

收费处半年工作总结 收费工作总结(精选5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

收费处半年工作总结 收费工作总结篇一

一是建立组织，明确分工。我校成立了以校长为组长的治理乱收费工作领导小组。二是落实责任，整体推进。我们坚持“谁主管、谁负责”的原则，层层签订责任状，谁出现问题就追究其责任，在全校形成了校长负总责，其他教师密切配合，各司其职，各负其责，上下联动，齐抓共管的工作格局。几个月以来，在学校的领导下，我们制定了学校涉教乱收费工作方案，对学校的收费工作进行了自查，明确了收费工作的要求，认真落实整改，建立健全规范收费长效管理机制。

一是结合实际，完善制度。我校根据上级治理中小学乱收费有关文件精神，结合实际，重新完善了《碑楼学校治理涉教乱收费工作制度》，强化了学校对我校对收费工作的约束力度。二是科学管理，规范行为。坚持免试就近入学，不以考试的方式择优选拔新生，不办任何的兴趣班、培训班。服务性收费和代收费坚持自愿和非营利原则。组织教师认真学习学校上级文件精神，严禁有偿补课等行为，深入群众解决群众反映强烈的突出问题，办人民满意的教育。

我校对本学年的收费情况进行深入自检自查，并如实上报情况。我校治理涉教乱收费工作小组根据我校自检自查情况，从几个方面对我的收费工作进行了专项检查，即：是否免试

就近入学；是否以选拔生源为目的办各类奥数班、兴趣班、培训班；服务性收费是否遵循学生自愿的原则，是否从中牟利；是否按照国家教学计划和课程标准开设课程，有没有有偿补课活动；是否按照“一科一辅”机制运行，学生是否自愿；是否有与经销商勾结变相向学生推销教辅材料。学校通过对以上工作进行自查，没有发现乱收费的现象。二是主动公开，接受监督。我校通过问卷调查、座谈、走访等形式，广泛听取社会各界意见建议，针对学校的收费行为认真开展自查自纠，针对群众反映强烈的问题，制定整改措施并认真落实整改。

由于我校高度重视学校收费工作，通过专项治理，有效地学习和解决了乱收费问题。我校将进一步做好乱收费工作，保证我校教育事业的健康发展。

收费处半年工作总结 收费工作总结篇二

（一）积极推进行政审批制度改革

为贯彻落实省委、省政府关于深入推进行政审批制度改革的有关精神，按照《湖北省人民政府办公厅关于推行行政审批“三集中”改革的通知》（鄂政办函[20xx]24号）等规范性文件要求，紧跟市委、市政府统一部署，积极推进我局卫生行政审批制度改革工作。

再之是实行“急办件”制度。为方便单位和个人办理工商营业执照、税务登记，特别是对招商引资项目、重大项目和特殊项目申请办理卫生许可事项的当事人等实行“急办件”制度，在不违反相关法律、法规的情况下指定专人优先办理，开辟绿色通道，受到了行政相对人充分好评。

据不完全统计，全年共受理办结餐饮服务等卫生许可事项（新办、换证、变更、注销）330多件，医护人员执业注册等公共服务项目5600多人次，顺利完成了我局依法承担的各项

审批、服务工作。

（二）不断强化政治业务学习力度

三是注重工作水平磨练。我从事窗口工作时间不长，很多业务工作还不够熟悉，因而，突出重点有针对性地学习行政管理、行政审批和办公自动化等相关知识，依法办事能力有较大的提高，法律意识和法制观念得到了进一步提升。

（三）努力提升行政服务办事效率

1、实行限时办结制度。认真贯彻执行《中华人民共和国行政许可法》，兑现项目审批的社会服务承诺，对属于审批权限内的项目，按照从快审批原则，对申请人提交的事项进行现场审检，确认无误、材料齐全后依法受理，并即时在黄冈市行政许可审批平台上进行登记。今年办理的各类审批和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%。

2、热情服务，便民利民。认真落实市委、市政府有关进一步优化政务和社会环境的相关决定，在办理行政审批过程中，牢固树立执政为民的意识，把中心窗口当作拓展卫生局行政审批及服务功能的平台，作为联系单位和群众之间的情感纽带，全心全意地提供优质服务，高质高效的完成每一项审批工作。同时，坚持人性化服务，不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项，能现场办结的就在现场办结，切实提高了窗口工作效率，实现了全年窗口零投诉。

3、严把受理办结审检关。按照卫生部“八条禁令”、廉政工作“五项制度”和行政服务中心“十不准”作为自己行动准则，按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限依法办理行政审批事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，树立了“秉公用权、廉洁从政”政府形象。

4、严于律己，守纪守法。严格遵守《市行政服务中心行为规

范》和各项工作纪律，做到了仪容仪表端庄，待人热情大方，忠于职守，坚守岗位，从未随意串岗溜岗、闲谈聊天。一年来，我从没有因私事影响过工作，虽然工作是辛苦的，也是枯燥的，但当我看到服务对象满意地离去时，由衷地感到欣慰。

1、缺乏大胆尝试。作为中心的一个窗口单位，在平时工作过程中，如何进一步优化服务功能，缺乏大胆探索，缺乏新的尝试。

2、窗口间交流不足。与中心其他窗口同志联系不够，缺乏交流，没有达到相互学习、相互帮助、相互宣传的目的。

在今后的工作中，将认真查找不足，积极改进工作，锐意创新，以更大的热情，加倍的努力，使卫生行政审批工作迈上一个新台阶。

收费处半年工作总结 收费工作总结篇三

1、强化训练，提高服务本领

俗话说得好“勉强成习惯，习惯成自然”。为了达到笑露“八颗牙”的最佳效果，收费员口衔筷子长时间练习，训练中有时练到面部肌肉抽搐不止，口水直流；训练标准站姿时，他们就靠墙或两人背靠背夹着纸条进行训练，一站就是个把小时。虽然训练很辛苦，但没有一个人放弃。当班期间条件有限，我们就回宿舍、回家对着镜子练习，研究怎样的笑最能打动人，如何在短暂的时间内，妙用肢体语言向过往司乘人员展示最好、最美的形象。谁做的最好谁就是榜样，收费员的工作热情受到激发，潜力被不断挖掘。

2、心理疏导，人文关怀在开展微笑服务中，加强和改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导，是我们的一大特色。我处始终坚持以思想政治工作为先导，了解收费员工的精神

需求，关注职工的内心感受，通过各种有效的沟通方式来改善收费员工的认知、信念、情感、态度和行为；用鼓励和肯定的办法去激发收费员工的上进心和动力；通过培养收费员工的自尊、自信和自强不息的心理品质，去激励收费员工做工作与生活的强者；通过给予收费员工更多的理解和宽容，使收费员受到关心、爱护、信任和尊重，从而增强了收费员工的自信心，让他们的微笑发自内心。

3、正面激励，营造氛围为保证活动成效，我处建立了考核制度，考核进行五个星级评定。收费所设立微笑进步奖、声音悦耳奖、最佳微笑奖、最佳管理奖。各收费所每季度评选一次，管理处半年一总结。实践中我们认识到“微笑高速”品牌是我们最好的软实力，一支会微笑的收费员工队伍是我们最宝贵的人力资源。要打造“微笑高速”，收费员岗位已成为最受尊重的岗位，形成了上下关心收费员工作，支持微笑服务的浓厚氛围。

4、通过帮扶，保持齐头并进我们目前开展的微笑服务还存在着发展不平衡的现象。对此，我们区别对待，细化处理：对于已经进入先进行列的收费员，要使人人都认识到活动开展的意义；对微笑服务相对弱一点的收费员，出台帮扶措施，让思想有情绪的人换位思考，找出根源；排查“春风不度”的死角，组织部分收费员工向先进收费员参考学习，体验成功的喜悦；要求把微笑服务的精神体现在自己的工作中，虚心向微笑服务的先进典型学习，明确指出，岗位虽然不同，要求不能降低，精神不能滑坡，促使全员提高服务意识，以保持整个队伍步调一致。

活动的收获和体会我们在开展微笑服务中注重人文关怀、强化培训指导的努力没有白费，收费员工懂美、爱美、会美的意识增强了，综合素质提高了。收费员纷纷表示，他们已经实现了三个转变：一是“要我笑”变成“我要笑”，微笑服务的自觉性和主动性明显提高了，每个人笑得更加自然了；二是“脸上笑”变成了“心里笑”，笑得也就更真诚了；三是

“自己笑”变成“大家笑”，优质服务赢得了司乘人员的满意，司乘人员也给予笑脸相报，营运环境更加和谐了。在和司乘人员的互动中，“我微笑、我美丽、我快乐”成为收费员工工作生活的真实写照。

在工作中，我们都会体会到，只有保持快乐的心情，微笑才会自然，才会真诚。作为一个正常人来讲，不可能始终都一帆风顺，总会遇到一些不顺心的事，总是有喜怒哀乐。但是，作为一名高速公路收费员来说，在工作中，我们就不能像平常人那样随意发泄自己的情绪，必须学会排解和调控，始终保持快乐的心情，这样才能让我们的微笑发自内心，才能让微笑精彩绽放。那么怎样才能做到这一点呢？我认为，第一，要学会换位思考。心理学家叔本华说过：事物本身不影响人，人们只受对事物的评价与看法的影响。也就是说，开心还是不开心，积极还是消极，不在于你遇到了什么事情，关键在于你是从哪个角度来看待。这就告诉我们要辩证地看待生活，生活中每一件不顺心的事，往往都教会了我们很多东西，这才是最大的收获！第二，要学会忘记不顺心、不愉快。罗斯福曾经说过：如果你还在为错过昨晚的月亮而流泪，那么你将错过今天的太阳。上岗前，将家庭、生活中的种种不愉快都抛到一边，不去想它，以放松愉快的心情迎接新一天的工作，这是最好的排解方法。第三，营造宽松的工作环境。营造“在快乐中工作，在工作中快乐”的理念，尊重和关心每一名收费员工让收费员工切身感受到宽松、快乐的工作环境和集体大家庭的温暖，让大家切身体会到被服务者的快乐，从而更加主动地为司乘人员服务。

其实微笑服务不是为笑而笑，而是要从思想上把司乘人员当做我们的衣食父母，当做我们的顾客，主动地从内心里去微笑，只有把快乐带给顾客，自己才能在服务中得到快乐。思想决定行动。我们应该找准了角色定位，原有的抵触情绪在逐渐淡化，在面对货车驾驶员时，我总是主动地去微笑着问候、打招呼，有时看到有的驾驶员神情疲惫，我微笑着提醒他们注意休息，主动为他们倒开水。就会惊喜地发现，自己

的快乐多了，烦恼少了，一下子由后进迎头赶上步入了先进的行列，也可以真正体会到“我微笑，我快乐”、“送人玫瑰，手有余香”的含义，心里豁然开朗，原来，做好微笑服务真的不难。

收费处半年工作总结 收费工作总结篇四

随着步入八月□20xx年也已经度过了一半，回首这半年，首先要衷心的感谢站领导在工作上给我指明了正确的方向，其次要感谢同事们在平时的工作中给了我大力的支持，让我有信心和动力做好班组的各项工作。我们收费五班，一共五名员工。我们在一起一同为了一个目标而努力，就是要把收费工作给做好，努力成为最优秀的班集体。我们坚决拥护站领导，认真的完成领导交办的各项工作和任务。遵守国家法律法规单位制定的各项规章制度，在收费征收工作中做到应征不免，应免不征。认真履行岗位职责，尽心尽责完成本职工作。

收费站是最能体现优质文明服务的地方，我们是窗口单位，我们每天服务于广大的司乘朋友。我们的一言一行、一举一动随时随地的展现公路的形象。每一个手势、每一个动作、文明用语、微笑服务、都代表着我们的'形象，单位也因此对各个班组实行了“双文明百日考核活动”，从迎宾手势、唱收唱付、微笑服务到各种规章制度，以及各种微小的、可以影响收费形象的细节，要求每一名员工都能自觉按要求做好。用最真诚的微笑和最衷心的祝福，送给来来往往的司乘人员。

作为一名收费员，对岗上要求是非常严格的，首先认真学习各项规章制度、遵守规章制度，以“双文明百日考核”为基础，严格的要求自己。其次从小事做起、从细节抓起、杜绝岗上各类违纪违规现象的发生、不做与工作无关的事情。

收费业务技能是每一个收费员都应该熟悉掌握的，收费业务的好坏直接影响收费工作的顺利开展。我们在收费业务方面应认真学习，刻苦专研，学习各类收费业务知识，熟悉掌握

各类收费征收政策，努力提高特情处理能力，保证收费道口的畅通。

我始终认为班长是为班组员工服务的。无论是工作还是生活，都要给予他们帮助，在工作中，我应该以身作则，遵守各项规章制度，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制在生活中，应该关心爱护班组成员，平时和班组员工聊聊天、多组织班组集体活动、通过良好的沟通，了解员工的思想动态。团结互助，创造班组有一个和谐的气氛，和班组员工共同努力把各项工作给完成好。

20xx年的一半过去了，我们的工作中还有着很多不足，但是我们也在积极努力的改正着，在接下来的半年中，我想给自己的班组制定一个目标，因为我们班组的人都十分热心，所以我想把我们班组打造成一个乐于助人的班组，不仅在工作中对司乘人员进行帮助，在生活中，对单位，对同事都能帮得上忙，这将会是我下半年工作的主要目标。打造和谐，乐于助人的班组，共同为公路事业的发展贡献自己的力量。

20xx年8月10日

收费处半年工作总结 收费工作总结篇五

今年4月19日至12月31日，我窗口共接件696件，已办结682件，有14件正在办理中（即办件570件，承诺件126件，平均每天42件）。其中，外来人口婚育证明324件（正式婚育证130件，临时婚育证194件）；受理再生育申请126件；申请补办《独生子女证》139件；征收社会抚养费93件，征收金额为562145元。同时，我们还为外来流动人口体检表加盖钢印250件；热情接待群众来访和咨询300件，需乡镇解决的问题，全部与乡镇进行了衔接，做到了件件有着落、事事有结果，有效防止上访升级。这些数据充分说明，我们的工作踏实到位。

政务中心是面对公众的窗口，代表全县政府机关公众整体形象，因此，要求很强的纪律性，到目前为止政务服务中心已形成各种规章达10余个，要做到不撞“红灯”是很艰难的事。从4月19日至12月31日，除去礼拜天、礼拜六共有上班时
间165天，计1320小时，从夏天到冬天，无论酷暑还是寒冬，不论天晴还是下雨，不管头痛还是发烧，我们都从不迟到，早退和缺席，也从不请假。刚到中心时，没有接件，我们只有全天候的静坐和等待，等待和期盼着我们的“上帝”——第一位人民群众的光顾，静坐、等待和期盼伴随着我们长达一月之久。突然有一天，一位“上帝”光顾了我们的窗口，我们为之感到万分欣慰和荣耀，兄弟窗口的同志把羡慕的目光投向了我們，我们似乎也感到莫大的荣幸。我们记得非常清楚，它是20xx年5月25日，因为这是值得纪念的日子。

到目前，我们都已经适应了这里的工作，因为这里窗口人员之间无论在学习还是在工作的上都互相帮助，从不勾心斗角，有一种春天般的温暖。我们能在真正属于精神文明的垂范单位的xx人民的政务服务中心工作，而感到无比光荣和自豪。我们将把在中心工作的经历作为人身的重要经历。中心工作人员如象部队军人，有新来的同志，也有回原单位的同志。我们经常用笑容迎接着新同志，恋恋不舍地默送着老同志的离去。这种规律将会循环下去，周而复始，以至无穷。

在中心工作有苦有乐有烦恼，中心的管理严，一靠制度，二靠同志们的整体观念，才维护了中心的整体公众形象。但是，这件树立党和政府良好形象的工作，受到别有用心之人的冷嘲热讽，甚至诬蔑和诽谤，竟然胆大妄为地把政府为民办实事的政务工程，说成是“劳改队”，工作人员都是“发配”到政务中心的，这是对改变政府形象，为民办实事的无端诬蔑和对县委和县人民政府的严重挑衅，这种妖言惑众的烂调引起了我们的极大愤慨，呼于单位领导出面主持公道，认真教育肇事者。建议单位应将此人“发配”到政务中心，好好。

20xx年，我们将发扬光荣传统，克服缺点，加大宣传力度，使窗口工作在xx深入人心，进一步规范办事程序，在新的一年里，用新思路，新方法，新措施，取得新进展，上个新台阶。

（一）加大宣传力度，重点做好三个宣传。

三是对本单位同志要做好宣传，使他们理解中心工作辛苦，光荣。

（三）坚持和完善领导值班制度。

（四）建立科室到中心了解工作情况制度。

（五）建立每月例会通报情况制度。

（六）继续坚持按办事指南办理所有事项。

（五）建立每月例会通、报情况制度。

（七）坚持按办事指南办理所有事项。