

高速公路收费处长述职报告 高速公路收费员述职报告(实用5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

高速公路收费处长述职报告篇一

，班组通过创优质服务、文明服务措施在“三基”的基础上进一步完善班组管理与服务，提高司乘满意度，提升班组文明服务品质。

1、我班组坚持学习制度，制定学习计划，为了进一步提高我班组的政治

思想

和收费业务水平，班组会制定的学习安排计划外，我班组有计划有步骤地进行一系列学习活动，使我同志的

思想

觉悟不断升华，工作能力不断提高，观念不断转变。

2、工作上采取灵活的学习方法，提高工作效率，工作中出现的不足、疑问向有经验的同志探讨，工作之余自学、通读与收费有关的文件，特别是7月开展班组一帮一活动。班组之间相互学习与实践相结合，提高工作效率，在学习中查找不足，改正不足，促进收费业务效率。

3、在收费工作中，要同一着装整齐上岗，有一个饱满的

精神

状态。当车辆驶入收费车道内，要微笑，点头，示好，唱收唱付声音要洪亮，迎送手势要做到位。要求我们每个人做到礼仪、手势、普通话、三到位，以一流的服务赢得过往司乘的满意。坚持“文明，礼貌，快捷，”的服务准则，妥善处理，化解征缴矛盾。

上和行动上都彻底认识文明服务的重要性，严格做到“令必行，禁必止”。热情为过往司乘人员服务。主动为司乘人员做好事，做实事。妥善化解征缴矛盾，从而获得良好的社会效益，推动许平南高速公路事业蓬勃发展。指示，牢固树立“安全第一，预防为主”的

思想

，当班期间，重点做好“防火、防盗、防抢、防爆”的四方面工作，确保通行费征收工作的万无一失。关心帮助的结果，是全班人员共同努力的结果。同时，我也认识到了自己工作中的不足之处，班组管理水平，个人业务能力等还须进一步加强提高。

在20xx年的工作中，我有决心，也有信心，在两级

领导

的正确指导和全班人员的共同努力下。我一定会巩固成绩，弥补不足，统一工作方向，更新思路，扎实工作。为许平南的明天做出更大的贡献。

集体活动是

精神

文明建设的重要组成部分，为了丰富广大员工的业余文化生

活，促进员工

思想

交流，创造和谐收费站，公司组织丰富多彩的文娱、体育活动，如：跳绳、拔河、乒乓球、飞镖等项目，提高团队意识，增强凝聚力，我都积极参加。

员的先锋，模范作用。积极参加站务管理，促进和推动收费站工作效能，带领全班人员以大无畏

精神

去迎接新的挑战，创造新的辉煌，确保20xx年收费目标顺利完成。当好一名基层的收费者，为许平南高速公路的发展做

出自

己的贡献。

高速公路收费处长述职报告篇二

我也是一名高速公路上的收费员，我的工作同样也是在高速公路的第一线，每天都在三尺岗亭，笑迎来自五湖四海的司乘人员。

爱一行，干一行就干好一行”，不仅魏婷婷把她当做座右铭，我想我们很多平凡岗位上的工作人员也同样反复的对自己说着同样的话语。把它当做心中的一股力量，使我们在工作中更加努力向上。

在工作中我们有说不出的痛苦，可是还有比痛苦更加能够激励我们工作的那些感人的瞬间！使我们不由的忘记了那些平凡之中的烦恼，能够更加努力的工作。让我感到辛苦的并不只是严寒酷暑的环境，而是有个别司机的故意刁难，更有甚

者借酒发疯，无理取闹，让人怒发冲冠，但又深知自己的言行代表了高速公路的形象，只能用自己的那可平凡的心，礼貌地进行解释和劝阻。“耐得住寂寞，受的起委屈”我觉得是干我们这行最基本的性格。偶尔回想起一次次的冲突，被我灵活的态度、得体的言语，化为乌有时，我的心里就多了一丝宽慰。

当然更让我们经常回忆起来的还是那些能够让人们感动的瞬间！例如，当我为遇到急需帮助的司乘人员提供了力所能及的帮助后，看到他们真诚满意的笑容。每到那时，我的心里就涌出一股暖流，让我品味良久。其实就是他们一个真诚满意的微笑就会是我们为之的服务最好的答案。

最后魏婷婷总结了四点体会也是我们应该谨记和学习的目标！“用感恩回报企业，用微笑回报社会”我想加上一句“用行动回报大羊坊收费站。”

格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开收费岗位，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！

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。

须加强政治思想和职业道德教育，增强“窗口”意识和“主人翁”意识，做到爱岗敬业、无私奉献；在具体工作中，要把收费工作同文明服务结合起来，按章收费，用优质服务来回馈社会，争创文明行业。很多人认为收费是一项简单枯燥的工作，但在我看来做好它并不是那么简单的，都必须用心去做。我觉得在收费过程中要做到以下几点：

工作要细心。“细心”这个词能真正做好它并不容易。收费过程中，收费员如果稍有不慎，工作不细心、不仔细，就很可能造成输入错误或者让偷逃通行费的“有心”司机从我们眼皮底下溜走等等。因此要做好自己的工作，“细心”是必备的条件。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、给票动作快捷准确；服务要诚心。收费是服务性工作，服务是重点。因此，每一名收费员都要树立“全心全意为司乘人员服务”的理念。用我们真诚的服务去融化司乘人员的劳累和烦恼，我们必须得发自内心的微笑，让他们感受到我们武黄高速公路收费员的热情和真诚。

沟通要耐心。在与司乘人员沟通，我们不仅需要面带笑容，态度要好，更需要耐心，特别是遇到收费纠纷等特殊状况时。或许有些司机性格态度不好，做为收费人员的我们得耐心向司机解释，安抚他的情绪。

严明纪律观念。收费员在小小的收费亭里面面临的不单单是枯

燥的工作，在面临金钱诱惑时，我们要把好个人关，严格遵守相关管理规定，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。

要成为一名出色的收费员，还要有一种奉献精神，要通过自己的实际行动更好的服务顾客，奉献社会。我决定在站领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以端正的心态对待工作，以优质的服务面向顾客，以最高工作热情投入到工作当中去，让武黄高速公路路口收费站的形象明亮起来。

高速公路收费处长述职报告篇三

、同志们，大家好！ 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中不断得到锻炼和提高。作为值班长，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”的征费原则，团结拼搏，超额完成了班组年度征费计划。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。通过不懈的努力，提高了班组的整体素质，逐步完善了班组的各项日常工作。同时，努力配合好所长的工作，做好参谋和助手，充分发挥了值班长上传下达的纽带作用，自身的管理水平和工作能力也在不断提高，并被评年度先进工作者，较好的完成了值班长的岗位职责要求。根据处总支对值班长岗位的选聘要求，我从以下几个方面对我的工作进行：

在过去几年的工作中，我始终以

党

员的标准严格要求自己，向

党

员和先进分子学习，取长补短，努力提高自身整体素质。平时充分利用空闲时间，坚持每日看报、读书，通过电视、

网

络关注时事的发展。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。宣传所内的先进和好人好事，取得了很好的效果，为收费所营造了一个积极向上的学习氛围。

1、以身作则、做好班务管理工作

值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，坚决做到上岗证佩带齐全，监督卡摆放在明显位置，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，对不规范的动作和行为进行指导和监督。

，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，随时掌握班组成员的

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

微笑服务是集团公司提出的最新的服务标准。从简单的服务到文明服务，再到微笑服务，可以看出，这是公司服务理念的提升，是公司服务理论的飞跃。我们作为公司理念的执行人，首先应该全力营造微笑服务的氛围。因此，作为学习组长的我，向所内建议在收费亭和办公楼张贴微笑服务标语，定期召开微笑服务培训，每月评出服务明星，均被所里一一采纳。我带领班组成员反复观看微笑服务示范录像，利用业余时间向所内的退伍军人讨教，做到动作规范化、服务标准化。并在收费亭进行现场指导，对错误的动作、文明用语进行纠正。通过一系列的规范，“微笑之星”在班内的比率始终不低于50%。

送去开水、方便面等生活必需品，受到了司乘人员的盛赞，成功打造了“微笑高速”的品牌形象。

3、内外兼顾、加强收费现场的管理

内部管理：我班的日常

工作计划

为：

- 1、值班长每班不定时对收费现场进行稽查。包括文明用语

和卫生；

2、值班长和监控每班调看一次录象，并进行出入口图片的对比；

的表扬。

外部管理：在做好优质文明服务的同时，我带领班组成员对收费现场进行了强化管理，坚决打击偷逃通行费的丑恶行为。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，不放过一点蛛丝马迹，不让那些想偷逃通行费的驾驶员有半点可乘之机。两年来，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。

内外兼顾的同时，再通过收费所与高速交警、路政及当地公安部门的大力合作，有效的打击了各类违规车辆，净化了收费环境，营造了良好的收费氛围，也提升了收费现场的通过能力，帮助所内顺利地完成了年度的征费任务。

4、做好安全生产工作

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。

下一步的工作打算：

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，准确把握集团公司新政策，认真钻研新业务。在抓好自身学习的同时，与班组人员共同学习、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。

4、继续搜集资料、吸取经验，制定先进、科学、切实可行的学习计划，做好所内的学习工作。

和同志们的信任和支持，为xx高速贡献自己的力量。

高速公路收费处长述职报告篇四

下，在项目部、总监办

领导

与全体同志的关心帮助下，通过自身不断的努力，较好地完成了既定的各项工作任务和各种突出性工作。现将这一年本

人的学习，工作以及廉政建设情况向

领导

和同事们作简要汇报，请评议。

人心齐、泰山移，

领导

班子成员之间相互团结、相互支持、相互帮助，能使

领导

班子的核心作用得到充发发挥。我能在工作中做到相互支持不争权，主动工作不越位，密切配合不拆台，相互交心通气，能协助主任，加强

领导

班子成员与全体职工统一认识，化解

思想

矛盾，做到大事讲原则，小事讲风格，坚持集体

领导

，民主决策，增强

领导

班子讲正气，稳大局，谋发展的凝聚力，树立了团结、创新、扎实的

领导

班子形象。既对分管工作负责，又做好了上下的沟通联系，形成了整体力量。

思想

的深度对于干部来讲是一种觉悟、一种境界和责任，只有不断地学习新的知识、新的

精神

，才能在工作生活中不走弯路。今年以来，我重点学习了十七届五中全会

精神

和科学发展观重要理论，深刻领会其

精神

实质，通过学习，增强了自身的大局意识、责任意识、服务意识，加深了对

党

的各项方针政策的理解，使自己在

思想

上、行动上始终与

党

中央保持一致。近几年省交通运输厅对高速公路建设越来越

重视，管理的力度也越来越大，出台的相关管理规定也越来越多，而提出要求更是越来越高，面对高速公路建设工作的新形势、新任务，作为一个“农村公路”的交通人，只有强化业务学习，才能提高处理工作的能力和管理水平，同时要求项目部人员认真学习法律法规和业务知识，不断提高自身的业务素质和综合管理素质，能把学到的知识和经验运用到实际工作中，为高速公路建设工作规范化、制度化奠定基础。多年的培养教育。

结合单位实际，根据

党

风廉政建设和权力内控机制的要求，组织与下属部门签订了廉政目标责任书，形成了一级抓一级、责任具体，分工明确、层层抓落实的工作格局。为切实把廉政建设措施落实到实处，今年以来，将

党

风廉政建设有计划、有步骤地组织实施，做到了责任明确，奖惩分明，规范了工程技术人员的工作行为。开展了自查工作，针对工作中存在的问题，及时召开会议进行阶段性

总结

，杜绝工作中“吃、拿、卡、要”等现象。同时要求自己接受群众的监督，对可能影响公正审批的一切利益的活动拒绝参加，不谋取不正当的利益。

在工作中我能充分依靠集体的力量，从实际出发，发扬工程技术人员良好的传统，利用人的主观能动性开展工作。根据分管工作的特点，主要抓重点、热点、难点问题，同时加大检查力度，群策群力，与同事们同舟共济完成了年初市、公

司下达的工程建设任务，取得了一定的成效。

工作，使路地关系在年底有了较好地好转。

2、加大现场检查力度。严肃查处影响工程质量和施工安全的行为，有效地遏制安全事故的发生。由于我是新分管高速公路建设工作，对高速公路建设的情况有一个熟悉过程，一有机会我就与工程技术人员一起跑现场，了解施工质量和施工安全情况，带领工程技术人员加强对重点工点（标段）的监督检查，对检查中发现的质量问题和影响安全的行为及时进行要求整改。

20xx年，本人坚决贯彻执行《

中国

共产

党党

员

领导

干部廉洁从政若干准则》以及各级关于干部廉洁自律的各项规定，完全履行了个人的廉洁承诺。具体做到：

1、认真执行了

党

风廉政建设责任制的各项要求；

2、执行

党

的政治纪律、组织人事纪律和加强

领导

干部作风建设的规定；

3、未收受和赠送任何现金、代币购物券、消费卡、购物卡、电话充值卡等贵重物品；

5、未给配偶、子女和其他亲友谋取不正当利益；

6、没有用公款出国（境）或国内旅游及遵守出国（境）的情况；

8、没有违反严禁相互请托，违反规定为对方的特定关系人在就业、经商等方面

提供

便得、谋取不正当利益的规定；

9、严格执行公务用车规定，无私自用车现象。

高速公路收费处长述职报告篇五

尊敬的各位领导、同事们：

20xx年是承赤高速运营第一年，也是我在收费站管理岗位的第一年。在这一年工作中思想上逐渐从建设期管理理念向运营管理的转变，在管理处领导与辛伟站长的指导帮助与支持下，发挥年轻活力优势，与各位同事们一起工作，一起学习和生活，彼此建立了深厚的友谊，在实践的工作中坚持分工

协作的原则，切实负责地抓好分管的各项工作，较好地协助了站长的管理工作，履行了一名副职的责职。同时也磨练了自身的工作能力，使业务能力和管理水平有了很大提高。现将一年来的思想工作总结如下：

一、注重政治思想学习，不断提高自身业务素质

为使自己能够尽快适应新形势、新工作的需要，我注重从提高自身素质做起，树立顾全大局，团结协作的良好思想意识，加强政治理论学习，深入贯彻“八项规定”和“十八大”文件精神，并将文件精神落实到日常生活和工作中，树立脚踏实地、真抓实干、求真务实的工作新风，立足实际，刻苦努力，踏踏实实地做好工作。积极参加政治思想教育活动，提高自身政治思想水平。同时以管理处开展的纪律作风整顿活动为契机，严格要求自己，加强自身工作纪律自查，排除自身懒散意识，使精神面貌与工作水平明显提高。

针对自身收费业务经验不足情况，积极主动加强收费业务能力的培养，通过到一线现场实践，同收费人员一起认真摸索经验，处理收费难题，加强业务理论知识的学习，不断总结日常工作经验，较好的掌握了操作流程，提高了车道事故处理能力。

二、立足岗位职责，完成各项分管工作

1、组织业务技能培训，加强职工思想教育

组织开展了收费人员理论知识与肢体礼仪培训、考试和业务大比武活动，通过活动的开展，使收费人员增长了知识，提高了业务技能。深入职工生活与工作中，与各班组成员以多渠道方式进行沟通，定时组织召开民主生活会与思想教育活动，增强收费员的廉洁自律意识，严禁任何贪污票款的现象，了解职工思想动态，发现问题，及时化解，引导职工树立正确的思想价值观与文明服务意识，提升业务素质，促进岗位

成才。

2、建立各项工作制度，规范收费秩序，塑造良好的收费窗口形象

结合本站实际情况，建立了考勤、内务、岗亭纪律、交接班等制度，为职工的各项工制定了标准，每项工作有章可循，同时坚持落实巡查制度，通过监控录像与现场排查，规范文明服务与操作中行为，保证良好洁净的收费环境与良好的收费秩序。

3、公平考核，树标兵、选先进，营造赶超工作氛围

在星级收费员考核标准基础上，成立适合本站的考核体系，公平公正的对每位职工进行考核，做到奖惩分明，表扬先进，由标兵模范带头，调动了收费人员学业务、练技能的积极性，形成职工积极赶超的良好学习氛围，从而不断提升全站各项工作水平。

4、开展多项文体活动，丰富职工业余生活为职工配置各项娱乐设施，充分利用留营与工作闲余时间，组织开展演讲比赛、运动比赛等各种活动，丰富站内文化生活。发动职工积极性，参加管理处与高管局运动会，并取得很好的成绩。

5、狠抓安全生产，完成各项保畅任务

站内成立了安全生产小组，签订了安全生产责任状，建立了事故隐患排查机制，杜绝了各类不安全因素。组织开展火灾逃生、反恐反抢等安全演练活动。各节假日、恶劣天气启动保畅预案，很好的完成了全年的保畅任务，无一起安全责任事故。

6、充分保障后勤服务，创造良好的生活环境

发动职工对食堂提出合理化建议，想办法，使职工吃饱、吃好，安心工作；对损坏的生活设备，积极维修上报，对内务卫生和公共卫生进行定期和不定期的检查，保障卫生舒适的生活环境和良好的站容站貌。