

# 最新收费站办公室工作计划(汇总8篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划书有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 收费站办公室工作计划篇一

做为一名监控人员，能自觉遵守工作纪律，严格按照站里的各项制度来约束自己，取得了一定的成绩：

对闯口、逃费、拒不交费的车辆进行全面记录；边亭逃费或车主自己移杆逃费行为均移近镜头录象；出现在收费区域的外来车辆或人员及时询问收费员、疏导员，并提示他离开车道，以防危险；对拒不交费和有争议的车辆及时报告给站长，请示后对堵车进行最快速度的疏通，确保收费工作的正常进行。

规范疏导进行监控、对收费员的正确使用字符叠加器进行监督和提示；对过往车辆所持证件全面记录；对收费员售票和钱款仔细查看，避免找错钱，对新上岗和实习人员尤其如此、提示收费员使用文明用语和规范疏导员的站姿和敬礼；镜头追踪疏导员的站立位置和站立时间。

对发生在收费区域的治安案件、刑事案件的事态发展进行跟踪监视，并积极配合公安人员、交通派出所等部门查找丢失车辆、违章车辆、犯罪嫌疑人，进行调带查询提供有效可靠的线索。

在交接班时交代监控设备的运行情况，确保录象过程的连续完整、通过自己的学习和请教，能初步掌握电视监控设备的使用、操作和简易维护，保证设备正常运转，充分发挥现代

化设施的作用。

在上下班之际打扫室内卫生，做到无杂务，窗明、地净、墙洁，让自己和他人都能保持愉快的心情上岗。

严格执行站里的规定，按作息时间上下岗，小病坚持、有事推迟，爱岗敬业，有较强的事业心和责任感、展望明年，充满了信心，即使道路坎坷荆棘，只要我们团结友爱，同心同德，一定会做到最好。

## 收费站办公室工作计划篇二

时光匆匆□20xx年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。在过去的20xx年工作中，我严格要求自己，坚持四项基本原则，坚决拥护站领导的各项指示，遵守国家法律法规和站制定的各项规章制度，认真履行岗位职责，尽心尽责完成本职工作。

现从以下几个方面对这一年的工作进行总结：

### 1、认真仔细，虚心好学：

上班前认真做好列队讲评。上班时认真做好事件的记录，下班后仔细核对收费员上交的各类报表，防止差错的产生。虚心向别人学习，借鉴他人先进的经验和方法，不断提高自身的业务水平和管理水平。

### 2、吃苦耐劳，先人后己：

再工作中我一直坚持吃苦耐劳的精神，不因工作时间、环境、天气条件的好坏而影响情绪，坚持工作，不叫苦叫累。发扬风格，关心班组人员，不计较个人得失，先人后己。

### 3、机智冷静，反应迅速：

在处理突发事件时始终能沉着冷静，在不违反规章的前提下，做到了机智灵活、反应迅速，保持车道畅通。对各种特殊情况及时上报监控，不断提高自己处理问题的能力。对各类突发事件能够及时排除，将处理措施过程记下来，加强自己的业务水平。

#### 4、遵守规章，坚持原则：

严格遵守各项规章制度，起带头作用，不受司机诱惑、恐吓、威胁，坚持原则，与各类违规、违章现象作斗争，坚决抵制，决不姑息。对不了解我们收费政策的司机，做好了解释工作，让司机明明白白的交费。

##### 1、与站领导，各班的关系：

坚决服从领导指挥和安排，做到了凡事以大局为重，能够处理好个人利益和集体利益、局部利益的关系。以军事化要求自己，绝对服从领导的工作安排，认真及时向收费稽查人员传达上级指示，及时完成领导交办的任务。做好与各班组之间的交流和沟通，坚持互相团结，互相帮助，友好合作，充分发挥集体主义精神。

##### 2、与本班收费员的关系：

我始终认为班长是为收费稽查人员服务的。一方面，我以身作则，按照各项规章制度，高标准的要求他们，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制；另一方面，关心爱护收费稽查人员，满足他们提出的合理要求。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。

##### 3、与本站其他班的关系：

交班时检查设施设备有无损坏，车道开通情况.及时告知接班班长减少接班是的压力。接班时加快速度，缩短接班时间。

团结互助，通力合作，合力提高交接班的质量。

1、思想方面：带领收费稽查人员用学习来充实思想，保持饱满的精神与愉悦的情绪，要求上进，排除消极被动思想，充分调动起全班人员的工作积极性。

2、纪律方面：认真学习各项规章制度、收费稽查员考核办法，以身作则，以准军事化的标准严格要求，杜绝各类违规违纪现象的发生。

3、业务方面：要起带头作用，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。

1、管理力度不足，在工作中过余人性化管理。

2、非正常情况处理的不够灵活，还需要在以后的工作中不断积累经验。

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，一定要努力打开一个工作新局面。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作能力，为南新的明天作出应有的贡献。

## 收费站办公室工作计划篇三

20xx年以来，收费站在上级各部门的大力支持与指导下，认真贯彻落实各项政策，严格执行质量体系文件，按照管理处“创出一流的班子、带出一流的队伍、干出一流的成绩”的总体思路，以收费工作为中心，以安全生产作为基石，以争创“文明收费站”为目标，牢记“服务人民、奉献社会”的宗旨，内强素质，外树形象，抓队伍建设、思想建设、作风建设，抓业务技能学习与提高，双管齐下，全面提高。全年我站共收取通行费万元，出入口交通量达辆次，圆满完成

了各项收费工作任务。我站营运管理水平不断提高，整体工作朝规范化、制度化方向发展。现就200年具体工作总结如下：

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。

（一）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。通过党团课教育全面学习贯彻三个代表”重要思想，教育广大员工树立服务意识、大局意识和责任意识。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。

（二）加强收费员的思想教育，做好稳定工作。今年由于我站迁站改造，收费人员调动频繁，做好新老收费员的交替工作和留站人员的稳定工作对我站今后的地发展至关重要，我站始终把稳定工作放在重要位置来抓。站领导通过每周例会及同部分收费人员单独交流等方式及时的了解他们的思想动态，发现不良现象苗头及时制止，有效确保了人员调动后的稳定工作。

（三）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。针对今年十月份实施计重收费，收费政策和标准调整，我站认真分析，提前安排计重收费知识业务培训、互相交流心得和体会，为计重收费奠定了良好的理论基础。

（四）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，组织员工参加“预防职务犯罪”图片展，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。

（一）、继续加强安全教育，增强责任意识。安全生产是各

项工作正常开展的前提，我站按照体系文件要求有组织有计划地召开安全生产工作会议和进行安全教育培训。考虑到收费工作的开放性，为了保障工作安全开展，我站与员工签定了安全生产目标管理责任书，努力强化职工安全意识。

（二）、做好安全生产自查自纠工作，彻底消除安全隐患。半年以来，结合创建“平安管理处、平安收费站”活动，我站组织在全站上下不断深入开展安全生自查自纠工作。我站安委会组织开展安全座谈会，谈对职业健康安全工作的认识，看职工是否真正把安全生产放在第一的位置，是否有安全生产忧患意识，是否把主要精力放在安全生产上。对于思想安全认识不够，责任意识不强的个人和班组，组织进行再次安全学习，在平时工作和生活中将其作为重点对象进行帮扶。要想使安全工作万无一失，安全管理必须做到“严、细、实”，不放松、不滑坡。我站在自身安全管理的检查中，实事求是，不掩盖护短，对照要求检查安全责任和措施，看是否严格、细致、扎实地落实到每一个细节、每一个环节、每一个人、每时每刻，看管理是否有漏洞、有真空。

（三）、突出抓好重点部位和重要环节的安全生产工作。车辆管理严格按照管理处和我站制定的派车制度执行，实行派车单制度，专人驾驶，专人负责日常检查和维护，确保车辆随时处于良好的技术状态，严禁车辆带病上路。站安委会定期对驾驶员进行安全行车教育，做好安全监督管理，严禁带情绪出车、酒后开车、超速行车和疲劳驾驶。实行“谁派车、谁负责”的原则进行管理。对岗亭、票据室、锅炉房、监控室、发电机房、配电室等重点部位采取重点管理，做好这些部位的“五防”工作。

为学习贯彻体系文件精神，加快推进我站现代化制度管理建设步伐，2月份以来，按照分公司及管理处贯标办的安排，我站全面领会体系文件精髓，积极行动，加强组织领导，大胆尝试，把质量管理体系认证工作全面推广到我站各项管理工作中来，取得了比较好的效果。

（一）明确目标，精心组织，积极开展体系文件的学习和宣传教育工作。今年一月初，收费站召开了贯标体系文件学习动员大会。在会上，站领导要求要以“人人学体系文件，人人懂体系文件，认真贯彻体系文件”为活动口号，进一步贯彻落实分公司、管理处体系文件精神。在会上，成立了贯标领导小组（由站长任组长，副站长任副组长，内审员为小组成员）以加强我站的贯标工作。

（二）学以致用，把体系文件精神应用到实际收费工作中去，促进各项工作的提高。通过学习体系文件，我们按照规定将收费工作中特殊车辆及时登记造册，以利于辨识和追溯，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。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。

通过体系文件的学习我站明确了与收费管理有关的各级、各部门的职责权限，建立了收费服务质量管理体系，制定了运营管理工作程序，确保了所有与收费有关程序得到控制和有效运作，实现收费管理工作规范化、制度化，为高速公路驾乘人员提供了更快、更好的服务。

一年以来，我站以创建“文明收费站”和创建“文明大通道”活动为契机，充分发挥党组织和团组织的带动作用，强化措施，加大力度，积极开展文明创建活动，不断把精神文明建设引向深入。

（一）大力倡导文明服务意识。文明服务是收费工作的永恒主题，滕州南收费站全体人员急驾乘人员之所急，想驾乘人员之所想，购置了保温桶、药品箱和维修工具，竭力为广大驾乘人员提供力所能及的帮助。二月份，我站值班站长同志和收费员同志乐于助人，救治了两位交通事故的受伤人员，受到了社会各界的一致好评。十一月份收费员同志在收费广场捡到手提包一个，包内有大量现金和行车手续，同志立即

交给值班站长并迅速与失主联系，失主来取包时为表谢意特制送上了一面拾金不昧的锦旗。

（二）建立健全行为规范和岗位操作规范，要求收费员持证上岗，挂牌服务；服务用语规范化、标准化；仪容仪表整洁、端庄、大方；服务态度热情和蔼；收发卡工作快速、精确，帐目管理清晰、严格，解答驾乘人员询问热情、准确。同时，坚持收费员佩戴团徽上岗，充分发挥团员青年的先锋模范作用和排头兵作用。

在今年的文明创建活动中我站共收到表扬信5封，锦旗2面，200年3月份我站被总公司授予文明收费站的光荣称号，12月份我站同志又被共青团市委选评为“雷锋”的15名候选人之一。这些都是我站文明创建工作的硕果。

（一）为改善职工生活，锻炼队伍，我站利用业余时间，因地制宜地开展“三产”活动，在站区内栽种果树、开垦菜地，自此项活动开展以来，取得初步成效，蔬菜基本实现自己供应。

（二）以生动活泼的文体活动，丰富收费员的业余文化□20xx年10月份，收费站组织参加了管理处开展的“迎国庆书法比赛”，获得了一个第一名、两个第二名和优秀组织奖的好成绩。此外，还组织了文艺晚会、羽毛球比赛、郊游等文化体育活动，寓教于乐，既丰富了职工的业余文化生活，又使广大职工在轻轻松松的活动中接受教育，并在这些活动中使党团的影响力和号召力不断得到增强。

一年来，虽然我们取得了一些成绩，但与上级的要求，还存在一定的差距：一是业务学习的广度和深度不够，缺少业务尖子能手，职工的整体素质还有待于进一步提高；二是员工的大局意识、创新意识不强，工作主动性和创造性还有待于进一步增强；三是收费站的组织活动不够丰富，活动方式有待于进一步多样化。



## 20xx年的工作安排

20xx年已经过去，我们又站在新的起点，认清形势，明确方向是搞好工作的前提，迎难而上，追赶跨越则是我们的工作目标，为此我们将从以下几方面开展工作：

一、以文明创建验收为契机，进一步深化文明创建工作，加强业务学习，争创学习型收费站。

二、以质量和职业健康体系文件为指导，规范站务管理，提高管理水平。

三、狠抓安全生产工作，落实安全生产责任制，继续确保全年无安全责任事故的发生。

四、加大征费力度，严格贯彻实施新的计重收费政策，节约收费成本，努力完成管理处下达的各项任务。

## 收费站办公室工作计划篇四

一、主要负责收费站系统的维护工作，经过近几年的系统工作使我对于我所收费系统的结构已经比较熟悉，面对系统日常运行中所发生的故障，基本上可以快速的判断和解决。在维护工作上认真按照信息中心下发的要求执行，每月对收费车道工控机进行清洁与维护，以便及时发现解决出现的故障，确保设备的正常运行。每天写工作日志，记录每天工作内容及所出现的故障，解决排查过程及故障原因。

三、在团支部建设中，亲自带头带领全所青年协同所巾帼文明岗，开展各类公益活动和爱心结对活动，协助管理处团支部开展各项活动。

回顾一年来自己的总体工作，深感系统工作的艰辛，尤其是工作中虽然干了不少事，但在存在着一些问题：一是工作标

准要求高，自己还有一定的差距，有待于在今后的工作中提高。每项工作都要高质量、高标准的去完成；二是还需要加强业务理论知识的学习，提高个人素质，提高自己的工作能力。随着社会的发展，行业改革的深入，自己的知识肯定不能满足工作的需求。工作会更复杂，对综合素质的要求也会越来越高，需掌握的知识还有很多。为此，我将更加勤奋地工作，刻苦学习，以崭新的面貌迎接明天。

## 收费站办公室工作计划篇五

春节即将到来，我到收费站也快一年的时间了，现将这一年来的工作和学习总结如下：

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.尽职尽责尽心扎扎实实干

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，我们必须严要求，高标准，完成各项任务。

我个人认为，在一个集体中，不仅业务上熟练，而且养成作风上都要有章有律，纪律是可以确保一个集体的凝聚力，是完成各项任务的风向标。一。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。二。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！

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吗？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。

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。

## 收费站办公室工作计划篇六

时间飞逝，将近年末，回想一年工作，紧张而充实。

在今年2月份我从一名班长转换成一个站领导，由心感谢公司领导对我的信任与栽培。不同的岗位肩负着的不一样的责任与使命，让我在工作中成长，生活中成熟。现对一年来分管站工作做以下总结。

首先，从自身的思想教育认识与提高道德素质方面来说，我觉得在这一年里自身各方面转变很大，特别是公司新的领导班子成立以后，让我接触到许多新的管理模式、改革方案等一些新生事物。改革创新是社会发展的必然趋势，觉得自己不能再停留在以往守旧的思想，必须提高思想认识，有一定创新的精神与思维。一个人的改变必须从他的思想方面改变，我做为副站长，不定期受到公司领导有关思想教育方面的学习与培训，不断提高的政治意识、大局意识、服务意识，改善自身的工作作风。

同时作为分管男员工的思想工作，我觉得自身素质和思想方面的提高，不算是完整的提高，还需要全站收费员的思想方面提高才是首要的。一个班组的思想方面提高与否，最关键是先要提高班长的思想和工作作风。改变和提高班长的思想和工作作风才能更好地为班员思想和工作方面的提高做好铺垫。平时工作中，以身作则，改变自身的工作作风，班长提出来的想法及建议，我认真做好笔记，如果觉得有建设性的可行性的条件允许下应该马上落实到位，从而提高其工作积极性和思想上创造性。对于一些班长造成的差错，指导性、引导性认识其错误，同时给予开导，让其能从心里上认识到自身的存在问题和如何去改善工作的方式与流程。

对于如何提高收费员的思想工作是一件长期工作，我经常到收费亭积极主动去了解收费员工作情况、生活情况、家庭情况等，了解他们的思想动态，从互相交流中让他们从另一方面了解目前公司的形势与发展，从而认清目前他们所处的形势，改变和提高他们的思想和观念，跟上公司新的发展步伐。由于我站收费员的年龄结构、文化程度程度都不一样，所以我对不同的收费员要采取不同的形式交流与谈心，关心他们的工作和生活，平时工作中他们所提出的合理性和不合理性建议，加以引导解释和落实，让他们安心顺心更好地服务好司乘人员。觉得这一年来，这方面工作还是欠缺，有些方面还是做得不到位；比如说，站里还没有举办过思想教育方面的培训，应该一个季度举办一次，让收费员们思想教育方面认识进一步的提高。

作为一个刚从班长岗位转换成一个副站长岗位。刚上任时，我对分管的工作是一头雾水，但在公司上级部门领导的指导、关怀、鼓励以及各班班长和收费员的支持下，我越来越快进入了工作状态。同时虚心向各位上级领导和同僚学习，他们总是不厌其烦地教我如何提高，我很感激他们无微不至的教导、支持与帮助。

## 1. 考核工作。

收费员的每月考核工作必须要考核人员具有耐性、耐心和对业务要求非常熟悉，并且要经得起收费员监督和反馈考验。所以在考核工作时，我利用以前担任班长时的积累的工作经验优势和各方面考虑完善，对事不对人，力求公平、公正。收费员在平时工作出现的差错般都是由客观原因和主观原因造成的。针对各种不同的原因，作为负责考核的站领导，我还是从收费员出现问题根源找问题，与其他站领导和收费员一起分析出现差错的原因，避免收费员在以后的工作中出现类似的问题，这样才能真正达到考核的目的。在做考核时当碰到各种各样的制度上和条例上没有的事例，需要和站长、其他副站长一起沟通达到一致，完善制度、条例和作出相应

该处理。

考核的另一项工作，我觉得与监控班加强交流是必要的，所以在工作中加强与监控班班长和监控员的沟通和交流，从中得到监控班大力支持与配合，每月给站里面提供的收费员上岗录像和详细差错的记录，让我更好地开展考核工作提高工作效率。同时减少我站收费员与监控员由于岗位职责和沟通产生的不必要的矛盾。使两都相辅相成，顺利开展收费工作。

## 2. 办公楼的内务整理办公设施的维护。

这项工作开展我觉得是比较难的，但经过自身的摸索和其他站领导及收费员的大力支持与配合，这项工作取得一定的成绩。

a)以身作则，起带头作用。在工作之余，我经常到各个办公室和宿舍检查，发现脏乱和摆放不整齐时亲自打扫和整理，促使收费员一起打扫和自觉整理，保持办公楼内务的卫生整洁。

b)从思想上改变收费员各种陋习。在每月开例会举出例子进行教育和引导，利用下岗亭与收费员交流和沟通中，提高收费员的素质和思想。要时刻提醒他们以站为家。

c)以考核制度管理，在考核制度上以扣分形式约束。针对一些个别收费员在平时工作不爱卫生陋习进行考核扣分和教育批评。

d)为收费员提供更多的后勤保障，多下岗亭听取收费员的心声和建议，为他们购置实用的生活用品，同时定期检查和更换损坏的设施，不断完善内务和整洁办公区域。

## 3. 培训工作

a)由于公司业务地开展需要提高员工的业务水平和服务意识，收费站举行岗位大练兵活动，我积极落实岗位大练活动，和站其他领导一起利用下班时间，从文明礼仪、收费文件等各方面对收费员进行培训。并且协助人力资源部出试题方案和参与监考，更好地为公司开展岗位大练兵做好工作。

b)文明礼仪方面的培训。多次利用每月一会的时间，以看文明礼仪视频的形式展开培训工作。

c)经常下岗亭，在收费员收费过程中，对收费员现场碰到业务难题和提出的一些业务问题进行解答和培训。

### 三、收费工作

1. 积极参与站的各项收费管理工作和站每月收费收入进行分析，并向公司上级部门提交每月收费分析报告。收费分析报告可以为上级部门提供有效的数据分析，对收费站的收费工作布置起到良好的参考工作。让公司领导和全站员工都能了解我们站的收费收入情况，更好地改变收费模式和布置、实施新的工作计划。

2. 自去年收费站实行“一杆一车”通行制度以来，本人积极投入前期宣传工作，与站长一起走访收费站附近企业、村委进行宣传，并得各方到大力支持。在实施过程中下岗亭与收费员一起向过往车辆的司机解释和宣传“一杆一车”制度，严格要求并以考核制度形式来约束收费在这方面的执行，实行“一杆一车”通行制度以来，我站是收费额有了一定的提高，收费站人员、财物的安全也得到了保障，得到了公司领导的肯定与表扬。

3. 落实公司布置的对无粘贴月票的车辆进行查验工作。这项工作对于收费员来说是前所未有的压力，整天面对几十上百位司机不理解的漫骂和恐吓，收费员都能从容面对，文明服务为主。面对收费场所恶劣的环境收费依然坚持收费和查验，

这是使我感动的。感谢收费员对公司和站工作的支持。建议采取的措施：

1. 加强收费员的文明微笑服务和\*\*服务质量以及工作责任心。

1. 思想觉悟有待提高，要经常向党组织作思想汇报。

2. 由于担任副站长时间有限，经验不足，处理工作的. 方式方法有待提高。3. 自己的管理知识在工作中稍显不足，需要在工作之余努力充实自己。

最后，借此机会向收费站全体员工表示敬意，感谢他们一年来辛勤的付出及对我工作的理解和支持，向公司领导和同事们表示谢意，感谢你们对我信任、帮助和关心！

## 收费站办公室工作计划篇七

作为一名监控人员，能自觉遵守工作纪律，严格按照站里的各项制度来约束自己，取得了一定的成绩。

自觉能尽职尽责的监控收费区域发生的一切事件。对闯口. 逃费. 拒不交费的车辆进行全面记录；边亭逃费或车主自己移杆逃费行为均移近镜头录象；出现在收费区域的外来车辆或人员及时询问收费员. 疏导员，并提示他离开车道，以防危险；对拒不交费和有争议的车辆及时报告给站长，请示后对堵车进行最快速度的疏通，确保收费工作的正常进行。

对收费员. 疏导员的文明收费. 规范疏导进行监控。对收费员的正确使用字符叠加器进行监督和提示；对过往车辆所持证件全面记录；对收费员售票和钱款仔细查看，避免找错钱，对新上岗和实习人员尤其如此。提示收费员使用文明用语和规范疏导员的站姿和敬礼；镜头追踪疏导员的站立位置和站立时间。



对收费亭及收费广场的治安情况进行监视。对发生在收费区域的治安案件. 刑事案件的事态发展进行跟踪监视，并积极配合公安人员. 交通派出所等部门查找丢失车辆. 违章车辆. 犯罪嫌疑人，进行调带查询提供有效可靠的线索。

把监控的情况及时汇报给站领导。当班发生的一切突发事件和难以解决的问题及时请示或报告给站长，站长采取措施予以解决；尽量杜绝放人情车在本班发生。

爱护监控设施，掌握一般操作过程。在交接班时交代监控设备的运行情况，确保录象过程的连续完整。通过自己的学习和请教，能初步掌握电视监控设备的使用. 操作和简易维护，保证设备正常运转，充分发挥现代化设施的作用。

保持监控室整洁卫生。在上下班之际打扫室内卫生，做到无杂务，窗明. 地净. 墙洁，让自己和他人都能保持愉快的心情上岗。

按时交接班，不迟到不早退。严格执行站里的规定，按作息时间上下岗，小病坚持. 有事推迟，爱岗敬业，有较强的事业心和责任感。

展望明年，充满了信心，即使道路坎坷荆棘，只要我们团结友爱，同心同德，一定会做到最好。

## 收费站办公室工作计划篇八

20xx年一年工作中，我们收费四班认真贯彻落实，管理处和管理所年度工作会议精神，严格遵守管理处和管理所各项规章制度，在所领导的支持和管理下，在全班团结协作下，紧紧围绕收费中心任务和年度工作目标，截止到11月30日，收费四班共完成通行费收入3560295元，收发卡128103张，其中方露共完成通行费收入1824105元，收发卡65229张，刘爽共完成通行费收入1695665元，收发卡62422张。在响应管理处”百日稽查”任

务的号召下,堵漏增收,共查处逃费车辆60起,共追缴逃费金额7535元,力争费收创高。在全年工作中,认真履行岗位职责。对工作严格要求,坚决执行领导的各项指示,使班组各项工作稳步推进,现从以下几个方面对全年工作做一个总结。

在20xx年工作中,我班人员严格执行处各项规章制度,做到依法收费,严把收费关,做到应收不漏应免不征,对于各类特情车,如防汛车,施工车等,严格查证,严格按照制度谨慎放行。在收费过程中做到热情周到,不卑不亢,不受司机诱惑、恐吓、威胁,坚持原则,文明服务。我所虽然车流量不大,但常常有突发事件发生,例如因称重发生纠纷,要求少交费免费等,我们严格按政策规定执行,做到耐心解释,以理服人,以情感人,正确客观的处理问题,防止矛盾激化。及时为司机解决一些困难。在节假日车流理增大或有军车车队通过时,迅速开启备用道,确保现场畅通无阻。在这一年里,我们无一起有理投诉,无一起违规违纪事件。

“一上报,二验货。三操作”操作流程;对于特情车”的核查突出”严。实。细”,不断优化通行费征收秩序和环境。在工作中,我们不断总结推广打击偷逃费行为的各种经验方法。在工作中实践,并取得良好的效果。

去年我们说把”微笑京珠”当作提升自身素质的一个平台,今年我们在履行服务承诺的过程当中,确实取得了良好的效果,个人素质得到质的提升,我们在工作中,积极创新服务手段和方式,说话和气不忘”请”字,称呼司乘不忘”您”字,执行政策不忘”严”字,微笑服务不忘”真”字的文明服务”四字箴言”,用”无声的微笑”打造有声的名片,在服务司乘的过程当中,在接受司乘回报的同时,我们深感自身的价值也得了一个很好的体现和认可,对于个别些司机的刁难,我们始终做到以理服人,心胸大度一点,用无声的微笑化解一次次的矛盾。坚持实现路畅人和的共同目标,通过开展”夏日送清凉”。评选”微笑明星”等活动,不断提升窗口服务质量。

在平时空闲时间,开展各项活动,学习业务知识,积极参加各类业务竞赛,业余时间开展各类文体活动,强身健体,今年公司开展”看红书,写心得”活动,我们积极参加,在看书的同时,写下了心得,都感觉受益匪浅。建了班组活动室和班组博客,打造了平等互助的交流平台。在现场工作当中处理突发事件时始终能沉着冷静,在不违反规章的前提下,做到了机智灵活、反应迅速,保持车道畅通。对各种特殊情况及时上报监控,不断提高自己处理问题的能力。对各类突发事件能够及时排除,将处理措施过程记下来,加强自己的业务水平。

在这一年工作中,我们也存在很不足,如工作积极性不够高,工作不够踏实,在特情操作处理能力上,还有待进一步提高,在控制长短款误操作方面,工作细心程度还需进一步加强,工作责任心还需进一步提高。非正常情况处理的不够灵活,还需要在以后的工作中不断积累和总结经验。

在新一年的工作中,我们将本着务实的态度,围绕以下几点做好来年工作:

来年我们将紧紧围绕收费工作这个工作重心制定了相应班组工作计划,并结合自身特点,挖掘潜力,细化工作,充分发挥“领导耳目,左右手”的作用,认真履行本职工作,发挥每位同志的作用形成一个有效的整体,平时多加强与班组人员的思想交流,做到行动思想一致,合理安排工作计划,更好的完成工作任务。

面对日益复杂的收费环境,我们只有更加努力学习业务知识,积累和总结经验,不断提高自己处理各种突发事件和特情的能力对各类收费设备出现的故障如:停电,打印机卡纸,色带更换,车道机死机等及时排除外,并将处理措施过程记录下来,积累自己专业知识。

我们将继续开展“微笑京珠”活动推进服务,做好文明服务,树立良好的窗口形象,争当“微笑明星”,从提高自身素质

的角度做起，发自内心的为司乘服务，不断提升窗口服务质量，创新服务内容。使微笑服务真正深入广大司乘。

新的一年又是一个新的开始，在新的一年里，我们将继续努力，以积极的态度和饱满的精神投入到新的一年工作当中，克服困难，再接再厉，把各项工作推上一个崭新的台阶。