

# 2023年收费年终工作总结 收费工作计划(模板9篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 收费年终工作总结 收费工作计划篇一

项目名称：半边天社区电子收费超市

经营范围：提供水、电、气缴费等；代理销售飞机票、火车票、汽车票、体育彩票、福利彩票等各项业务；在政府相关部门的授权下，可发布政府的政策通告、便民措施、法律法规、办事指南、公交线路等多项信息，供社区群众查询。

项目投资：80000万

项目概况：先建一个电子收费超市样板店，在试营成功的基础上，创办一个以社区为依托、下岗女工创业为目的的电子收费超市连锁店。采用“1+1”的开店模式。

创办宗旨：解决大多数人就近缴费的问题，实现市政府倡导的：“便民、利民、零距离服务群众”的理念。电超市主要利用数字化城市社区服务平台的软件各相配套的设备。如；电脑□pos机、触摸式收费系统等。

### (一) 市场需求分析

概括来说，社区电超市旨在利用现代化信息技术改造提升传统服务观念，并在企业与用户间营造新的消费模式，促进服务业结构调整，为自身发展赢得一席之地。同时，通过吸引

的企业加载到综合平台上，建立多个赢利点，形成多种利润模式的营销方式。以便民利民为切入点。一般营业点晚上6点就下班，我们的营业时间可延长至晚上10点，方便居民在下班后缴费。原来人们需要分别跑移动、电信、自来水公司、订票点等几个地方才能完成的一些支付行为，现在只需要在半边天社区电超市一家就可以完成，大大节约了人们的时间成本。市场应需求而产生。

## (二) 目标群体分析

以附近的社区居民为服务对象，让老百姓在家门口就可享受便捷的服务。现代人的生活压力大，忙碌的生活节奏令年轻人应接不暇，诸如缴纳水、电、气、电话费等小事自然落到了老年人身上。事情虽小，却愁坏了老头老太太们：经常是要跑到不同的部门缴费，累得够呛；现在银行代扣吧，又无法清晰地了解每笔费用出处，放心不下。老百姓的事就是最大的事，建成服务公用事业的“一站式”缴费形式，服务大众的同时又能赚取不菲的收入。

## (三) 竞争对手分析

目前泰州市社区电超市寥寥无几，这是一个新兴的行业，电超市通过取得多爱运营商的特约许可，将多家运营商的服务全集中在自己身上，达到一站式服务的目的。我有一种先入为主的优势，特别对发展连锁加盟店尤其有利。

启动资金约80000元左右。具体安排

1. 店铺(40平方米)租金15000元。
2. 装修费10000元。
3. 设备总计：65000元。

4. 目前自有资金50000元，资金缺口30000元。

代收费用的提成。

1. 老百姓的不信任。

因为是新兴的行业，比起移动公司、电信公司、银行等营业网点，半边天社区电超市在起步时引起老百姓的质疑是必然的。我想经过一定时间的考察，老百姓会慢慢接受并喜欢这种一站式缴费方式。

2. 单一的营业方式难以支付相关费用，造成营业成本的提高。纯利润偏低会导致电超市的生存危机。鉴于这种情况，我计划采用“1+1”的开店模式降低运营成本，更好的为老百姓服务。在经营电超市的同时经营服装洗涤业务，此行业的利润都在100%以上。

1. 本人的工作经验

本人有三年的开业经验及十年的服务业从业经验，深知顾客就是上帝的重要性，并能在行动中体现出来。

2. 本人教育背景

本人是在专毕业，学的是计算机信息与管理专业，现还在学习网页制作。对数字化社区建设非常感兴趣。

鹏欣尚城、易初莲花处于大学城和生活区的核心位置。人流量大，交通方便，信息灵通。

1. 电超市的一站式缴费会带给人们方便快捷的服务，人们节约下来的时间可以更好的提高自己的生活质量，这对促进电超市行业的发展很有利。

2. 小规模的电超市，投资不大，风险较小，以样板店先行的

策略更为稳妥。

3. 行业发展分析趋势，随着城市社区数字化的发展，必给泰州市民带来一定的影响。社区电超市的诞生迎合了泰州市民的消费理念，行业发展趋势看好，只要抓住了机会，就可能成功。

## 收费年终工作总结 收费工作计划篇二

### 一、树立服务理念，加强思想教育。

结合党的群众路线教育实践活动的深入开展，进一步加强职工的工作纪律作风建设，牢固树立“以人为本、以车为本”的服务理念，努力实现优质服务，文明服务，树立我站良好的服务形象。

### 二、业务知识与安全知识培训。

继续加强业务知识和安全教育培训，切实提高收费人员业务水平与综合能力，举行各项预案的演练，如防盗防抢演练、车道车祸处置、防扰乱收费秩序演练等。为路人创造优质、高效、安全、舒心的通行环境。

### 三、公平竞争，建立良好的人才选拔机制。

坚持“公开、公平、公正”原则，充分体现民主与实际工作能力相结合和，注意观察全体人员的能力、业务水平、写作能力和计算机应用等方面的能力，通过民主评议和公示后，挑选各项先进工作者。

大力开展收费任务等各项工作的量化管理、奖惩分明；强化督导、稽查到位。进一步做好站务公开，力争站内各项工作透明化。增加合理化建议制度上报渠道。加强与各部门的联系

沟通，与路政、交警部门的沟通和协作，对逃费现象进行更严肃的治理。

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。

五、以星级收费员管理为基础，做好收费考评工作。

在以人为本的理念基础上，以星级收费员管理为契机，充分发挥主人翁精神，调动广大员工的积极性和主动性，完善星级收费员评比体系。

六、加强制度落实推动基础管理。

对制定的各项规定制度和操作规程形成了一套全面系统的制度汇编，对制度中随工作情况变化需更改和修整的地方，进一步完善。抓好制度的落实做到强执行、严考核增强工作的规范性减少随意性。

七、加强精神文明创建，提升“窗口”形象

注重收费站文化建设，以创建收费站青年文明号为抓手，树立文明行业新形象，体现人文关怀，展示收费站特色，树标兵，学先进，凸显管理新气象，打造管理新品牌，将承德西收费站建设成为培养和锻炼人才的摇篮。

继续发挥我站优势，积极创造微电影等新颖形式，做好文化宣传工作。

## 八、提升卫生环境质量

车道环境：坚持车道环境综合治理工作；及时维修更换岗亭附属设施。

站区环境：报检宿办楼内损坏设备的更换，如门窗、厕所排水等。

每季度开展内务大评比活动，评选出优秀宿舍和优秀内务标兵。

## 九、形成党工团工作体系。

健全党、工、团、妇组织，设置组织机构、做好工作计划、举办多项相关活动并做好记录。举办更多的文体活动，丰富职工业余生活，进一步增强员工的集体主义感、工作的积极性和主动性，从规范管理和思想教育、开展活动多方面下功夫，激发职工的工作热情，形成敬业奉献的团队。

### 一、加强收费管理提升文明服务水平

今年我处通行费收入预期目标将突破亿元大关收费站点逐步增多对此我们要继续加大收费管理工作力度强化服务意识改进服务方式拓宽服务渠道创新服务内容提升窗口服务整体形象。在收费管理方式上加以探索着重创新一些新的管理方法努力提高管理水平进一步加大外部协调工作力度稳定收费环境。同时集中精力做好省厅下达的收费站建设任务确保年内顺利开通营运。

### 二、加强项目管理提高建管质量

1、紧紧围绕全省公路建设的总体部署和我处既定的工作目标继续加大项目管理力度结合在建项目实际做到早谋划、早安排、早着手。

2、着重强化施工现场的协调管理特别在工程质量监督、人员设备进场、工程用料的试验检测、现场验收、施工安全及农民工岗前培训等方面严格把关。

3、加大对工程量变更的监督管理积极探索更加科学合理的管理模式避免工程变更中发生时限不及时、权限不到位的现象。

4、加紧做好全国干线公路检查的准备工作并且要安排好路况自查及病害调查的外业工作加快进行病害整治切实提高公路养护水平力争所辖收费公路通过此次“国检”在整体形象上得到全面的提升。

### 三、加强党建工作推进队伍建设

1、积极推进思想建设、组织建设、作风建设和廉政建设。继续抓好基层党建及班子建设加强党员干部的教育管理抓好职工思想教育和业务培训。

2、大力加强收费站后勤保障和职工文化建设将关心职工、善待职工作为工作的出发点和落脚点为职工创造一个安定和谐的工作生活环境。

3、抓好干部教育管理工作深化人事和干部制度改革进一步打破职工身份界限鼓励合同职工积极参与领导岗位和管理岗位的竞争引导他们岗位成才。

### 四、加强精神文明创建提升“窗口”形象

1、结合年内创建任务和创建工作实际进一步创新工作方式、丰富创建内容开展各具特色的创建活动。

2、着重做好申报材料的上报和基础资料的收集整理工作。加强载体建设深化“学树创”、“民族团结进步”、“一联一”、“建功立业”、“岗位练兵”等专项创建活动确保活

动成果力争顺利完成创建任务。

## 五、加强制度落实推动基础管理

自从去年对全处多年来形成的规章制度、管理办法等进行了全面详细的完善和补充共整理出了240余项制度和操作规程形成了一套全面系统的制度汇编当前主要任务就是要抓好制度的落实做到强执行、严考核增强工作的规范性减少随意性。加强信息化建设建立以网络为基础的全方位、全流程的信息化管理体系。

## 六、加强廉政建设和安全管理保证通行费收入和工程建设资金的安全

1、继续坚持“标本兼治、综合治理、惩防并举”的工作方针加强廉政宣传教育严格廉政制度遵循廉政规定全面落实廉政责任。

2、加大工程建设领域突出问题专项治理工作力度加强收费管理重点岗位及工程建设管理人员的廉政教育确保通行费收入和工程建设资金的安全使用。

3、认真贯彻落实全省交通工作会议及我处工作会议精神按照会议的总体要求努力抓好工作落实为全年目标任务的顺利完成提供保障。

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，我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。

——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，我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。我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。我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，本站就制订了“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。

## 收费年终工作总结 收费工作计划篇三

1. 遵章守纪, 细化工作目标. 保道口畅通.
2. 抓稽查, 着力提升堵漏增收能力
3. 抓服务, 树形象, 深化”微笑京珠”服务
4. 抓业务, 强素质, 着力提升业务水平

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，我们也很存在很不足，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：

1. 以工作为中心，搞好班组建设

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。

## 2. 抓业务技能，协调现场工作

面对日益复杂的收费环境，我们只有更加努力地学习业务知识，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。

## 3. 深化“微笑京珠”服务理念

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。

## 收费年终工作总结 收费工作计划篇四

为进一步推动员工们的工作积极性和创造性，确保全国巾帼文明岗的先进性，站内于1月13日上午召开了20xx年度年终工作会议。认真回顾总结了20xx年我站所取得的成绩和经验，毛学广站长在会上作了详细的工作汇报和总结。

20xx年我站取得了企业效益和精神文明创建工作双丰收，自获得“全国巾帼文明岗”荣誉以来，同志们齐心协力，服务水平、窗口形象在原有的基础上又上了一个台阶。女工们以“服务人民、奉献社会”为宗旨，以倡导职业服务为核心，踏踏实实做好身边每一件事，把收费站打造成为联系社会各界，传播社会精神文明的一个窗口。女工们用特有的爱心、诚心、耐心服务于广大司乘人员□20xx年度站内评选出王亚儿、魏红霞、陈玲娜三位同志为创巾帼岗活动积极分子，使我巾帼岗形成了学有所长、学有所用、赶超先进的良好氛围。

一、以“微笑服务”活动作为全年工作主线，以班为单位，认真落实制定规则计划，在全站范围内抓好五比活动：比服务态度谁最好、比服务质量谁最佳、比服务技能谁最强、比微笑服务谁最美、比文明之星谁获得次数谁最多。

二、积极响应所部各项活动，严格按所部目标绩效考核办法进行实施；

三、加强体能训练，搞好“三八”节活动；

四、继续把每月8日作为爱心日和义务劳动日；

五、关爱留守儿童，积极开展各类社会公益活动；

六、认真组织党课学习，积极培养入党积极分子。

通过以上工作，确保和谐收费环境，在内部管理上更上一个层次，让巾帼之花闪闪发光，让巾帼英姿靓耀省道。

## **收费年终工作总结 收费工作计划篇五**

安全生产是各项工作正常开展的前提，收费站的安全工作同样重要，加强安全教育，增强责任意识。坚持“安全第一，

预防为主”，把安全生产列入征费管理的重要议事日程，抓好日常安全工作及安全防范措施。下面是本站小编整理的收费站安全工作计划，希望对大家有所帮助！

## 一、加强学习，努力培养造就一支高素质的收费员队伍

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训，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，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。

二、以人为本，实施安全生产综合治理，切实做好安全生产管理工作，确保万无一失。

(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。

### 三、认真组织，积极做好质量管理体系认证工作，推动收费工作的开展

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神，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之中来，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。

### 四、做好文明服务工作，积极开展“文明大通道”创建活动

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，我站值班站长和收费员乐于助人，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。十一月份收费员在收费广场捡到手提包一个，包内有大量现金和行车手续，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□20xx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。

五、积极开展各种活动，丰富职工业余文化生活，陶冶职工情操

(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，我站安全管理工作围绕“安全生产年”工作目标为主线，以安全生产“三项行动”“三项建设”组织实施和工作成效为重点，落实安全生产工作目标责任制，推动站内安全工作深入开展。

按照“安全第一、预防为主”的原则，我们建立了以站领导为核心，业务骨干为主体的安全工作领导小组；从完善制度入手，建立了收费站安全管理应急预案，细化了工作内容，规范了工作程序；设立了安全管理档案，对检查中发现的安全隐患、设备状况、工作目标及概况等记录在案，整个安全工作的开展情况一目了然，确保我站各项工作顺利、安全、有序的进行。

按照上级单位的要求和自身的需要，为了广泛普及安全管理知识，提高员工的安全意识，我们组织全体员工每月进行一次安全知识学习，学习内容包括《消防法》、消防基础常识、《安全生产法》、安全管理制度和突发治安案件处理程序等等，并在本月组织了一次消防基础常识考试，充分调动了员工的学习热情，取得了较好的效果。除学习外，我们还定期

召开安全小组工作会议，对安全工作的开展及时进行总结，根据发现的问题、隐患和季节特点，有针对性的进行下一步工作布署。

本着“预防为主，防消结合”的原则，安全小组每周做一次全面的防火检查，检查内容包括：用电线路老化、是否存在违规用电、公共用电设施的正常运转、收费设备的安全使用、灭火器、消防栓等灭火设备是否完好等等，并对相关设备设施定期保养，以确保这些设备正常运转。为了使安全责任得到落实，我们对办公楼各重点部位进行了责任分工，设立了安全防火责任人，进行日常的安全管理。

安全小组严格按照制度要求，坚持每班次进行一次以上的巡查，尤其是重点部位、易发事件地点的巡查，对外来可疑人员、车辆等进行盘问检查，发现和排除各种不安全因素。巡查范围包括站舍及周边、收费区及周边、站舍公用区及防火通道、库房和厨房等。为强化门卫职能，我们实行对外来人员验证登记制度，并对门卫值班人员进行不定时稽查，杜绝门卫空岗现象。

收费站，岗亭人员、现金、收费系统及相关设备较为贵重，为保证现金及设备的安全，我们要求收费岗亭必须上锁，不许非工作人员进入，以防止意外发生，外勤人员加强广场区域的巡视，禁止闲杂人员及车辆进入收费区。收费广场和岗亭设置了摄像和拾音器，对于防治治安危害起到了一定程度的镇摄和防范作用。为进一步加强防盗管理，我们还准备申请在办公楼门口、值班室、票据室等重要地点安装摄像机和红外线报警系统，同时在票据室配备了触发和遥控式报警器，以应对突发的治安案件。

两节即将来临，安全工作更为重要，我们将继续把安全工作深入下去，加强防火、防盗、防治安灾害、防破坏等“四防”工作，提高全站人员的安全意识和应对能力，并将在节前进行一次全面彻底的安全检查，发现和排除存在的隐患和

问题，加大节日期间的安全防范力度，保证安全工作的顺利进行。

## 一、总体目标：

落实日常安全生产工作，狠抓安全文明建设，有效防止各类安全事故的发生，特别是严防重特大事故的发生；结合安全生产目标责任制，加强队伍安全文明建设，着实提升安全生产管理水平。

## 二、总体工作：

1、注重预防为主，健全教育宣传、知识普及体系和重点领域以及班组、岗位的隐患排查网络体系，丰富各类安全生产应急预案，完善举报监督体系。

2、注重加强监管，重点抓住收费岗亭、财务、宿舍等易发生安全事故的地方，经常性地开展隐患排查整改。

3、注重落实责任，把安全生产责任落实到部门、落实到每一个员工。

4、强化基础，加强队伍建设和服务创新，加快安全监管装备建设、安全生产信息体系建设。

5、强化机制，加强协调配合，形成上下联动、左右协调的运转机制，安全检查小组成员既要分工负责、更要形成合力，最大限度地遏制安全事故的发生。

## 三、每季/每月的安全工作重点：

第一季度：开展安全生产大检查、与各责任人签订安全责任书、加强重点部位的检查及安全宣传教育培训等。

1、一月份站内春节前安全生产大检查：加强职工队伍的管理，

做好防火防盗，加强危险区等重点部位的管理和检查。

2、二月份督促各科室所有职工做好节前后安全生产工作。

3、三月份进行多种安全演练及安全宣传教育培训。

第二季度：根据应急预案加强安全演练及安全业务培训，做好安全生产宣传月活动。

1、4月份站内“5.1”节前安全生产大检查。

2、5月份站内安全演练及安全业务培训；做好安全宣传活动的前期准备工作。

3、6月份做好安全生产月活动，同时做好安全业务学习与考试。

1、7月份总结上半年工作；配合管理处的安全生产目标责任制年中考核；安全宣传活动，准备下半年安全工作；部署防汛工作。

2、8月份防汛工作检查；对突出问题重点检查，组织职工学习。

3、9月份“10.1”节前安全大检查。

第四季度：做好年内安全工作总结，制定下年度安全工作计划，站内安全生产大检查。

1、10月份总结年内安全工作，加强安全工作的交流和促进，对合理化建议所涉及的问题、安全隐患提出解决措施。

2、11月份拟定下年度安全工作计划；防火防盗及消防演练；配合管理处安全生产目标责任制年终考核；表彰安全生产工作先进者。

3、月份做好今冬明春安全生产工作的安排及节前安全生产大检查。

“隐患险于明火，防范胜于救灾，责任重于泰山”，因此，必须树立预防为主的思想，把功夫下在平时，坚决改变“重事后查处、轻事前防范”的错误倾向。在去年开展安全生产工作的基础上□20xx年收费站继续持之以恒地，加大隐患排查治理力度，及时公布各部门的隐患排查与整改情况，将安全隐患排查整改工作贯穿于20xx年度始终，遏制设备事故的发生，确保无火灾、无爆炸、无事故，杜绝严重非伤亡事故，确保安全生产平稳顺利进行，努力创建“安全型收费单位”。

## 收费年终工作总结 收费工作计划篇六

费管理工作力度，强化服务意识，改进服务方式，拓宽服务渠道，创新服务内容，提升窗口服务整体形象。在收费管理方式上加以探索，着重创新一些新的管理方法，努力提高管理水平，进一步加大外部协调工作力度，稳定收费环境。同时，集中精力做好省厅下达的收费站建设任务，确保年内顺利开通营运。

### 二、加强项目管理，提高建管质量

1、紧紧围绕全省公路建设的总体部署和我处既定的工作目标，继续加大项目管理力度，结合在建项目实际，做到早谋划、早安排、早着手。

2、着重强化施工现场的协调管理，特别在工程质量监督、人员设备进场、工程用料的试验检测、现场验收、施工安全及农民工岗前培训等方面严格把关。

3、加大对工程量变更的监督管理，积极探索更加科学合理的管理模式，避免工程变更中发生时限不及时、权限不到位的

现象。

4、加紧做好全国干线公路检查的准备工作，并且要安排好路况自查及病害调查的外业工作，加快进行病害整治，切实提高公路养护水平，力争所辖收费公路通过此次“国检”在整体形象上得到全面的提升。

1、积极推进思想建设、组织建设、作风建设和廉政建设。继续抓好基层党建及班子建设，加强党员干部的教育管理，抓好职工思想教育和业务培训。

2、大力加强收费站后勤保障和职工文化建设，将关心职工、善待职工作为工作的出发点和落脚点，为职工创造一个安定和谐的工作生活环境。

3、抓好干部教育管理工作，深化人事和干部制度改革，进一步打破职工身份界限，鼓励合同职工积极参与领导岗位和管理岗位的竞争，引导他们岗位成才。

1、结合年内创建任务和创建工作实际，进一步创新工作方式、丰富创建内容，开展各具特色的创建活动。

2、着重做好申报材料的上报和基础资料的收集整理工作。加强载体建设，深化“学树创”、“民族团结进步”、“一联一”、“建功立业”、“岗位练兵”等专项创建活动，确保活动成果，力争顺利完成创建任务。

自从去年对全处多年来形成的规章制度、管理办法等进行了全面详细的完善和补充，共整理出了240余项制度和操作规程，形成了一套全面系统的制度汇编，当前，主要任务就是要抓好制度的落实，做到强执行、严考核，增强工作的规范性，减少随意性。加强信息化建设，建立以网络为基础的全方位、全流程的信息化管理体系。

- 1、继续坚持“标本兼治、综合治理、惩防并举”的工作方针，加强廉政宣传教育，严格廉政制度，遵循廉政规定，全面落实廉政责任。
- 2、加大工程建设领域突出问题专项治理工作力度，加强收费管理重点岗位及工程建设管理人员的廉政教育，确保通行费收入和工程建设资金的安全使用。
- 3、认真贯彻落实全省交通工作会议及我处工作会议精神，按照会议的总体要求，努力抓好工作落实，为全年目标任务的顺利完成提供保障。

## 收费年终工作总结 收费工作计划篇七

结合党的群众路线教育实践活动的深入开展，进一步加强职工的工作纪律作风建设，牢固树立“以人为本、以车为本”的服务理念，努力实现优质服务，文明服务，树立本站良好的服务形象。

继续加强业务知识和安全教育培训，切实提高收费人员业务水平与综合能力，举行各项预案的演练，如防盗防抢演练、车道车祸处置、防扰乱收费秩序演练等。为路人创造优质、高效、安全、舒心的通行环境。

坚持“公开、公平、公正”原则，充分体现民主与实际工作能力相结合和，注意观察全体人员的能力、业务水平、写作能力和计算机应用等方面的能力，通过民主评议和公示后，挑选各项先进工作者。

大力开展收费任务等各项工作的量化管理、奖惩分明；强化督导、稽查到位。进一步做好站务公开，力争站内各项工作透明化。增加合理化建议制度上报渠道。加强与各部门的联系沟通，与路政、交警部门的沟通和协作，对逃费现象进行更严肃的治理。



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。

在以人为本的理念基础上，以收费员管理为契机，充分发挥主人翁精神，调动广大员工的积极性和主动性，完善收费员评比体系。

对制定的各项规定制度和操作规程形成了一套全面系统的制度汇编，对制度中随工作情况变化需更改和修整的地方，进一步完善。抓好制度的落实做到强执行、严考核增强工作的规范性减少随意性。

注重收费站文化建设，以创建收费站青年文明号为抓手，树立文明行业新形象，体现人文关怀，展示收费站特色，树标兵，学先进，凸显管理新气象，打造管理新品牌，将承德西收费站建设成为培养和锻炼人才的摇篮。

继续发挥我站优势，积极创造微电影等新颖形式，做好文化宣传工作。

车道环境：坚持车道环境综合治理工作；及时维修更换岗亭附属设施。

站区环境：报检宿办楼内损坏设备的更换，如门窗、厕所排水等。

每季度开展内务大评比活动，评选出优秀宿舍和优秀内务标兵。

# 收费年终工作总结 收费工作计划篇八

今年，山阴收费站要以十七届四中全会精神为指导，以科学发展观为统领，明确目标，迎难而上，从完善管理措施，精细业务操作等方面入手，详细安排部署20xx年各项工作，全面推进精细化管理，促进全年各项工作任务圆满完成。

(一)围绕收费工作主题，不断加大稽征力度，多措并举，力争超额完成通行费征收任务。

(二)努力提高通行质量。通行质量指标入口发卡不超9秒/车次，出口客车不超15秒/车次，货车不超35秒/车次。收费广场及站区保持标识清晰，环境优美，服务设施齐全。顾客满意度达99%，顾客有理投诉为零。

(三)推进精细化管理，提升收费管理水平

要求加强每班次车道的日常保洁工作，对过往车辆随意丢弃物品至广场的情况，在加强对人员的教育并及时做好保洁工作，维护收费区域整洁美观的环境。

2、坚持使用规范的文明用语，扎实推进“八颗牙”微笑服务

充分发挥山西省交通厅“文明和谐示范窗口”的示范作用，以老带新、结对示范。始终要求收费人员能坚持“八颗牙”微笑服务，坚持标准的礼仪手势，坚持委屈服务，认真执行收费站工作人员言行规范，不与司乘人员发生争执，有理有节地处理好各类征缴矛盾。结合深入开展精细化管理工作，扎实推进“八颗牙”微笑服务，提升窗口形象活动的宣传发动，提高全员自觉投入争创文明服务示范岗，努力营造一个文明和谐的交通环境。

3、规范岗位工作程序，夯实精细化管理的基础

规范操作和记录不仅能养成良好的工作习惯，更能显著提高工作效率，也是树立良好窗口形象必要保证。根据工作实际，要求各岗位人员严格按照规定进行填写，确保不漏记、不错记，使站内各项工作开展情况井井有条有据可查。

#### 4、加强教育培训、不断提高员工队伍素质

帮互学、共同进步的浓厚氛围，为增强队伍整体素质打下坚实基础。

#### (四)、党政工团齐心协力，加强精神文明建设

1、加强省级“青年文明号”的创建和申报工作，通过形式创新和内容的充实，不断提高创建水平和成效。

2、积极开展篮球、乒乓球、象棋等比赛，全员配合、积极参与，达到活跃工作气氛、丰富职工业余文化生活，提升员工团队意识的目的。

#### (五)、加强安全管理，确保安全畅通

根据公司职业健康安全管理方针和目标，在明确班组工作任务的基础上，按pdca要求，开展日常检查、措施落实、安全改进工作，认真实施职业健康安全管理方案，加强规范化控制，建立健全应急组织，明确职责范围和处置措施，科学制定收费应急预案，从实际出发，研究各类预案的可操作性，认真组织实施应急预案的演练，提高全体员工的应急保障能力。全力配合公司实施的收费站改扩建工程，达到安全施工，安全运营。

善职工的工作和生活环境。美化环境，亮化站区，经常保持环境清洁，窗口靓丽。

#### (七)、继续加强企业文化建设一是加强对员工的思想教育，

做好稳定工作。思想是工作的根本，稳定是发展的前提。通过利用思想道德教育、法制教育和爱岗敬业教育课，适时采取“领导与员工座谈”、“员工与员工座谈”等座谈方式，教育广大员工树立服务意识、大局意识和责任意识，帮助员工树立正确的人生观和价值观。并及时为员工消除了心中疑虑，把员工的不满情绪消灭在萌芽之中，确保收费站人员稳定工作。

二是加强业务练习，树立岗位标兵。岗位能手等模范人物，在形成平等、互助、团结、友爱的气氛和企业文化建设中起着很大的促进作用。通过组织员工进行了收费速度测试、点钞速度比赛、岗位练兵和技能培训等一系列比赛活动，不仅可以营造出比、学、赶、帮、超的健康氛围，对提高全站人员的收费业务水平也起着非常重要的作用。

为企业文化建设奠定基础。

总之，全站干部职工要以科学发展观为统领，牢固树立以人为本，以车为本的服务理念，细化日常管理，使各项工作日趋完善。通过强化文明服务、优质服务，同时注重加强业务学习，用熟练的业务为优质服务提供保障，圆满完成各项工作任务。

山阴收费站

二〇\*\*年二月二十五日

## 收费年终工作总结 收费工作计划篇九

20xx年的春融期即将到来□xx收费站又将迎来新的一个春季公路运输高峰期，为了确保公路运输车辆的安全，严格执行高速公路法律法规，为20xx年治超工作稳步有序开展，奠定了良好的开端。

在管理处统一领导下，通力合作，统一行动，分级负责，依

法行政，采取切实有效的措施开展治超专项行动。各收费站要采取固定检测与路政科流动稽查相结合的方式，加大路面监管力度，继续加大对车货总重超过55吨的违法超限超载运输车辆的打击力度，联防联控，严禁违法车辆上路过桥。在治理范围上，要以收费站为重点，加大治理力度。要利用收费站进行入口登记、拦截、劝返、卸载，出口进行处罚，有效打击超限车辆。在对超限车辆处罚上，要按省厅要求，严格执行处罚标准，不得擅自更改处罚标准。同时坚持不卸载不放行，不消除违法行为不放行的原则。对于整车运输蔬菜等鲜活农产品的运输车辆，要坚持不扣车、不卸载、不罚款。但要将超限车辆的违法信息通报给车辆注册地有关部门，由车辆注册地公安、交通部门按照有关法律法规进行处罚。突出重点，开展专项治理活动。以清理整顿沙石转运点和打击车辆超限分载合载行为等专项治理战役为突破口，重点解决短途运输车辆超限严重、不覆盖、卸载难、非法转运问题。严厉打击扰乱治超秩序行为。收费站要加大对冲秤、垫秤、拧秤、闯岗、安装液压装置支称等扰乱治超秩序的违法行为。

工作计划主要内容有：

- 1、加强公路安全运输宣传，使车辆超限超载的危害性家喻户晓；
- 4、制定可行性对策针对治超工作中出现的新情况、新问题，加强调研。