

高速收费班长工作总结(模板8篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

高速收费班长工作总结篇一

xxxx年是公司成立的第一年，短短两个月内，在总公司和王董事长的关心支持下，商毫公司完成了筹划、组建、发展，各项工作已经走上正轨，完成通行费收入 元，基本实现了征收目标。下面就各项具体工作进行汇报：

一、完成的工作、组建工作： 目前，公司已经完成了办公楼搬迁和基本办公用品的配置，人员全部到岗，收费站、监控中心、公司机关日常工作已有条不紊地展开。

1、确保办公用品齐全。为了确保收费、机关的办公设施全面及时到位，公司班子领导带领中层人员多次到商开学习调研，通过实地查看咨询，结合我公司实际情况，制定购买计划，列出预算，经反复比较价格、质量，较快地配置齐全了基本办公用品，有效地确保了工作的顺利开展。

2、办公设施搬迁。因工作需要，公司办公地点由交通局搬迁至监控中心综合楼，搬迁前公司作出了详细的计划，将公司固定资产进行登记，搬迁中全程监控，有效地保证了公司的财产安全。

为了适应商毫高速公路运营工作的需要，全面提高员工素质，树立商毫高速良好形象，公司支部了富有成效的自身建设工

作。

1、军训。我们参加了省高发支部的军事训练。军训中同志们抱定“流血流汗不流泪，掉皮掉肉不掉队”的思想，列队列，站军姿，走正步，刻苦训练，轻伤不下火线，强健体魄，培养了团队精神，并光荣参加了省高发公司支部的阅兵仪式，受到教官和省高发公司领导的一致赞扬。

2、业务培训。为巩固业务知识，同志们分散到商开公司各收费站，学习，实践。他们以商开工作人员为师，认真学习、虚心请教，亲手实践，很快掌握票卡管理、车型辨认、事故处理等运营管理基本技能，为下一步上岗打下良好的基础。

3、革命传统教育。在公司领导的带领下，全体员工参观了焦裕禄同志事迹展览，看着焦书记带领兰考人民在极端恶劣的条件自力更生艰苦奋斗，同志们的心灵受到了强烈地震撼，纷纷表示，一定要学习好焦裕禄精神立足本职，扎根岗位、搞好工作。

公司成立以来按照年度部署和要求，以优质服务为宗旨，以经济效益为目的，突出“两个重点”——队伍建设、规范化管理，取得了较为显著的成绩。截止12月 日，实现通行车辆通行费 元。

1、科学分解，增收促收，确保目标任务圆满完成。

2、严格规章制度，控制降档标准，堵漏促收。

为了降低漏征率，达到增收的目的，对降档标准进行了严格的控制。规定降档必须经站长到场审核。于12月13日，由公司经理吴亚光带领，由稽查、征收、监控组成工作组对收费站的堵漏促收、规范化管理进行全面检查。通过检查评比分析问题，进一步规范了征收行为，真正做到了堵漏促收。

3、开展作风整顿，强化规范管理，提高服务水平。

了，11月中旬又支部征收科人员到郑州学习了ic卡联网收费知识。这些活动取得了良好的成效。

4、坚持“四个不放过”，确保票款和人身的安全。

为了加快高速公路养护管理工作，提高高速公路养护技术和水平，最大限度地发挥高速公路的功能，提高社会和经济效益，在高速公路养护管理工作中，坚持遵循预防为主、防治结合的原则，按照经常性、预防性、及时性的要求，增强意识养护意识、质量意识、畅通意识、服务意识，提高了养护质量和养护水平，圆满地完成了**高速公路养护任务，充分发挥高速公路具有快捷、安全、舒适、畅通和经济的使用功能，保证了高速公路的畅、洁、绿、美。具体抓了以下几个方面的工作。

1、科学管理，树立高速公路形象。

2、狠抓细节，确保高速公路安全通畅。

xxxx年度，我们认真贯彻执行“预防为主、综合治理、依法治路”的指导方针，以“为社会服务、为广大司乘人员服务、为商毫高速公路服务”为宗旨，强化路正队伍建设，不断加强路政管理人员的思想和业务知识培训，提高路正队伍的综合素质，确保高速公路的安全畅通和高效运营，充分发挥高速公路的社会效益和经济效益作出了积极的贡献。

1、加强学习，提高自身素质。打铁必须自身硬。根据路政支队的工作特点，采取集中学习与分散学习结合的办法，与交通局法制科合办了路政执法培训，学习、等法律法规，印发路政执法管理的小册子，要求路政人员随身携带，见缝插针学习，这些措施，有效提高路政人员的法制素养和执法能力。我们坚持“严格执法、训练有素、纪律严明、能打硬仗”的

标准，发扬“尖兵”精神，遇到突发事件能“召之即来、来之能战、战之能胜”，用最快的时间、最快的速度处理问题，以过硬的业务素质、高度负责的精神，确保高速公路路产路权的完整，使路政支队确实成为保护路产路权的“尖兵队”。

2、加强宣传教育，杜绝事故发生。

随着改革的不断深入，急剧地改变着员工们的生活方式、行为方式、交往方式和情感方式。这就要求我们扬弃思想观念和思维方式中的旧传统、旧方法，建立起与之相适应的现代观念、现代思维方式、现代教育方法。

1、探索新途径，做好员工思想政治工作。

在日常工作中，通过多种渠道了解员工的思想动态，把握员工的思想脉搏，然后有的放矢地做好思想工作，受到了显著效果。概括起来就是三个字：真、实、准。

“实”：就是工作干的实在，对同志们的关心要落到实处，为同志们办实事，作到寒冬腊月不怕冷，三伏酷暑不怕热，为员工办实事、办好事。

“准”：对待犯错误的同志，批评要准、教育要准，帮助他们认识到犯错误的思想根源，避免下一次的再发生。

2、通过干部竞聘工作，增强干部员工的动力感和责任感。

商毫公司把党风廉正建设和廉洁自律工作作为一项重要任务来抓，坚持标本兼治，综合治理，惩防并举，注重预防，逐步构建起了一个教育、制度、监督并重的惩治和预防体系。认真落实党风廉正建设目标责任制。重点解决职工反映的突出问题，坚决纠正损害职工利益和不正之风。达到领导班子建设不断加强，员工主人翁意识不断强化，内部监督机制不断完善，公司凝聚力不断增强，综合势力不断提高的目的。

二、存在的问题

xxxx年，我们虽然取得了一定的成效，但离领导的要求还有一定的差距。其存在的问题主要是：

1、中层干部由于担任领导职务时间短，经验不足，管理水平有待于提高。

3、部分职工中存在一种浮1234

高速收费班长工作总结篇二

为进一步提高政府公共服务水平，更好地便民利民，服务经济社会发展，根据上级的统一部署，市政府决定在原市长公开电话资源的基础上，整合全市非紧急报警类政务服务热线电话，建设12345政府服务热线。今年5月份以来，市政府办公室在有关部门大力支持下，启动了热线筹建工作，9月中旬基本建成并投入试运行。从前期运行情况看，各承办单位明确专人每天及时登录专网平台，认真签收、处理电子工单，并按照规定期限办结反馈；呼叫中心对相关咨询类问题进行当场答复，对现场难以答复的问题，采取三方通话或派发电子工单；督查中心加强管理，及时督查办理事项。总体效果良好，达到正式开通运行要求。刚才，市政府在12345服务热线呼叫中心举行了简朴的开通仪式，方市长对办好热线提出了殷切希望。下面，我就做好12345政府服务热线工作讲三点意见。

12345政府服务热线的建立是对市长热线电话的升级和创新，是政府“听民情、解民困、分民忧”的新平台。我市市长热线电话自1998年开通以来，已形成以市长热线电话为龙头，各镇、园区和市各相关部门共72家公开电话为依托的网络体系，年均接处来电10000个以上，按时办理回复率达90%以上，成为群众向政府反映情况、咨询问题的主要渠道，服务成效比较明显。当前，我市广大群众在参与发展、诉求民意、维护权益等方面的意愿热烈而迫切，对市长热线电话和各类热

线办理部门的服务工作提出了更高的要求。因此，创新热线服务体制机制，创建为民服务新品牌显得尤为紧迫。

(一)建设“12345”，必须准确把握其指导思想。建设政府服务热线，就是要打造“12345，有事找政府”品牌，以建设服务型政府和构建和谐社会为目标，紧紧围绕全市经济社会发展和改革稳定大局，坚持把群众呼声作为第一信号，把群众诉求作为第一使命，把群众满意作为第一标准，听民情、解民困、分民忧，努力做到“有求必应、有问必答”，充分发挥政府服务热线的功能和作用，为群众提供全方位、全天候、高效率的政务服务。

(二)建设“12345”，必须准确把握其建设目标。政府服务热线建设以“有求必应、有问必答”为目标，以“12345”作为统一对外号码，整合现有政府职能部门非紧急报警类服务热线(110、119、120等报警求助电话除外)，逐步建立全市各乡镇(园区)、市各有关部门和单位服务热线分中心，形成一号牵头、多线联动、24小时受理、一站式公共热线服务体系，做到群众只记一个电话号码，只打一次电话，就能及时、快速、有效地得到政府的服务和帮助。

(三)建设“12345”，必须准确把握其功能定位。12345政府服务热线是市政府建立的公开电话综合服务平台，按照“统一受理、分类处理、限时办结、过错问责”和“谁主管、谁负责，谁办理、谁答复”以及“首接负责制”的原则，办理群众诉求事项和政风行风媒体监督单位提出的意见和建议。热线采用网络技术，集人工受话、录音、查询、转办、催办等多种服务、管理功能于一体，为社会提供标准化、全天候、高效率的政务信息咨询、建议和投诉服务。

围绕推动政府管理创新、提高行政效率和建设服务型政府目标，近两年来我市积极推行了电子政务建设，取得了重大进展，市长公开电话实现网上交办。总体上看，我市电子政务建设虽然取得了阶段性成果，但仍处于发展的起步阶段。我

们推行电子政务的出发点与落脚点，就是坚持以人为本，积极应用现代信息技术手段再造政府流程、优化公共服务，更好地满足社会、公众的公共需求，最大程度地实现好最广大人民群众的根本利益。当前，我市推进科学发展、构建和谐社会的新形势、新任务，既为做好电子政务工作带来了新的机遇与空间，也对电子政务工作提出了新的更高的要求。依托现有电子政务平台，进一步整合政府政务资源，办好服务热线，畅通群众诉求渠道，提升政府服务水平，营造更加优质的服务环境，是我们推进电子政务建设、打造服务型政府的重要手段。

众诉求工作，定期编发简报，及时上报重要社情民意、重大信息、阶段性工作总结，承办好市政府和12345政府服务热线工作领导小组交办的其他工作。

人；对于情况复杂、办理工作量大的诉求事项，在上述规定时限内不能办结的，应在办理时限届满前向督查中心提交延长时限的申请表，并注明承诺延长的时限、法律法规规定的时限、延长时限的依据和理由，经督查中心审阅同意后，由承办单位将延期办理时限和理由告知诉求人。三是跟踪监督，回访检查。人工接听受理前台对转交(含督查中心交办)成员单位办理的事项，应在办理时限届满前采取电话等方式催办；对成员单位超过办理期限又未报告说明理由的，由人工接听受理前台及时发出《催办通知书》，同时抄送其单位分管领导；经两次催办仍超过办理时限10个工作日且不报告说明理由的，由督查中心书面通报批评。人工接听受理前台和督查中心收到成员单位办结的电子工单后，应在3日内通过电话或网络等方式组织开展群众满意度检查和回访活动，群众评价不满意的事项要发回重办。所有交办、催办、回访等全过程的情况，热线平台都要有记录、有备份，作为成员单位工作考核的重要依据。

求工作情况，对于紧急、重大情况要及时书面报告。三是监督检查制度。建立12345政府服务热线成员单位内部监督、督

查中心监督、新闻媒体监督、社会公众监督、纪检监察机关监督等联动监督机制，加强对热线运行工作的常态化监督。四是考核与奖惩制度。督查中心会同有关部门依据相关规定，对成员单位办理诉求事项的受理数、办结数、及时办结率、催办率、重办率、服务对象满意率、专线电话接通率等指标进行日常考核和年度考核，考评结果列入年度综合考评范围。

政府服务热线，一头连着政府，一头连着群众、连着民生、连着民心，是政府听民声、察民情、解民困、分民忧的全新载体和宽广平台。要以办好政府服务热线为手段，进一步创新社会管理。借助这个平台，既要直接帮助群众解决具体现实问题，更要及时了解掌握群众呼声和社会动态，有效推进社会管理的精细化、规范化和常态化。各承办单位要在提高热线的接通率、办结率、满意率上狠下功夫，抓好重点环节，提高效率和质量，在受理上突出一个“快”字，在办理上突出一个“实”字，在结果反馈上突出一个“好”字，切实把12345热线办成人民群众参政议政、畅通社情民意、维护社会稳定、改善投资服务环境的重要载体和服务平台。

出现的各种困难与问题。呼叫中心要进一步加强对话务员的培训和管理，为群众提供更加热心、耐心、细心的受理和服务。督查中心要加强日常监管，及时发现和解决运行过程中出现的矛盾和问题，保障热线便捷畅通、高效运行。电信部门要继续做好技术支撑，随时满足系统平台的功能需求。各承办单位要充分认识到承办群众诉求件是本单位履职尽责的客观要求与应尽义务，主要领导要亲自过问，多重视、多指导12345系统工作，特别是要在政治、工作、生活上多关心、多爱护从事12345系统的工作人员，积极创造条件，培养、稳定一批肯为民服务、能为民服务、善为民服务的人才队伍。分管领导要具体负责推进12345系统运行工作，以身作则，率先垂范，亲自批阅处理一些疑难诉求件，亲自解决一批关系群众切身利益的重点难点问题，让广大群众满意。具体经办人员要进一步强化宗旨意识，尽快进入工作角色，尽快熟练系统操作，及时主动地办好各类群众诉求件。特别是对涉及

多个部门的群众诉求件，经办人员一定要本着对人民高度负责的态度，不厌其烦地加强部门间的沟通与协调，齐心协力为企业、群众解决生产、生活中遇到的问题。对确因客观原因一时无法解决的或暂时不在系统服务范围内的诉求，也要做好深入细致的解释工作，真正取得老百姓的理解与支持。通过在人力、财力、物力等方面给予全力支持，真正做到组织到位、责任到位、人员到位，确保系统运行有一个良好的开局。

责任主体不够明确，相关事项需要多个部门协调配合等等，但也确实存在少数部门责任意识不强、工作不够主动等问题。这里明确，凡是交办给相关责任部门或牵头单位的，各有关方面必须积极主动、认真负责地抓好落实，决不允许发生推诿扯皮现象。二是办理工作不够到位。在已经交办的工单中，也有一些问题迟迟得不到解决。一方面，这类问题的解决，客观上需要一个过程，办理周期较长；但另一方面，少数承办单位对这些问题重视不够，有的答复过于简单，习惯于使用“正在调查处理”、“近期整治”、“已派人现场处理”等语言和措辞，缺少有针对性的解决措施和靠实的计划安排。今后，各乡镇、园区和政府各部门一定要加大办理工作力度，确保职责范围内的事情、牵头办理的事情尽快落实到位，确保在参与、协助和配合的过程中，积极主动、尽责尽力。为更好地发挥12345系统的服务作用，市政府制订印发了《关于12345政府服务热线建设和运行工作的实施意见》，用以规范12345系统运行管理工作，请各承办单位要认真贯彻执行。同时，各承办单位要参照市政府的《实施意见》，根据本地区、本部门诉求件的办理工作的实际情况，尽快建立起本地区、本部门相应的办理工作机制，从机制上保证12345系统运行顺畅有序。今后，12345督查中心要切实加强对运行过程中的日常检查，发现问题，及时改进，不断规范系统业务运转流程，完善各项配套制度，促使12345系统运行走上规范化、制度化的轨道。

众的参与性与主导性，以市民、企业为外部监督主体，对诉

求件办理情况进行全程跟踪监督与评定，充分借助外部力量来推动系统提升服务质量。12345督查中心要严肃对待群众的满意度评价与反馈意见，发现问题及时督促相关部门整改到位，真正使“由市民评定”的外部监督机制发挥作用。另一方面，要着力完善内部监督机制。市政府的《实施意见》对受理、批转、办理、反馈等环节都作了具体规定，办理人员必须在规定时限内完成每个环节的工作，否则要给予效能告诫。对诉求件办理，12345督查中心要实行全程介入，定期通报群众诉求件的办理情况；对诉求件办理不及时、敷衍应付的单位或个人要予以通报批评。市纪检监察部门和作风办要加大检查督促和效能监察力度，情节严重的要追究相关单位负责人及经办人的效能责任。新闻单位要继续做好宣传报道工作，为政府服务热线创造良好的舆论氛围。

同志们，热线服务的宗旨在热诚，核心在服务，重点在政务，我们要以12345政府服务热线的开通为契机，更加广泛地倾听民声、为民服务，齐心协力，认真做好政府服务热线各项工作，把12345政府服务热线真正打造成为“数码亲情，和谐沟通”的桥梁纽带，努力提高行政服务水平，为建设基本实现现代化的新高邮而努力奋斗！

高速收费班长工作总结篇三

以下提供一篇月工作总结给大家参考！

一、加强站管理人员业务技能的学习

计重收费开展以来，收费系统进行了多次的升级与更新，还新增了查处逃漏通行费、计算通行费额等各项功能。站长、管理员作为基层收费站的管理者，要想将收费站通行费征稽工作协调管理好，没有过硬的业务水平是绝对行不通的，正是认识到了这一点，**收费站的管理人员主动深入收费一线，虚心向收费员、值机员求学取经，通过第一轮的理论学习，对整个计重收费系统的配置与基本操作有了更进一步的了解；光

是纸上谈兵是不行的，上岗操作实践也是必修课，通过近半个月的强经练习，站管理人员的实际操作能力有了明显的提高，无论是文明用语、微笑服务，还是唱收唱付、特情处理均能处理得游刃有余。本月21、22日两天，**站站长、管理员参加了收费分公司在苏鲁省界举行了管理人员业务考核中，发挥正常，可望取得优异的成绩。

二、严厉查处逃漏通行费车辆

继三月份严打逃漏通行费车辆取得可观的效益之后，我站仍旧毫不放松，对可疑车辆进行严格、细致地盘查，通过隔离盘问、调看录像、查看相关票据、与入口站互通信息等方法，对十余辆重型货车进行审查，结合上级下发的可疑车辆档案，**收费站*月份查处换卡逃费车辆一辆次，金额达14595元，为公司追回了巨额损失，对企图钻空子的狡猾车主予以了沉重打击。

三、强化安全管理，力争安全生产无事故

安全工作是一切工作的重点，而车辆管理与收费管理又是收费站日常安全管理工作中的重中之重，在这两点上，**收费站本着安全长效管理的思想，每周对站驾驶人员开展谈心活动，在及时地了解车况的同时，还不断地为驾驶员敲响了安全行驶的警钟。*月份，**收费站保持全年安全行车无事故的记录。

加强站区安全管理，召集保安人员参加站安全例会，重申对外来进站人员的登记、审核工作，做到有记录、有制度；此外，规定了**站与经发公司相通的小径上的大门的关闭、开启时间，以防非工作人员私自进入站区，引发为不必要的安全隐患。

四、开展爱国主义教育活动

随着清明节的到来，我站组织广大青年团员至**烈士陵园进行了祭扫活动，通过陵园工作人员的讲解，使全体团员青年进行了一次爱国主义的教育，以时时提醒他们今天的生活来之不易，作为祖国的青年一代，更应该勤勤恳恳地工作，以满腔的热情投入到工作中去。

五、实行《员工百分制考核》，效果良好

*月以来，**收费站开始实行了《员工百分制考核》，首先是分班组对全站员工进行广泛的宣传教育，将思想统一起来；接着由各班召开班组会议讨论百分制考核细则的可行性、合理性，在站部采纳部分合理化建议对细则进行调整后，最终组织实施。由于有了新制度的约束，以往员工小的违纪、违规都因为有章可循而消失，对于个别怀有侥幸心理的同志因故被罚时，也能主动意识到问题的严重性。**站各项工作也因此都朝着正常的轨道发展。

二〇〇九年，在项目办的正确领导和上级有关部门的大力支持下，坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，树立“以人为本”的思想，以构建和谐社会为起点，坚持可持续发展观，紧紧围绕项目办有关“质量、安全、廉政、进度”的精神，第三合同段驻地监理办依据合同规定和平定高速公路《公路工程项目现场管理办法》及《工程监理实施办法》，坚持“严格监理、优质服务、科学公正、廉洁自律”的原则，认真贯彻执行项目办的工作部署和工作指示，做好“三控、两管、一协调”服务，进一步强化监理人员服务意识，提高监理人员的自身素质。驻地监理办监理人员廉洁自律，恪尽职守，对第三合同段工程项目的质量、安全、工期、费用进行了有效监管和控制。较好地完成了二〇〇九年的各项指标和监理工作任务。现将二〇〇九年的监理工作总结如下：

一、工程概况及工程完成情况***高速公路是甘肃省第一条利用亚洲开发银行贷款建设的公路项目，也是目前亚行资助中

国最大的两个交通项目之一。我公司（***）承担高速公路建设项目第三合同段的工程建设监理任务。施工单位为***。

***，其主要工程量为：土方226万m³□大桥249米/2座；中小桥564米/20座；涵洞通道1806米/59道；防护2.16万m³□排水32公里；互通立交2处；分离立交2处计划工期32个月，从xx年3月15日至xx年7月31日，总投资12315.5667万元。

截至xx年底，完成路基清表及冲击碾压569177m²□占合同数量的69.6%；填筑路基土方29.0278万m³□占合同数量的10.55%；完成桥梁桩基5658m/296根，占合同数量的88.8%；完成涵洞927.75m/24道，占合同数量的41%；完成柱式桥墩16根，占合同数量的5.88%；预制涵洞盖板1793块，占合同数量的100%；预制空心板59块，占合同数量的14.9%；共现浇砼21335m³(其中桩基8355m³□涵洞8380m³□通道桥4600m³)□占合同数量的36%；预制砼8697m³(其中梁板2197m³□小型构件6500m³),占合同数量的31.2%；完成实物工程量2342.3884万元，占年计划的49.22%，占有效合同价的23.97%。

二、监理工作概况根据高速公路项目办的要求和高速公路第三合同段工程的具体情况，我公司于xx年12月组建了“高速公路第三合同段驻地监理办”。驻地监理办设高级驻地监理工程师1名，副高级驻地监理工程师1名，并配备道路、结构、测量、试验、计量等专业监理工程师和监理工程师助理，组成各职能部门，开展监理工作。投入监理人员23人，行政及辅助人员6人。共计投入29人。进入工地后，依据合同规定和平定高速公路项目办工作安排要求xx年3月15日开工的工作指示，我第三合同段驻地监理办于xx年2月6日进场后迅速进行了驻地建设，2月20日驻地监理办的工作已基本全面展开，可以满足实施工程监理的工作要求，驻地监理办迅速组织监理人员，根据有关合同文件和技术规范要求，结合本工程的特点，详细制定了《监理规划》、《施工监理实施细则》，明确各级监理人员的责权，落实各种监理程序，如质量检查表格使用程序、文件传递程序、各种会议制度等，使

监理工作逐步走上程序化、规范化、标准化的轨道。

三、工程质量管理在整个施工监理过程中，驻地监理办严格按照制订的工程质量目标来组织和控制施工，并且强化质量教育，提高监理人员的质量意识，层层签订工程质量责任书，确保整个工程在竣工验收中达到优良工程的标准。

1、施工准备阶段的监理工作在开工前，驻地监理办组织监理人员熟悉合同文

件的内容，核查设计图纸，复核定线数据，了解现场用地占有权和使用权的完善情况，按照监理程序，审查承包人的工程总进度计划、现金流动估算、临时用地计划，审查承包人的质量自检体系，落实承包人的材料来源等。

(1) 及时组织召开第一次工地会议□xx年4月12日，驻地监理办组织召开了第一次工地会议，介绍并了解各方的主要人员和组织机构，说明了监理程序，检查工程进度计划及承包人施工准备情况，协调和解决了工程开工前存在的矛盾和疑难问题。

(2) 做好工程施工前指导与协调工作。在认真审核设计文件和承包人的工程进度计划（含施工组织设计）的基础上，对设计有疑问或不详的地方，及时向项目办提出并与设计及有关部门协商解决，避免了施工的盲目性，力求做到集思广益，万无一失，取得了良好的经济效果和社会效果。

(3) 验收承包人的施工定线。按照合同规定，驻地监理办会同业主、设计部门向承包人现场交接原始基准点、基准线、基准高程的方位和数据，并对承包人的桥梁三角网控制定线、基点加密、内业计算复核都给予指导，全过程介入复查、审核工作，直至最后验收报批。

(4) 督促和协助承包人建立完善的质量保证体系。按照合同

和规范要求，驻地监理办严格审核承包人的专职质检负责人和自检专业技术人员的资质、施工管理经验和业务技术水平、自检规章制度的建立和可行程度。

(5) 严把进场材料质量关。在材料或商品构件订货前，要求承包人必须提供生产厂家的产品合格证书及试验报告，并提前对材料样品进行试验，以明确同意采购与否。同时要求，必须严格按照规定的批量和频率对购进的材料进行抽检试验，对不合格的材料坚决给予清退。

(6) 严格审批承包人的标准试验，控制现场施工质量。试验专业监理工程师督促承包人在开工前必须完成标准试验（试验监理工程师现场监督检查），并将试验报告及试验材料提交中心试验室进行复核试验，然后才可以认定其试验参数和指标的正确与否。

2、工程施工阶段的质量监理（1）明确控制要点，强化监理程序管理

按照驻地监理办制定的监理实施细则，根据各分项工程的技术特点、施工工

艺、质量标准和要求，找出影响工程质量的关键环节和主要因素，详细制定各项工程的施工、检验、检查、试验、测量和成果资料汇总等各种报表，以及各项目工程的中间交验程序。例如土方路基填筑工艺：放线、清表、碾压（填前）、测标高，定标线、填土、整平、碾压、压实度检测等。通过细致的监督、检查、验收、全面跟踪每道工序的每一个质量环节，做到了有差、漏不签认，有错误或有质量隐患坚决返工，把质量隐患消灭在萌芽状态。

（2）调动承包商质量保证体系的主观能动性

一个优质、美观的工程，不是单靠监理，更主要的是依靠施

工单位的精心组织、规范化施工，标准和程序化的管理干出来的。在“监帮结合”的各个环节中，监理工程师所起的主要作用是督促、检查施工单位质量保证体系的正常运作和自控能力。只要施工单位能主动自控，认真细致地抓好控制工程质量的各个环节，按设计标准、规范要求办事，及时发现工程施工中存在的质量隐患，纠正不良的操作方法，敢于处理已发生的质量事故，才能确保工程质量监理任务的完成。

（3）严格执行质量标准，从源头把好质量关

在监理工作实施过程中，驻地监理办监理人员，都能严格执行质量标准，坚持做到：单项工程开工准备工作不足不准开工；未经批准的施工图纸不得使用；未经项目办或设计部门同意不得变更设计；未经检验或检验不合格的材料不准使用；未经试验证明可行的施工工艺不准采用；前道工序未经签认，后道工序不得进行；检验资料不全或经检验认为不合格的工程不得计量支付工程款。

（4）加强现场旁站监督，及时发现并解决问题

旁站与巡查相结合，是现场监理工作的重要手段。特别是对砼浇筑，基础、台背回填等隐蔽工程及重要部位和容易产生缺陷的工程部位，我们部坚持全过程、全方位、全天候的旁站监督，以确保工程施工的每一环节都能按照监理工程师所批准的施工方法进行。对于非隐蔽性的工程旁站与巡视结合进行。特别是在进度与质量矛盾明显突出的形势下，监理人员坚持24小时坚守施工现场，及时发现问题，解决问题。对于在施工中出现的突发性的问题，及时地发出指令性文件，令其限期整改或返工，收到了良好的效果。

（5）用“数据”说话，充分发挥监理抽检的作用

工程以“数据”为准，这是我们工程技术人员最基本的法则，

也是监理工作必须遵循的准则。因此我们坚持对工地使用的钢材、水泥及砂石料、各种配合比等主要质量控制指标试验全部在监理工程师的旁站下完成，利用试验来指导施工，控制工程质量，也为施工监理工程的质量评定提供了科学依据。

四、计量支付、工程进度和合同管理情况1、要切实做好以质量监控为中心的“三控”监理工作。驻地监理办多次组织监理人员，用不同形式和方法，认真熟悉合同条款、监理规范、技术规范、施工图纸及质量监控的目标和内容，然后根据已批准的总体施工组织设计及总进度计划、工程总造价，绘制出工程进度管理曲线，进行动态监控。

2、驻地监理办严格审查承包人的旬、月进度计划。督促承包人按计划落实进场的人力、机械设备、材料供应、施工管理措施等，重点核实承包人实施计划的能力及施工时间安排的合理性，指出计划中不合理的部分，提出调整修改计划的具体意见和要求。

3、对月度计划的完成随时检查落实，及时掌握实际进度与计划进度的差距，发布调整相应计划的指令。我们在合理调控承包人的实施进度计划时，尽量做到工程支付满足进度计划的要求。当工程进度滞后时，及时督促承包人按合同要求加大人员、机械设备的投入，并强化保证质量的措施。驻地监理办始终坚持进度服从质量的原则，把质量监理贯穿于施工管理的全过程。

4、工程进度、计量支付；

第三合同段施工进度严重滞后。其主要是承包人未严格履行合同承诺，进场人员、机械设备严重不足，管理薄弱，计划不周，安排不当，协调不力。驻地监理办多次要求项目经理部履行合同承诺，加大人员、机械设备的投入，但收效甚微，多个批复开工的作业面无进行施工。这已严重影响到年度施工计划的完成。鉴于目前现状，驻地监理办敦促承包人切实

履行合同承诺，确保平定高速公路能按期完成。第三合同段累计已计量869.7694万元，未发生材料预付款。

和环境保护监理中，领导小组以日常和专项目检查为主，结合项目办开展的“安全专项整治工作”，督促承包人认真贯彻落实国家有关安全生产的方针、政策和规定，运用多种形式组织安全生产、文明生产宣传活动，加强安全管理工作，牢固树立“安全第一、预防为主”的思想，坚持“管生产必须管安全”原则，制定切实可行的、以预防为主的安全生产管理辦法、安全规章制度及安全技术方案，强化各项安全防范措施，从而达到生产必须安全的目的。本年度未发生安全和影响环保的事故。

五、廉政建设为加强***高速公路建设中的廉政建设，预防腐败问题的发生，驻地监理办成立了纪检检查小组，建立健全了廉政建设责任保证体系，签订了《廉政责任承诺书》，要求各监理人员在工程建设项目中严格执行中共中央、国务院《关于实行党风廉政建设责任制的规定》，交通部《在交通基础设施建设中加强廉政建设的若干意见》、《甘肃省交通基础设施建设廉政合同考核细则》等有关法律法规，全面贯彻落实“八个坚持、八个反对”，严格执行交通部党组提出的“四不准”、交通厅党组的“六条廉政禁令”和党员干部“五个不准”。按照项目办《关于印发开展治理商业贿赂专项工作实施方案的通知》的文件精神和开展治理商业贿赂专项工作的方法与步骤，驻地监理办成立了治理商业贿赂专项工作领导小组，在领导小组的统一领导和安排部署下，设置了举报箱和举报电话，并制定了工作安排，通过召开动员会、组织学习、知识考试等方式进行了广泛宣传学习，深入开展了治理商业贿赂专项工作。在自查自纠阶段的工作中，未发现商业贿赂的行为。廉政建设工作的深入开展，使监理人员提高了思想认识，增强了遵纪守法和廉洁自律意识，促使监理工作人员做到自重、自省、自警、自励，营造了反腐倡廉的良好氛围。

六、存在的问题

驻地监理办，多次对路***路第三合同段项目部合同履行情况进行检查，多次下文，要求***项目部履行合同。如：平定监三发□xx□2号文要求，“有关工作情况务必于xx年3月13日前上报驻地监理办” *土建监三发□xx□9号文要求，“于xx年3月21日再次对该项目工程进行合同履约的情况检查，严重违背合同要求的，驻地办将依据合同规定向项目办、总监办上报处罚申请”。*土建监三发□xx□11号文要求，“未按合同规定进场到岗的主要人员限三日内（即3月25日前）到岗。需替补的人员，按要求申报资质审查、批复。未按合同规定进场的机械设备，限七天内（即3月28日前）全部进场。上述工作意见，望承包人整改、落实，驻地监理办将于xx年3月30日重新核查整改、落实情况”，核查结果是合同中承诺的主要人员未进场，特别是项目“三大负责人”无一人到岗，致使监理工作指令无负责人签收，监理工作指令无法落实，第一次工地会议也无法按程序召开。图纸审核、工程量复核至今未完成，导线点、水准点复测成果未上报，相关的材料源地、料场未确定，监理工作不能正常开展。路桥集团三公局工程有限公司平定高速公路第三合同段项目部，一直未履行合同承诺。

监理成了施工单位的技术员、领工员。

七、工程监理工作的体会

- 1、加强队伍的自身建设，树立监理人员的良好形象

监理是受业主委托，为业主服务的。而要搞好监理工作，关键在人。由于所聘用监理人员大部分来自不同的地域和部门，所以驻地监理办有计划、有步骤、有针对性地对监理人员进行业务培训和考核，对有能力强、有责任心、技术水平好及监理业务能力强的监理人员进行奖励。在监理工作的实施过程中，由高素质、能力强的同志进行传、帮、带，以提高全体监理人员的综合素质，真正做到“内炼硬功，外树形象”，逐步形成了一支品德好、作风硬、业务精，能

适应各种环境的监理队伍。

2、确立监理在工程质量控制中的主导作用要确立监理在工程质量控制中的主导作用，首先必须建立和完善自上而下的三级质量保证体系，即政府监督、社会监理和企业内部自检，使监理能正确地行使和履行合同所赋予的权力和义务。坚定“严格监理、热情服务、秉公办事、一丝不苟”的宗旨，面对质量问题敢于严抓、狠抓、细抓，这样从根本上把好质量关。

3、加强对承包人自检体系的监督和管理承包人的业务技术水平和品德素质，对确保工程进度和工程质量至关重要。重点是对人员素质、现场施工管理和施工工艺水平、自检能力、施工设备及配套水平等决定工程质量和进度的关键因素，常抓不懈、一抓到底。我们特别注意加强与项目办的联系，取得项目办的理解和支持，同时注意吸取兄弟监理标段的成功经验，接纳各方面的信息，适应工作环境，搞好监理工作。

总之，在近一年的工作中，驻地监理办虽然做了大量的工作，但由于施工单位的素质差，不能完全按照施工技术规范和监理程序进行施工截止到目前，进度还是不能达到要求，为了保证下年度工程的顺利进行，希望项目办尽快要求承包单位依据合同进行彻底的整改，加强技术力量，增大设备投入，完善管理体系，提高履约意识。只有在此基础上，我驻地办才能在以后的工作中，发挥监理的作用，更好地为业主提供服务。在新的一年里，在业主的支持和施工单位的配合下，我们将加倍努力，认真做好监理服务工作。我们有信心，也一定能圆满完成***的监理任务，为平定高速公路的建设做出应有的贡献。

XXXXXXXXX合同段驻地监理办

一、业务学习气氛浓厚。

首先，针对有的收费人员业务不精，工作中不求甚解的状况，站内提出提高业务水平的要求，并通过对误操作次数记录和考核的方式，督促收费和治超员加强业务学习，这样逐渐在站内建立起讲学习，比业务的风气，大家积极认真地学习和摘抄各级文件内容，夜间上岗总不忘带《学习笔记》、《收费手册》和《收费员培训教材》。一方面，晚间有充足的时间静心学习，另一方面，也是驱赶困意的好办法。

每季度组织全体人员进行一次业务考试。通过考试，很好的起到检验和指导的作用，有效促进收费、治超工作。让大家进一步清楚自身业务知识的掌握程度，认识到不足，及时补救充电。

9月份，局组织了关于车型识别的业务培训。这次培训是自xx年4月更改收费标准后最全面的一次学习。此次培训的目的是确保xx开局之年我局通行费的顺利完成。参加培训的人员回来后马上向全站收费人员传达相关学习内容及精神。每个班组的学习气氛都很浓厚，对有争议的车型大家热烈讨论。通过这次学习使他们对车型识别有了更明确的判断标准，也为确保通行费收缴任务的顺利完成打下了基础。

二、注重提高服务质量。

1、工作方法要得当。

为保障优质服务，站内提出文明服务四要、四不要，即：要礼貌，不要蛮横；要平和，不要过激；要耐心，不要急噪；要威严，不要软弱。用以指导、协调、促进服务和执法工作，避免同用路人发生矛盾，充分展示交通行业窗口形象。

2、讲究亭内形象。

持如一。

3、文明用语创新意。

提高文明服务水平，就不能停留在原有文明用语的基础上，我们应该从一个微笑、一声问候、一句祝福做起，应时应景讲好每一句文明用语。比如：从最初的“你好，请走好!”、“你好，请交款xx元，收您xx元，找您xx元，请走好!”，丰富为如“你好，欢迎行驶高速!”、“辛苦了!”、“一路平安!”、“请不要超速!”“xx处施工，请注意交通安全!”等等，这样既能让司乘人员有宾至如归的感觉，同时也通过提醒司机朋友注意行驶安全，使文明服务更具人性化，真正体现了“以人为本、以车为本”的服务理念。

一、加强站管理人员业务技能的学习

计重收费开展以来，收费系统进行了多次的升级与更新，还新增了查处逃漏通行费、计算通行费额等各项功能。站长、管理员作为基层收费站的管理者，要想将收费站通行费征稽工作协调管理好，没有过硬的业务水平是绝对行不通的，正是认识到了这一点，**收费站的管理人员主动深入收费一线，虚心向收费员、值机员求学取经，通过第一轮的理论学习，对整个计重收费系统的配置与基本操作有了更进一步的了解；光是纸上谈兵是不行的，上岗操作实践也是必修课，通过近半个月的强经练习，站管理人员的实际操作能力有了明显的提高，无论是文明用语、微笑服务，还是唱收唱付、特情处理均能处理得游刃有余。本月21、22日两天，**站站长、管理员参加了收费分公司在苏鲁省界举行了管理人员业务考核中，发挥正常，可望取得优异的成绩。

二、严厉查处逃漏通行费车辆

继三月份严打逃漏通行费车辆取得可观的效益之后，我站仍旧毫不放松，对可疑车辆进行严格、细致地盘查，通过隔离盘问、调看录像、查看相关票据、与入口站互通信息等方法，对十余辆重型货车进行审查，结合上级下发的可疑车辆档案，

****收费站*月份**查处换卡逃费车辆一辆次，金额达14595元，为公司追回了巨额损失，对企图钻空子的狡猾车主予以了沉重打击。

三、强化安全管理，力争安全生产无事故

安全工作是一切工作的重点，而车辆管理与收费管理又是收费站日常安全管

理工作中的重中之重，在这两点上，**收费站本着安全长效管理的思想，每周对站驾驶人员开展谈心活动，在及时地了解车况的同时，还不断地为驾驶员敲响了安全行驶的警钟。*月份，**收费站保持全年安全行车无事故的记录。

加强站区安全管理，召集保安人员参加站安全例会，重申对外来进站人员的登记、审核工作，做到有记录、有制度；此外，规定了**站与经发公司相通的小径上的大门的关闭、开启时间，以防非工作人员私自进入站区，引发为不必要的安全隐患。

四、开展爱国主义教育活动

随着清明节的到来，本站组织广大青年团员至**烈士陵园进行了祭扫活动，通过陵园工作人员的讲解，使全体团员青年进行了一次爱国主义的教育，以时时提醒他们今天的生活来之不易，作为祖国的青年一代，更应该勤勤恳恳地工作，以满腔的热情投入到工作中去。

五、实行《员工百分制考核》，效果良好

*月以来，**收费站开始实行了《员工百分制考核》，首先是分班组对全站员工进行广泛的宣传教育，将思想统一起来；接着由各班召开班组会议讨论百分制考核细则的可行性、合理性，在站部采纳部分合理化建议对细则进行调整后，最终组

织实施。由于有了新制度的约束，以往员工小的违纪、违规都因为有章可循而消失，对于个别怀有侥幸心理的同志因故被罚时，也能主动意识到问题的严重性。**站各项工作也因此都朝着正常的轨道发展。

编辑推荐：

高速收费班长工作总结篇四

。以下就各项具体工作进行汇报：

一、完成的工作

（一）、组建工作：目前，公司已经完成了办公楼搬迁和基本办公用品的配置，人员全部到岗，收费站、监控中心、公司机关日常工作已有条不紊地展开。

1、确保办公用品齐全。为了确保收费、机关的办公设施全面及时到位，公司班子领导带领中层人员多次到商开学习调研，通过实地查看咨询，结合我公司实际情况，制定购买计划，列出预算，经反复比较价格、质量，较快地配置齐全了基本办公用品，有效地确保了工作的顺利开展。

2、办公设施搬迁。因工作需要，公司办公地点由交通局搬迁至监控中心综合楼，搬迁前公司作出了详细的计划，将公司固定资产进行登记，搬迁中全程监控，有效地保证了公司的财产安全。

3、人员调配。我们对公司人员进行了一次摸底，然后根据每位同志的年龄、知识结构、身体条件等因素，为每位安排了最适合的岗位，做到人尽其才，才尽其用。

（二）、自身建设：内强素质，外树形象 为了适应商毫高速公路运营工作的需要，全面提高员工素质，树立商毫高速良

好形象，公司组织了富有成效的自身建设工作。

1、军训。我们参加了省高发组织的军事训练。军训中同志们抱定“流血流汗不流泪，掉皮掉肉不掉队”的思想，列队列，站军姿，走正步，刻苦训练，轻伤不下火线，强健体魄，培养了团队精神，并光荣参加了省高发公司组织的阅兵仪式，受到教官和省高发公司领导的一致赞扬。

2、业务培训。为巩固业务知识，同志们分散到商开公司各收费站，学习，实践。他们以商开工作人员为师，认真学习、虚心请教，亲手实践，很快掌握票卡管理、车型辨认、事故处理等运营管理基本技能，为下一步上岗打下良好的基础。

3、革命传统教育。在公司领导的带领下，全体员工参观了焦裕禄同志事迹展览，看着焦书记带领兰考人民在极端恶劣的条件自力更生艰苦奋斗，同志们的心灵受到了强烈地震撼，纷纷表示，一定要学习好焦裕禄精神立足本职，扎根岗位、搞好工作。

4、开展“我为谁工作”大型讨论活动，开展投稿、演讲、劳动竞赛手段，改变工作观念。首先，在工作上变“要我工作”为“我要工作”，激发广大员工的工作热情，以建立全员参与机制和完善激励机制为手段，调动广大员工参与劳动竞赛积极性，为公司运营管理提供强劲动力。其次，组织开展劳动竞赛，以提高效率为重点，向提高效率为重点，向管理要效益；以提高服务质量为落脚点，向服务要效益；以开发人的只能为根本，向科技要效益；以安全生产为主题，向安全要效益，从而凸显了劳动竞赛的实效性。

（三）、征收工作：围绕中心点 公司成立来按照年度部署和要求，以优质服务为宗旨，以经济效益为目的，突出“两个重点”——队伍建设、规范化管理，取得了较为显著的成绩。截止12月 日，实现通行车辆通行费 元。

1、科学分解，增收促收，确保目标任务圆满完成。为了确保年度征收任务的顺利完成，公司分别与各收费站签定了目标责任书。同时，对2007年度公司的通行费计划任务和目标任务进行了科学分解，并要求各收费站按照年度任务和季度指标层层分解下达，细化到月，达到了以月保季，以季保年。形成了千斤重担大家挑、人人肩上有指标。

2、严格规章制度，控制降档标准，堵漏促收。为了降低漏征率，达到增收的目的，对降档标准进行了严格的控制。规定降档必须经站长到场审核。于12月13日，由公司经理吴亚光带领，由稽查、征收、监控组成工作组对收费站的堵漏促收、规范化管理进行全面检查。通过检查评比分析问题，进一步规范了征收行为，真正做到了堵漏促收。

家长带动亲人，从而形成安全户、安全村、安全镇，从源头入手，减少事故隐患。

（六）、监控工作：加大监控力度 建立先进的监控管理体制，加大监管力度。一是监控人员的各项工作由监察室垂直管理，收费站只负责监控人员的后勤保障。二是实行站与站之间进行交流、轮岗的措施、杜绝监控人员和收费人员关系密切而不作为的现象，解决了熟人监管难的问题；三是将经过培训后的大专院校专业毕业生，充实到监控一线，提高了监管效能。

（七）、思想政治工作：多种渠道，提高员工积极性 随着改革的不断深入，急剧地改变着员工们的生活方式、行为方式、交往方式和情感方式。这就要求我们扬弃思想观念和思维方式中的旧传统、旧方法，建立起与之相适应的现代观念、现代思维方式、现代教育方法。

1、探索新途径，做好员工思想政治工作。在日常工作中，通过多种渠道了解员工的思想动态，把握员工的思想脉搏，然后有的放矢地做好思想工作，受到了显著效果。概括起来

就是三个字：真、实、准。“真”：就是感情真。对员工要有感情，讲话要和气，谈心要真诚，要真谈心，谈真心，真心谈，使思想政治工作入耳、入脑、入心。“实”：就是工作干的实在，对同志们的关心要落到实处，为同志们做实事，作到寒冬腊月不怕冷，三伏酷暑不怕热，为员工办实事、办好事。“准”：对待犯错误的同志，批评要准、教育要准，帮助他们认识到犯错误的思想根源，避免下一次的发

2、通过干部竞聘工作，增强干部员工的动力感和责任感。为了实现干部人事管理制度化、科学化，配合总公司2007年12月 日下发的文件，对空缺的4个副站长职位进行选聘，采取多种形式竞聘，极大调动了公司员工的工作、学习积极性，在工作中形成了“比、学、赶、帮、超”的良好局面。

（八）、反腐倡廉：构筑支撑点 商毫公司把党风廉政建设和廉洁自律工作作为一项重要任务来抓，坚持标本兼治，综合治理，惩防并举，注重预防，逐步构建起了一个教育、制度、监督并重的惩治和预防体系。认真落实党风廉政建设目标责任制。重点解决职工反映的突出问题，坚决纠正损害职工利益和不正之风。达到领导班子建设不断加强，员工主人翁意识不断强化，内部监督机制不断完善，公司凝聚力不断增强，综合势力不断提高的目的。

二、存在的问题 2007年，我们虽然取得了一定的成效，但离领导的要求还有一定的差距。其存在的问题主要是：

1、中层干部由于担任领导职务时间短，经验不足，管理水平有待于提高。

2、基层多由建设人员转来，年龄不够合理，文化结构参差不齐，业务技能有待于培训提高。

3、部分职工中存在一种浮躁心理，知识工作用心不够，效率不高。

高速收费班长工作总结篇五

(一)建设“12345”，必须准确把握其指导思想。建设政府服务热线，就是要打造“12345，有事找政府”品牌，以建设服务型政府和构建和谐社会为目标，紧紧围绕全市经济社会发展和改革稳定大局，坚持把群众呼声作为第一信号，把群众诉求作为第一使命，把群众满意作为第一标准，听民情、解民困、分民忧，努力做到“有求必应、有问必答”，充分发挥政府服务热线的功能和作用，为群众提供全方位、全天候、高效率的政务服务。

(二)建设“12345”，必须准确把握其建设目标。政府服务热线建设以“有求必应、有问必答”为目标，以“12345”作为统一对外号码，整合现有政府职能部门非紧急报警类服务热线(110、119、120等报警求助电话除外)，逐步建立全市各乡镇(园区)、市各有关部门和单位服务热线分中心，形成一号牵头、多线联动、24小时受理、一站式公共热线服务体系，做到群众只记一个电话号码，只打一次电话，就能及时、快速、有效地得到政府的服务和帮助。

(三)建好“12345”，必须严格工作制度。一是工作例会制度。督查中心每季度要组织外包专业通信公司和有关成员单位召开一次12345政府服务热线工作例会，总结交流阶段性工作，讨论研究有关问题，安排部署下一阶段工作。二是情况通报报告制度。督查中心每月编发一期简报，反映群众诉求件的特点和规律、人工接听受理前台和成员单位办理诉求事项的进度和质量等情况；重要社情民意和信息，及时向市12345政府服务热线工作领导小组和市领导报告。各成员单位应每月检查、分析、总结本地、本部门、本单位受理和办理群众诉求工作情况，对于紧急、重大情况要及时书面报告。三是监督检查制度。建立12345政府服务热线成员单位内部监督、督查中心监督、新闻媒体监督、社会公众监督、纪检监察机关监督等联动监督机制，加强对热线运行工作的常态化监督。四是考核与奖惩制度。督查中心会同有关部门依据相关规定，

对成员单位办理诉求事项的受理数、办结数、及时办结率、催办率、重办率、服务对象满意率、专线电话接通率等指标进行日常考核和年度考核，考评结果列入年度综合考评范围。

政府服务热线，一头连着政府，一头连着群众、连着民生、连着民心，是政府听民声、察民情、解民困、分民忧的全新载体和宽广平台。要以办好政府服务热线为手段，进一步创新社会管理。借助这个平台，既要直接帮助群众解决具体现实问题，更要及时了解掌握群众呼声和社会动态，有效推进社会管理的精细化、规范化和常态化。各承办单位要在提高热线的接通率、办结率、满意率上狠下功夫，抓好重点环节，提高效率和质量，在受理上突出一个“快”字，在办理上突出一个“实”字，在结果反馈上突出一个“好”字，切实把12345热线办成人民群众参政议政、畅通社情民意、维护社会稳定、改善投资服务环境的重要载体和服务平台。

(一)加强领导，责任到位。12345热线系统涉及面广、任务繁重，运用这个系统帮助广大群众排忧解难，是对各承办单位执政为民能力的又一次全面检验。市12345工作领导小组要进一步发挥组织、协调、指导、监督职能，通力合作、形成合力，共同协调解决好运行过程中出现的各种困难与问题。呼叫中心要进一步加强对话务员的培训和管理，为群众提供更加热心、耐心、细心的受理和服务。督查中心要加强日常监管，及时发现和解决运行过程中出现的矛盾和问题，保障热线便捷畅通、高效运行。电信部门要继续做好技术支撑，随时满足系统平台的功能需求。各承办单位要充分认识到承办群众诉求件是本单位履职尽责的客观要求与应尽义务，主要领导要亲自过问，多重视、多指导12345系统工作，特别是在政治、工作、生活上多关心、多爱护从事12345系统的工作人员，积极创造条件，培养、稳定一批肯为民服务、能为民服务、善为民服务的人才队伍。分管领导要具体负责推进12345系统运行工作，以身作则，率先垂范，亲自批阅处理一些疑难诉求件，亲自解决一批关系群众切身利益的重点难点问题，让广大群众满意。具体经办人员要进一步强化宗旨

意识，尽快进入工作角色，尽快熟练系统操作，及时主动地办好各类群众诉求件。特别是对涉及多个部门的群众诉求件，经办人员一定要本着对人民高度负责的态度，不厌其烦地加强部门间的沟通与协调，齐心协力为企业、群众解决生产、生活中遇到的问题。对确因客观原因一时无法解决的或暂时不在系统服务范围内的诉求，也要做好深入细致的解释工作，真正取得老百姓的理解与支持。通过在人力、财力、物力等方面给予全力支持，真正做到组织到位、责任到位、人员到位，确保系统运行有一个良好的开局。

责任主体不够明确，相关事项需要多个部门协调配合等等，但也确实存在少数部门责任意识不强、工作不够主动等问题。这里明确，凡是交办给相关责任部门或牵头单位的，各有关方面必须积极主动、认真负责地抓好落实，决不允许发生推诿扯皮现象。二是办理工作不够到位。在已经交办的工单中，也有一些问题迟迟得不到解决。一方面，这类问题的解决，客观上需要一个过程，办理周期较长；但另一方面，少数承办单位对这些问题重视不够，有的答复过于简单，习惯于使用“正在调查处理”、“近期整治”、“已派人现场处理”等语言和措辞，缺少有针对性的解决措施和靠实的计划安排。今后，各乡镇、园区和政府各部门一定要加大办理工作力度，确保职责范围内的事情、牵头办理的事情尽快落实到位，确保在参与、协助和配合的过程中，积极主动、尽责尽力。为更好地发挥12345系统的服务作用，市政府制订印发了《关于12345政府服务热线建设和运行工作的实施意见》，用以规范12345系统运行管理工作，请各承办单位要认真贯彻执行。同时，各承办单位要参照市政府的《实施意见》，根据本地区、本部门诉求件的办理工作的实际情况，尽快建立起本地区、本部门相应的办理工作机制，从机制上保证12345系统运行顺畅有序。今后，12345督查中心要切实加强对运行过程中的日常检查，发现问题，及时改进，不断规范系统业务运转流程，完善各项配套制度，促使12345系统运行走上规范化、制度化的轨道。

(三)加强监督，注重实效。一方面，要积极导入外部监督机制。12345热线主要面向社会、服务大众，要引入外部监督机制，突出公众的参与性与主导性，以市民、企业为外部监督主体，对诉求件办理情况进行全程跟踪监督与评定，充分借助外部力量来推动系统提升服务质量。12345督查中心要严肃对待群众的满意度评价与反馈意见，发现问题及时督促相关部门整改到位，真正使“由市民评定”的外部监督机制发挥作用。另一方面，要着力完善内部监督机制。市政府的《实施意见》对受理、批转、办理、反馈等环节都作了具体规定，办理人员必须在规定时限内完成每个环节的工作，否则要给予效能告诫。对诉求件办理，12345督查中心要实行全程介入，定期通报群众诉求件的办理情况；对诉求件办理不及时、敷衍应付的单位或个人要予以通报批评。市纪检_门和作风办要加大检查督促和效能监察力度，情节严重的要追究相关单位负责人及经办人的效能责任。新闻单位要继续做好宣传报道工作，为政府服务热线创造良好的舆论氛围。

同志们，热线服务的宗旨在热诚，核心在服务，重点在政务，我们要以12345政府服务热线的开通为契机，更加广泛地倾听民声、为民服务，齐心协力，认真做好政府服务热线各项工作，把12345政府服务热线真正打造成为“数码亲情，和谐沟通”的桥梁纽带，努力提高行政服务水平，为建设基本实现现代化的新高邮而努力奋斗！

高速收费班长工作总结篇六

首先我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。所以，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，仅

有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达潜力和沟通潜力，明白的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，透过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，务必遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。上个月我们的工作纪律、工作的用心心和工作心态有所调整，都比前都提高了很多，我相信我们还会做得更好。

话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，透过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

还会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

此刻是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更就应为客户、为自我节省宝贵的时间。此刻我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们此刻外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有到达我们所外呼的目的。

团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强……团结，一切困难都能够迎刃而解；团结，任何敌人都能够战胜；一个群众如果不团结就是一盘散沙。我们所取得的一切成绩要归功于同事们的共同努力。

高速收费班长工作总结篇七

我镇严格按照上级会议精神，以高度的责任心，保持为镇负责、为广大人民群众负责的精神，认真受理“12345”群众来电，坚持热线受理事事有落实、件件有回音，坚持做到当天热线当天处理，并及时回复和回访热线。工作人员及时督促协调解决问题，尽量将每一环节工作做细做好，让群众满意。今年，我镇共受理各类“12345”公众服务热线97件次，因不在受理范围而退回工单2件，办理率达到100%，按规定向投诉人回复回访率100%。其中工单内容涉及征地拆迁、环境卫生、道路出行、粮食补贴、低保申请等各方面内容。在处理大部分群众反映的华钱公路破损不堪，严重影响群众出行的情况时，我镇公路站积极应对，相关负责人多次与群众见面交谈，与诉求人当面解释政策，并积极向上级领导反映情况，取得了上级领导和部门的支持，华钱公路有望在2016年启动大修。工单处理过程中，工作人员始终站在诉求人的角度，对于对政策不理解的，耐心解释，对于违规事件，能细心教育，柔性执法，兼顾各方利益，保障工单办理让群众满意。

我镇“12345”公众服务热线办理工作虽然有了较大的提升，但办理工作还存在着一些不足，如对热线工作重视程度还有待进一步提高，面对个别疑难问题，还缺乏耐心和信心。

在今后工作中，我镇将继续按照“12345”热线办理相关工作要求，力争改变不足之处，努力做好“一提四进”：

“一提”是指提高对“12345”公众热线的认识，端正工作态度，增强服务意识，调节工作进度，真正做到有领导管、有部门抓、有专人办，确保问题得到更加全面、质量更高的落实，提高热线公众的满意度。“四进”是指四个进一步，一是进一步提高处置质量。在问题及时处置上提速，在受理、交办、处置等环节上提质。二是进一步强化督查督办、协调、分析。认真解决问题，避免重复投诉。做好定期综合分析，加强对典型案例、某一类别问题的专项分析。三是进一步加

强沟通协调。加强与其他协调单位的工作联系和沟通，尤其是针对热、难点问题。四是进一步完善工作制度。重点加强矛盾纠纷排查和信访信息预报工作，预防和减少不和谐因素的产生，确保“12345”公众服务热线工作的顺利开展，真正达到服务热线为民服务的目的。

高速收费班长工作总结篇八

我在xx公司任职客服话务员□xx个月的工作，使我对客服工作有了必须的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通潜力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

1、学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是应对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

2、不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员务必要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在移动公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内务必做来源理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

3、勇于承担职责。客户服务人员需要经常承担各种各样的职责和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸职责。客户服务是一个企业的服务窗口，就应去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的职责，一切的职责都需要透过客服人员化解，需要勇于承担职责。

1、良好的语言表达潜力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

2、丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最期望得到的就是服务人员的帮忙。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

3、要学会换位思考，我们在思考自己利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考能够平衡工作情绪，提升自身素质。