

物业收费工作总结及工作计划(大全10篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

物业收费工作总结及工作计划篇一

为了依法为学，以德立校，为了有计划、有步骤、有落实地把200x年规范教育收费工作开展好，我校在组织发动的基础上，制订了200x年规范教育收费自查自纠工作计划。

一、学习领会阶段。

二、组织领导阶段。

学校成立领导小组名单：

组长□xx

成员□xx

三、自查项目落实阶段

1、收费公开

学校每学期是否都按照区教育局行政部门的要求，在寒暑假告学生家长书中向学生和家长公开下学期按规定收费的依据内容和标准，并在学校宣传栏内张榜公布，做到亮证收费。

2、财务管理

(1) 学校是否做到了收费项目和标准能按市教委、财政、物价部门制定的标准，实行了收支两条线，并分别设立了收支银行帐户。

(2) 学校是否做到所有收费必须纳入学校财务管理要求，滤布学校现今没有公款私存或设帐外小金库现象。

3、学杂费

(1) 学校是否做到义务教育阶段只收杂费，不收学费。

(2) 学校是否做到学杂费按学期于开学初收取并开具统一发票。

(3) 是否多学期一次收取或重复收取学杂费现象。

(4) 是否严格执行“一费制”压滤机滤布收费办法。

4、代办费

(1) 代办费是否按规定在开学初收取并与学杂费一起开具统一发票。

(2) 每学期结束前代办费是否按实际支出进行结算，并逐一列清开支清单发放到每位学生和家長手中，做到多退少补。

(3) 教学用书征订由教导处按市教委和新华书店规定征订，分管校长把关。

(4) 学校是否有教师向学生推销市教委规定以外的各种资料和书籍。

5、补课

(1) 是否有向学生收取的补课现象。

(2) 学校是否利用学校场所为学生做家教。

6、特色班等各类办班

(1) 学校是否有未经许可开设过体艺类特色班并收取费用。

(2) 学校是否有在学校范围内依靠社会力量举办以中小学生对的各种文化学习班。

7、社会捐资助学

(1) 我校接受社会捐资是否完全坚持“自愿量力”原则。

(2) 学校有没有损资与入学挂钩现象。

(3) 学校在接受捐资时，是否与捐资者签订意向书。

8、食堂伙食

(1) 食堂伙食开办壹餐制（中饭），是否是师生自愿，并按上级部门制订标准执行。

9、军训

(1) 学校军训由政教处负责进行，政教处是否按规定收取军训费，做到专款专用，主要用于支付教官费用，学生、教官、班主任伙食费和师生、教官的饮料费用。

物业收费工作总结及工作计划篇二

根据给我站制定的全年征收计划任务，结合某某收费站实际情况，制定20xx年下半年征收计划任务，采取有效措施努力

提高通行费收入，做到应征不漏、应免不征。（责任人：郝士伦）

1. 我站继续以“三百三十”的标准严格要求各项工作，根据20xx年“三基”建设推进表，开展“三基”各项活动。

2. 根据上级文件要求，做好迎国检各项活动。

3. 以“平安交通”创建活动为契机，顺利开展安全生产大检查活动。

4. 7月份做好etc全国联网和黑名单测试的查看上报工作。（责任人：各班班长、票管）。8月份继续学习etc相关知识，随机抽查和测试全体职工，让每位员工动能熟练掌握。

根据交通运输部《关于做好“十二五”全国干线公路养护检

查准备工作的通知》的文件精神和省交通运输厅、管理中心、管理处对迎检工作要求，按照我站迎国检具体活动方案，以提高征收管理水平，优化服务窗口形象为重点要求，强化措施，明确分工，责任到人，确保内业，外业“两个”不丢分。

内业方面：7月份按照迎国检总体要求，进行内页资料互学互比活动。8月份深入细致的修改迎国检汇报材料，最终定稿。

外业方面：8月份按照迎国检的检查标准，进行模拟检查，查漏补缺，同时统计车道和办公楼需要维修刷漆的面积。9月份根据需要制作迎国检条幅、展板等检查宣传材料，全力迎接国检。9月份做好迎国检后的总结工作。

1. 加强站区卫生管理。要求各收费班长在当班期间，合理安排人员进行打扫，做到收费广场、收费岛上无废票、无纸屑、无烟头等杂物；收费车道内无油污、无废票、无烟头等污物；收费亭内要保持干净整洁的工作环境，物品摆放整齐。收费

站范围内进行一次彻底的清扫活动，为迎接国检做好准备。

2. 加强宿舍卫生管理。严格按照准军事化，进行高标准、严要求，切实把征收考核细则落到实处，进行不定时每日随机抽查，夏季来临，加大稽查对于不符合标准要求的宿舍人员将给予通报批评，并按相关规定给予处罚。

3. 加大稽查考核力度。进一步加强稽查人员的稽查考核力度，要求其做到公平、公开、公正的对各收费班组进行考核，不徇私情。年底开展评定年度先进活动。

4. 加强管理，堵漏增收。严查“绿通”车辆，规范操作流程，严格按照《河南省高速公路“绿色通道”规范化管理办法》实施，针对日常收费工作中出现的违规过磅、闯关、使用液压等偷逃通行费行为进行严格处理，坚持原则，做到应征不漏、应免不征。11月份开展堵漏增收工作，确保通行费收入颗粒归仓。12月份开展流失卡专项治理活动。

5. 收费纪律和文明服务。要求各收费班组严格遵守收费工作纪律，不迟到、不早退。在工作过程中，要始终坚持使用文明用语、文明手势。稽查人员要起到监督的作用，对违反工作纪律的收费人员要给予一定的处罚。

1. 以“安全大检查”活动为契机，每个月进行安全综合检查以及安全隐患排查，不定时召开安全生产会议，并开展消防、用电等专项检查，以及安全隐患排查，深化全站人员的安全意识。各班组要严肃认真的对待每一个环节、每一个不确定因素，确保安全，确保验收合格。7月份做好收费站水井加深的监督工作。9月份做好中秋节假期期间的值班安排和保通工作。9月份对安全隐患排查治理、日常检查等相关工作及时进行总结和向上级汇报。确保全年安全生产零事故。10月份做好十一小长假免费期间的保通预案和值班安排工作。

2. 根据安全生产计划，开展一次安全用电培训，第三季度和

第四季度分别进行食物中毒应急演练和雨雪天气保通应急演练活动等，提升职工应对突发性食物中毒的反应处置能力和应变能力。

加强员工廉政教育，定期召开廉政教育工作会议和伙食会议，并定期对我站员工进行廉政教育培训，要求有学习笔记本和学习心得。为进一步深化廉政建设，我站计划第三季度在全站进行一次三严三实学习活动，把三严三实的要求带到具体的工作中；第四季度在全站进行一次三严三实讨论活动，每位员工都要讲一讲自己学习三严三实的的体会。

第四季度组织职工学习企业文化相关内容，开展“我为单位发展献言献策”活动。11月份天气转冷，做好职工的防冻保暖工作。

外页内页准备到位，迎接年底大检查。对20xx年经行工作总结，对20xx年经行工作计划。

物业收费工作总结及工作计划篇三

2、对所有参加收费人员进行培训,培训内容:

(1) 入户收费时怎样“验钞”

(2) 费用核算方法

(3) 收费时遇到其他问题, 怎样应急处理

3、制定收费奖惩制度

罚则:以计划应收金额百分比计算,少收5%以内,罚50元;少收5%-10%,罚100元;少收10%-15%,罚200元;少收15%以上罚300元。

奖励:以计划应收金额百分比计算,多收5%以内,奖50元;多收5%-10%,奖100元;多收10%-15%,奖200元;多收15%以上奖300元。

4、人员分工,分配合理

收费的原则:“全员收费”

参加收费人员:客服全员、主管及以上管理人员

分配方法:“平均法”这里所说的平均指的是应收金额平均,绝对平均是不可能的,只能在精确核算的前提下,尽量使其平均化。在确定好收费人员数量以后进行分配。分工时要打乱楼宇的规律,因为有的楼或单元入住户数多,有的少,有的家好收,有的家不好收。要保证户少的面积多,金额足,好收的要平均分,不好收的也要平均分。(最好实行抓揪制)

5、提前练兵

采取入户回访的形式6月底前将已居住的业主家回访完毕。一是对入户收费提前练习,二是了解现阶段业主所反映的问题,以及现阶段业主对物业有哪些要求与看法,甚至业主家还有哪些问题未给处理,及时反馈处理,以免给拒交物业费埋下伏笔。

物业收费工作总结及工作计划篇四

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，我们只有更加努力学习业务知道，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。

物业收费工作总结及工作计划篇五

xxx收费站将在旗交通局的正确领导下，在xxx镇政府是大力支持下，认真贯彻落实旗局有关工作会议精神，坚持“以人为本、以车为本”的服务理念，最大限度地调动和发挥全站职工的积极性、创造性，举全站之力抓好日常收费和管理工工作，努力把所辖路段建成和谐、平安通道，圆满完成全年各项工作任务。

一是以理想信念教育为核心，大力开展党的基本理论、基本路线、基本纲领宣传教育学习，引导干部职工树立正确的世界观、人生观和价值观，进一步增强工作人员的使命感和责任意识，充分调动职工的积极性和创造性，促进收费站各项工作的顺利开展。

二是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。

三是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，为路人创造优质、高效、安全、舒心的通行环境。

收费站作为面向社会的“窗口”□2xx4年，我们将积极把收费

站作为面向社会的桥梁和纽带，严格要求收费员秉承“应征不漏、应免不收”的原则，积极开展“唱收唱付、文明服务”，用实际行动将温暖洒向每一位来往的司乘人员，塑造良好的交通行业窗口形象。

一是严格执行《收费站管理制度》、《值班管理制度》、《交接班制度》等各项规章制度，做到依法收费，严把收费关，做到应收不漏、应免不征，坚决不许与司乘人员发生争执，有理有节地处理好各类征缴矛盾，切实维护良好的收费秩序。对于各类特情车，如防汛车、施工车、农畜产品运输等车辆，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，坚持原则，文明服务，确保征足征好国家规费。

二是规范岗位工作程序，树立亭内形象。站内工作人员在岗期间必须严格约束自己的言行，规范操作，认真做好交接班等工作记录，始终把为路人服务好摆在工作的第一位，努力为路人提供一个良好的行车环境，积极树立良好的窗口形象。

三是坚持使用规范的文明用语，努力提升窗口服务质量。在岗收费人员要始终坚持微笑服务，坚持标准的礼仪手势，认真执行收费站工作人员言行规范，全力打造“您好”工程，积极开展“四心”（即“讲文明用语要热心、唱收唱付要细心、回答询问要耐心、微笑服务要真心”）和“三声”（即“司机来时有迎声、询问事项有回声、车开走时有送声”）活动，做到给车主多一份温馨、多一点宽容、多一丝微笑、多一些耐心，真正体现“以人为本、以车为本”的服务理念，努力营造一个文明和谐的交通环境。

新的一年又是一个新的开始，在新的一年里，我们全站干部职工将牢固树立以人为本，以车为本的服务理念，进一步细化日常管理，强化文明服务、优质服务，用熟练的业务水平和饱满的工作热情圆满完成上级交付的各项工作任务。

物业收费工作总结及工作计划篇六

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，在员工心中树立起廉政大旗。

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等。

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。

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，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”。

物业收费工作总结及工作计划篇七

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。

保道口畅通。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。

今年我们在去年的基础上，继续加大对逃费车辆的打击力度，响应管理处的号召，加大对特权车。人情车，超限超载车，特情车，特别是对于一些逃费车辆的打击力度，重点是假”绿色通道”车辆和各类逃费车辆。例如冲磅，跳磅，走s形，等已确认的逃费形式，着重加大打击力度，严格把关，并取得了良好的成绩，全年我们共查处逃费车辆 60 起，另外就是严格控制”绿色通道”车辆操作流程，始终坚持“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。建立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。

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。

物业收费工作总结及工作计划篇八

今年，山阴收费站要以十七届四中全会精神为指导，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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

以迎接全国“干线公路大检查”为契机，按照规定进一步完善内业资料，及早制定绿化方案，突出提升站容站貌的亮化、绿化和美化水平，增加职工文化娱乐设施，进一步改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。

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。

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。

以人为本，就是以实现广大员工的全面发展为目标，想员工所想，盼员工所盼，及时帮助员工解决身边的难事和烦心事。通过改善员工的生活环境、工作环境、增加员工娱乐方式等，真正做员工的真心人和贴心人，有效激发出员工的工作热情和工作积极性，为企业文化建设奠定基础。

总之，全站干部职工牢固树立以人为本，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。

物业收费工作总结及工作计划篇九

忙忙碌碌的20xx年已经过去，不知不觉中20xx年也已悄然而至。时间总是以我们墨守成规的方式中一天又一天的结束，回望这几年来自己的工作情况我想也只是在光阴中虚度了1000多个日夜罢了。想起自己的从前，又看到了现在的自己，又想象到这已经发生的20xx我对今年的工作充满了期待，

也做好了如下规划。

一个拥有坚定的毅力和永不放弃精神的单位，必定有一支团结而坚不可摧的队伍，而我们每个班组就是这个单位中那一道巩固的防线和堡垒。在这新的一年中我会利用班务会，班前讲话和各种机会引导本班每一个人树立起正确的思想意识观念、过硬的职业素质观念，让大家明白到这里是干什么的？个人的职责是什么，个人的操守是什么，在这4天的工作中体会到因为付出而收获的快乐。也要严禁本班出现说是非，倒闲话，为整个单位带来更多的正能量，逐渐消除不良的负面情绪和影响。

遵守收费站的各种规章制度和规定是我们每个人应做的责任，这并不是形同虚设给人看的，而且这也是一种方式并不是根本目的，在这一方面我会督促并严格管理本班人员，做到令行禁止，严格按照制度工作，做到应收不漏应免不征，严格按照规定谨慎操作。坚持原则，文明服务，做到耐心解释，以理服人，以情感人，以正确客观的方式处理问题，防止矛盾激化。及时为司机解决遇到的各种困难。

因为站小，车也少，有些同志总抱着无所谓业务好不好，上班总带着有疏导，有班长操作的懒惰思想，在今年的工作中，我会履行班长应尽的义务，在处理有些问题时，现场给大家操作，给大家讲解，多让大家自己操作练习，争取让大家都熟能生巧，不再在业务的问题上面掉链子，同时也要让大家明白遇事要沉着冷静，做到反应迅速，机制灵活的处理每一个车型的操作。所以我们每个收费员都要提升业务素质，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，通过每月开展“微笑服务之星，收费无差错”等评优选先，不断提升窗口服务质量，在站内形成比学赶帮超的良好氛围。

几年来大家的行为有好有坏，班组的团结也有分有散，同事的感情也有失有得，但归根结底还是好的多，期待的20xx年

我的工作重点也就是班组成员的管理，严格落实，我将紧紧围绕站领导提出的各项要求在班组管理这个工作重心制定出相应的班组管理制度，并结合本班成员特点，让大家能够令行禁止，认真履行本职岗位工作，发挥每位同志的协调作用形成一个团结的整体，我也会在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，更好的完成领导交办的其他各项工作任务。

新的一年又是一个新的开始，在新的一年里中，我们班也将继续努力，协调好监控和车道的沟通，以积极的态度和饱满的精神投入到新的一年的工作当中，克服困难，再接再厉，把各项工作推上一个崭新的台阶。每当我想起这句歌词：“岁月像一把无情刻刀，改变了我们模样，”但不变的是我们共同拥有的那些逝去的青春，生命不息，奋斗不止。

物业收费工作总结及工作计划篇十

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、积极组织开展篮球、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