

收费站工作计划 收费工作计划(优秀5篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。什么样的计划才是有效的呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

收费站工作计划 收费工作计划篇一

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

二0**年二月二十五日

收费站工作计划 收费工作计划篇二

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 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“5.1”节前安全生产大检查。

2、5月份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。

第三季度：做好防汛工作，总结上半年安全工作。

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，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，20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20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”。

收费站工作计划 收费工作计划篇三

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。

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。

收费站工作计划 收费工作计划篇四

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢！

作为服务窗口收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着“文明用语，唱收唱付，手势服务，收费发卡”等中度过。这一年来我虽然没有轰轰烈烈的战果，但也算经历一段不平凡的考验和磨练。

现在我将20xx年工作总结如下：

今年以来，我积极参与管理处组织的学习“微笑京珠”系列活动，坚持以微笑发自内心、服务奉献社会”重要思想武装自己，净化自己的心灵，不断提高自己的思想觉悟。学习管理处的各项规章制度、业务理论知识，以各项规章制度规范自己的工作言行，以理论知识充实自己的工作实践。同时通过继续深入学习陈刚毅事迹，进一步坚定了我投身高路事业的信念。

做为一名收费员，在工作中我始终围绕全所中心工作，积极主动地配合所领导开展各项工作。在内业操作方面，严格按照操作流程操作，。在费收工作方面，始终坚持“应征不漏、应征不免”的收费原则。碰到不理解的司机，我总是据理力争、动之以情、晓之以理，以优质的服务，过硬的业务理论水平，赢得了过往司乘人员的理解与尊重。

做为一名收费员，在日常生活中，我始终坚持严于律己、宽以待人的原则。当同事们有困难时，我始终以真诚的心态，给予力所能及的帮助。和班员积极认真的完成所领导交办的各项工作。

- 1、在学习上的主观能力性不够。
- 2、工作上业务水平与管理所的要求还有一定差距。
- 3、集体组织的文体活动参加不够。
- 4、微笑京珠方面仍有不足。

在新的一年里即将到来之际，我会以新的面貌，新的计划，来迎接20xx年。在工作中和同事之间相互团结，互相帮助，积极配合领导的工作。

收费站工作计划 收费工作计划篇五

2012年工作计划

一、业绩指标完成情况

1、通行费收入完成情况：全年共征收通行费窗口收入 8.69 亿元，完成年度任务目标7.819亿元的111.08%，完成年度奋斗目标9.523亿元的91.21%，日均237.96万元，进出口日均车流量4400辆；绿通车流量87841辆，优惠金额9655.60万元。

2、收费营运指标：全年通行费票款上缴及时，无坐支、截留、挪用等违规违纪现象发生；定期对票据ic卡进行清查，实现ic卡内部遗失率为零，票据违规使用率为零，做到帐、票、款相符。同时，有理投诉率、责任纠纷率为零，3、安全生产方面：管理所始终坚持“安全第一、预防为主、打防结合”的方针，定期进行安全自查，积极消除安全隐患，全年无安

全责任事故发生。

二、主要工作措施及做法

1、以治庸问责工作为抓手，全面提升队伍思想素质 2011年，管理所把作风建设作为收费队伍建设的一项长期性、根本性任务，认真抓好落实与监督，积极打造“思想素质高、工作作风好、责任意识强、业务技能熟”的收费队伍。积极响应省厅及管理处的号召，将开展“治庸问责”活动作为转变职工队伍思想作风，提高工作执行力的重大契机，在广大职工中掀起“治庸问责”活动高潮。

2、以增收保畅为重点，全面提高收费稽查质量 坚持“对内挖潜、对外增收”的工作方针，以“增收保畅、奋力先行”为重点，深入贯彻落实《湖北省联网收费管理条例》，严行鄂高管费[2011]52号文件，严格按照“绿色通道”车辆、军警车辆等其他涉及通行费减免车辆的相关要求，不断优化收费稽查流程，规范收费服务行为，体现科技征费优势，严厉打击各类偷、逃、漏通行费行为，确保应收尽收，颗粒归仓。

(1)、加强内部监管，规范收费行为。将收费稽查工作作为规范内部管理，严肃工作纪律的有效手段，着重加大内部稽查力度，狠抓各项营运制度的落实执行，实行了监控员、收费管理员，站所负责人三级稽查制度，采取现场稽查与监控稽查相结合，定期稽查与随机抽查相结合，监控员当班检查与值班领导每日抽查相结合的方式，确保稽查工作无“死角”，有力促进了收费工作朝着标准化、制度化、规范化、程序化的方向不断迈进。

2018”“

9、15”等跨省逃费行为。 2011年，在上级领导的大力支持下，通过管理所全体干部职工的努力，全年站所累计查处各类偷逃通行费行为14263辆次，共计挽回通行费损失501.95万

元。

(3)、加强机电维护及管理，提高通行保畅能力 机电工作是开展好收费各项工作的基础，管理所紧紧围绕“优质、规范、安全、高效”四个方面开展机电工作。强化基础规范，推动制度化建设进程。管理所以上级领导单位所下达的各项规范性文件，制订了相关管理制度，有效提高了站所机电管理维护水平。

3、强化文明优质服务，着力提升窗口形象

管理所将费收“先行保障杯”竞赛活动与第三方暗访考核机制相结合，多方位、多层次强化文明优质服务。

一是定期开展业务培训，强化文明服务意识。以幻灯片演示、现场讲评等手段，多次开展手势服务、微笑服务、文明用语培训，促使全体职工树立牢固的服务理念。

二是优化便民举措，加强便民服务建设。管理所通过采取及时补充收费现场“六必备”、启动司乘救助金等措施，把收费站建设成了司乘人员的便民服务站，竭力为司乘提供便利、高效、优质的服务，受到了广大司乘的一致好评。

三是开展“服务问卷调查”活动，查漏补缺规范服务。管理所“你评价，我进步”为主题，面向司乘开展服务满意度问卷调查活动，通过司乘对管理所收费人员综合评价和提出的宝贵建议，管理所及时改进，为实现“满意在费亭，舒适在路途”打下良好基础。

四是注重内业分析交流，提高内业管理精细程度。注重总结，重点突出“精、细、勤”，及时对以往工作中出现的问题进行认真剖析，总结经验教训，保证钱、票、卡、报表管理工作日益规范化，着实提高内业管理水平。

四、2012年基本工作思路

一、加强业务培训，加大稽查力度，确保完成2012年收费任务指标

1、通过电子数据收集、统计、分析、实地问卷调查等方式，认真开展营运调研工作，不断推动“五个数据库”建设，以便及时掌握第一手分析资料，掌握通行费增减原因，挖潜增效，拓展费源努力完成管理处下达费收任务。

2、加大打击偷逃费行为力度，通过案例汇编、讲解、培训，案例分析、信息交流、总结，结合白羊塘所实际特点形成统一稽查程序，稽查规范用语，从而提高整体稽查能力，减少稽查过程引起的副作用，达到打逃的效果。

3、以科学征稽为手段，以数据指标为依据，确保收费任务顺利达标，深入落实目标责任制，把目标任务进行科学分解，力求使职工看得见摸得着，进一步完善稽查制度，规范内部流程，减少误操作损失，同时细化考核指标明确奖惩标准，激发职工“多收费，收好费”的信心和决心。

4、加强学习，不断提高职工的综合素质。充分运用宽带网络、学习交流等多种形式，不断加强培训工作的实效性和长效性。大力实行培训考核制度，在每次培训结束后，进行专项考核，评估培训成绩，达到培训效果。

二、围绕中心工作，突出服务重点，不断深化文明服务活动

1、加大职工对文明服务内涵的教育力度。严格落实“服务提升年”的相关要求，深入开展费收“三创”活动，引导全体职工自觉将“五心、三声、八个一样”作为衡量服务水平优劣的一条准绳，全心全意为过往司乘人员提供热情周到的服务。

2、继续对职工文明服务与礼仪标准进行培训。采取“一学二模三悟”的方式逐个熟练，严格要求职工在微笑服务时要做到“眼到、手到、语到、心到”，并继续开展“微笑”打假活动，避免笑不由衷、语不切实等生硬现象。

3、进一步细化考核标准。结合管理所车流量大，通行费高的特点，在管理处收费人员文明优质服务标准体系的基础上细化标准，做到语气亲切，微笑自然，业务娴熟，把微笑服务与快速通行有机结合。

4、大力开展培树“服务标兵”、“微笑大使”等活动，及时宣传推广，营造出比业务、比服务的良好竞争氛围，力争推树一批服务意识强烈、工作作风过硬、标准执行规范、服务业绩突出的先进班组和优秀个人。

三、狠抓制度落实，提高执行能力，努力提升精细化管理水平

一方面，优化完善细化各岗位标准化考核标准。规范操作程序、工作流程，各岗位做到有章可循，有制可依，让每个工作人员职责清晰、程序规范、标准明确。另一方面，制订科学高效的考核评价体系，统一考核尺度，增强考核工作的针对性、科学性和准确性，发挥考核激励制度的杠杆调节作用，深度调动全体职工的工作积极性。

2012年，我们将严格按照省厅、高管局及管理处的领导方针，继续发扬“团结奉献、追求卓越、科学发展、创新和谐”的鄂西精神，争创服务更优、管理更新、绩效更佳，奋力推动鄂西高速大发展、大跨越。

XXX

2011年10月26日