上半年先后组织学习了相关的实施方案、考核细则等，严格按照考核规定对员工进行日常考核，做到公平、公开、合理，使工作成绩突出，业务精通

的员工能够享受一定的星级待遇，使工作业务技能差的员工向工作成绩好的员工学习，业务技能不断提高，今年上半年通过考核达到申报一星的员工有 人，申报二星的有 人。4月15日，站长助理、办公室人员及各部门负责人和班长参加了公司费收部组织的对《忻州公司收费人员岗位级别管理试行办法》内容的闭卷考试，在答题中提出了一些合理化的建议。此项工作的开展有效的促进了员工的工作积极性，起到鞭策后进，激励先进的作用，形成了比、学、赶、帮、超的良好氛围。

(三) 倡导文明服务，树立窗口单位良好形象

1、提倡文明、优质服务，保障车辆畅通。

上半年，根据收费站实际情况，站内召开多次站务会议，研究全年工作重点，在4月份制定了切实可行的打造具有本站特色的《现场管理实施方案》，方案的支撑点是以收费站的特殊地理位置(地处高寒地带，收费站车流量大，车道承载能力有限，且出口有两个“丁”字路口，丁字路口之间距离较近，常遇堵车现象)为核心，做到车辆保畅工作。方案中要求做到：首先，在深入贯彻落实精细化管理的基础上，形成一套新的考核管理办法，达到部门与部门之间，票证与监控、班组之间，监控与班组之间，班长与班员之间的联动制约，使其事前有安排，事中有监控，事后有跟踪，每件事都要问“监控提示了没有，班长落实了没有，稽查跟踪了没有”，这样收费站的整个工作就形成一种相互监管、相互促进、共同提高、积极上进的工作氛围。其次，开展站长体验日活动，通过“站长体验日活动”的开展来了解收费员工作细节，拓宽工作思路，正确把握工作方向，从另一角度感受基层管理者的工作职责和方法，一方面能促进班组管理水平，另一方面能够体验收费员的困难，实行温情化管理，既有利于工作衔接，又使管理工作充满了温情感，杜绝生硬的工作安排不易被大家接受的情况，同时听取职工对站务管理以及业务工作等方面的合理化建议，推动收费站管理工作的进步，创造和

谐、奋进的工作氛围。再次，开展“微笑在窗口、满意在窗口”优质服务活动的同时落实前沿服务，前沿服务即提前预测车辆高峰时段，在容易出现堵车地段采取有效措施，杜绝在“丁”字路口出现车辆拥堵现象。

现场管理实施方案的实施，上半年我站除交通事故、自然灾害等特殊情况下实行的交通管制外，未发生由于自身原因出现的堵车现象，且文明服务、优质服务方面也收到了不错的社会效益。在“五一”小长假社会满意度调查中，我站的顾客满意率达到了95%，真正做到了“一切为了行车人，一切为了行路人”。

3、全面迎接全国干线公路大检查。

全国干线公路大检查是今年上半年工作的重中之重，如何搞好此次检查，站内在三月份做了详细的安排部署，制定迎接全国干线公路大检查实施方案，并按公司、管理处要求，五月份确定为文明服务月，站内制定了《文明服务月实施方案》，严格按照方案要求开展各项工作，从4月28日到6月4日实行三班两运转，开启了全部车道，美化亮化了站容站貌，规范的窗口形象，对迎检准备工作落实情况日日报送，随时排除工作中的纰漏，真正做到内业不失分，外业不丢分。

(四) 支部建设工作

1、加强领导，明确职责。由于工作需要，年初公司对部分中层领导进行了岗位调动，新广武收费站党支部原支部书记刘晓峰通知变更为贾郁芳同志，调离党员4名，新增党员4名(包括2名预备党员)。支部在3月份召开了支部会议对支部成员进行了公布，确定了支部委员会成员及其职务。在具体工作中，认真落实了“一课三会”制度，开展了“三帮一谈”活动，即：“党员帮扶”、“党员帮学”、“党员帮困”和“谈心”活动；每月定性定量开展了“三有一好”评比活动，为评先评优提供了很好的依据。

2、进一步开展创先争优活动。今年初，对领导班子创先争优工作进行了点评，明确了创先争优活动中的不足，进一步组织“党员承诺”、“亮牌示范”、“党员帮扶”、“党组织送温暖”、“学习教育”、“技术比武”等活动。在收费员和党员六比六看活动中推出先进，形成学习先进，争做先进的比、学、赶、帮、超氛围。

4、党风廉政建设。根据公司政风行风评议工作领导小组办公室的统一安排部署，我们制定了《政风行风评议工作实施方案》，完善了政风行风评议责任制度，完善了社会监督体系，并向社会各界聘请政风行风监督员3名，制定了政风行风监督员工作职责，定期联系，及时取得监督反馈意见及建议；严格兑现承诺，在收费站设立监督台，举报箱，公布举报电话，主动接受社会各界的监督；加大纠风力度，有力地促进了行风的持续好转。在具体工作中，本站将政风行风建设工作与“青年文明号”创建有机结合，切实转变职工服务态度。在原来过硬的队伍中进一步强化“收费数十亿，不倒一个人”的思想理念，避免收费舞弊事件和违法违纪行为的发生。4月份，收费站各岗位都制定了风险防控台帐；5月份，根据公司党字16号文件制定了新广武收费站治理“庸懒散”问题实施方案及台帐。

二、下半年工作计划：

2、是大力倡导文明服务，积极争创“礼仪服务文明岗、快捷服务收费岗、承诺服务便民岗”。针对存在问题和不足，我们与各班组、部门人员积极探讨改进服务的办法和途径，提出了用自身实际行动打造“收费四个文明”，即：通过使用标准化文明用语，打造语言文明；通过规范收费人员“站姿、坐姿、行姿”，打造行为文明；通过微笑服务、挂牌上岗和统一着装，打造形象文明；通过完善收费设施、美化广场环境，打造环境文明。

3、继续加强特色班组建设，以“管理规范、服务优质”为主

题，围绕“四个创新”（观念创新、制度创新、管理创新、服务创新）和“二项工程”（素质工程、形象工程）。突出班组的地位和作用，创新班组建设理念，重视发挥班组长的作用，使班组管理立足制度化，着眼人本化，努力创建学习型班组，推行管理规范化、手段现代化、职工知识化、考核标准化，提高收费站工作人员的整体素质。并把班组建设纳入到目标责任制之中加以约束，保证班组建设工作的顺利开展。要树立为班组服务的思想，为班组创造良好的外部环境和作条件。要克服形式主义，调动各方面的力量，提高班组的水平，体现我站管理特色。

回顾上半年，我们做了大量的工作，也取得了一定的成效，但在工作中存在的一些问题与不足也不容乐观，主要表现在：

一、团队的整体学习能力较差，学习水平提升不够明显。

二、人员素质各异，经验不足，不能满足高速公路科学发展的需要，尤其是业务素质方面。

三、文明服务特别是标准微笑服务、礼仪服务、卫生方面还需进一步规范、强化。

在今后的工作中，我们将上下同心、目标同向、工作同步，抓精、抓细、抓实、抓新，全面提升自己的管理服务水平，为实现忻州公司又好又快发展而不懈努力。

疫情防控工作总结标题篇五

有幸成为了xx区中心医院的一员。时间过得真快，转眼间，在xx中心实习已经有三个月快了。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了深刻的印象。

20xx年12月14日，按照医院的要求按时来实习单位报到。经过财务科领导的安排，我被分配到财务科门诊收费处实习。

在这三个月的时间里，在领导、师傅以及同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一些小的进步，现将我的实习情况作如下汇报。

记得，在进入xx中心医院门诊收费处实习之前，我对医院门诊收费处的认识并不十分了解，对于自己是否能够了解和掌握医院财务科门诊收费这方面的工作知识很担心。所以，在实习期中如何去认识、了解并熟悉自己所从事的行业，便成了我的当务之急。

一、通过理论学习和日常工作积累使我对门诊收费处有了较为深刻的认识。

记得到门诊收费处的第一天时，我拿到的第一份资料就是《xx区中心医院财务科门诊收费员岗位说明书》、《复高挂号及收费系统操作流程培训内容》。不懂就学，是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里，我认真学习了xx中心医院门诊收费处的各种相关资料，看了许多药方并从网络上摄取了大量的有用素材。再加上每天跟着师父学习的时候，我也会看师父收费的每张药方和每张化验单，并对师父说出药方上的药名和计量并做下相应的笔记，以便自己回家巩固复习，使我对不同的医生开出的药方上的写法有了一个大概地了解。

慢慢地，我清楚的意识到想要胜任这份工作最重要的、最基本的事情就是能看懂药方。因此，唯一的方法就是多看医生开的药方。让自己做到看到医生开出来的药方、化验单和各种各样的检查单就立刻能反映出。做的笔记也得认真的记忆，以便在使用的时候得心应手。

二、坚持政治、经济学习让我的思想理论素养不断得到提高。

勤勉精神和爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。在这三个月的时间里，兢兢业业做好本职业工作，从未迟到早退，利用双休日时间参加助理会

计员的培训课程，以便提高自己在财务方面的基础知识。用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务，严格遵守的各项规章制度，认真履行岗位职责，自觉按章操作；平时生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。

从学校到迈入社会的同时，我更加坚定自己的想法并且要一直做下去：要有一种积极豁达的心态、一种良好的习惯、一份目标及计划并按时完成竟是如此重要，并最终决定一个的人成败。这本书让我对自己的人生有了进一步的认识，渴望有所突破的我，将会在以后的工作和生活中时时提醒自己，以便自己以后的人生道路越走越精彩。

三、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高。

当我到xx中心医院实习的之前，急诊大楼已经改造完工。在20xx年12月中旬左右，门诊大楼1—4层楼开始了改造工程，我们大家开始了搬迁的工作，各科室也都有了临时的办公场所。虽然刚搬迁好的前一个礼拜，病人不是十分清楚挂号收费、各科室看病就诊的地方以及药房在哪里等，出现过病人的不理解 and 指责等。财务科的领导们也针对这些问题，做出相应的工作改变方案：

(1) 优化流程，简化环节，增加服务窗口，缩短病人等候时间，排队不超过8分钟。

(2) 在住院部和急诊大楼等明显的地方设立了规范、清楚、醒目的指路标识。

(3) 要求门诊收费员自觉遵守服务态度良好，服务用语规范，杜绝生、冷、硬、顶、推现象等等。但是，我相信所有的病人最后都可以理解医院这么做是为了什么？是为了改进服务流程，改善就诊环境，方便病人就医。我们门诊收费处的每个人都在不断提高服务意识，改善服务态度，增进与病患沟通，转变服务作风，注重诚信服务，和病患构建和谐的关系，

为病人提供温馨、细心、爱心、耐心的服务。

疫情防控工作总结标题篇六

回顾xx年，站按照局、处两级支部的部署，在处领导的正确领导下，在各科室的密切配合下，牢固树立以人为本，以车为本的服务理念，细化日常管理，使各项工作日趋完善。通过强化文明服务、优质服务，同时注重加强业务学习，用熟练的业务为优质服务提供保障，圆满完成了各项工作任务。现将xx年度工作总结如下：

xx年，我站共完成通行费收入 元，车流量达到

一、业务学习气氛浓厚。

首先，针对有的收费人员业务不精，工作中不求甚解的状况，站内提出提高业务水平的要求，并通过对误操作次数记录和考核的方式，督促收费和治超员加强业务学习，这样逐渐在站内建立起讲学习，比业务的风气，大家积极认真地学习和摘抄各级文件内容，夜间上岗总不忘带《学习笔记》、《收费手册》和《收费员培训教材》。一方面，晚间有充足的时间静心学习，另一方面，也是驱赶困意的好办法。

每季度支部全体人员进行一次业务考试。通过考试，很好的起到检验和指导的作用，有效促进收费、治超工作。让大家进一步清楚自身业务知识的掌握程度，认识到不足，及时补救充电。

9月份，局支部了关于车型识别的业务培训。这次培训是自xx年4月更改收费标准后最全面的一次学习。此次培训的目的是确保开局之年我局通行费的顺利完成。参加培训的人员回来后马上向全站收费人员传达相关学习内容及精神。每个班组的学习气氛都很浓厚，对有争议的车型大家热烈讨论。通过这次学习使他们对车型识别有了更明确的判断标准，也为确

保通行费收缴任务的顺利完成打下了基础。

二、注重提高服务质量。

1、工作方法要得当。

为保障优质服务，站内提出文明服务四要、四不要，即：要礼貌，不要蛮横；要平和，不要过激；要耐心，不要急噪；要威严，不要软弱。用以指导、协调、促进服务和执法工作，避免同用路人发生矛盾，充分展示交通行业窗口形象。

2□

讲究亭内形象。

因我站车流量较小，无车通过的时间很多，因此在岗人员容易出现不良形象，针对这种状况，站内通过采取平时检查和随机抽查相结合的办法，使得这方面在短时间内有了很大改观，现在大家在亭内都能自觉约束，做到不倚不靠，始终坚持如一。

3、文明用语创新意。

提高文明服务水平，就不能停留在原有文明用语的基础上，我们应该从一个微笑、一声问候、一句祝福做起，应时应景讲好每一句文明用语。比如：从最初的“你好，请走好！”、“你好，请交款xx元，收您xx元，找您xx元，请走好！”，丰富为如“你好，欢迎行驶××高速！”、“辛苦了！”、“一路平安！”、“请不要超速！”□“xx处施工，请注意交通安全！”等等，这样既能让司乘人员有宾至如归的感觉，同时也通过提醒司机朋友注意行驶安全，使文明服务更具人性化，真正体现了“以人为本、以车为本”的服务理念。

4、“微笑服务”是升华。

文明服务方面，我们除了要求使用文明用语，做到“唱收唱付”外，还大力提倡微笑服务。可以说微笑服务是高层次文明服务的体现。

三、加强政治学习。

一方面，通过支部大家学习“”，更强化了大家的工作责任心，站内掀起从我做起，从身边的小事做起，践行“”的行动热潮。形成了站“”。

以爱岗敬业为荣，以态度溥衍为耻；

以热情服务为荣，以傲慢无理为耻；

以尊章守纪为荣，以我行我素为耻；

以团结互助为荣，以自私自利为耻；

以共同进步为荣，以互相拆台为耻；

以端正心态为荣，以报怨劳骚为耻；

以业务精练为荣，以业务平庸为耻；

以勤奋踏实为荣，以懒惰浮躁为耻。

另一方面，通过对“落实xx厅长讲话精神，开展认清形势、转变观念、加快改革、促进发展大讨论”白皮书的学习和讨论，使大家认识到要想做到“以人为本，以车为本”，转变服务理念，每一位员工都要立足岗位，加强学习，摒弃因循守旧、墨守成规的思想，不断去创新和思考，创造性地完成本职工作，以适应新时期高速公路发展对员工素质的要求。

虽然，学习xx厅长讲话精神的讨论活动已经接近尾声。但我

们会始终将“以人为本，以车为本”的服务理念贯穿于工作中，实现优质服务，文明服务，树立我站良好的服务形象。

四、

重视安全工作，牢记安全第一。

我站视安全工作为一切工作的重中之重，平日注意做好安全检查，查找安全隐患，做到早发现、早报告、早解决、早记录。

安全保卫工作不容忽视，防患于未然是最重要的。所以在日常工作中我们要求每一名保安员当班期间认真对办公区和工作区巡视检查，认真做好记录和对特殊情况的处理上报。每一名在岗人员加强防范，防止被盗、被抢及火灾等事件、事故的发生。另外，监控员也要切实发挥监督检查作用。

目前，站内每一名职工对于安全工作的重视程度都可谓非常高，从具体工作表现中就可见一斑。

- 1、监控员在晚间及时设防。
- 2、治超员夜间及时关锁结算室门、楼门、铁大门及各室窗户。
- 3、收费员上下岗均有保安员护送。
- 4、治超员夜间巡逻次数明显增多，频率基本达到了站内要求的半小时一次，而且巡逻部位更广，更加仔细了。

另外，我们尤其重视作好“五”一”、“十”一”长假期间的工作安排。五一、十一长假之前，进行安全综合检查，对灭火器、食堂液化气罐、报警器、照明电灯、给水设备等作了全面检查，将有关情况在处机关各科室综合安全检查时汇总上报。同时对假期工作提前作了相关安排，重点强调注意安

全防范，保障畅通，做好文明服务，遇到重大情况要及时报告。

五、

关心职工生活，解决职工工作中的实际困难。

向管理处相关部门反映站内实际情况，因此解决了关系到职工工作和生活的具体问题，比如：修建摩托车棚，更换卫生间面盆、安装蓄水罐等，这体现了管理处和站领导对职工的关心，职工的工作和生活条件更加舒适，因此干劲也更加高涨了。

六、思想教育效果显著。

强调做工好思想交流工作，充分发动值班站长对本班人员进行谈心交流，对问题较少的人员，本着教育帮助的原则，给予改过机会，对同一问题发生多次的人员要按照标准进行考核。体现了“以教育为主导，以考核为手段，以促进工作为目的”的原则。

经过一年的努力，员工的思想状态、工作态度有所改变，能做好本职工作，积极参与各项活动，全站上下呈现出了团结向上的氛围。

七、坚持扶贫帮困送温暖，搞好精神文明建设。

几年来始终坚持在节日里为特困户孙歧老人送米、面、油、鸡蛋等慰问品，备足取暖用煤，还经常为老人打扫卫生、做家务劳动。团支部还在学雷锋活动月中，去养老院看望老人，为他们带去慰问。

坚持以“为用路人提供优质服务”为工作中心，为司乘人员排忧解难奉献一片爱心。一年中，涌现出的好人好事层出不

穷，多次收到表扬信和锦旗，最近，我站为河北省滦河发电厂存车一事被电视台报道。

八、严细管理与亲情管理相结合，收到明显效果。

1、强化内部管理，做好细节工作。

“不积跬步无以至千里，不积小流难以成江海”。其实，收费站工作本身很琐碎，只有做好这些细节工作才能保证整个收费治超工作的顺利开展。所以，在平时工作中，我们要求站内每名员工严于律己，对于各项规定令行禁止。比如：平时出入收费亭必须戴帽子；亭内人员在岗期间必须严格约束自己言行；每天的卫生交接必须做到三个到位，即清理到位，检查到位，返工到位，保证为用路人提供一个良好的行车环境；收费过程中禁止闲聊，把为用路人服好务摆在第一位；对于用路人的不理解，值班站长必须及时到位解决。遇堵车必须及时增开边口等等。对于这些细节工作要求，大部分人都能形成良好的自觉意识。

2、充分调动大家积极性，使每个人都以主人翁的姿态投入到工作中。

收费站是大家的，也是每一个人的。充分调动每一个人的积极性，让大家真正把收费站当成家一样来建设和爱护，整个站才会取得好的成绩。所以，在工作中如何因人而异的调动起他们的积极性，是管理人员最该思考的问题。我觉得管理中做到“以理服人，以德服人”很重要。因为“理”能使人信服，“德”能感化人。

总之□xx年度工作在全体职工共同努力下已圆满完成，但今后的工作还任重道远，我们有信心、有决心把工作干好，把领导交办的事情完成，随时接受领导与用路人的指导检查，最终让领导放心，使用路人满意。

下一年度，我们将继续踏实工作，努力完成上级支部交给的工作任务。并计划如下：

- 1、认真贯彻落实局、处工作精神，确保完成全年的收费、治超工作。
- 2、坚持“以人为本，以车为本”的管理理念，坚持以“为用路人提供优质服务”为工作中心，总结经验，加强管理。为完成xx年收费任务而努力。
- 3、加强收费人员业务学习，为完成各项工作提供基础保障。
- 4、做好安全综合检查，排除安全隐患，及时与有关部门协调解决存在的问题，确保安全畅通。
- 5、举办文体活动，丰富职工业余生活。
- 6、保持站容站貌整洁，为用路人创造舒心的通行环境，同时加强文明服务，提供热情周到的服务。
- 7、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。

疫情防控工作总结标题篇七

时光飞逝，转眼我已经在京包收费口愉快的工作了快两年了，在这两年的工作中，在站长,班长,办事员的指导下，我从最初的紧张，到现在熟练的操作设备，每天从容准确的收费。在高速公路的长龙上，在平整延绵、宽阔的路面上，在庄严的收费窗口，穿梭着无数的身影，形成了辽阔大地上一道独特亮丽的风景线。我们来自不同的地方，都是为了一个共同的奋斗目标——高速公路事业的发展，北京经济的振兴与腾飞。

在许多人看来，高速公路收费员有轻松的工作岗位，有优越的工作条件，体面又风光，令人神往。却不知他们也有自己的艰苦。收费站是半军事化管理，上班期间自由度极小，不能随意离开征费岗位，上厕所不能超时；再者，收费站是服务窗口，是展示高速公路人良好职业形象的窗口。要求优质文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更尤其是每到节假日，这种想家的感觉更是深邃。在收费站是没有法定节假日可言的，就连大年初一也无一例外，但我们都能忍受！我们把这当作自己的小家，把同事当作自己的兄弟姐妹，在这充满关爱与温馨的大家庭里，相亲相爱。我们在生活中互相关心，在工作上相互帮助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹吐诉，遇到困难向站领导反映请求帮助。

收费员每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。我们的工作之所、奉献之地，就是三尺岗亭，工作简单、枯燥而乏味。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”中度日。当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入梦乡时，我们又连忙起床，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当旭日从东方缓缓升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。一直以来，我们就在这种经常昼夜颠倒中度过，但是为了高速公路事业的兴旺发达，我们毫无怨言！

我们每天都在在重复简单又繁锁、平凡而又伟大的工作。我们践行着“车道畅通、耐心解释态度和蔼、不急不躁、百问不厌、”的服务承诺。以“服务人民、奉献社会”为旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的服务工作是否到位。以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对询问者细心、对困难者帮助、对暴躁者忍耐、对年长者亲切”。

这就是我们高速公路的收费人员，勇于献身高速公路事业，

为了高速公路事业的蓬勃发展，为了千万家的安宁、幸福，为北京经济的跨越式发展的默默无闻、无私奉献的收费员。

疫情防控工作总结标题篇八

为贯彻落实治理处“强技能、优办事、提质增效”运动要求，进一步进步一线员工的. 身体素质和屈服意识，加强职工步队的凝聚力，晋升员工的精气神，建立xx收费站窗口形象□20xx年10月22日至28日□xx收费站进行为期一周的军训。

此次军训，由站内的退役武士同事任做教官，军训内容包括军姿、稍息、立正、竣事间转法、齐步走与立定、正步走与立定、跑步走与立定等一系列军事训练项目。

军训目的在于检验一线员工意志，进步综合素质，培养大局意识与团队精神，进而进步工作效率，并要求其在训练面前不讲条件，不找托言，不怕吃苦。看似简单的要求都在一次转体间，一次行进与竣事间体现出来。没有支付就没有劳绩，我们要正直态度，摆正地位。一个完整的步队，训练的每一个动作，都让xx员工们深深体会到了连合的力量、互助的力量以及团队精神的紧张性。

xx站自建站以来，始终坚持以人为本、强化治理的原则，赓续增强全体员工的组织纪律性，进步集团意识、执行力，培养员工的凝聚力和向心力，同时将队伍的严谨风格深入到收费站的每一个角落，赓续建立文明窗口形象。收费站采纳的是半军事化治理形式，半军事化治理包孕军训、内务整理制度、着装等内容，通过这种治理模式，塑造了高速公路的窗口形象，展现了东常高速文明办事的风度。

无规矩不成方圆，此次军训使我们收益匪浅：站部的治理更规范化、制度化，员工的风貌更严整，步队的纪律性加强，员工的工作激情和生活热情更高。员工倍加珍惜现在所拥有的精良的工作与生活情况，尽管死守三尺岗亭也执着，尽管

每天反复着简单的劳动也愉快，尽管面对无数无理取闹的逃缴司机也会文明办事、真情对待。

10月28日，停止了为期一周的训练。本次军训虽圆满告一段落，然则由军训带给我们的劳绩是无止尽的。在训练场上，我们挥洒辛勤的汗水，在高速路上，我们流传文明，谱写奉献篇章！