

最新收费站年度工作述职报告总结(模板5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。那么，报告到底怎么写才合适呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

收费站年度工作述职报告总结篇一

即将结束，在这一年来，在局和站领导的带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。

其中，针对自己的本职工作进行了学习，注重加强对理论知识的了解和掌握，促成自身知识结构的完善和知识体系的健全，进一步加强自己的业务知识。

本人严格遵守站的规章制度，坚守征费条例。真正做到“应征不漏，应免不征”的工作原则，在工作上不迟到，不早退，有事主动请假，尊敬领导，团结同事，在收费过程中对司乘人员实行微笑服务，主动为司乘人员排忧解难，遵守服务规范，严格按照内容，把收费工作与文明服务紧密结合，在社会上树立良好的收费形象。平时，勤俭节约，任劳任怨，对人真诚，人际关系和谐融洽，从不闹无原则纠纷，处处以一名收费员的要求来规范自己的言行，毫不松懈的培养自己的综合素质和能力。

尽管经过一些努力，我的业务水平比以往提高了不少，但还需进一步提高，在以后的工作中，我将加强理论和业务学习，不断提高业务水平，以后我会更加努力工作，在站领导和班组的带领下使自己的工作达到一个层次。

我的收费工作取得了一些成绩，但我们深知这些成绩的取得

是上级领导关心支持的结果，是同志们的配合，协助的结果。但是在工作中还存在一些问题：在文明收费，礼貌服务，百万元误差上，个人能力还需进一步加强，这些还需要我在今后的工作中不断去实践和思考，去改进和加强，去创新并加以理解。在今后的工作中，我将加倍学习各项业务知识，充分发挥自己的特长为站多做一点贡献，坚决服从领导指示要求和安排，认真做好自己的本职工作，将工作做得更好，让屯留收费站的明天更加辉煌！

收费站年度工作述职报告总结篇二

市局领导、同志们：

过去一年里，在市局党委正确领导下，在上级相关部门大力支持和热心帮助下，我站广大干部职工坚持以“三个代表”重要思想和xx届二中、三中全会精神为指导，以“文明收费创业绩，优质服务树形象”为中心，解放思想，真抓实干，奋力拼搏，锐意进取，圆满完成了年度各项工作任务，全年完成通行费征收万元，“三个文明建设”取得了显著成效，通行费征收工作扎实稳妥地运行，文明行业创建迈出了坚实的步伐，团结稳定、安全高效的局面不断得到巩固。

现在，我将20xx年度全站工作情况作一汇报，请予评议。

一、思想作风建设情况

(一)抓政治理论学习，强化政治思想教育。一年来，我站坚持把学习、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，坚持用科学发展观指导实践、推进工作，努力提高职工的政治理论水平和政治思想觉悟，注重在提高领会力，增强把握力上下工夫不断提高职工

对“三个代表”重要思想的理解能力;通过不定期的大会、上课、培训、宣传栏等方式,教育和引导职工树立了正确的人生观、价值观,坚定了理想信念,清晰了工作思路。有效地提高了全体职工运用新理论、新思想指导实际工作的能力和水平□xx届二中三中全会召开以来,本站自觉把思想统一到全会精神上来,迅速掀起学习xx届二中三中全会精神热潮,充分运用专题课、座谈会等形式,组织职工用心学习、用心领会、用心把握、用心落实,我们坚持理论联系实际,把学习贯彻全会精神与解放思想大讨论活动相结合,进一步解放思想,破“空”排“难”,自我加压,提高境界;与本职工作相结合,要求职工根据学习情况写心得、谈体会、找差距、表决心。政治思想教育凝聚了人心,鼓舞了斗志,激发了热情,为各项工作顺利开展注入了强大动力和后劲。

(二)建章立制,强化行风廉政建设。为切实加强和改进本站行风廉政建设,保证市局行风廉政建设工作部署落到实处,本站主要采取了三方面措施:

——一是加强廉政警示教育。根据市局行风廉政建设的部署和要求,结合行业工作特点,本站开展了形式多样的行风廉政和法制法规教育活动,增强了广大干部职工拒腐防变能力,运用召开座谈会和进行个别谈话方式,广泛了解和征求职工对全站行风廉政建设意见和建议,及时向有不良苗头的人员提醒和诫勉,增强其廉洁自律意识。

——二是认真推行政务公开制度。本站严格按市局制定的廉政措施办事。在人员管理方面,凡对职工的表扬、奖励、扣罚、批评等事项以及工勤临时工的招用,都经站务会研究决定,并将研究结果进行公示,不搞“一言堂”,力求秉公办事。在经济问题上,严格执行集体议事纪律,全站大宗物品购置和基础配套设施建设事项,都经站长办公会研究,集体讨论,民主决策。

——三是强化监督机制。本站在收费广场设立了收费公开栏、

政务公开栏，公示了投诉电话，设立了意见箱，将收费员的工卡号、大副照片悬挂在收费厅的醒目位置，直接接受社会监督。同时聘请社会有关人士担任我站行风监督员，注意收集过往驾乘人员的建议和意见，自觉接受社会各界的指导和监督。为通行费征收工作营造了良好的社会氛围。

二、履行职责情况

我站是全市公路系统第一个高速公路收费站，又是我全市的西大门，我站的整体形象在一定意义上代表着全市公路系统乃至政府部门形象，通过充分发挥收费站“窗口”单位的社会属性和服务特性，来展示滨州公路的优质品牌形象和传播公路行业文明，面对光荣而又艰巨的任务，我站重点采取了以下六方面措施。

(一)以通行费征收工作为中心，狠抓内部管理。收费站正式运营后，我站及时将工作重点调整到切实加强内部管理、提高整体素质上来。首先建立健全各项规章制度、岗位职责，将管理的触角延伸至全站方方面面；坚持以制度管人，以军事化的形式规范职工的学习、工作和生活的秩序。使内部管理逐步达到规范化、制度化、程序化、科学化。形成了良好的激励和约束机制，充分调动了干部职工的积极性、主动性、创造性，为各项工作的顺利开展奠定了良好的基础。同时，突出加强收费稽查的管理，制订详实的奖惩办法，做到按章有序、职责清晰、应征不漏、应免不征；围绕“文明执勤、礼貌服、票款相符”实行了日常检查百分考核制度，切实规范了征收执法行为，杜绝了工作中的盲目性和随意性。

(二)突出行业特色，全面提升服务质量。我站始终把“提升服务质量和效能，树立滨州公路优质品牌形象”放在首位，将提升服务质量工作与通行费征管工作摆在同样重要的位置。收费伊始，我站就制订了“坚持以人为本、强化制度管理、严格照章收费，服务两个文明”的治站方针，着力塑造全体收费人员“两个形象”。一是环境形象。我站制定详实的

《卫生达标和扣分标准》，要求人人自觉打扫和维护环境卫生，做到站容站貌的清洁优美，收费广场一尘不染，年如一日。职工宿舍内务实行军事化管理，被褥叠放整齐，物品统一摆放，所有宿舍整齐划一。二是语言形象。要求收费人员来有迎声、问有回声、走有送声，坚持使用文明用语，尊重每一位过往驾乘人员，做到“骂不还口，打不还手”，热心为驾乘人员排忧解难，使提升服务质量工作落实到收费第一线。通过“两个形象”的教育和引导，使文明服务意识深入我站全体干部职工头脑，收费人员业务技能和服务意识明显增强，能够自觉地做到用政策理论说服人，用热情服务感化人，全站上下形成了“文明收费、热情服务”的浓厚氛围。

(三)抓职工队伍建设。造就一支“政治合格、业务过硬、纪律严明、作风优良”的高速公路征收队伍，是我站工作的现实需要。尽管我站人员少，工作量大，但对职工队伍建设一刻也没放松，月份收费站筹建前期，我们组织职工参加了为期天的封闭式军事训练，提高了职工的组织纪律观念和遵守纪律的自觉性。月份，我站组织部分职工利用休班时间，到兄弟地市收费站参观学习，交流经验，对照差距，弥补不足。月份，我站开展了以“假钞识辨、车型辨认、内务整理”为主要内容的岗位练兵和劳动竞赛活动，有效地提高了职工的业务技能和工作效率。月份，“国庆中秋”两节和我市“六节两赛”系列旅游文化活动期间，我站抓住车流高峰有利时机，深入开展了“质量月”活动。有效促进了我站服务质量的提升。月份，我们采取集中学习和个人自学相结合的方式，组织职工认真学习了《收费公路管理条例》，进一步提高了整体素质。月中旬，我们克服了工学矛盾，采用分阶段轮训的办法，组织机关后勤人员和中队收费人员参加了为期七天的冬季职工培训，并印发了试题，组织了考试，收到了预期效果。通过这一系列的培训和教育，我站职工练就了一身过硬的业务本领，提高了业务技能和素质，激发了工作热情，形成了争先创优、奋发向上的站风站貌。

(四)关心职工生活，改善工作环境。我站坚持“立足站情、

以人为本、深化提高、服务群众”的方针，从制定各项后勤行政管理制度入手，着重加强了机关环境建设。建站以来，先后投资近万元，改善了基础配套设施，完成了收费区厕所修建，建起了院墙照明灯，购置了花草和绿化苗木，极大地改善职工工作、生活环境；在此基础上开展了机关环境综合治理，狠抓了卫生清洁和伙房食堂工作，使文明之风在全站得到了弘扬光大；修建了洗澡间、洗衣房，解决了职工后顾之忧；为了增强职工体质，购置了较为完备的健身娱乐器材，职工随时可以健身娱乐，使他们既锻炼了身体，又从中找到了生活的乐趣；为丰富职工业余文化生活，安装了卫星接收天线及电视，配备了羽毛球、篮球、象棋、跳棋等文体生活用品，受到了青年职工的欢迎；为不断巩固和加强思想阵地建设，在办好阅报栏和宣传栏的同时，克服房间紧张、资金短缺的困难，建立了较为完善的党员活动室、图书阅览室，广大干部职工踊跃参加了义务捐书活动，既陶冶了情操又完善了学习场所。同时，组织青年职工积极参加了由市局组织的各种文体活动，为公路职工争得了荣誉。

(五)抓安全，为通行费征收工作营造一个高度稳定的营地。建站以来，我们始终牢固树立“安全责任重于泰山”和“安全第一，防范为主”的思想，把安全摆在生命线的位臵，当作头等大事来抓，形成共识，齐抓共管；安全生产逢会必讲，时刻绷紧安全弦，切实做到警钟长鸣，常抓不懈。我们重视加强了安全生产的教育，提高了全员的安全意识；对票据室、财务室等重点部位做了防火、防盗、防潮等防范措施；对伙房、配电室、发电室、锅炉房等易燃场所，配备了消防器材，指定专人管理，并进行了现场灭火演练，使职工掌握了消防器材的性能和操作方法。

(六)抓创建，坚持以创建文明行业活动为载体。建站初期，尽管急需理顺的业务十分紧迫，但我们对创建工作从未放松，拿出抓收费工作的热情和干劲抓好创建工作，始终把创建文明行业活动作为反映本站全貌的重要工作来抓，真正做到了“两个文明一起抓，两个目标一起定，两个成果一起要”；

不断研究探讨创建工作的新思路，注重创建效果，努力实现硬件上档次，软件上水平；结合上级要求不断规范内业标准，在创建文明行业检查中得到了上级一致好评。我站十分注重发挥典型带动作用，以典型带全体，使创建文明行业真正成为广大职工积极支持、热情参与的群众性活动。

收费站年度工作述职报告总结篇三

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

根据分公司党委部署要求，现将本人抓基层党建工作情况报告如下。

一、履职情况

，牢记使命”作为加强党的建设的永恒课题和全体党员干部的终身课题常抓不懈，全面深入学习了xxx思想（《xxx第三卷》）及党的***五中***精神，全年共组织开展党员大会21次，主题党日24次、党课4次。

（二）认真履行党建职责，加强队伍建设。严格按照“党要管党、从严治党”的原则，把党建工作摆在突出位置，将责任层层进行了分解落实，形成了书记亲自抓，纪检员配合抓，党务工作人员具体干的齐抓共管工作格局。严格履行“两个责任”和“一岗双责”，围绕基层党建与业务工作，与员工开展谈心谈话27人次。五名同志向党支部递交了入党申请书，正在严格按照党员发展程序进行培养。

（三）加强阵地建设，打造过硬党支部。严格按照《过硬党支部建设标准》，全面提升党支部组织力，强化党支部政治功能，认真贯彻落实新时代党的组织路线，把过硬党支部建设放在重要位置，努力建设政治过硬、班子过硬、队伍过硬、作风过硬、制度过硬和业绩过硬党支部。

（四）抓好工作落实，做好疫情防控工作。年初面对突如其来的新冠肺炎，作为收费站疫情防控第一责任人，严格贯彻执行上级领导的工作指示精神，成立疫情防控领导小组，制定《疫情紧急处置实施方案》，明确职责任务，统筹协调工作推进。发挥了党支部的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

（五）持续抓好问题整改落实。根据上年度党支部书记述职评议以及今年的巡察工作所反馈的问题，制定清单，逐一整改，不满意不放过，不过关不松懈，真正把巡察反馈问题抓在手上。

二、存在的问题

（一）思想武装还需进一步强化。个人对理论武装头脑的紧迫性认识仍然不足分讲行，对有些新观点、新论断没有做到全面、系统、深刻的理解把握、融会贯通，精神“补钙”不够及时，世界观、人生观、价值观的“总开关”还需进一步拧紧。

（二）政治理论学习“质量”还需提升。学习制度虽然坚持得较好，但理论学习缺乏主动性、自觉性，形式不够灵活，内容不够丰富，形式大于效果，特别是学用结合，学习成果转化为指导工作实践的效果不理想。比如：党员集中学习大多根据上级要求进行，与实际做有机结合还不够，依赖会议集中传达学习，对一些理论文章和政策文件相对缺乏细品慢读、深入具体的学习，一定程度还存在以学代会、以学代懂的现象。

（三）工作作风还需进一步转变。通过对照先进典型、身边榜样发现，有时会自我降低工作要求和标准，面对“硬骨头”时拼劲不够足，没有很好地保持敢于迎难而上的勇气和锐气，仍需下大力气切实转变工作作风。

（四）抓党的建设工作精力投入不够。没有清楚认识到党建

和业务是收费站工作的“两个轮子”需共同前进，相辅相成。平时对收费业务管理关注较多，对党建还不够重视，以党建促发展能力还有待提升。抓责任落实压力不够，对党建工作安排多，盯住落实少，传递压力的方法不够多，工作成效打折扣。究其根本原因还是思想认识不足，“重业务、轻党建”工作没有指导性，把党建工作窄化为具体的党务工作，没有从思想上认识当前隐藏内容免费查看党建在业务工作中的指导性作用。

（五）党员责任区落实不够全面。抓党建工作与全面工作结合上缺乏协调一致，党建工作带动业务工作的效果不够突出，缺乏党建“创新思维”，虽然在品牌创建方面进行了一些探索和实践，但由于品牌意识不强、总结提炼不深、典型引导和宣传推广缺乏，难以固化成果、辐射带动，没有形成特别突出的党建品牌。

三、下一步工作思路

（一）加强理论学习，提高自身的政治修养。克服“懒”“散”的情绪与作风，切实做到敢于担当、率先垂范，释放正能量发挥影响带动作用，以极大的工作热情大兴调查研究之风。加强精神文明建设，深入开展青年文明号、文明示范窗口创建活动，培养和树立一批先进典型，全面提升文明档次，大力弘扬崇尚实干、钻研业务、勇于奉献的时代风尚，积极引领全站干部员工积极进取、奋力拼搏。要善于发现问题、注重解决问题，牢牢把握问题的导向，防止清单上的问题死灰复燃。让党支部真正成为牢固的战斗堡垒。

（二）持续推动党建工作与业务工作相融合。党建工作和业务工作的目标是完全一致的，要一手抓党建、一手抓业务，使二者协同并进。找准结合点和突破口，在紧紧围绕中心工作要求，做好收费站工作的同时，找准发挥党支部战斗堡垒作用的有效载体。将党建工作与业务工作同步推进，党建成效与发展业务同步考核，从而提高党建工作与业务工作的融

入度，增强党建工作的有效性。

（三）充分发挥支部战斗堡垒作用。进一步完善相关管理办法和激励举措，发挥奖惩效应。丰富支部组织活动载体，以批评与自我批评为抓手促进党员不断自我完善，在营造创先争优环境和鼓励创新思维上下功夫。

（四）持续加强党员队伍建设。不断巩固和运用“不忘初心、牢记使命”

主题教育

成果，推动*****新时代中国特色社会主义思想 and 党的***四中***精神学习研讨融入日常工作，把党的政治建设抓得更实。发展党务后备力量，坚持质量优先，严把党员入口关。

（五）抓好

党建

带团建

工作

。要突出创新以点带面，着力打造党建文明服务品牌，擦亮党员、团员示范岗，把着力提高规范化微笑服务水平作为党建促收费工作重点。活跃好支部文化生活，发扬团结、紧张、严肃、活泼的工作作风。

收费站年度工作述职报告总结篇四

一、收费任务完成情况。

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。

二、完善党、团建设，发挥党员带头模范作用

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“最佳创意奖”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。

三、加强收费管理，提升职工素质

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，建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。

制定每月的站内星级考核制度，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。

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。

四、站内管理工作。

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。本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。本站加大稽查力度，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。本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。本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。

本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120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。

五、加强安全管理，增强防范意识。

(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。

20xx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。

收费站年度工作述职报告总结篇五

1、工作业务方面。

从我来到xx站的近2个月里，我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高。当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢。

来，在局和站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。

为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

2、工作态度与服务态度方面。

我知道收费员的形象是代表了整个成南高速xx收费站的形象，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，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作。

由于我站流通性大与今日来的真假救灾车处理问题，不可避免会有延长正常收费时间或者堵道的情况发生，对此有的司机是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的司机，我都尽量忍住，礼貌地向他解释整件事的原因。以及积极配合班长与站级领导，快速、正确地处理好事件，并有效地恢复好交通，使收费站的工作能够顺利进行。

3、工作质量成绩、效益方面。

的个人工作计划方面。

xx收费站是成南高速与xx市的窗口，每位收费员的工作态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到成南高速与xx市的形象，这就要求我们加强职业道德教育，增强“窗口”意识，做到爱岗敬业、无私奉献；在具体工作中，就是要以“服务人民、奉献社会”为宗旨，把收费工作同文明服务结合起来，想车主所想，帮车主所需，按章收费，做到“应征不漏，应免不征”，热情服务，以自身的良好形象、用优质服务来感化车主，争创文明窗口。

收费工作是简单、机械、枯燥的，如何成为一名出色的收费员，更好的服务人民，奉献社会？我觉得以下几点非常重要：一、要有过硬的收费技能。

我们要熟练掌握各种车型的交费性质，在收费过程中点钞、识钞、找钱、给票动作迅速快捷。

收费员在小小的收费亭里面面临的不单单是机械枯燥的工作，有时还会面临金钱的诱惑，人情的困扰。在面临金钱诱惑时，我们要把好个人关，不准只收钱不给票或少给票，不私吞车主扔下的不要手工票据的. 现金。在面临人情困扰时要严格收费标准，切实做到“应征不漏，应免不征”，按章收费，不放过一辆人情车。

在征缴矛盾仍然存在的今天，如何化解征缴矛盾是我们每位收费员都要面临的问题。高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。当我们在收费过程中与车主接触时，必须使用文明礼貌用语，实行微笑服务，要有耐心、诚心、对每一位车主都要做到来有迎声、问有答声、走有送声。有时你做好这些的时候还是会面对一些人的不理解，甚至污辱谩骂和威胁，这时我们要做打不还手，骂不还口。用我们亲切的话语

感化车主。

要成为一名出色的收费员，不但要有过硬的收费技能、严明的纪律观念，优质的工作态度及高度的工作热情，还要有一种奉献精神，要通过自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，我决定在站领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，让我们xx收费站这个窗口形象更加明亮起来。