

最新收费站半年工作总结 收费站职工工作总结(优质7篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

收费站半年工作总结 收费站职工工作总结篇一

时光转眼即逝，来到xx收费站工作又有四个年头了。在公司和站部各级领导的关怀和同志们的大力支持下，我的业务水平与工作业绩也在实践中不断得到锻炼和提高。作为收费班长，我对工作认真负责，兢兢业业，带领班组人员紧紧围绕“微笑服务、文明征费”这条主线，坚持“应征不漏、应免不征”的收征费原则，团结拼搏，努力完成各项工作。并严格要求自己 and 班组成员，不断强化班组管理，带领班组成员创造性的开展工作。

在过去一年的工作中，我始终以党员的标准严格要求自己，努力提高自身整体素质。平时认真学习公司文件和各类业务知识，不断给自己充电，以适应新形势的需要，使自己在思想和工作上不落后。在行动上对自己高标准、严要求，坚持与班组人员相互学习、讨论和交流工作体会，充分了解班组成员的思想动态，解决好班组成员的工作要求。带领班组成员认真学习并理解“微笑服务”的内涵，牢固树立大服务意识。引导班组成员在学习过程中，树立正确的人生观、价值观、世界观。使班组成员树立了以所为家、爱岗敬业的工作理念。

1、以身作则、做好班务管理工作

收费班长是最基层的管理者，一举一动，都影响着收费员，也是他们学习的榜样。我在日常工作中也做到了以身作则和模范带头作用。如当班时严格要求自己 and 班组成员坚决做到规范着装，上岗证、工号牌佩带齐全，仪容仪表规范，坚持微笑服务等。并检查和督促班组成员的微笑服务工作。

日常工作中，坚持做好班务管理。如开好班前班后会，班前会主要提醒班内成员上岗前应该注意的事项；班后会对当班情况进行点评、总结。定期开班务会，传达上级文件和会议精神，使班组成员对公司的现状和新的规章制度有一定的了解，并支持和拥护公司的经营理念。对当前的工作情况展开讨论，好的方法有哪些，如何延伸；不规范的有哪些，如何改正。与班组成员进行交流、沟通，随时掌握班组人员的思想动态，及时纠正班组成员的错误想法，有效避免了班组成员的. 违规违纪行为。

2、营造氛围、做好微笑服务

做好文明服务工作，坚决使用规范标准的文明用语，积极主动为司乘人员指路，排忧解难，做到有问必答、有难必帮。在受到不公平对待时能克制自己，做到骂不还口、打不还手，自觉维护公司形象。要求班组成员对过往司乘就象对待家人一样。两年来，我班成员更是多次帮助司机推车，指路，积极为司乘人员解决困难，受到了司乘人员的盛赞，成功维护公司形象。

3、内外兼顾、加强收费现场的管理

内部管理：班组内发现错误及时纠正，班后会时在班内进行点评。同时要求班组成员在相互学习、交流后都能够做到业务熟练，操作流程规范。熟练掌握各类业务知识、操作方法，提高收费正确率和效率，提高对非正常情况的应变能力和处理能力，减少不必要的差错。积极组织员工学习各类特情处理方法，要求员工熟练掌握并灵活应用，全面提高了员工的

业务技能。强化宿舍内务管理，符合公司及站部要求，注意用电、用水的节约，不开无人灯和无人空调。带领班组员工做好收费区域和卫生包干区的卫生保洁工作，确保收费道口及广场的干净整洁。

外部管理：在做好优质文明服务的同时，我带领班组员工对收费现场进行了强化管理，坚决打击偷逃通行费行为。我和班组人员对一些有疑问的车辆都能够仔细的询问、核查，做好了绿色通道货物检验和车辆记录工作，不让那些想偷逃通行费的驾驶员有半点可乘之机。我班阻止了数起想偷逃通行费的违规车辆，为公司挽回了经济损失。

4、做好安全生产工作

积极配合站部组织员工学习安全知识和安全技能培训，提高员工的安全意识，着重抓好员工人身安全、各项设施设备、通行费、通行卡、票据等安全工作，同时做好相关的各项安全检查台帐，记录详细、及时、准确。接班后立即检查各类设备、设施，对损坏的设备进行简单维修，维修不好的做好记录并及时上报。提醒班组人员对亭门及时上锁，检查不用的收费亭是否锁好、关闭了门窗。出入收费亭和疏导车辆时要穿上反光背心等。在日常工作时反复演练各种应急预案，提高班组人员的防抢、防盗等安全防范意识，保证了各项工作的顺利开展。

1、对员工的思想动态了解不够深入。

2、工作中的一些细节问题管理没有到位。

3、业务整体水平有待提高。

1、进一步加强自身和班组的思想政治和业务学习，不断提高和充实自己，进一步增强学习的自觉性以及对特殊情况的预见性，把学习贯穿于工作的始终，准确把握公司新政策，认

真钻研新业务。在抓好自身学习的同时，与班组成员共同学习、共同提高、共同进步。充分调动班组人员对学习的主动性和积极性，提高班组的整体水平。

2、创建具有特色的班组，抓好班组的特色建设，制定班组特色活动方案和计划。让每个班员在活动中发挥自己的特长，增强班组的战斗力。推广精细化管理，积极探索促进工作的新路子新方法，注重培养和增强班组成员的责任心。

3、加大微笑服务管理的力度，争取微笑服务工作提档升级。有计划、有步骤的提高收费人员的微笑服务水平，树立大服务意识，将微笑服务提升到感动服务。让司乘人员对高速公路收费有“我理解、我接受、我感动、我回报”的切身感受。

通过几年来的工作和学习，使我对收费管理有了一个更清晰、更崭新的认识，使我清醒的认识到收费班长管理岗位的重要，深感责任的重大，也更加体会到了收费班长在收费管理岗位中的重要使命。在今后的工作实践中，在已取得的经验的基础上，我会主动的去寻找不足之处，更会通过不断的学习去完善自己，以实际行动去弥补自身和工作上的不足。使今后的工作能够更上一层楼，以更好的工作业绩回报领导和同志们的信任和支持，为宁常镇溧高速公路的发展贡献自己的力量。

在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，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、团结同志，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务，现就过去一年中的思想和工作情况作如下汇报。

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养，认真学习“三个代表”重要思想，自觉用理论指导工作，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律，严格律己，努力向党靠拢，争取早日投入党温暖的怀抱。

第二、在学习方面，努力做好学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还继续学习了收费业务知识和相关的法律法规，向优秀、先进学习，向身边的好人好事学习，不断提高自己解决实际问题的能力。特别是在今年的7月，新的收费政策的实施，使我更加地认真学习了新的业务知识，做到熟记于胸，更加便于开展工作。

第三，在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个机场路的形象，所以每次我都会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，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，但是也会碰到个别的司机到收费窗口时却带了一肚子的怨所，满腹牢骚、怪话，更有甚的还对我们骂骂咧咧遇到这些出口不逊的司机，我都会忍住，不发脾气，依然用最甜美的声音开展高水平服务，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。在从事收费工作这么多年里，从未有一起与司机发生争吵的现象。

第四，在收费工作中，我一直坚持做到勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着收费新政策的实施，过往的车辆逐渐增多，尤其是在节假日前期，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型，仔细打票、唱收唱付无论是大事还是小节，我做好细小工作，坚持一丝不苟的做好。同时为了干好收费工作，我时刻注意与班长、稽查配合，遇到问题及时请求及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的失衡，上岗次数的增多，工作的效率也大大提高了，业务更加熟练了。

第五、在日常生活方面，因为年龄的关系，我在班里是排名比较靠前的老大姐，对班里的小弟弟、小妹妹们都会主动的关心，无论是谁有困难需要帮助，我都会不遗余力地帮忙。而且在他们面前无论是在工作中还是在生活里，我都严格要

求自己，多干活少计较，做出表率。在每个班次的岗亭打扫过程中，我都会带头去做，不顾疲劳困倦，认真清扫，使我们的工作环境干净整洁。

20xx年转眼即将过去，我知道，无论在哪个方面我都还需要不断的进步。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名领导放心，客户满意，爱岗敬业的优秀收费员。

收费站半年工作总结 收费站职工工作总结篇二

1、收费数据：（1）、路费收入：截至11月20日止，我站今年的路费收入为78,273,702元，比去年同期增长21.80%；平均每天路费收入为240,103元，比去年同期增长42,976元，增幅21.80%；其中粤通卡车的换算金额为9,980,363元；

（2）、车流量数据：至11月20日止，我站今年的出口车流量为2,315,695辆，比去年同期增长17.75%；平均每天出口车流量为7103辆，比去年同期增长1070辆，增幅17.74%；入口车流总量为2,222,835辆，比去年同期增长19.26%；平均每天入口流量为6819辆，比去年同期增长1101辆，增幅19.25%；

（3）、我站今年的免缴车为52,881辆，比去年同期减少5695辆；免缴率为2.29%，比去年同期下降0.70%；（4）、冲卡车今年为171辆，比去年同期下降80辆；抓获冲卡车3辆，追缴路费1005元。

2、春运工作：从一月二十五开始，至三月五日结束的二零零五年度春运工作，我站总结以往成功经验的基础上，组织“团员青年突击队”，随时随地服从站的安排与调遣，在春运期间坚守岗位，在人员极度缺乏的情况下，全站员工咬紧牙关，群策群力，克服重重困难，整个春运期间没有造成交通堵塞、没有发生安全事故、没有发生责任在我方的服务质量投诉，圆满了完成了春运工作任务。

3、联网收费工作：随着全省联网收费运作的开展，继去年年底我司与广州北环、东南西环以及北二环高速公路联网运作后，今年9月28日我司又与常虎、莞深高速公路连为一体，使得联网收费运作更趋深入，也对我们的收费管理工作提出了更高的要求 and 更大的考验。针对这种情况，我站按照公司和管理处的布署，思想上高度重视，组织全站员工认真学习联网收费运作的各项规章和要求，并制定了相应的各种预案。由于准备工作做得充分，我站自联网以来没有发生责任在我方的各种收费纠纷，经受住了考验。联网收费运作也对我站的车流和路费收入没有产生大的负面影响。

4、影响车流和路费收入的因素：东莞市政府投资金额达二十五亿元的重点工程华南mall经过近二年的建设，终于在去年年底正式开业。这个集购物、休闲、旅游、观光以及房地产投资等为一体的项目是东莞市重点打造的精品工程，目的是通过城区的拓展拉动经济的增长。这个项目的启动，直接使得原属于较偏僻的万江区成为东莞市新的经济增长点，同时也使得濒临万江区的xx镇受益；东莞市汽车总站去年年底搬迁到万江区，使得万江区成为进出东莞市的重要门户；今年年中开通的东莞市五环路，从万江区和xx镇间横穿而过，使得xx镇和其它经济发达的镇区以及松山湖高新技术开发区连为一体。xx镇与万江区间原先狭窄的四车道道路在今年年底前将拓宽至十车道的康庄大道；明轩酒店的开张，打破了xx镇没有五酒店的历史。所有这些因素，都为原先偏安一隅的xx镇打造成为一个经济强镇创造了优越的条件，使得进出我站的车流保持快速而又平稳的增长。在可以预见的将来，xx镇毫无疑问会进入到东莞市经济强镇的行列。

5、设备状况：由于广深高速公路车流的快速增长，以及联网收费的高要求，设备和收费系统问题显得尤为突出。今年以来，由于联网收费在全省全面铺开，粤通卡已被越来越多的车主所接受，我司使用粤通卡交费的车辆以及由此带来的路费收入也得到快速增长。但是由于粤通卡早期技术不成熟以

及路段公司之间的磨合，使得粤通卡在初期经常出现无入口信息、没有读写成功等问题，常常引起收费纠纷，致使收费站的工作陷于十分被动的境地。路段公司之间的ic卡混合使用，卡夹、卡机的机械故障，车流量大导致的ic卡磨损等经常出现卡卡的现象，常常引发入口塞车和司机的不满。收费系统软件的不稳定（如系统查询功能经常不能正常使用）以及路段公司甚至管理处之间的不配合，也使得处理异常情况时容易引起司乘的不满。

6、免缴车知识的培训和学习：针对近年来收费站引发的对免缴车放行不当的事例以及今年补充了大批新员工的情况，我站重点加强了新员工的业务知识尤其是免缴车知识的培训。由于种种原因，现行属于免征通行费的车辆多达十多种，而公司现在对新收费员免缴车知识的培训相当有限，为避免新员工因业务不熟对免缴车放行不当，我站对免缴车进行了分类，并对每一期分配到站的新员工集中进行培训，人手一份发放免缴车的资料，班组再进行重点跟踪，确保新员工能以最短的时间内掌握免缴车放行知识。

7、稽查工作：我站历来都奉行“老老实实做人，认认真真做事”的原则，对稽查工作从不含糊。我站要求管理人员不放过任何一点可疑的信息，确保各项数据的完整性和相互关联性，发现问题要求一查到底，对收费员的差错都要进行详细的分析。从目前的情况来看，由于系统和设备的完善，收费工作出现的问题容易跟踪和分析，在联网收费运作对发卡工作提出了更高的要求后，发卡工作出现的问题显得更为突出。然而由于广场分散和发卡亭内没有安装摄像枪，增加了发卡管理的难度，使得部分发卡员存在侥幸心理，工作上不负责任。尽管如此，我站还是知难而进。今年1月12日我站发现发卡员杨文锦和谢文珍违规将散卡发给司机后，当即对这二人进行了严厉的处分并以此为契机加强了对散卡的管理工作。年中时通过管理处公布的发卡差错率情况，我站对个别责任心较差的发卡员进行了处理，并通过监控电脑打开发卡亭的界面进行有重点的跟踪，从而有效地遏止住了发卡差错率偏

高的现象。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。

8、文明服务工作：（1）、投诉情况：今年以来我站的投诉事件较往年有所增长，究其原因，一是由于系统的原因导致，比如粤通卡没有入口信息进行现金收费，司机入口未领到ic卡收取工本费，发卡时由于卡机卡卡或出卡速度慢引起司机投诉等；二是由于误会引起，如2月8日凌晨一辆超重车坏了将北出匝道堵住，使得车辆从北入逆行而出，司机投诉我发卡员不开足车道；三是车流不稳定因素，如北入发卡员上厕所车流突发性增加致使短暂塞车；四是司机的恶性投诉，如前面车辆向收费员问路司机却投诉收费员与司机聊天，其中最典型的是8月25日的《广州日报》报道我站“收费站电脑系统出错却加收粤通卡工本费”的事例，等等。从这些投诉的情况来看虽然绝大部分责任均不在我方，但也暴露出了我站的服务工作还存在改进的空间。（2）、快速疏导车流：每逢春运、“五一”、国庆等节假日都是车流暴涨的季节，我站在总结以往经验的基础上合理安排人员，成立突击队等，确保广场车流畅通，没有出现安排不当导致塞车的情况发生。今年以来由于主线交通事故从我站分流车流长达一个多小时以上的次数多达七次，其中尤以9月15日为甚，长达六个小时。在这些突发事故中，我站都能以最快的速度组织人手开足车道，甚至利用复式收费的形式快速疏通车流，力保广场畅通。（3）、规范手势：今年，管理处以“开展微笑服务，提高文明服务水平”作为一项重点工作来抓。因应这一形势，我站首先对收费员和发卡员的动作手势进行规范，由站长亲自示范，再由主管亲自督促落实，有效地提高了收费员的文明服务水平和职业感，同时也有效地减少了发卡员由于卡机出卡慢导致司机误会引起的投诉。针对部分发卡员利用发卡亭内没有摄像枪而降低服务水准的现象，站长和主管利用巡岗时从发卡亭后面对发卡员进行观察的方式重点加强了发卡员的文明服务。（4）、挂牌服务：我站从零三年“争创青年文明号”开始即为每位收费员制作了“服务监督卡”，规定无论是站长、主管还是收费员上班时都必须配戴，接受司乘的监

督。今年三月份，在管理处的关心和支持下，经过一年多的努力，我站终于获评为东莞市“青年文明号”，成为全线十八个收费站继广州、皇岗、太平后第四个获得“青年文明号”荣誉的收费站，这是对我站多年来致力于为司乘提供快速优质服务努力的回报，极大地鼓舞了我站全体员工的士气。

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。多年来我站始终坚持“以人为本”的管理理念。我们深知，仅凭几个管理人员之力，一味靠围堵的方法对员工进行管理是不能取得圆满的效果的。兵书有云：“攻城为下，攻心为上”，因此我站实行多渠道的交流与沟通，认真聆听员工的每一个意见，真心实意、力所能及地解决员工的每一个实际困难，即使解决不了，也得给员工一个解释，以公开、透明、公平、公正的管理手段赢得员工的理解和支持，从而达到“四两拨千金”的管理效果。

今年以来，由于收费员素质的下降，管理人员的大幅度调整，以及年初时近四分之一的收费员辞职，使得我站面临空前的管理压力。我站一方面加强与员工的沟通，做好员工的安抚工作，一方面加大管理力度，对于屡教不改的个别员工毫不留情地进行处理，制止住了成绩下滑的势头。

2、计生工作：针对收费站适龄婚育年轻人多的特点，我站严格按公司和管理处的要求做好员工计生证件的统计、上交、婚育状况函调工作，每个季度至少出一期计生宣传栏板报和张贴计生宣传画，我站还经常利用员工大会和与员工座谈的方式引导员工树立正确的婚恋观。在宿舍安排上利用有限的资源尽可能让双职工的夫妻住在一起，以解决员工生活上的后顾之忧。

3、按程序办事：按照管理处目标管理考核要求，我站按照规定的程序严格控制行政费用。由于我站通过主线桥底的水管经常遭到不法份子的破坏，导致水资源浪费，因此我站通过每个班次抄水表，北行用完水即关闭水源，发现水表不正常

时即由主管进行巡查，然后通知水电工及时维修的方法进行控制。因此虽然我站的水管遭受数不清的人为破坏，通过这一管理办法还是将广场用水控制在目标范围内。年底在管理处的大力支持下我站改变了水管的走向，彻底解决了这个问题。其他各项费用包括汽车用油及站的各种行政费用都没有超出目标管理的要求。

4、党、工、团工作：今年党中央在全国范围内掀起“保持共产党员先进性教育”活动，在这种形势下，我站先后有多位员工向党组织递交了入党申请书，其中汤静和谭海荣还被党支部作为入党积极分子送到党校进行培训。团支部利用收费员中团员青年占主力的有利因素，除了在管理处团总支指导下开展工作外，我站团支部还保持以往开展“团员青年服务日”的做法为司乘提供优质服务，并组织团员义务劳动，清除生活区后面阳台的积水和垃圾。除此以外，团支部还联合站工会小组组织了班组蓝球赛和足球赛，以及中秋烧烤晚会等，大大活跃了员工气氛，增强了站的凝聚力和向心力。

5、安全管理：（1）、新员工的安全培训：每一批新收费员到站，都要由站长亲自对他们进行培训，除了讲解免缴车知识外，重点就是讲解安全知识，同时要求班组教会每一位新员工使用灭火器，使员工从进入站的第一天开始就树立起安全防范意识。（2）、安全宣传教育：每月一次的员工大会安全教育是我们不可缺少的主题，我站通过活生生的案例，例如二零零三年南头站被抢案件，今年十月二十二日广州北环沙贝收费站被抢案以及我站九七年因亭门未锁被盗案等，向员工讲解、灌输安全防范意识的重要性。同时我们还教育员工注意穿过车道的交通安全、外出安全、防火防盗等，每季度还利用板报和画板宣传安全知识。（3）、宿舍内务安全：我站通过突击检查的方式检查员工有无在宿舍内乱拉乱接大功率电器的情况。为防止出现员工违规外出生活区，我站要求生活区保安对不按规定时间外出的员工及时向站长通报，站长也常常在深夜对员工宿舍进行巡查，发现违规的进行严肃处理。（4）、消防安全：我站利用废旧灭火器对员工进行

消防知识演练，确保每位员工都学会正确使用灭火器。今年五月和十一月，我站员工还二次协助司机扑灭着火的汽车，受到司机的好评。然而，由于我站广场树林生长茂盛，长期以来我站一直担心发生火灾，我们除了教育员工注意防火，不要乱扔火种外，其余别无他法。2月10日（即大年初二）的傍晚，我站北行入口与主线桥之间的树林还是发生了火灾。在管理处张经理和人事部李经理的指挥下，在当地消防部门和生活区全体员工的共同努力下花了二个多小时才将大火扑灭，失火面积约近千平方米，所幸的是除了通讯电缆被烧至中断外未造成人员和其他财物的损失。（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，我站除了做好员工的安全教育外，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。尽管如此，今年以来我站站场还是发生了多起治安事件：6月4日凌晨一点多钟，一台车牌为蒙a68120的一类小车因不能提供入口卡，我站人员按规定进行全程收费时，车内三名男子竟想冲击收费亭和监控楼妄图打收费员和监控员，我站人员及时报警，警员到场后竟然也遭他们围殴，后在大批公安人员增援下才将该三名男子制伏，幸好我站人员没有受到伤害；7月8日和7月20日我站广场电缆二度遭偷盗，其中7月8日还导致我广场停电长达五个多小时，对我站的运作造成了较大的影响；10月5日凌晨三点多钟，一辆摩托车以及两名可疑男子悄无声息地从后面进入我站南出广场，被当班保安班长李永来及时发现后，该摩托车仓皇离开广场这些事件的发生给我站的安全工作敲响了警钟。由于我站靠近道窖镇区，加之常常有大客车在生活区后违规卸客，致使摩托搭客仔经常在我站场范围内逡遛；北入桥底经常发生抢劫过往司机财物的案件，公安机关对此亦束手无策。凡此种种，对我广场的安全构成极大的威胁。

5、规章制度的滞后一定程度上制约了管理的效果。

二零xx年是充满挑战的一年，也是收获的一年。我站做了大

量的工作，取得了一定的成绩，同时也还存在许多需要改进的地方。新的一年即将到来之际，我站将总结经验，克服不足，力争在明年更上一个新的台阶。

二零xx年十一月二十二日

收费站半年工作总结 收费站职工工作总结篇三

20xx年是公司在三年三大步之后的第一年，同时也是xx段开通运营后关键的一年，在公司的职代会既是20xx年工作会议上，领导班子就提出了今年工作的主题“延伸一条主线，办好两件大事，实现三大跨越，提高四种能力”。作为公司的一员，我有义务为公司的这一目标而努力，现将从以下几点，对我今年的工作加以总结。

一、努力学习。治超工作是一项长期的、对公路的养护具有重要意义的工作，在工作之余，我努力地学习了省、市、公司的最新的法律、法规、规章、制度，确保了自己的治超理论与上级保持一致，同时作为一名基层党员，能积极地学习党的理论知识，并适时地运用到实践中去，带动周围的同事努力地学习，以提高整体的素质。

二、文明执法，坚决打击超限超载行为。作为执法单位的一名治超员，我深知文明执法对于这个队伍的影响。在执法过程中，一切以法律、法规、制度为前提，杜绝使用文明服务忌语，时时以司乘为中心，想司乘所想，愁司乘所愁，并为其提供我们力所能及的帮助，同时能做到正常车辆快速放行，超限车辆坚决滞留。一年来未有一辆超限车辆驶入高速公路，无一起服务投诉事件。

三、遵章守纪，关心集体。在日常的工作、学习、生活中坚决遵守站规站纪，同时以实际行动带动本班人员，以此维护收费站的管理，积极参加公司、收费站举办的各项活动，

有自己参加的努力拼搏，以取得好的成绩，没有自己参加的，全力配合办公室做好后勤保障工作。

四、坚守岗位，应对突发事件。在全年的工作中，尤其是自xx路段开通以来，由于天气的原因，封道事件时有发生，在接到封道通知后，能第一时间和本班人员对车道和内广场进行封闭。由于有时候是半封闭的状态，能对过往的车辆进行详细的询问，确保去往侯马、太原方向的车辆可以尽快通行，晋城方向的车辆能耐心解释，使其尽快驶离内广场。保证车辆的顺利通行和内广场的秩序。在解除道路封闭后，能与收费班组配合，对滞留车辆及时、正确的疏导，使滞留车辆顺利驶入高速公路。在放行滞留车辆后，对内广场的卫生进行及时的打扫，保持其清洁。

在来年的工作中，将戒骄戒躁，从以下方面得以加强。

一、持续加强学习。学习是无止境的，无论是工作、生活，还是做人，每天都应该努力地学习，有目标的学习，提高自己的综合素质，以便更好地参与到工作中去。

二、加强责任心，踏实工作。治超工作是平凡的，甚至可以说是枯燥的，需要的就是加强自己的责任心，把“以企为家，以路为业”印刻在自己的头脑中，踏踏实实工作，本本分分做人。

20xx年的工作即将结束，在下一年的时间里，我将在公司、收费站领导的正确领导下，踏踏实实学习，兢兢业业工作，为公司做出自己应有的、最大的贡献。

收费站半年工作总结 收费站职工工作总结篇四

一、加强学习

队伍建设是我站始终常抓不懈的一项工作，我站把建设一支思想正，作风硬，业务精的收费员队伍作为工作的着力点，加强教育与培训努力提高全员的整体素质。我站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，努力向学习型收费站迈进。在实际工作中，注意学习典型，鞭策自身，联系自身工作，找出差距和不足。加强收费员的思想教育，做好稳定工作。积极开展岗位练兵和技能培，不断提高业务水平和业务素质。加强廉政建设，针对征费工作天天与金钱打交道的实际情况，我站加强廉政建设力度，做到逢会必讲，敲起廉政警钟。并开展警示教育活动，将员工的廉政心得进行学习、交流，在员工心中树起廉政大旗。

二、加强身体锻炼

坚持每天早晨的早操，是近期我班人员保持较好的一件事情。身体是革命的本钱，没有好的身体，就不能全身心投入到工作中去，正是认识到了这一点，我班人员不顾天气寒冷，每天坚持早操，为努力工作打好一个坚实的基础。

三、加强稽查工作

尽管近期我内邓高速处于封闭修路状态，但是日常行为规范不能松懈，加强每日稽查工作，有助于提高员工警惕性，使大家端正心态。

四、下月工作计划

（一）加强新进人员培训；

（三）加大对文明服务学习，提高文明服务水平，提升窗口形象。

xx年 月27日

收费站半年工作总结 收费站职工工作总结篇五

xx年度上半年工作总结

二〇〇五年上半年，我站在公司的正确领导下，认真贯彻落实公司、古诗大全管理处年度工作会议精神和各级领导的指示精神，不畏困难，调动一切积极因素从抓管理着手，在进一步增强职工责任感和紧迫感的同时，紧紧围绕收费中心任务和上半年度工作目标，不断加强收费、管理工作，切实加强站区安全生产和精神文明建设。半年来，经过全站干部职工的共同努力，不仅较好地完成上半年度通行费征收目标，而且超额完成计划*%。与此同时面对交通管理困难和大流量冲击下人员用工紧张的矛盾，站部基础管理等工作稳扎稳打，职工综合素质和收费技能水平得到提升，为各项工作的顺利开展和完成全年各项工作目标打下了坚实基础。

上半年主要工作回顾

一、通行费指标完成情况：

我站内抓管理，外创条件，采取有效措施努力提高通行费收入□xx年上半年度通行费征收指标为*万元，上半年完成通行费收入*万元，为计划的*%，同比增长* %，再次刷新半年度收费业绩的新高。

二、明确目标、强化责任，各项工作抓重点抓到位。

xx年是公司“二次创业”的奠基之年，这意味着本站将面临巨大挑战。根据管理处给我站的即定工作目标，本站年初即确定了三个加强，即“加强软、硬件管理，加强过程管理，加强动态管理”，从而持续改进各项工作。在认真总结上一年工作的基础上，结合实际，继续贯彻落实质量、环境、职业健康安全体系，坚持各项工作坚持抓重点早到位，力争主

动，全力以赴打好收费等主要工作的开局，为年度各项任务的全面完成奠定一个坚实的基础。为此，我站及时通过职工大会、骨干会议等形式进行动员和教育，要求职工认清形势，进一步提高认识，并着力分析了我站xx年所面临的收费增长机遇和困难，树立广大职工完成收费等各项工作任务的信心。为将工作落实到实处，我站将半年度通行费指标、安全目标和环境目标分解细化落实到收费班组，将有关管理目标等落实到部门，并以目标责任书的形式，明确班组、部门的责任。由于工作目标明确、思路清晰、落实到位，使得上半年各项工作均取得了良好的开局，为实现阶段性工作目标创造了有利条件。

随着施工进入攻坚阶段，苏州段工程的步步推进给日近2万辆的城区段造成瓶颈。一边是**高速公路仍然禁行货车这一有利条件影响下的大流量，一边是施工部分道路封闭这一不利条件影响下的流量不畅，如何做好这两者之间的平衡，成为摆在站领导面前当务之急需解决的难题。在进行细致的调研工作后，做好对通过施工封闭路段车辆的绕行引导、做好引车增流工作、减少费源的流失、采取切实可行的有效措施，减少和制止冲关车辆等成为缓解交通压力和解决征缴矛盾的重点工作。为此，我站在外部从加强有关职能部门沟通，主动改造征收环境；在内部强化制度建设和岗位管理，积极在内部挖掘增收潜力，从而既保障了国道拓宽施工需要，又最大限度减少了费源流失，竭力打造一个平稳和-谐的收费环境。

1、攻坚克难，用主动的姿态精心组织管制后的交通。

xx年4月1日起对城区段实施交通管制：梅巷西至绕城高速公路实行由东向西单向通行。实施车辆分流虽然极大地缓解施工路段的交通压力，给工程施工带来保障，但其将直接给我站流量造成损失，带来收费下滑的局面。为此，我站多次与交管部门沟通协商，从实际出发探讨一个既能保证国道扩建需要，又能最大限度减轻给征收带来影响的分流方案。经过多次磋商，交管部门终于对通安管制有所松动，该点对真正

到苏州的车辆基本放行，这样，过境车辆完全可以利用刚造好的4.7公里国道新区高架进入长江路到达苏州。

与此同时，根据我站提出的分流方案，交管部门又在国道99k长青转盘处设置了一个24小时的专人管制分流点，对过境车辆实施管制，从而保证前方国道扩建施工的需要。我站还协同交管部门在国道110k长江路口、长浒大桥桥堍等都设置了交通指示牌，清晰、方便地指引车辆行驶。

这样，一个从外部打造相对和谐、平稳的征收环境基本形成，精心组织的方案和采取的对应措施满足了扩建施工和通行费征收的共同需要。

2、埋头苦干，辞职信用积极的心态发挥敬业爱岗、优质服务精神。

加强内部管理是做好收费主业的有效手段之一。站部继续在全站掀起以提升收费质量为主题的热潮，从强化岗位管理入手，通过明确各岗位人员的工作职责和流程、加强收费现场管理、加大考核力度等方法来促进各项工作更加规范，为收费业绩提升提供“软保障”。收费股针对收费现场外地车辆冲关现象有所抬头的不良趋势，采用定人定车道的办法，有效遏止了车辆冲关，优化了征收秩序，为加强收费现场管理提供了切实可行的方法。

与此同时，收费员也加强了对车辆计重信息的分析判断。收费员不再简单地按照显示屏提示收取通行费，为纠正轮胎识别器的轴数误判，收费员对车道内每一辆通过的载重货车进行目测二次核对准载，大大提高了服务质量和工作效率，使司机心服口服又做到了应征不漏。正是通过种种由内而外的举措，使全站职工时刻保持了良好的心理素质并具有较高的业务水平，为应对大流量的考验提供“硬保障”。

收费站半年工作总结 收费站职工工作总结篇六

任何一种事物和工作，都有内在联系、外部制约，都有它自身的发展、运动规律。遵循这些客观规律办事就能顺利达到预期的目的，否则就会受到违背规律的惩罚而招致失败。你会写收费站工作总结吗?下面小编给大家带来收费站工作总结，希望大家喜欢!

一、作不推诿，负责到底

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。

2、提高专业技能除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

三、负责组织活动

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥

梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

四、不辞辛苦，入户进行满意度调查

根据计划安排，20__年x月开始进行满意度调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

20__年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善__物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为__物业公司谱写崭新辉煌的一页！

在以往的日子里，和同事们一起学习、工作，不但锻炼了我的工作能力，也使我的业务水平又有了较大的提高，这与上级领导的帮助和同事们的支持是分不开的。

作为一名台帐员，首先要熟练掌握本职业务以及国家相关法规、政策的各种管理规定，二要熟悉掌握所管区域的面积、栋数、户数、收费情况、业主信息。三要负责业主入住或迁出资料的更新，并将准确资料整理归档。四要对用户提出的房屋修缮要求进行调查，协助维修部实施维修。五要解答业主的咨询，发现问题及时调节，与业主建立和维持良好的人际关系。六要负责安排收费员收费工作，完成收费指标。

我深知收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，在工作中为收费员创新工作思路、寻求工作捷径，为收费员工作打开绿色通道。

一、心系本职工作，认真履行职责

耐心细致地做好台帐管理工作。自20__年9月接手香安电力小区、超高压局小区台帐管理工作的以来，认真核对每一笔收费，理清自收、付费关系，严格收费制度，记好每一笔账，确保收费金额与台帐分文不差的实现。

一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

二是搞好对账。按照财务的`制度，我细化收支情况，编制报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴各种费用。结合香安小区的实际，收费员人手不足，每年我都会赴各产权单位收缴公企、职工包烧费及物业费。因现包烧费为机打发票，为减轻收费员工作量，每年包烧费、物业费的收缴工作以我为主，年收缴量200多万元，近千张票据逐一登记，无差错。在思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，较好地完成领导安排的各项任务。

二、加强业务学习，提高工作能力

在这一年里，通过学习不断充实物业服务与供暖的管理知识，首先，深入实际。通过了解物业服务和供暖过程中的每个细小环节，提高综合分析能力。其次，注重沟通。注重与领导及各部门的沟通与交流，提高协调办事能力。再次，熟悉业务。熟悉工作的具体环节，并掌握物业服务、供暖相关政策，做到心中有业务，干中学业务。最后，加强学习。由于香安电力小区既是一个大盘又是一个老盘，无论在收费账务上，还是业务处理是，都存在着不少的历史遗留问题。业主的投诉问题陈出不穷，部分更是无据可查，而小区的档案资料更是繁而乱。这样对日常的工作造成压力和障碍。针对此问题，我与同事正对小区的档案资料进行整理编号，清理各类文件，

理顺各人的职责。日常工作方面，包括发票的管理、日常开票收款、核对数据，编制各种报表，做好整理档案资料及向各产权单位请款等工作。

三、和睦相处，共同进步

在同事沟通上，以“和睦相处、互相协调、互学互进、共同发展”为准则，平时多与同事沟通，共同商讨问题，积极分担工作，并提出合理化建议。此外，积极配合其他部门工作。从而形成“内有商讨、外有联系、自上而下”的沟通网络。

四、围绕以往工作，制定新计划

继续发挥过去和谐的工作气氛与细心的工作作风，以“团队求发展、服务创口碑”为目标，以“相互学习、共同进步”为中心，努力培养一个富有战斗力的队伍，养成“问有所答、答有所依”的工作习惯。

2、继续理顺各人的职责，根据新的制度重新制定工作计划，并定期编制总结向经理汇报。

3、督促收费员细心做好日常开票收款工作，提高小区的收费率。

4、健全各层次的核对制度，把好每一个关口，有效控制工作诉出错率，凡事都要养成注重复核的习惯。

5、巩固对发票、收据等的管理工作，做到零缺票。继续熟悉软件的操作，做好发票的申领和核销工作。

6、继续健全知识培训制度，定期对新知识新法规进行学习、讲解。而自己也注重专业知识的学习。

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。

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。

辉煌的今年即将过去，将今年取得的成果和成绩将在明年发扬下去，发扬我们不怕吃苦，不怕奉献的精神，创造更加辉煌的明年，而奋斗吧！总结今年的优点和过失，规划明年工作思想和动向。

作为一名收费员，首先要把收费业务练熟练精，为收费事业添砖加瓦。作为一名合格的收费员，不仅要把业务技能掌握熟练，而且要牢记收费员的职责，遵守公司的规章制度，为建设更加便利的高速公路和满意的高速公路而奋斗。

今年刚加入收费系统，认识和了解上都不全面，经过上班，培训，实习，对收费工作有很大的认识。收费是一个非常枯燥乏味的工作，但是我们既然来参加这项工作，就要干好收费这一行，我们一定要做到特别能吃苦，特别能忍受，特别能奉献，将自己的光彩展现到高速公路上。

一、认清当前的形势，思想上高度重视，积极进行准备。

当前的任务形势，参加所站的收费能手和服务之星的评比，为站，为班，为个人的荣誉而奋斗，我们定会在自己的岗位上放出耀眼的光芒，创造出属于自己的一片天地。

二、思想上高度重视，重视这一次所里组织的评比。

人人都应该争先恐后的报名，养成良好的习惯。积极进行准备，把自己的业务练得更精，更强，尽职尽责尽心，为实现目标而奋斗。

1、练就过硬的收费本领，争当优秀收费员，加强人员的集体荣誉感，要以站为家的思想。

2、尽职尽责尽心扎实干好工作，克服严寒，虽然说这里的环境气候比较冷，但是我们要克服困难，尽本职尽自己的责任，尽到自己的心，扎实干好工作。

3、立足本职岗位，争创一流成绩，立足自己的岗位，为争创一流成绩而奋斗，确保单位能正常的运行，要融入这个大家庭，建设和谐的工作环境，为取得骄傲的成绩，我们必须严格要求，高标准，完成各项任务。

三、防松防散，严养成，确保收费秩序正规化，正常化。

- 1、松散现象对个人和集体危害很大。
- 2、影响了团队和集体当前重大任务的完成。
- 3、损坏了收费人员良好的形象。
- 4、危害个人的成长进步。

四、自觉做到思想不松，作风不散，干自己职责以内的事，做好岗位特殊情况的记录，遵守安全规定，干劲不减的作风，为收费生活增光彩。

- 1、重新认识，排除干扰，做到思想稳定，认识统一，行动听指挥。
- 2、正规纪律，严守纪律，做到上班期间作风严谨，一丝不苟。
- 3、安心本职工作，多做贡献，有一份热，发一份光的精神，缺点会克服掉的，为了建设更加繁荣的高速公路而努力吧！

五、从上班到现在，我给自己总结了以下几点，我会努力的做好以下几点：

- 1、心放细，手放快，眼放亮。
- 2、调整好心态，平常心面对“一切”。
- 3、不要把情绪带到工作上来，影响自己正常上班，正常发挥。

4、干好本职工作，使自己的业务更加熟练，爱护宿舍设施及收费亭的设备。

5、记录好自己工作上的得与失，善于总结和吸取教训。

6、认清自己的工作技能操作能达到标准，只有更好，没有最好。

7、上班期间对自己要求严一点，对自己负责，为单位负责。

8、戒骄戒躁，埋头苦干，不耻下问，努力学习，不断提高思想觉悟和自身的文化水平。

9、服从命令，听从指挥，坚决完成任务。

六、以上是对我自己的要求和不足的提出改正的方法，为明天的梦想而努力。

今年是考验我们的一年，又是收获的一年。在新的一年里，要有新的面貌，新的计划。

1、关心站内建设，爱护集体荣誉，积极协助做好各项工作。

2、犯有过失时，诚恳接受批评，勇于承认并坚决改正错误。

3、不当面顶撞，不背后议论，不搞极端民主化。

4、外出必须按级请假，按时归队销假，外出时注意安全。

七、外勤的职责：

1、看管站里的设施。

2、维护车道和收费亭的卫生。

3、登记外来员。

4、精神饱满，姿态端正。

5、引导车辆，并及时制止人员在高速上闲转。

以上是我的年终总结，如有不对的地方，望领导给予批评纠正，我会及时的改正错误，吸取教训，为建设和谐，平安，文明的收费站做贡献，有一份热，发一份光，创造更大的成绩而奋斗。

一、完成的主要工作。

1、按时完成对基地大院住户及商铺用电情况和水表抄录工作及对发现的问题的记录，并及时向领导汇报。

2、按时对住户水、电、暖、房租、物业管理费等费用进行收缴，并且做到了不少收、不多收、不漏收。

3、按时对未能及时缴费的住户进行催缴、清欠。

4、按时登记收费台账，做好记录，并打印收款票据。做好记录，仔细核对每笔资金，做到日清日结。

5、及时向财务科上缴各种收费款项，做到账目相符。

6、掌握岗位的业务学习并能熟练地对收费系统进行规范的操作，且能够及时登记和更新住户资料信息。

7、能认真完成领导交办的其他任务。

三、工作中存在的问题。

1、对收费系统的个别功能操作还不够熟练，收费工作中的一些小问题不能够及时解决，只能求助技术人员。

2、反思一年的工作，我认为总体的进步不能掩盖不足，最主要是日常工作中缺少规范化，收费工作的细节和量化管理做得不够，虽然能够按时完成本职工作，但是效率有待提高。

四、针对问题的改进措施。

1、加强学习。

在平常的工作中，加强对电脑知识的学习，做到一般问题能够自己处理。

2、规范工作。

在日常收费工作中，不能只凭着热情和经验去开展工作，还要深入的了解并掌握各项规范制度以及岗位职责要求等，做到工作的规范化，提高工作效率。

我知道收费工作是基地管理处的窗口，收费员的形象代表整个管理处的形象。在工作中，对住户要面带笑容，与住户之间保持良好的沟通，一个微笑、一句您好、一个请坐都能让住户有一种宾至如归的感觉。

在工作中，我将一如既往的听从领导安排，团结同事，协作配合搞好工作。通过不断学习来提高自己的思想水平和业务能力，提高自身素质。扎扎实实工作，热情服务好基地住户，力争做一名优秀的收费员。

收费站半年工作总结 收费站职工工作总结篇七

20xx年，我站在站领导的规范管理下，各项工作有序进行，全站人员共同努力，树立了我站“团结、廉洁、务实、高效”的路桥收费队伍形象。在这一年来，我从收费岗位调到文秘员岗位，积累了一定的工作经验，文字功底也逐步提高，

个人能力在办公室领导指导下、同事的帮助下得到了多方面的锻炼。我认为，收费工作是我后来进行文书处理工作的基础，无论是细心、认真和对个人岗位的责任心等，都是文秘员做好工作的要诀。

一、细心做好文书记录工作。文书编写工作是文秘员的首要工作，我站每月召开班务办公会议、办公室会议等，会议结束后，及时整理会议记录，交站长修改后，应尽快送至各班室轮阅，以保证把会议上最新的决策信息传达下去。在刚接任文秘时，我就把以前的会议记录阅读了一遍，并在领导的指导下完成了20xx年至20xx年的会议记录编整工作。

二、认真落实杂务统计工作。调假、请假统计、员工就餐统计、劳动竞赛数据统计、办公用品使用情况统计等都属于我的工作范围。由于办会室的工作事务繁琐，明确的统计数据能为做好收费站管理工作提供重要的参考。

三、灵活做好文件归档工作。对于上级部门政府部门的指导文件以及公路三乱文件等，应及时做好相应文件的归档整理工作，而各班室的班务日志每天都会更新，我同时也要在每个月都做好各班日志保存工作。由于各类文件都可能成为今后工作落实的重要参照，因此应该做好灵活编排，以备查阅。

四、仔细较对下发公文工作。办公室发文的拟稿以及各类活动会议通知的拟写，我认为都要再三核对后再下发，以确保公文无差错。每一个通知事项的下发，都关系着工作的实际执行。

五、努力筹备各项活动工作。这一年里，在收费站紧凑的工作环境中，也开展了各类活动，活动的筹备一般是由办公室负责，而我就籍开展这些活动的机会，学习如何进行筹备工作、进行信息资料的搜集等。如文明服务月活动、我站的运动会、圣诞节妆晚会和元旦晚会等，我都参与其中，与我们办公室的各成员相互协助、精心准备，使这几项活动都得以

顺利地、圆满地结束。

接近一年的工作时间，无论在思想认识上还是工作能力上，我相信自己都有了较大的提高，但差距与不足还是存在的。比如个人知识面不够广，导致工作的开展受到限制；对工作的专注度不够高，有时出现不必要的错误，例如厕所忘记放垃圾袋等；另外办文质量也是有待提高，这是需要不断地扩充阅读面以及提高公文写作技巧的。

面对新的一年，不论是否有新的任务、新的工作，我也应该以新的压力和新的动力去主动迎接新的挑战，在自己的本职岗位上，发挥更大的作用，并将更严格要求自己，努力做好融会贯通，以专业的文秘素养来要求自己，在具体的实践工作中取得更大的进步。