

# 收费站月度工作报告 收费站所长个人工作述职报告(优秀5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 收费站月度工作报告篇一

### 一、在20\_\_\_\_年的工作中努力拓展自己知识面

做导购让我学到了许多无法在校园里学到的知识与技能。现在的顾客越来越理智，越来越精明，所以我们要更好的销售产品，更好的说服客户，必须学习更多，更专业的产品知识，所以久而久之，就成了某个领域的专家，之前我的自我学习成长意识太差。我想如果这样继续干下去，十年以后我依然还是一名平凡的员工，成功永远与我无缘。在20\_\_\_\_年我参加了好几次公司组织的专业培训，在平时闲暇时也自己去查找各种手机及软件方面的知识来充实自己，现在我已经可以自信的介绍每款机型。

作为一名销售除了学习专业的产品知识外，还要学习一系列与产品相关的外围知识，这样才能让我表现得更自信，更有水准，成交率更高。于是，我利用业余时间，大量参与公司其它部门的工作，向同事学习。

### 二、在工作中培养自己的心理素质

在工作中每天都与行行色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说"no"时表现

一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。

### 三、用心锻炼自己的销售基本功

人生何处不营销，我觉得任何工作都与销售有关，优秀的导购不但要拥有良好销售及服务的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

### 四、口才方面有了大幅提升

要做一个优秀的导购就必须要有拥有一流的口才，通过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每天都要与不同的顾客沟通、交流、介绍产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

### 五、培养人脉，增加顾客回头率

在工作过程中我们每天都在与人打交道，所以是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的最好机会。而我，充分把握住了这个机会，通过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让各种各样的顾客都能喜欢我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能未来做些什么准备。

当然，我在工作中还存在许多不足。因此我将不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好顾客。我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我非常热爱自己的工作。新的一

年里，我会以更加饱满的热情投入到工作当中，为公司贡献出我的光和热！

此致

敬礼！

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 收费站月度工作报告篇二

“精细化管理”活动阶段自查整改工作报告根据公司文件要求，我站积极召开动员大会，响应上级号召，利用站务会、宣传栏等方式进行了宣传开展“精细化管理”活动的重要意义。针对3月21日稽查出的工作情况，并就目前管理中存在的问题认真回顾，进行了自查自纠，并提出下一步如何抓好精细化管理，提升站区管理工作水平，进行全面部署。

- 1、政治业务学习气氛不浓厚。尤其是员工自学能力差，不主动、不求上进，对业务不精通，工作中不求甚解。
- 2、有些员工对自身定位不准确，思想认识不够深刻，工作作风转变较慢。
- 3、文明优质化服务不到位。当班期间有些员工文明举止不够规范，文明用语使用不够广泛，且一些特殊业务的处理技能不精站内个别员工在执勤期间语言上也存在差异，有些普通话不标准，有些还是方言。
- 4、稽查监督力度小，员工对规章制度执行力度不到位，也是造成上述情况的原因。

第一、加强组织领导，健全管理制度为确保“精细化管理”活动长效机制的开展，我站成立了由站长任组长，副站长、管理员任副组长，稽查小组成员为成员的活动小组。在小组的统一带领指导下，团结协作，并按各自的岗位职责做好份内工作。同时结合实际，制定了活动实施方案及一些针对性、可操作性强的规章制度，加强“五化管理”：区域划分责任化、日常稽查全面化、考核制度严明化、奖优罚劣公开化、档案建立规范化；把员工的思想、意志、行为统一到规范之中，并做到按章行事，以达到人抓制度，制度管人的目的。

第二、加强宣传和学习，提高员工素质进行广泛宣传动员，使全体员工提高认识，统一思想，增强参与活动的积极性，使他们清醒地认识到自己在什么工作岗位上，干什么工作，如何去做，如何做好思想。通过多种宣传方式对员工进行政治、业务、法律、法规、规章制度、文明服务等方面的学习，以提高员工的综合素质。针对收费站员工年轻化、思想活跃、上进心强的特点，鼓励员工自学成才，劝诫员工珍惜青春年华，珍惜收费站良好的工作学习环境，勤奋学习，不断充实自己，扩大知识面，不断提高自身的综合素质。

第三、加强站稽查工作，开展每月自查自评活动在收费管理中，以分公司对收费站考核标准为指导，针对组织领导、安全、站务，文明服务，机电设备等考核项目逐条逐项开展自查，对做得好的地方继续保持并不断完善，对做得不好的地方及时做出整改。对员工则以收费员绩效考核管理办法为标准，从岗位纪律、岗位形象、岗位规范、岗位技能等方面进行考核。并从本站工作实际出发，细化、量化考核内容，同时进一步加强站内稽查，监督各项管理制度落实情况，充分发挥各项管理制度的效能。

第四、充分发挥共青团组织的职能作用，开展多种创建工作发挥站共青团组织的优势，组织员工积极投身于“精细化管理”活动中，为活动出谋划策。定期或不定期进行民主测评，使全体员工及时了解到自身的不足，并及时改进。建立了站

务公开栏，每月公开站务支出、伙食、考勤、考核等。在此基础上，团委还要积极组织开展创建“青年文明号”活动，制定创建规划和意见，带领团员学习兄弟站好的经验和先进事迹，以实际行动将“干一行、爱一行、精一行”的精神深入到工作、学习中。认真组织员工参加集团公司和分公司的各项活动，在忙碌的工作情况下，既陶冶了情操又加强了站区凝聚力和团队精神。

第五、加强安全管理工作做好安全管理工作是其他工作顺利进行的前提，本站认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，做好防火、防盗及用电安全工作。积极配合分公司提出的“安全生产月”和“百日安全”活动，成立了安全领导小组，建立安全生产责任制和安全检查制度，制定了各类事件预警方案，通过一系列活动反复向员工宣传安全知识及安全工作的重要性，进一步提高员工的安全文化素质。在日常工作生活中，要求值班外勤人员除保护好自身安全的同时，也要加强站区防范工作，让闲杂人员远离收费站区，不准闲杂车辆进入院内；交接班途中监控录像跟踪；夜间站区内防范，有值班班长和后勤一名人员不定时巡查。在安全检查上，做到一天一小检，一月一大检。

## 第六、文明收费的具体措施

1、加强军事化管理，制定详细计划。坚持每日例行内务、前岗检查，上班人员要做到班前有要求，班后有讲评，上下班列队规范交岗，挂牌上岗，公示监督卡，以“内强素质，外树形象”为服务宗旨，进一步规范收费人员的手势标准、唱收唱付及普通话的标准。对驾乘违规人员做到有理有节的处理，敢于开拓创新，勇于自我加压，以“仪表形象好、文明用语好，服务态度好，收费撕票快，处理问题快”的标准严格要求自己，保证优质服务，树立文明窗口形象。

2、开展“微笑服务”、“真情服务”，对收费员的衣着容貌、行为举止以及发卡收费的一言一行等严格要求，做到“请”

字在先和“三声”：主动招呼声，唱收唱付声，耐心解释声；  
“三无”：无顶撞、无责难、无推诿；提倡委屈服务。

第一、提高员工素质是关键：要加强员工的社会主义精神文明建设，使员工树立正确的理想和奋斗目标，才能发挥和调动员工的主观能动性，积极地、创造性的开展工作。

第二、考核要全面到位：对工作中的各方面都要有考核，对哪怕是轻微违规行为都要有相应管理处理，拿制度来约束人。在体现以人为本的管理理念前提下，培养员工良好的工作作风和认真的工作态度。

第三、奖惩要分明：将考核结果与绩效工资挂钩，每月收费人员的绩效工资根据个人本月工作实绩来确定，把违规违纪人员的扣款用来奖励本月工作表现好的员工。同时把月量化考核结果与评选先进个人、先进团员等结合起来，调动员工的工作积极性，做到干与不干不一样，干好干坏不一样。

第四、落实规章制度要到位：必须严格按照规章制度办事，全体员工都要认真遵守规章制度，做到一视同仁，不因人而异。

## 收费站月度工作报告篇三

### 一、深入开展工会工作大讨论

1、按照省高管局和公司的要求，紧密联系工会工作，认真开展大讨论，要把学习讨论和查摆问题，整章建制有效地结合起来，积极协助党政工作，组织职工投身到大讨论之中。

2、通过大讨论，使御西干部和职工统一思想，振奋精神，增加信心，与时俱进树立全面推进素质教育的教育观和全面发展的人才观、质量观、努力做好工会工作。

## 二、深入贯彻《工会法》

- 1、学习宣传《工会法》，不断提高职工对工会法的深入认识。
- 2、理解、依法治会。御西计划每月召开一次工会例会，把《工会法》作为“六五”普法教育的重要内容，充分认识工会的法律地位和重要作用。
- 3、协调贯彻实施《工会法》中的有关问题，对照《工会法》寻找工作上的差距和薄弱环节，明确工作的努力方向和重点。

## 三、努力提高职工队伍素质。

- 1、加强文化阵地建设，发挥工会优势，巩固文化阵地，开展丰富多彩的职工文体活动，不断提高职工的文化素质，适应新的形势和任务的要求。
- 2、加强思想建设，有针对性的开展思想政治工作，以爱岗敬业为主题，以窗口行业为突破口，大力加强职业道德建设。

## 四、进一步加强工会组织自身建设。

- 1、加强组织建设，在健全工会委员会，工会女职工委员会，在健全工会小组基础上继续发展新会员，使全体职工都融入工会这个温暖有力的大家庭，发挥其主动性、积极性、创造性。
- 2、加强作风建设，深入推行站务公开。公开的内容要真实、及时、切实保障职工的利益。

## 六、按时缴纳、收取工会会费。

## 收费站月度工作报告篇四

“精细化管理”活动阶段自查整改工作报告根据公司文件要求，我站积极召开动员大会，响应上级号召，利用站务会、宣传栏等方式进行了宣传开展“精细化管理”活动的重要意义。针对3月21日稽查出的工作情况，并就目前管理中存在的问题认真回顾，进行了自查自纠，并提出下一步如何抓好精细化管理，提升站区管理工作水平，进行全面部署。

- 1、政治业务学习气氛不浓厚。尤其是员工自学能力差，不主动、不求上进，对业务不精通，工作中不求甚解。
- 2、有些员工对自身定位不准确，思想认识不够深刻，工作作风转变较慢。
- 3、文明优质化服务不到位。当班期间有些员工文明举止不够规范，文明用语使用不够广泛，且一些特殊业务的处理技能不精站内个别员工在执勤期间语言上也存在差异，有些普通话不标准，有些还是方言。
- 4、稽查监督力度小，员工对规章制度执行力度不到位，也是造成上述情况的原因。

第一、加强组织领导，健全管理制度为确保“精细化管理”活动长效机制的开展，我站成立了由站长任组长，副站长、管理员任副组长，稽查小组成员为成员的活动小组。在小组的统一带领指导下，团结协作，并按各自的岗位职责做好份内工作。同时结合实际，制定了活动实施方案及一些针对性、可操作性强的规章制度，加强“五化管理”：区域划分责任化、日常稽查全面化、考核制度严明化、奖优罚劣公开化、档案建立规范化；把员工的思想、意志、行为统一到规范之中，并做到按章行事，以达到人抓制度，制度管人的目的。

第二、加强宣传和学习，提高员工素质进行广泛宣传动员，



使全体员工提高认识，统一思想，增强参与活动的积极性，使他们清醒地认识到自己在什么工作岗位上，干什么工作，如何去做，如何做好思想。通过多种宣传方式对员工进行政治、业务、法律、法规、规章制度、文明服务等方面的学习，以提高员工的综合素质。针对收费站员工年轻化、思想活跃、上进心强的特点，鼓励员工自学成才，劝诫员工珍惜青春年华，珍惜收费站良好的工作学习环境，勤奋学习，不断充实自己，扩大知识面，不断提高自身的综合素质。

第三、加强站稽查工作，开展每月自查自评活动在收费管理中，以分公司对收费站考核标准为指导，针对组织领导、安全、站务，文明服务，机电设备等考核项目逐条逐项开展自查，对做得好的地方继续保持并不断完善，对做得不好的地方及时做出整改。对员工则以收费员绩效考核管理办法为标准，从岗位纪律、岗位形象、岗位规范、岗位技能等方面进行考核。并从本站工作实际出发，细化、量化考核内容，同时进一步加强站内稽查，监督各项管理制度落实情况，充分发挥各项管理制度的效能。

第四、充分发挥共青团组织的职能作用，开展多种创建工作发挥站共青团组织的优势，组织员工积极投身于“精细化管理”活动中，为活动出谋划策。定期或不定期进行民主测评，使全体员工及时了解到自身的不足，并及时改进。建立了站务公开栏，每月公开站务支出、伙食、考勤、考核等。在此基础上，团委还要积极开展创建“青年文明号”活动，制定创建规划和意见，带领团员学习兄弟站好的经验和先进事迹，以实际行动将“干一行、爱一行、精一行”的精神深入到工作、学习中。认真组织员工参加集团公司和分公司的各项活动，在忙碌的工作情况下，既陶冶了情操又加强了站区凝聚力和团队精神。

第五、加强安全管理工作做好安全管理工作是其他工作顺利进行的前提，本站认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，做好防火、防盗及用电安全工作。积极配合分公司提出

的“安全生产月”和“百日安全”活动，成立了安全领导小组，建立安全生产责任制和安全检查制度，制定了各类事件预警方案，通过一系列活动反复向员工宣传安全知识及安全工作的重要性，进一步提高员工的安全文化素质。在日常工作生活中，要求值班外勤人员除保护好自身安全的’同时，也要加强站区防范工作，让闲杂人员远离收费站区，不准闲杂车辆进入院内；交接班途中监控录像跟踪；夜间站区内防范，有值班班长和后勤一名人员不定时巡查。在安全检查上，做到一天一小检，一月一大检。

## 第六、文明收费的具体措施

1、加强军事化管理，制定详细计划。坚持每日例行内务、前岗检查，上班人员要做到班前有要求，班后有讲评，上下班列队规范交岗，挂牌上岗，公示监督卡，以“内强素质，外树形象”为服务宗旨，进一步规范收费人员的手势标准、唱收唱付及普通话的标准。对驾乘违规人员做到有理有节的处理，敢于开拓创新，勇于自我加压，以“仪表形象好、文明用语好，服务态度好，收费撕票快，处理问题快”的标准严格要求自己，保证优质服务，树立文明窗口形象。

2、开展“微笑服务”、“真情服务”，对收费员的衣着容貌、行为举止以及发卡收费的一言一行等严格要求，做到“请”字在先和“三声”：主动招呼声，唱收唱付声，耐心解释声；“三无”：无顶撞、无责难、无推诿；提倡委屈服务。

第一、提高员工素质是关键：要加强员工的社会主义精神文明建设，使员工树立正确的理想和奋斗目标，才能发挥和调动员工的主观能动性，积极地、创造性的开展工作。

第二、考核要全面到位：对工作中的各方面都要有考核，对哪怕是轻微违规行为都要有相应管理处理，拿制度来约束人。在体现以人为本的管理理念前提下，培养员工良好的工作作风和认真的工作态度。

第三、奖惩要分明：将考核结果与绩效工资挂钩，每月收费人员的绩效工资根据个人本月工作实绩来确定，把违规违纪人员的扣款用来奖励本月工作表现好的员工。同时把月量化考核结果与评选先进个人、先进团员等结合起来，调动员工的工作积极性，做到干与不干不一样，干好干坏不一样。

第四、落实规章制度要到位：必须严格按照规章制度办事，全体员工都要认真遵守规章制度，做到一视同仁，不因人而异。

## 收费站月度工作报告篇五

通过近期2个月对员工的'宣传、教育和共同学习，基本上把标准化的理念和思维贯通在一起，公司对现场模式的管理及标准化建设，这个月有了比较大的改观，整体上都有了进步，还有部分的卫生死角还没有彻底解决掉。我们车间也相应加强管理力度，强调了标准化的重要性。于是，今后要继续宣讲标准化的意义，为进一步的全面实施标准化准备。

这个月从生产管理部的例次检查结果来看，存在乱摆乱放，卫生垃圾不及时清理，不适用或不能用设备没有彻底的解决方式。各个班组对现场保持工作相应的比较及时和完整，但是针对有些被拍照和扣分的地方，我们也做了一些思想宣讲教育，有标准的进行相应的扣分措施，落实到班组的头上，对责任出现的问题的主要原因进行落实，是教育方式不对还是员工认识不够，比如：电工班在干完维修工作，带来的工具油迹比较多就放在工具箱内，还有值班桌面上的记录本或者仪表随处就放，些被拍下的照片的原因就是乱摆乱放，没有及时清理造成的，这些习惯性的问题比较灵活，也比较生硬，标准化就是要打破常规的习惯，建立积极合理标杆性硬指标，来整体运作，现在我们从现场卫生来推行标准化模式，逐渐的拓宽层面和管理的领域。为达到标准化生产车间做基础。

现在我们每天的班前会上在办公室都要强调卫生清理工作和现场保持的工作，把现场清理和良好的现场保持的工作放在正常的工作当中同时进行，把标准化建设放在第一位。要求各个班组都要严格按照操作规程进行操作，车间要求的工艺参数来进行合理的调节生产设备，以达到最佳的工作状态，严格遵守操作规程，特别是在紧急状态下，不要盲目的进行，按照标准操作，才能避免失误的地方。

下一步的工作思想：

第一要继续进行宣传教育，落实标准化的标准准则

第二要把设备管理逐步向标准化模式上靠拢。

第三要继续做好标准化的现场的管理和现场保持工作