

公路系统收费工作总结4篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://www.xiaorob.com/fanwen/zongjie/11660.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

二〇〇九年上半年，我班在处、站的正确领导下，认真贯彻落实管理处和站年度工作会议精神，不怕困难，调动一切积极因素从抓管理着手，在进一步增强班员责任感和紧迫感的同时，紧紧围绕收费中心任务和上半年度工作目标，不断加强收费、班组管理工作，切实加强班组安全生产和精神文明建设。半年来，经过全班的共同努力，较好地完成了各项工作任务。与此同时，面对现场管理复杂和车流冲击下，我班克服人员紧张的矛盾，工作稳扎稳打，各项素质和收费技能水平得到提升，为各项工作的顺利开展和完成全年各项工作目标打下了坚实基础。现总结如下：

一、围绕一个中心，即：以收费工作为中心

首先，加强收费现场监督管理，规范操作流程，加强各类优惠车辆的核查力度。截至五月底，我班共查处各类不符合优惠条件车辆111辆，增收通行费22435元。

其次，利用班组学习的机会制订班组学习计划，根据相应的学习材料，组织班员利用业余时间学习，进行正确的引导教育；组织员工参加处、站开展的操作技能擂台赛，提高整体素质，降低工作失误率；

二、严格工作纪律要求、生活作风要求

工作中为严肃纪律，我班要求始终坚持两严当头，坚决贯彻站制定的考个管理制度。为抓好纪律，强化思想政治工作，半年以来我班严格按照“6s”管理和精细化管理要求，结合当前大的经济形势，召开安全生产会议和班务大会及各类危机教育工作，及时掌握职工的思想动态，引导大家顾全大局的意识，正确处理个人与单位、个人与大局的利益关系，大力号召全体员工要戒骄戒躁、谦虚谨慎，正视自己的缺点与不足，坚持批评与自我批评，树立“八小时以内争当岗位能手，八小时以外争当好青年”的思想。

业余生活上，要求员工自觉遵守公司规章制度，团结同事，互相帮助。员工外出严格执行请销假制度，严格按照站内务、卫生的半军事化要求，不定期进行检查。做到内务整齐划一，规范有序。做到生活条例化，列队上岗规范化，学习制度化。

三、实现三大提高，即：业务水平提高、服务质量提高、队伍素质提高

1、业务水平提高。为了进一步提高收费员的业务技能，我班不光积极参加处、站开展的收费业务技能擂台赛，还利用班会的时机对班员开展业务培训，主要培训收费操作流程，收费广场突发事件处理，异常ic卡的产生及预防措施，伪钞的辨别，法律法规、etc卡的正常和异常情况的处理

操作，便携式收费机的使用，各类优惠政策的执行等，针对收费员辨别车型较难的问题，我班通过站组织的大会交流以及一些业务能力强的同志的传授吸取这方面的经验，要求收费员做到“一眼准，即一眼看出该车的车型，帮助员工提高车型辨别能力，降低单车服务时间，提高收费员的整体业务水平。同时结合实际工作提出有争议的问题以便站部统一落实。

2服务质量提高。为落实处、站确保安全畅通树形象，创一流的管理、一流的服务的年度会议精神，我班紧紧围绕“内强素质、外树形象、依法征费、文明值勤、确保畅通、奉献社会”的行业精神，认准“提供顾客满意的优质服务”的目标，坚持“领导为员工，基层为一线，一线为司乘”的优质服务方针，认真贯彻“以人为本，以车为本，司机至上，服务至上”的服务理念，积极组织班员开展文明服务，大力开展“文明收费，微笑服务”活动，并把“文明收费、微笑服务”活动列入制度化实施，推动文明服务深化发展。同时经常教育广大员工要切实发扬宁沪精神，牢固树立“服务第一，司机至上”的思想。为延伸服务功能，扩大服务领域，拓展服务渠道，将便民服务工作深入开展，我们始终坚持免费为过往司乘人员指路、茶水、加水、推车等服务，对过往司乘人员的咨询总是不厌其烦，做到有问必答、热情微笑，让他们如沐春风、宾至如归，受到司乘人员的好评。

3、队伍素质提高。员工综合素质的高低，直接决定一个集体的班组的凝聚力和向心力，是建立高效务实团队的关键。为此，我班采取多种渠道，如班务会议、班组学习、班组谈心等，以多种形式向班员传授各种政治理论知识，不断提高员工思想素质；另一方面积极参加站素质达标任务工作，提高自身文化素质，从而提高我们各方面的能力，更好的服务于我们的岗位，塑造整个班组的良好素质。

四、埋头苦干，用积极的心态发挥敬业爱岗、优质服务精神。

加强班组内部管理是做好收费主业的有效手段之一。我班从强化岗位管理入手，通过明确各岗位人员的工作职责和流程、加强收费现场管理、加大考核力度等方法来促进各项工作更加规范，为收费业绩提升提供“软保障”。与此同时，收费员也加强了对车辆计重信息的分析判断。收费员不再简单地按照显示屏提示收取通行费，为纠正轮胎识别器的轴数误判，收费员对车道内每一辆通过的载重货车进行目测二次核对准载，在刷卡前确保轴型的准确，大大提高了服务质量和工作效率，使司机心服口服又做到了应征不漏。对绕“s”型，冲磅，跳磅以及一些投机取巧的车辆做好解释工作让其重秤，并制止多起架钢板逃费车辆，使全站职工时刻保持了良好的心理素质并具有较高的业务水平，为应对大流量的考验提供“硬保障”。

五、披荆斩棘，用全局的观念克服人员紧张的矛盾。

今年来我班的人员比较紧张。其中2人病假，一人产假，而收费现场需处理的事情有比较繁忙，员工休假计划不能正常进行。针对这情况，首先站部也出台了一系列激励措施让休息的员工进行顶岗，而管理人员也进行义务带班，缓解了现场压力，而班组员工也在站部的带动下主动克服一切家庭的、个人的困难来尽力保证正常上班。这种自觉的敬业爱岗工作态度与站部倡导的职业道德教育相得益彰，所以，尽管有着较大流量，有着人员调配紧张带来的工作强度增加，但我班在确保安全畅通方面完成了任务。

六、严格安全管理制度，确保安全生产。

1、我班按贯标文件中《职业健康安全管理卷》的要求，结合工作实际和各个时期开展的安全活动制定相关的安全计划和管理方案，在落实各项规章制度和安全生产责任制的同时，充分发挥站

安全生产管理网络的作用，积极推行事故隐患和职业危害及危险源排查，开展安全生产建议，从而在思想上，制度上，措施上确保安全生产；

2、动态管理，持续改进。我班抓好安全检查和抓好安全生产考核。班组对收费现场每天组织安全检查，经常性地对安全重点岗位、重点部位进行巡查，重点检查规章制度的执行情况，检查班员对安全知识的掌握情况，检查收费设备的运行情况以及检查活动措施、防范应急措施的落实情况，一旦发现问题，及时进行处置，以达到实行持续的目标。

3、加强车辆安全管理，确保人身安全。根据班员开车的问题，我班每周进行一次车况检查，督促有关人员做好经常性的车辆检查，要求开车员工严格遵守车辆使用规定和《道路交通安全法》、《道路交通安全法实施条例》和《江苏省道路交通安全条例》。严禁无证驾驶和不带安全帽，杜绝一切违章行车和违纪行为。

4、坚持巡查制度，做好内保工作。认真坚持夜巡和值班制度，继续加强对收费、办公等区域的巡视巡查，并认真做好记录和特殊情况的上报处理，督促班组在岗人员加强防范，防止被盗、被抢及火灾等事件、事故发生。

5、落实突发事件应急预案，确保在发生突发事件时，能得到及时有效的处置。我班在做好安全检查等工作的同时，认真学习各类预案，以便随时应付可能发生的各类事件。

6、深入开展“安康杯”安全竞赛。为确保2022年安全生产目标的实现，我班积极投入到“安康杯”劳动竞赛中，坚决贯彻“安全第一、预防为主”的方针，展开安全生产标准化管理，从而使班员在岗位安全知识与技能、掌握岗位安全工作特点、遵守岗位安全生产操作规程、提高特殊情况的识别与处置、安全设备的使用知识及操作能力掌握提高等方面都向前推进了一大步。上半年，在上级部门的正确领导和指导下，在我班的努力下，基本实现了安全生产无事故的目标。

7、强化班组管理，做好节支工作。我班积极响应处，站开展的增收节支活动，从不开无人灯，节约每一滴水做起，处处讲节约，事事讲节约，杜绝浪费现象。培养良好的节约习惯。

上半年我班虽然取得了一些成绩，但我们也清醒看到了存在的问题，如员工的业务技能还需进一步提高，特情处置能力还不够，处理道口矛盾还需加强技巧，文明服务质量里标准还有差距，主观能动性不足，这些都是有待改进的地方。争取在下半年的工作中更好的完成工作任务。

09年工作的两条主线是实现“四保”目标和达到“节支降耗”各项指标，上半年在上级领导的正确领导下，我们围绕目标，紧扣主线，立足本职，按照上级阶段性工作部署，较圆满地完成了各项工作任务，截至五月底，全班完成通行费*****元，出口流量*****辆，入口流量*****辆，误判14次，误判率千分之0.085，差错12次，差错率千分之0.072，被上级曝光零次，责任性安全生产事故为零，有理投诉率为零。

一、主要成绩

1.职工受教育率达百分之百，班组整体素质进一步提高。上半年，班组成员分别进行了技能培训考试，新超限标准的学习，文档处理学习，摄影写作培训，危险源辨识清单的学习，安全员培训和拓展训练等活动，通过各项学习实践活动，班组成员的综合素质达到了新的高度。

2.认真学习贯彻修订后的站考核标准，班员业务能力和组织纪律性不断加强。年初，站领导对考核标准进行了细化完善，确保了考核更具有科学性和可操作性，为实现今年两大目标任务夯实了管理基础，同时配套开展了征求合理化建议和骨干座谈会等活动，站部管理再上新的水平，班组成员坚决贯彻上级对收费工作的大政方针，不断加强学

习，严格自我约束，按章办事，班内业务能力和班员组织纪律性不断强化。

3.深入学习实践科学发展观，文明服务意识和服务技能继续提升。结合学习活动，大家认识到，发展的最终目的是为了民生，核心是以人为本，实践科学发展观，就是要坚

乡镇2022年工作总结和2022年工作思路

教育局2022年工作总结及2022年工作要点

2022年科协工作总结

安监局2022年安全生产管理工作情况总结及2022年工作思路

镇政府应急管理工作总结及工作计划

更多 工作总结 请访问 <https://www.xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发