# 收费创新创效工作总结(汇总46篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2025-04-13

*收费创新创效工作总结1（一）制定完善站各项规章制度；（二）加强职工培训力度，制定详细的职工培训计划，并以班组为单位组织培训，按步骤分阶段开展培训，达到提高职工队伍整体素质的目的；（三）加大对文明服务、收费纪律的稽查力度，提高文明服务水平，提...*

**收费创新创效工作总结1**

（一）制定完善站各项规章制度；

（二）加强职工培训力度，制定详细的职工培训计划，并以班组为单位组织培训，按步骤分阶段开展培训，达到提高职工队伍整体素质的目的；

（三）加大对文明服务、收费纪律的稽查力度，提高文明服务水平，提升窗口形象；

（四）进一步完善后勤保障体系，推动收费管理工作稳步运行。

光阴荏苒，日月如梭，转眼又一年过去了。xx年即将结束，回顾这一年来，我在公司领导的正确指导与监督下，通过各位同事的的配合与帮助下，取得了一定成绩，我也按年初的计划顺利完成了上级领导赋予的各项工作任务。现将本人xx年的工作情况总结如下：

**收费创新创效工作总结2**

我所的宣传工作紧紧围绕国家的大政方针和处中心工作，及时进行宣传报道，成立了宣传工作领导小组，确定专职宣传员，健全所内宣传通讯网络，对工作和生活中出现的好人好事、营运动态进行及时报道，对于业余上存在的不足进行讨论解决，积极向处《合安采风》投稿，同时，在管理处范围内创造性开办了按季出版内部所报《安庆北》，借以《安庆北》所报和宣传栏为载体，为职工提供了一个展示自我的平台，营造所内积极向上的企业文化氛围。另外，在今年的两次收费调整和所内搬迁期间，全体员工认真散发宣传单和提醒卡，悬挂宣传标语，耐心回答各种询问解释相关政策，有力地促进收费、搬迁工作的正常开展。

**收费创新创效工作总结3**

1、年度以内各项查抄工作全部实行周期化管理，水表实行装换前隔离管理机制，企业户及特业户实行月固定周期查抄。普通营业区及居民用水户实行月周期查抄，进一步强化了水表管理，达到运行水表三封一档制，通过实际运行，截止6月，累计售水量水量为：1,838,648吨，其中企业售水量为506,979吨，居民售水量为1,159,872吨，特种行业售水量为20,417吨；

2、年度内各项收缴工作全部实行月单收单结（即月初发生票据，月末结帐），楼房居民户及企业现金户全部实行水量预存、购置管理办法，截止6月30日，应发行水费为6,284,元整，截止6月30日，水费收缴额为4,758,元整，其中企业收费额为2,423,元，平房居民水费369,元，楼房收费额为1,417,元，小区水费额为262,元，小型基建水费额为9,元整，待收水费有万元），其它待收单位正在催缴，年度结帐全部到位。

**收费创新创效工作总结4**

1、截止20xx年6月30日，累计受理工作完成3680件，其中水量核对1,846件，增减人口变更107件，用水性质变更360件，过户手续变更50件，维修受理1,317件(其中楼房维修1,030件，平房维修287件)。

2、受理工作年度内无隔级上访事件，全部达到用户的认同，维修人员能够克服各种维修工作的困难，积极深入实际，群力群策，能够严格按照技术要求，保质、保量完成维修工作任务，没有任何安全事故发生，全部达到用户满意，得到用户一致好评。

**收费创新创效工作总结5**

我是医科大学第三医院门诊收费处的一名普通收费员。在外人眼中，收费处的工作相对于其它科室似乎轻松了许多，它无外乎是整日坐在微机前机械地重复着一收一付的简单操作，似乎既无需很高的技术含量，也不必承担性命之托的巨大压力。然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费处这小小的窗口，我们代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。因此，如何以方便患者、服务患者为荣，如何不断提高工作效率，如何在细微之处构建起和谐的医患关系就成为我们收费处的全体同仁孜孜以求的奋斗方向和不懈努力的追求目标。作为一名老党员，我更要在此过程中身先士卒、勇于奉献，用自己的实际行动践行“为人民服务”的入党誓言，用自己的一言一行体现着当代\_人应有的面貌与风采。

>一、爱岗敬业，起好模范表率作用

记得在抗击“非典”的日子里，我们党和国家面临着一场严峻的考验，在这个非常时期，\_员所表现的那种可歌可泣的战斗精神，那种忘我工作的思想境界，那种“\_员不上，谁上?”的高尚品质，时时激励着我。恰在此时，医院要求我们收费处抽出专人收取发热门诊病人的费用。我当时眼部刚做完手术，伤口还没有完全愈合，但考虑到科里有些同志的孩子还很小，有些同志身体不太好，而我是一名\_员，便不顾自己的病情第一个向科主任提出申请值发热门诊的夜班。一连几个晚上，我都往返奔波于发热门诊和收费处之间，最多时，一个晚上竟往返了二、三十回，一夜下来真是筋疲力尽，回到家连饭都不想吃。本来，每天晚上八点才接夜班，可我考虑到白班的同志们会很辛苦，便每次都要提前近一个小时去接班。经过几夜的忘我工作后，正当该轮换到我休息时，科里接我班的另一个同志不幸被隔离了，作为一名党员，我又毫不犹豫地取消了休息的安排，主动接替了她的全部工作。自己的行动无疑激发了大家的干劲，在这困难时期，我们收费处没有一名同志退缩和畏惧，无私奉献、团结互助的精神蔚然成风，最终我们出色圆满地完成了院领导交给我们的各项任务。在这以后的工作中，我时时以“非典”时期的经历和感受来鞭策和约束自己。

每当出现倦怠、懒散的情绪时，我的脑海中就总会浮现出那忘我工作、艰苦奋斗的一幅幅画面;那掷地有声、舍我其谁的一段段话语。不自觉间，以“辛勤劳动”为荣的观念已根深蒂固于我的思想中，并化为我的实际行动、体现于我工作的点点滴滴。作为一名党员，我一定会把这种爱岗敬业的精神常抓不懈并不断发扬光大，用自己的行动而不仅仅是语言，践行着社会主义荣辱观的基本要求，并努力起好模范表率作用，感染和影响着周围的同志一起来为社会主义建设贡献出自己的力量!

>二、崇尚科学，刻苦钻研业务知识

在医院领导的正确引导下，几年来我院正一步一个台阶的稳步向前发展，医疗技术的提高赢得了越来越多患者的满意和称赞，相应地也给我们带来了良好的社会效益和经济效益。在这一发展过程中，收费处同样起着举足轻重的作用，假如我们有一个小小的失误就有可能给医院在社会上带来负面影响。所以，作为一名\_员，要想成为一名合格的收费员，不仅在工作中要有吃苦耐劳的精神，更重要的是要崇尚科学，拥有较高的综合素质。一是要严格认真地遵守医院收费的各项规章制度，不允许出现半点马虎;二是要有熟练的微机操作技能，能够准确迅速的为每位患者服好务;三是要对各科室的医用术语及其相关的收费项目了如指掌，减少损失。随着医院收费价格的不断规范，医院采用了一套更加科学合理的收费程序，但由于我们已经习惯了原来的模式，该程序刚一试用，就给我们收费员带来了很大的困难，比如：以往只要在微机上简单打上“治疗”、“检查”、“化验”等费用就可以了，可现在不仅要输入病人条形码、病人姓名、医生代码，而且还要掌握每个科室的医用术语。

在这一过程中，自己也感受到了巨大的压力，但凭着十几年来认真钻研、刻苦学习在微机应用方面所取得的一些成绩，很快便熟悉了新程序的操作。与此同时，在实际操作中，我还利用自己已有的经验协助科主任及时发现了新程序可能存在的问题，并与工程师一起探讨和提出了可能的解决方法。由于年龄原因，我对各科室的收费项目及复杂的医用术语，记忆起来就略感吃力，但不甘人后的性格迫使我经常利用上夜班病人少的机会，拿出自己的总结，反复背诵，强迫记忆。很快，我便熟悉了医院各科室的收费项目和医用术语。同时，我也经过不懈努力，把由于自身操作不当而造成的无效退票降到了最低点。

近来，由于工作的需要，我又被派到医保窗口，新的问题也接踵而来。医保收费有许多药品需要打化学名，所以一种药我们不仅要知道它的商品名，还要牢牢记住它的化学名。而草药的收费是最难以对付的，以往是由中医科大夫开药、草药房划价，而现在医保收费要求我们统一划价，也就是需要我们必须把草药的名称、每味药的用量等一一准确录入。最初由于对这一领域实在太陌生，我不得不一次次给中医科打电话，来来回回到草药房求教，但是，功夫不负有心人，在我夜以继日的努力下，很快就掌握了草药的各种输入方法，而且能够根据每位医生的书写习惯准确无误地打出药品名称，大大提高了工作效率。工作多年来，我还在实践中不断摸索练就了一手指法正确、速率快、盲打键盘的过硬本领。正是这种严谨的工作态度、兢兢业业的工作作风，不但极大提高了我的工作成效、减少了患者的等候时间，同时赢得了院领导、科主任的认可和同志们的好评。在新时期、新的工作环境下，作为一名党员，只知埋头苦干、简单重复着以往的知识和经验是远远不够的。我们要坚持树立以“崇尚科学为荣”的观念，与时俱进，不断钻研，努力提高自己的业务水平和综合素质，肯于接受新的工作方法和工作方式，肯于向其他同志请教和学习，肯于承认自己的失误与不足，只有这样，我们才不会总陶醉于已有的成绩和辉煌，而被时代和他人远远抛于脑后!

>三、服务人民，提高收费服务质量

收费处是医院的窗口，收费员的言行举止和态度好坏，都会直接影响到医院的整体形象，作为一名\_员，怎样保持\_员的先进性、真正服务于人民是我在平时的工作中常常思考的问题。遇到棘手的困难，我始终遵循的原则是“换位思考”，假如我是一名患者，在此种情况下最需要的`是什么呢?是耐心细致，不厌其烦，热情周到的服务，还是漠不关心，冷语相对，甚至讽刺挖苦的话语呢?有一天晚上，一位老同志的爱人突发急症在急诊科抢救。这位老人非常着急，眼里含着热泪来交费，我迅速把各项抢救费、治疗费、检查等费用打出，又准确无误地把抢救所需的各种用药打出，老人由于着急多给了我一百元钱，我一边把钱还给她，一边温和地对她说：“阿姨，您别太着急，医生、护士正在紧急抢救，您也要多注意自己的身体。”一晚上她每次来到我这里交费，我都会轻声安慰她几句。后来，她爱人抢救成功，二十多天后，当她爱人即将出院之时，她特意陪同她的爱人再次来到我的窗口面前，默默地看着我，感激地说：“姑娘，真得好好谢谢你，是你在我最困难、最无助的时候给了我莫大的安慰与帮助。”在工作中，对于患者，你既要让他听明白你的意思，又要注意你说话的口气和语调，既要使所收取的各项费用准确无误，又要减少病人额外的麻烦和负担，既要大方得体，又要坚持原则。有一次，一个病人来交费，拍打着玻璃嘴里不干不净的骂着脏字。本来他要交的是16费用，他给了我10，就不给了，硬说自己没钱了。我立刻对他说：“没钱也不要紧，你只要先去门诊总值班室签字办理急救“绿色通道”手续，就可以先抢救后交费了。”谁知，他非但不肯去还继续破口大骂，我认真地把政策又给他重复了一遍，便不去与他纠缠。等他骂够了、喊累了、没脾气了，便乖乖地来到我的窗口说要交钱，我一如既往地微笑着收齐了他的16钱。此后，他又来交了几次费，我都不记前嫌，认真服务。慢慢地他情绪稳定了，临走时特意走到我的窗口冲着我的胸卡竖起了大拇指，并诚恳地说：“大姐，真对不起了，妻子的病让我一时昏了头，太着急了。你是党员，我也是党员，哎，自愧不如啊!”坚持以“服务人民为荣”，就要把人民的利益放在第一位，设身处地为患者着想，尽己所能为患者提供方便。当遇到再多的委屈、埋怨、甚至无理取闹时，换个角度，我们的心绪往往就会豁然开朗。“我们都是只有一个翅膀的天使，相互拥抱才会展翅飞翔。”人与人之间，最为可贵的就是彼此的信赖与真诚。因此，无论是在工作还是生活中，我们都要学会服务人民，为他人着想，用我们的真心和博爱，浇灌出那一朵朵美丽的和谐之花!

作为一名老党员，收费处的点滴工作使我深深感受到，无论你在哪个岗位，从事着怎样的工作，都一样可以贡献出自己的一份力量，为人民服务不止，为国家建设不辍。尤其是在我们医疗行业，我们只有把每位患者都想象成自己的亲人，想其所想，念其所念，以诚相待，勤恳工作，才能真正把构建和谐医患关系的口号落到实处。我深知，在学习社会主义荣辱观的活动中，我们还有很长的道路需要前行。但我坚信：只要让我们共同行动起来，借着全面建设小康社会的春风，辛勤劳动、崇尚科学、服务人民，我们就一定能把我们的医院建设的更加美好;让我们人人争当践行八荣八耻的模范，知荣辱、树新风，在构建和谐社会的征程中，写下我们绚丽夺目的一笔!

**收费创新创效工作总结6**

20xx年是我人生新的起点，是学习之年，也是收获之年，更是我毕生难忘的一年。我将借着20xx年的东风，以更积极的心态迎接和完成20xx年的工作计划和工作任务。我坚信努力就会成功，所以新的一年，我将更加努力，争取获取更大的成功！

充实的20xx上半年马上就要结束，回望过去，自己来到高速xx收费站已经半年的时间。这半年当中，我在师傅的带领下学到了扎实的业务技能、实事求是的处事风格，勤恳的学习态度等等许多东西。我目睹了处在20xx上半年取得的一系列成绩，作为其中一员，我感到骄傲自豪，更明白并坚定了自己20xx下半年的工作方向，主要包括以下几方面：

**收费创新创效工作总结7**

(一)做好物业收费工作

物业费的收取是一个看似轻松，实则不易的工作。因此，我积极配合x做好对物业管理费、停车场费用、小区的水电费等收取工作。按时通知各个住户，并对未缴费的住户加大催缴力度。通过上门催缴、书面催缴及电话催缴等方式，实现对物管费的顺利收取。

(二)加强对配电房的管理

1、要求水电工在共用设备的日常运行、维护上，严格执行维修保养计划和巡查制度，定期对相关设备进行维护，认真巡查设备的运行情况，发现问题及时处理，避免出现较大隐患，确保共用设备的正常运行。

2、做好夏季用电高峰期用电安全的准备，配合电业局对小区供电设备进行全面的安全检查，更换x变压器无功补偿柜电熔、减少用电无功损耗。

3、水电维修工共更换了小区节能灯x个；电熔器x个；自来水球阀x个；免费上门为业主服务x多次，及时为各业主排忧解难。

4、配合有关部门对配电室、消防设施的安全检查工作。

(三)抓好小区的保洁、绿化工作

1、做好迎接创建文明城市检查工作，给业主、租户分发文明检查注意事项，并要求租户保持良好卫生环境

2、要求保洁人员对所负责的公共区域按要求及时清扫，不留一个卫生死角。公共楼道每周清洗一次，停车场每月清洗二次。每天按标准定时清理各种垃圾，确保了公共区域的清洁、美观。

3、按市里规定的标准定期对下水道、污水井进行灭蟑消杀，对公共区域进行除“四害”。

4、与个别业主沟通，要求业主将堆放在室外公共场所的私有物品搬进室内，确保小区干净整洁。

5、同时，加强小区绿化养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行养护，对花草树木进行定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保了小区内的绿化养护质量。

6、修复破损的小区路面和停车场路面

7、别墅区大门因地基下沉导致轨道损坏，做好维护、改造工作。

回顾四班上半年工作，综合总结如下：

**收费创新创效工作总结8**

针对春运高峰期间可能出现的恶劣天气情况，站部重点做好各种防范预案措施的落实工作，做好冬防安全生产，除冰扫雪工作的组织落实及冬防物资的准备工作。值机班对道口设备进行彻底检查、维护，从硬件方面保证了收费道口的征收和畅通。整个活动期间，共发生设备、系统故障7次，值机班自行解决5次。

加强春运活动的宣传发动和上情下达工作。 2月5日10：00，一辆满载棉花包的半挂车在南京方向下匝道时由于驾驶员操作不当，发生车辆侧翻，事故现场处理近4小时，值机员及时将这一信息结合去年发生的2起类似事件汇总上报后，得到公司领导的高度重视，迅速对该路段增加了减速设施。活动期间，全站共向处报送安全类信息7篇，悬挂安全横幅4条，出春运安全专题板报2期。

**收费创新创效工作总结9**

作为一名收费员，厚德文化的最直接明信片，我必定端正态度，以十二分的热情和精力投入到工作中去，按照着装要求上岗，时刻注意仪容仪表。努力做好三个表观服务及物品定制，做到一车不落的正确使用礼貌用语及肢体手势，认真核对车型车种，仔细验钞，认真打票，唱收唱付，小心放杆抬杆，保持所在车道作业正确、快捷、畅通。并加强对特殊情况的处理能力，勤学苦练，不懂就问，努力增强个人技能，唯事必精，精益求精，认真优秀地完成好自己本职的收费任务。积极响应领导的工作方针，努力配合站领导及班长的工作，协助治理偷逃费，争做堵漏增收小能手。注意观察，做好岗位隐患排查。加强岗位练兵，迎接下一届技能比武的到来。

**收费创新创效工作总结10**

所内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，努力向学习型收费所迈进。安排人同认真学习\_十六届三中全会公报，深刻领会会议精神，使全体员工在思想上，行动上保持高度统一；在质量体系文件实施过程中，利用班务会进行学习和讨论，提出修改意见，使其具有可操作性；同时针对今年以来两次收费政策的调整，全所认真分析，提前安排业务培训、互相交流心得和经验，多次安排人员到邻近单位跟班学习，提高员工业务水平。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。通过这些活动的开展，营造了良好的学习的氛围，提高了职工素质和业务技能，为创建学习型收费所打下了坚实基础。

**收费创新创效工作总结11**

衢黄高速公路开通正值春运期间，这不仅是营运工作的重点更是难点。春运安全生产工作是全年安全生产的重头戏，可以说是全年生产工作的开局之仗，要求我们必须确保万无一失的完成春运工作。钱江源所根据管理处春运工作的有关要求，认真制定了《钱江源收费所春运安全工作的通知》，并及时召开所务工作会议，针对春运期间车辆聚增等情况，认真布置落实各项工作，要求各所务积极配合收费班组做好后勤保障，保证收费工作顺利开展；其次召开全员动员大会，向员工分析开通时正值春运期间的形式和特点，突出安全畅通工作的重要性，要求全员认真学习文件精神，巩固收费技能，在做好收费、安全、唱收唱付等工作的同时，积极开展文明微笑服务，为司机排忧解难，树立良好的“窗口”形象。

**收费创新创效工作总结12**

正所谓是“金无足赤，人无完人”。在今后的工作中，我将

朝着以下两个方向努力：

1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习有关业务系统、计算机应用、客户服务、城市供水及供水安全方面的各种理论知识，并用于工作实践，以更好的适应工作发展的需要。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，保证工作效率的提高。

2、实践是不断取得进步的基础。我要通过实践不断的锻炼自己的工作能力，提高自己解决实际问题的能力，积极、热情的对待每一件工作。把学习作为工作和生活中的一项重要内容，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自己的政治水平，坚持科学发展观，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，我要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为龙口市的城市供水事业作出应有贡献。

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、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一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。下面将我在XX年的工作向大家汇报。

**收费创新创效工作总结13**

本来以为实习的生活会是很艰苦的，并且也从心理上做好了吃苦的准备。但是，事实上在单位的生活并没有想象的那样艰苦。单位的伙食和住宿条件都很不错，最让我开心的是单位里面的每一个人都对我们实习生都特别照顾，无论是所长还是收费员，都不会给我想象中的距离感，大家在一起的时候交流起来很轻松。一个微笑就可以拉近彼此之间的距离。无数的微笑汇聚在一起，将是一片欢乐的海洋。每天看着单位里面每一个人脸上都挂着灿烂的笑容，心里真的是很温暖。在这里没有所谓的冷漠，没有所谓的代沟。我收获的，是友谊！

收费所工作总结12

今年以来，在管理处正确领导下，安庆北收费所认真贯彻落实各项政策，严格执行ISO9001质量体系文件。以收费工作为核心，以“满意在合安”为宗旨，把“建一流队伍，创一流服务，出一流效益”作为管理目标，紧紧围绕文明创建的主题开展各项工作，并取得了一定的成绩。截止xx月，我所共完成通行费征收xx元，占全年任务的xx 。营运管理水平不断提高，整体工作朝规范化、制度化方向发展。现就XX年具体工作总结如下：

**收费创新创效工作总结14**

收费站是最能体现优质文明服务的地方，我们是窗口单位，我们每天服务于广大的司乘朋友。我们的一言一行、一举一动随时随地的展现高速公路的形象。关于优质的文明服务，站部也非常重视，对每一个手势、每一个动作、文明用语、微笑服务、落实到个人，要求每一名员工都能自觉按到要求做好。我们雷锋班每一名员工首先从思想上都能高度重视，都能按照公司及站部的要求严格要求自己。从迎宾手势微笑服务唱收唱付转身目送。我们在文明服务上热情与真心，以诚待人。用最真诚的微笑和最衷心的祝福，送给南来北往的司乘人员。我们的优质服务的到了广大司乘人员的高度认可，不仅每天都有司乘人员当面称赞。还多次收到感谢信，以及96777表扬。在站部也多次被授予“先进班组”的光荣称号。对于这些我们并没有满足，我们要求做的更好，要让每一位过往的司乘朋友都称赞我们的服务的好，给他们留下最美好的印象。

**收费创新创效工作总结15**

今年九月份，我调动了工作。到了新的工作岗位，后作为一名新员工，我迅速调整自己的状态，在领导和同事的指导帮助下，积极融入新的工作环境，为今后干好工作打下了良好的基础。现将近期以来的工作、学习作以汇报：

>一、转变角色，尽快适应工作环境。

到新的企业对于我来说是一次难得的机会，尽快完成角色转变，是做好本职工作的前提。工作中，我细心向领导和其他同事请教，多向其他人学习，用心观察、用心揣摩。想问题、办事情时刻从一名电力人的角度出发，努力尽快适应所上的工作，通过学习，自己的知识积累、技术水平、协调能力等方面都有了一定程度的提高。

>二、加强学习，努力提高技术水平和业务素质。

到xxx公司后，我参加了公司组织的新员工培训活动，仔细听、认真记、用心琢磨，对公司发展史有了进一步的了解，其中，通过安全生产三级培训，扩大了我对电力安全的知识面，为日后安全生产工作打下了坚实的基础。

>三、踏实肯干，端正态度。

始终保持谦虚学习的态度，切实增强责任感、危机感和协调能力，使自身能力全面提高。工作中时刻提醒自己：工作中不能有丝毫马虎。按照领导的安排在工作过程中，遵守纪律，服从安排，顺利完成了我所整体实现电费电算化的任务。

回首过去，我在思想上、学习上、工作上取得了一点进步，但也还有不足之处，理论知识水平还有所欠缺，成长的还比较慢，离领导的期望还有差距，自身综合素质还需要更进一步提高。在今后的工作中，要努力做到：

1、夯实基本功。积极参加继续教育和技能培训以及与其他财务人员的交流，努力提高自己的技术水平。

2、努力做一个积极向上的员工。加强专业知识的再学习再深造，在工作之余要积极提升自己的综合素质，使自己在最短时间内成长为一名合格的黑白水人。

3、会计工作是个专业性、规范性很强的工作，只有按照会计工作规范的要求来做，才不会犯这样那样的错误，所以克服自己存在的不足，继续成长。

我始终坚信：不要小看我们所做的每一件事，即便是做普通的事，也应该全力以赴，尽职尽责地去完成。一步一个脚印的去完成。一步一个脚印的向上攀登，才不会轻易跌落，才能让我们走的\'更远，走的更好，“不积跬步，无以至千里”。

新的一年里，我会更加努力的工作，正确认识定位自己。在踏踏实实做好本职工作的同时，多钻研，多学习，与其他同志更好的沟通、配合、协作，取长补短，相互交流好的工和经验。争取在目前工作内容的基础上有更大的进展和提升。征取更好的工作成绩。

**收费创新创效工作总结16**

安庆北所是合安路的南大门，直接关系到合安路的整体形象，根据管理处“满意在合安”的服务宗旨，我所从实际情况出发，制定了员工职业道德规范，使收费员工充分认识到收费工作中服务的意义，牢固树立服务意识，大力提倡文明服务、委屈服务。使用文明用语，充行唱收唱付，及时解答司乘人员的问询，努力解决他们的实际困难，全所员工以自已的言行体现出安庆北所人的服务水平。在收费中优化服务，以服务来促进收费，正是象这样将近服务与收费紧密结合，才能逐步化解工作的矛盾和纠纷，道口上拾金不昧，救死扶伤等好人好事更是举不胜举，且仍在继续：XX年6月7日4时许，正好是交接班时，左海燕同志在下班途中看见一个手机，当时她首先想到失主肯定很着急，她马上交给值班长江娅飞同志。江娅飞同志在手机“电话薄”中找到一个号码，并与之取得联系。让其失主到安庆收费所认领，一小时后，斯老汉来所打听手机的下落，经过号码和身份的确认，手机终于完璧归赵。XX年10月3日下午17：20分，正值国庆旅游黄金周期间，安庆北所又是通往全省各大旅游景点的重要交通要道，车流量相对较大。突然，“砰”的一声巨响，出口1车道两辆车追尾。正在当班的值班长江娅飞同志和班长王婧同志立即赶往现场，当他们看受伤的驾驶员被卡在车里不能动弹时，马上召集驻所员工抢救。由于司机伤势严重急需送医院治疗，江娅飞同志拨打了急救中心和事故报警电话，请求他们的帮助。在交警和医护人员来到之前，有医护经验的同志对伤员进行简单包扎。在搞好文明服务的同时，卫生创建对于窗口单位来说也非常重要，所办对全部责任区进行划分，责任到人，实行卫生周检制度，实行每月卫生大检查，通过检查和比较，找差距，补不足，从而建立有效的卫生保洁制度。

另外在创建过程中，推行半军事化管理，打造一流收费队伍，对收费员进行规范军事训练，将团结协作，令行禁止，操作规范等优秀作风带到我们的日常工作。做到列队上下岗，内务整洁，精神饱满，上岗前宣读岗前誓词，从而有效规范了职工行为，造就了一支过硬的收费队伍，树立了良好的窗口形象。

**收费创新创效工作总结17**

20\_年上半年205所的各项工作在管理处领导下，在全所员工共同努力下，圆满的完成了各项工作任务。纵观上半年收费所全部工作，上半年工作虽取得了些成绩，但也存在一些不足。下半年205所将紧紧围绕全年工作计划，进一步抓住通行费征收这个中心工作，深入推进微笑服务建设，进一步加强收费队伍建设和现场管理，加大堵漏增收力度，确保完成全年通行费征收任务。着重抓好以下几方面的工作：一是根据上半收费任务完成情况，进一步分析下半收费形势，采取措施确保全年通行费征收任务的完成。二是加强收费现场管理，维护收费现场秩序，提高通行费实征率。三是进一步加大微笑服务管理力度，竭力提升服务水平，提升窗口形象。四是高度重视安全生产，继续贯彻“预防为主、安全第一”的方针，定期召开安全会议，落实安全应急预案，确保不发生安全生产责任事故。五是做好“迎国检”工作，进一步规范所务管理。六是进一步做好文明服务评比和考核工作。七是做好年底工作总结和迎接集团公司考核工作。

收费所工作总结2

做为一名收费所监控人员，能自觉遵守工作纪律，严格按照站里的各项制度来约束自己，取得了一定的成绩。

**收费创新创效工作总结18**

【导语】刀豆文库的会员“只疲箱”为你整理了“收费所工作总结”范文，希望对你的学习、工作有参考借鉴作用。

收费员年终工作总结 推荐度： 司法所工作总结 推荐度：

**收费创新创效工作总结19**

（一）微笑服务工作虽有亮点，但成色不足。总结分析20xx年微笑服务工作，站里在取得成绩的同时也清醒的看到了工作中存在的问题与不足：一是微笑服务系列活动、培训内容等还不能很好地适应年轻人的特点，需要进一步改进和创新。二是站内的微笑服务出彩的个性化员工不多。20xx年的相比20xx年上榜人数有所减少，站内的微笑服务出彩的个性化员工不是很多。

在20xx年，站内将采取相应措施，在每个班组至少树立一名微笑服务优秀人员，力争只要考核到就点名表扬，营造良好的积极向上的氛围。在培训工作中内训师将试着搜集心理素质疏导相关资料，寻找情绪管理、个人素质提升的素材，在培训中引用，从主观上引导收费员树立良好的心态，提高个人素养。

（二）稽查工作不能主动作为。在20xx年每月的稽查工作中都是被动的按照管理处的每月计划安排对照开展相关工作，不能真正做到主动作为，不能很好的解决在部分时段（如夜班值班长顶岗时）站内人员紧缺尤其是男员工少的情况下积极主动对相关可疑车辆进行严格的排查。每月稽查通讯报道较少，没有按照站内年初制定的计划完成。

在20xx年，站内将进一步加强稽查工作，结合站内实际工作特点，开展形式多样的稽查活动，如加大对临界车型的查处、配合地方派出所开展野导游车辆排查工作等。通过开展班组间结对互查，从而克服人员不足的困难。在新的一年中严格按照年初制定的稽查通讯报道任务，责任落实到班组，每月进行考核，将考核结果与绩效挂钩，提升整体稽查业务水平。

（三）管理力度有待进一步加大。对员工有时过分宽容，严管不足，怕得罪人。部分值班长及管理岗位员工思想松懈，不能起到良好的带头作用，工作中缺乏创新意识和主观能动性。

我是一个高速口的收费员，每天的工作简单、平淡到枯燥、单调。想到自己去年在深圳打工的时候，每天的工作内容和收费员一样的枯燥，但是在单调一段时间以后，自己变得享受起来，每时每刻都在接触新的面孔，跟不同的人交流、沟通，莫不失为一件好事。

在外人看来，高速公路收费人员有着如意的工作岗位，有着很好的工作条件，体面又风光，令人羡慕而神往。殊不知他们也有自己的艰辛和不易，收费站实行的是半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开征费岗位，上厕所不能超时；再者，收费站是服务窗口，是展示高速公路人良好职业形象的窗口。

收费员日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日，要求优质文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受，我们把站当作自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。我们在工作上相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，在这充满温馨与关爱的大家庭里，亲如一家人。

对今年的工作经过一番思考，现在从以下几个方面对这一年的工作进行总结，这一年我们班从文明服务、岗上纪律、收费业务、打击逃费的车辆、文明创建、员工思想动态、等方面为重点展开工作的。

**收费创新创效工作总结20**

一年来我站以实施“分公司20xx年安全保卫目标责任书”的要求为主线，坚持“安全第一，预防为主”的原则，加强领导，落实责任，夯实基础，深化整改，着力构筑安全生产的长效机制，吸取年初安全事故的教训，以此为警示，全面提高员工的安全意识，在本年的后续工作中未发生任何安全事故，安全生产保持了平稳的态势，有力促进了通行费的征收工作。

>一、本年安全生产的主要工作

一完善安全制度，宣传教育到位

在安全管理工作中我站始终坚持以人为本的原则，适时调整了安全领导小组;根据实际情况对修改了各种防范预案、制定了清雪工作流程;年初与全体员工签订了《安全保卫责任书》和《交通安全责任书》;在日常工作中充分利用黑板报、宣传栏等宣传载体，向员工大力宣传有关安全知识和技术;组织员工对安全制度(分公司下发安全类文件及站内制定的各种安全预案)、技能进行学习;召开各类安全会议29次，并要求会议内容员工知晓率达到100%，通过以上形式的工作，全站员工的安全意识和法制观念均有了不同程度的提高。

由于我站没有班车，员工上下班多为驾骑机动车这一特点，为保证员工的出行安全，站里利用安全会议对驾驶员进行了安全教育，教育内容主要包括学习新《交通法》、出车前的“三检”、如何增强安全意识等内容。通过这种形式的教育，使全站机动车驾驶员安全意识有了进一步加强。

二积极进行防范，注重落实到位

在安装防护栏、维修船头岛等施工作业期间，站里及时做好了相关的安全保障工作，一是加大对所属员工的教育力度，提高员工的安全意识;二是站长亲临施工现场进行指挥、协调施工现场安全工作;三是警卫人员加强对站区车辆的疏导，保证车辆快速通过;四是电工在施工现场进行巡查，保障供电安全。由于站内对这些工作准备充分、措施得当，保证了整个施工过程的顺利进行。

在治理逃费车工作上，我站在要求员工严格治理的同时，时刻教育员工注意自身安全，并要求治理人员要严格履行安全工作制度，不能正面拦截逃费车辆，要求采用停车指示牌拦截车辆的方法，由于站内采取的方法得当，使治逃工作得以安全顺利地开展。

针对我站票亭门为侧开这一特点，根据站内的实际情况加大了对员工的安全教育，尤其是教育员工在经过车道、进出票亭时，要特别注意安全，必须做到一慢、二看、三通过。

针对我站用电单位多、管理难度大、隐患多的特点，站安全领导小组成员制定了《冬季用电管理规定》，并定期对驻站用电单位进行用电安全问题的提醒，检查电器设备的`完好情况及线路的安全情况，发现问题责令立即整改，该修的修、该换的换，对禁用的电器设备第一次提醒、第二次没收，并视情况停止供电。

为了加强员工处理突发事件的能力，我站先后对全员进行了防盗抢、防火、防讯演习各一次，9月份还对新入职的收费员进行了消防演习，通过实地的安全操作演练，达到了预期的效果，保证了安全工作的万无一失。

三检查系统周密，落实整改到位

在本年的安全工作中，针对各月份的工作特点，我站共进行各类安全自检自查42次，检查出问题2件，把检查中发现的问题，立即反馈给站长，并要求限时整改，并在检查记录中进行登记，待下次检查时进行着重检查。

四百日安全期间，工作全面提升

在活动之初便在全站内转发了分公司《关于开展安全生产月活动的通知》文件，并根据文件要求，紧紧围绕“安全是最好的服务”的主题开展此次活动，对活动进行认真组织，制定了“百日安全领导小组”和“安全工作实施小组”使活动开展得有计划、有布置、有检查、有落实。由于我们准备充分、布置周详，使我站“百日安全竞赛活动”一开始就步入有组织、有领导、有计划的正常轨道，并使得在本次活动期间全站无任何大小伤害事故发生。

>二、存在的问题和难点

一票亭门为侧开门，员工上下岗存在安全隐患。

二从我站过往的车辆多为大型货车常有刮撞票亭的现象，存在对收费员造成人身伤害的隐患。

>三、今后将采取的防护措施

一由于票亭门为侧开门，员工上下岗没有安全保证，为保证员工安全，继续实行岗前提示和关闭车道上下岗相结合的形式。

二继续强化安全培训，提高员工的安全素质和自我防范意识。

三继续把机电安全作为安全生产工作的重点，注重隐患整改，强化岗位责任意识。特别是要求电工加强对施工现场的巡查检查力度，保证施工安全工作万无一失。

安全工作只有起点没有终点，安全是永恒的主题，我站在安全生产工作方面，虽然做了多方面的工作，并取得了一定的成绩，但是离真正建立安全生产长效机制还有很大差距，对安全工作必须警钟长鸣，常抓不懈，在今后的安全管理工作中，我站一定要坚决落实好分公司下达的安全指标，虚心学习兄弟站好的经验和做法，把安全生产工作抓实抓好。

**收费创新创效工作总结21**

人常说：“教好一个学生，幸福一个家庭。办好一所学校，造福一方百姓。”教育是为全社会服务的事业，它也是纯洁和高尚的象征。我们黄家小学多年来一直本着：“一切工作公开透明，一切收费公示家长”的原则，廉洁办学，严谨治学。结合这次“关于进一步做好春季教育收费专项检查工作”的会议精神，我校领导班子将本校春季教育收费情况迅速进行了严密自查并总结如下：

一、严格落实教育收费公开制度。开学报到时，会计九严格遵守上级下发的收费标准，将各年级的各项收费集总计列成表格的形式，认真填写在黑板上，并将黑板出示在学校醒目的位置，让各位家长了解清楚，明白交费，主动接受社会监督。

二、严格遵守教辅材料学生自愿购买原则。除开学初上级为各年级配发的`教材外，我校从未统一为学生推荐和征订任何教辅材料，以免增加学生的课业负担。我校教师也能严格执行这一制度，保证义务教育小学阶段的儿童能轻轻松松地学习，快快乐乐地成长。

三、未招收特长生并未乱收费。多年来，我校从未开办任何特长班、兴趣班，以这些形式向家长乱收取费用，以免激起民愤民怨。目前，我校春季收费自查工作已完成，我们热忱欢迎各级领导来我校检查指导教育工作。

20xx年3月28日

**收费创新创效工作总结22**

开站以来，为使职工尽快熟悉收费业务，我站采用了住站式培训，以班组为单位组织开展业务培训，系统学习了《车道监控系统操作手册》、《MTC车道收费软件操作手册》、《收费站业务管理系统操作手册》、《图像稽核系统》相关内容，并学习了绿通相关政策等内容，职工队伍素质得到整体提高。期间，工作之余，组织职工对收费岛车道、收费亭、收费广场和站区及办公楼内卫生进行了彻底的打扫，并开站内务整理培训，积极创造了一个干净、整洁、温馨的工作生活环境，给司乘人员提供了一个干净畅通的行车环境。

**收费创新创效工作总结23**

征费工作是我处工作的重点，这直接影响到我处的经济效益和长远发展，所内首先从征费纪律着手，严格执行相关收费政策，坚持应征不漏、应免不收的原则，不放人情。加强职工教育工作，使其充分认识到收费工作的严肃性，杜绝违纪行为的发生。其次，业务上下功夫，通过学习和交流，钻研业务知识，勤查有效证件，对于特殊车辆及时登记造册，以利于辨识，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。在分车型收费时，对于型号无法查找的车辆，认真按照同等型号根据政策进行征费，计重收费中，注重严厉打击个别驾驶员利用设备的不足导致称重失实的现象以及收费员的操作失误等。对于闯卡，逃费车辆，我们及时上报，并将近相关信息予以登记，要求职工留心发现；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。

**收费创新创效工作总结24**

今年春节长假期间，xx新区收费站出入口车流量达到21287辆次，其中入口总车流量11202辆次，出口总车流量10085辆次，共免费放行小型客车9842辆，共免收通行费约295290元。2月23日-2月24日（年初五、初六）为车流量最高峰，23日当天车流量达到4522辆次，xx新区站相继投入疏导保畅人员215人次，累计疏通完成2次高峰车流。

为保障道路安全畅通，司乘人员快速通行，xx新区收费站制定了五项措施。一是组织全体人员认真学习了各级有关重大节假日免收小型客车通行费政策文件精神和收费业务知识，做到了政策熟悉，业务熟练，作业速度快。二是加强站口车辆疏导工作，保证现有车道全部开启，2月18日—2月24日收费班人员一律停止休假，不准请事假；

确保白班、中班10人上岗，不足人员由备岗、休班人员补充加班；

节假日期间副班长以上人员保证通讯畅通，随时听从站内调度。三是确保春节期间站口畅通，xx新区站除主要车道保证正常通行外，还将所有备用车道全部开启，以避免车流高峰时段出现拥堵现象。四是设立专职疏导员，对站口车辆进行疏导管理工作，确保不因疏导不力而发堵车现象，更不能因疏导不到位而发生车辆刮蹭碰撞事故，从而影响站口堵塞现象发生。五是值班会计保证票据、通行卡供应，准备好充足的备用金和零钱；

就餐时遇到车流高峰时一是调整就餐时间，二是值班站长和会计上岗发卡，疏导车辆，替换在岗人员就餐，确保了不能因为就餐而影响站口畅通工作。

在节假日期间，xx新区站为营造“安全畅通、文明和谐”的.春节节日氛围，开展了以“微笑服务最甜、亲情服务最真、肢体礼仪最准、收费操作最熟、车辆通行最快”的“五个最”活动和以“送上一杯白开水、解答一次司乘问询、争做一件好人好事”的“三个一”活动；

通过开展形式多样的延伸服务，为司乘人员带去了一路畅通、一路平安和时时温馨。据统计，在节日期间共为过往司乘人员解答各类收费问题20人次，免费提供开水、预防晕车药品、修车工具等便民服务15人次，收到表扬信2封。一句句诚挚地感谢就是对xx新区站收费人员最好的回报。

在春节长假期间，xx新区站全体职工团结协作，实现了道路安全畅通、站口快捷通行、服务文明周到，且未发生一起有理投诉事件，未发生一起安全责任事故，实现了疏导保畅“零拥堵”、安全生产“零事故”，圆满完成了春节长假保畅任务。

**收费创新创效工作总结25**

XX年上半年，我站在公司的正确领导下，认真贯彻落实公司、管理处年度会议精神和各级领导的指示精神，不畏困难，调动一切积极因素从抓管理着手，在进一步增强职工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目标，不断加强收费、管理，切实加强站区安全生产和精神文明建设。半年来，经过全站干部职工的共同努力，不仅较好地完成上半年度通行费征收目标，而且超额完成计划。与此同时面对交通管理困难和大流量冲击下人员用工紧张的矛盾，站部基础管理等稳扎稳打，职工综合素质和收费技能水平得到提升，为各项的顺利开展和完成全年各项目标打下了坚实基础。

>上半年主要回顾

一、通行费指标完成情况：

我站内抓管理，外创条件，采取有效措施努力提高通行费收入，××年上半年度通行费征收指标为万元，上半年完成通行费收入万元，为计划的，同比增长，再次刷新半年度收费业绩的新高。

二、明确目标、强化责任，各项抓重点抓到位。

××年是公司“二次创业”的奠基之年，这意味着我站将面临巨大挑战。根据管理处给我站的即定目标，我站年初即确定了三个加强，即“加强软、硬件管理，加强过程管理，加强动态管理”，从而持续改进各项。在认真上一年的基础上，结合实际，继续贯彻落实质量、环境、职业健康安全体系，坚持各项坚持抓重点早到位，力争主动，全力以赴打好收费等主要的开局，为年度各项任务的全面完成奠定一个坚实的基础。为此，我站及时通过职工大会、骨干会议等形式进行动员和教育，要求职工认清形势，进一步提高认识，并着力分析了我站××年所面临的收费增长机遇和困难，树立广大职工完成收费等各项任务的信心。为将落实到实处，我站将半年度通行费指标、安全目标和环境目标分解细化落实到收费班组，将有关管理目标等落实到部门，并以目标责任书的形式，明确班组、部门的责任。由于目标明确、思路清晰、落实到位，使得上半年各项均取得了良好的开局，为实现阶段性目标创造了有利条件。

三、审时度势、动态管理，推动收费、管理等上台阶。

随着施工进入攻坚阶段，苏州段工程的步步推进给日近万辆的城区段造成瓶颈。一边是××高速公路仍然禁行货车这一有利条件影响下的大流量，一边是施工部分道路封闭这一不利条件影响下的流量不畅，如何做好这两者之间的平衡，成为摆在站领导面前当务之急需解决的难题。在进行细致的调研后，做好对通过施工封闭路段车辆的绕行引导、做好引车增流、减少费源的流失、采取切实可行的有效措施，减少和制止冲关车辆等成为缓解交通压力和解决征缴矛盾的重点。为此，我站在外部从加强有关职能部门沟通，主动改造征收环境；在内部强化制度建设和岗位管理，积极在内部挖掘增收潜力，从而既保障了国道拓宽施工需要，又最大限度减少了费源流失，竭力打造一个平稳和谐的收费环境。

⒈攻坚克难，用主动的姿态精心组织管制后的交通。

××年月日起对城区段实施交通管制：梅巷西至绕城高速公路实行由东向西单向通行。实施车辆分流虽然极大地缓解施工路段的交通压力，给工程施工带来保障，但其将直接给我站流量造成损失，带来收费下滑的局面。为此，我站多次与交管部门沟通协商，从实际出发探讨一个既能保证国道扩建需要，又能最大限度减轻给征收带来影响的分流方案。经过多次磋商，交管部门终于对通安管制有所松动，该点对真正到苏州的车辆基本放行，这样，过境车辆完全可以利用刚造好的公里国道新区高架进入长江路到达苏州。

与此同时，根据我站提出的分流方案，交管部门又在国道长青转盘处设置了一个小时的专人管制分流点，对过境车辆实施管制，从而保证前方国道扩建施工的需要。我站还协同交管部门在国道长江路口、长浒大桥桥堍等都设置了交通指示牌，清晰、方便地指引车辆行驶。

这样，一个从外部打造相对和谐、平稳的征收环境基本形成，精心组织的方案和采取的对应措施满足了扩建施工和通行费征收的共同需要。

⒉埋头苦干，用积极的心态发挥敬业爱岗、优质服务精神。

加强内部管理是做好收费主业的有效手段之一。站部继续在全站掀起以提升收费质量为主题的热潮，从强化岗位管理入手，通过明确各岗位人员的职责和流程、加强收费现场管理、加大考核力度等方法来促进各项更加规范，为收费业绩提升提供“软保障”。收费股针对收费现场外地车辆冲关现象有所抬头的不良趋势，采用定人定车道的办法，有效遏止了车辆冲关，优化了征收秩序，为加强收费现场管理提供了切实可行的方法。

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，大大提高了服务质量和效率，使司机心服口服又做到了应征不漏。正是通过种种由内而外的举措，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”。

⒊披荆斩棘，用全局的观念克服人员紧张的矛盾。

今年来我站的人员调配紧张的更趋突出。特别是今年来收费岗位中有人辞职，又有近名女同志需休产假，使得原本就未达到公司定员标准的缺员矛盾日益严重。而后勤各岗位同样面临捉襟见肘的尴尬。为解决人员调配紧张的矛盾，站管理人员均全班次镇守收费一线，全力投入站区收费、交通秩序的管理与疏导。面对万元日的大流量，个车道全部开放，的责任心和使命感促使人员主动减少了吃饭和休息时间，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态度与站部长期倡导的职业道德教育相得益彰，所以，尽管有着大流量，有着人员调配紧张带来的强度增加，但站部至今未接到一起有责投诉。同时，各个职能部门的密切协作，还带来了内部和谐的佳音，管理关系进一步理顺。

四、持续改进管理体系运行，加强过程化管理，实现管理的标准化。

⒈标准化运行。我站管理体系在文件规定和实施运行方面能够按照标准化的要求进行，基本形成了良好的管理模式。同时针对站部办公场地迁移、扩建施工时期的道路营运管理等诸多新情况，我站组织了全员进行了新危险源的辩识和深入学习。与此同时，为持续保持质量、环境和职业健康管理的符合性、充分性和有效性，我站认真组织全员学习版管理体系文件，对修订的项目进行反复钻研，力求领会文件精神，为不断提高水平提供理论依据。

⒉正确评估目标完成情况。我站坚持按程序办事，结合年初制定的站管理目标，进行了目标分解，建立了三个股室的目标管理体系。在运行过程中，我站建立的每月目标测评，实事求是地对我站当月质量、环境、职业健康安全管理体系目标的完成情况进行了评估，并提出存在问题和有针对性的改进意见，从而真正实现了管理持续改进的方针。

⒊引入每月考核机制。管理体系的建立、保持和持续改进，必须要有严格的考核机制来保障。我站为把先进的管理方法在职工心中固化，围绕贯标要求继续加强了收费稽查、内务管理、安全生产、文明服务等的考核。以月度为时间单位，考核收费班组的通行费指标完成情况、文明服务质量等情况等；考核职能部门的基础管理，并在月度考评会上进行讲评，以此督促和帮助部门班组的持续改进，提高自身对改进机会的快速反应，从而把制度要求变成职工的自觉行为。

⒋持续改进为目的。月日，公司内审组对我站管理体系运行进行内部审核，结果表明我站各部门、各岗位的均按管理体系文件的要求运行实施并适时进行监测；按记录控制程序认真填写记录和适时监测；对质量、环境和职业健康安全目标进行了分解落实和适时监测。但也发现一个不合格项，即配电房无漏电保护器实验记录，为此，主动对照审核通报，积极配合，不仅在规定时间内完成不合格项的封闭，而且举一反三不断检查、不断、不断回顾，实现循环。

五、办公大楼搬迁有条不紊。

年初，随着收费站新办公楼土建、装修工程的交工验收完毕，我站各部门的整体搬迁分阶段、分步骤稳步进行。在搬迁过程中，我站充分发挥吃苦耐劳精神，全站人员密切配合，不仅内部协调做到位，而且在票据、用电、后勤保障等方面也充分准备，因此在完成收费任务的同时，搬迁的也井然有序。在特别是集收费、监控、通讯于一体的值机室整体搬迁在克服诸多困难后顺利迁移，监控、对讲、数据保存等运行正常。人员的齐心协力、艰苦奋斗使办公大楼搬迁打了漂亮的一仗。

六、重点防范、动态管理，确保安全生产。

⒈科学指导，建立网络。我站按贯标文件中《职业健康安全管理卷》的要求，结合站部实际，制定了相关的安全管理方案，在完善各项规章制度和安全生产责任制的同时，充分发挥安全生产管理网络的作用，积极推行事故隐患和职业危害监控法，建立了有毒有害物质信息卡、危险源点警示卡、安全检查提示卡为内容的“一法三卡”实践活动，基本实现了我站的安全控制网络。

⒉动态管理，持续改进。我站抓好安全检查和抓好安全生产考核。站安全小组每月组织两次全面的安全检查，并不定期进行抽查。考核部门结合日常考核，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，检查各岗位人员对安全知识的掌握情况，检查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，检查隐患和不安定因素的整改情况，一旦发现问题，及时进行处置，以达到实行持续的目标。

⒊加强车辆、设备管理。根据上班路途远这一特点，我站极为重视行车安全。督促有关人员做好经常性的车辆检查，要求驾驶员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》。做好车辆出站前和回站后例日检查保养；要求电工、炊事员等岗位人员对用电和用气设备做好检查，使车辆、设备保持在良好的状态下运转，同时加强重点岗位人员的再教育和管理，杜绝违章行车和违章操作等行为。

⒋坚持管理人员值班制度，做好内保。认真坚持值班制度，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。

⒌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。我站在做好安全检查等的同时，坚持按突发事件应急预案，落实应急措施，准备应急物资，随时应付可能发生各类事件。同时协调交警、派出所等部门，做好站区交通事故、被盗等的处置。

⒍深入开展“安康杯”安全竞赛。为确保拓宽期间道路安全和全站××年安全生产目标的实现，全站员工积极投入到“安康”杯劳动竞赛中，坚决贯彻“安全第一、预防为主”的方针，以班组为单位展开安全生产标准化管理，从而使站部在岗位安全规章的健全；职工在岗位安全知识与技能的提高、岗位安全特点的掌握、岗位安全生产操作规程的遵守、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，在全站职工的努力下，我站实现了安全生产无事故的目标。

七、积极发挥信息报道作用，推动站区各项。

为发挥信息的沟通和推动作用，我站由站长亲自统抓，并落实站办公室为责任部门，坚持做好日常通讯报道的同时，加强各类信息的报道、上报等。通过信息，及时准确报告、互通站区及活动开展的情况，反映活动中涌现出的好人好事，宣传和推广中好的做法和经验，及时处置各类突发事件。上半年，我站共上报各类信息篇，还制作宣传板报块，有力地发挥报道的沟通信息、促进生产、传播精神文明的积极作用。

八、强化内部管理，做好节支。

⒈我站加强车辆管理和用电管理，杜绝浪费现象。在强化职能部门和有关人员的责任心的基础上，重点是加强车辆使用的管理和行驶里程、油耗的核算，控制非用车。针对支出较大的水电费，督促电工加强巡查，杜绝“长明灯”和“无功损耗”现象，在保证收费和安全的前提下，控制部分用电设备的使用。

⒉根据公司文件的批复精神，我站办公用品采购小组和验收小组严格执行采购程序，按公司物资采购管理有关规定对办公、生活用品的物品采购自觉从严控制档次和标准，并按照资产管理要求做好验收、报备及登记等。

九、精神文明建设全面开花。

我站员工在踏进新的一年的时刻，抱着强烈的国际主义情怀，想灾区人民所想，急灾区人民所急，为印度洋海啸灾民积极捐款，全站余名员工共计募集捐款元，并委托工会转交省红十字会，以尽爱心。在公司、管理处开展的“学习身边榜样、争做十六字职工”主题比赛和演讲中，我站共收到征文篇，位同志喜获一、二、三等奖和优秀奖，形成了争做先进、赶超榜样、奋发图强的良好竞争氛围，把全站的职业道德教育活动推向新的高潮。

此外，在上半年中，我站还加强预算管理和固定资产管理，提高设备的完好率；努力做好后勤服务，为收费等的正常进行提供保障。同时注重发挥党、工会、共青团组织的作用，积极开展行之有效的思想政治和健康有益的活动，我站团支部被公司团委授予先进团支部称号。

上半年取得的成绩是可喜的，但我们也清醒看到了年底沪宁高速路南北八车道全部开通、绕城高速路北线开通等路网更新后我站征管中将面临新的状况，扩建在年底前的竣工对征收的究竟产生怎样的影响都将是个未知数，因此下半年将继续紧扣以收费为中心的征收管理，包括各类数据的采集分析、人员主观能动性的充分调动、人员紧张矛盾的克服、员工的再培训、保证质量和继续做好征收、基础管理、安全生产、文明服务等重要环节展开。

>下半年打算

一、继续加强与相关部门的沟通协调，与苏州拓指、路政和交

警部门密切联系，掌握第一手道路信息，以便及时更换一些道路标志标牌，为司机指好路，解决好道路拓宽施工与通行费征收之间的矛盾。

二、随着新办公用品采购的逐步到位，加强固定资产管理，在认真验收、登记固定资产的基础上，完成固定资产和有单独使用功能的非固定资产的录入，建立全过程管理台帐。

三、继续加强员工观念更新、技术创新思想，进一步扩大争做“十六字”员工的良好氛围，从中把我站的职业道德教育系列活动推向纵深。以“敬业爱岗、优质服务”活动为依托，坚持“以人为本、以车为本”的服务理念，实现优质服务、文明服务，树立我站良好形象。

四、落实安全责任制，以“抓管理、重落实、除隐患”为重点，深入开展安全生产。利用防汛、夏季六防等重要时节，将安全贯穿其中，实现年度安全生产目标。

五、配合管理处开展各项有益活动，推动收费、养护、安全、综合管理等各项的进一步开展，形成同心同德、团结奋斗的局面，促进完成管理处年度目标。

六、继续做好财务预算管理，做好对各项成本支出的跟踪分析，严格控好各项成本支出，加强监督和审核，确保全年各项经费开支控制在年度计划内。

七、学习和建立“创新管理”、“信息管理”、“绿色管理”、“满意管理”等新的管理理念，以适应现代企业管理的要求，改变现有管理人员应用新技术管理生产不适应、不合拍的现状。

八、巩固贯标成果，继续做好标准化管理体系的学习、宣传、贯彻。

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，大大提高了服务质量和效率，使司机心服口服又做到了应征不漏。正是通过种种由内而外的举措，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”。

⒊披荆斩棘，用全局的观念克服人员紧张的矛盾。

今年来我站的人员调配紧张的更趋突出。特别是今年来收费岗位中有人辞职，又有近名女同志需休产假，使得原本就未达到公司定员标准的缺员矛盾日益严重。而后勤各岗位同样面临捉襟见肘的尴尬。为解决人员调配紧张的矛盾，站管理人员均全班次镇守收费一线，全力投入站区收费、交通秩序的管理与疏导。面对万元日的大流量，个车道全部开放，的责任心和使命感促使人员主动减少了吃饭和休息时间，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态度与站部长期倡导的职业道德教育相得益彰，所以，尽管有着大流量，有着人员调配紧张带来的强度增加，但站部至今未接到一起有责投诉。同时，各个职能部门的密切协作，还带来了内部和谐的佳音，管理关系进一步理顺。

四、持续改进管理体系运行，加强过程化管理，实现管理的标准化。

⒈标准化运行。我站管理体系在文件规定和实施运行方面能够按照标准化的要求进行，基本形成了良好的管理模式。同时针对站部办公场地迁移、扩建施工时期的道路营运管理等诸多新情况，我站组织了全员进行了新危险源的辩识和深入学习。与此同时，为持续保持质量、环境和职业健康管理的符合性、充分性和有效性，我站认真组织全员学习版管理体系文件，对修订的项目进行反复钻研，力求领会文件精神，为不断提高水平提供理论依据。

⒉正确评估目标完成情况。我站坚持按程序办事，结合年初制定的站管理目标，进行了目标分解，建立了三个股室的目标管理体系。在运行过程中，我站建立的每月目标测评，实事求是地对我站当月质量、环境、职业健康安全管理体系目标的完成情况进行了评估，并提出存在问题和有针对性的改进意见，从而真正实现了管理持续改进的方针。

⒊引入每月考核机制。管理体系的建立、保持和持续改进，必须要有严格的考核机制来保障。我站为把先进的管理方法在职工心中固化，围绕贯标要求继续加强了收费稽查、内务管理、安全生产、文明服务等的考核。以月度为时间单位，考核收费班组的通行费指标完成情况、文明服务质量等情况等；考核职能部门的基础管理，并在月度考评会上进行讲评，以此督促和帮助部门班组的持续改进，提高自身对改进机会的快速反应，从而把制度要求变成职工的自觉行为。

⒋持续改进为目的。月日，公司内审组对我站管理体系运行进行内部审核，结果表明我站各部门、各岗位的均按管理体系文件的要求运行实施并适时进行监测；按记录控制程序认真填写记录和适时监测；对质量、环境和职业健康安全目标进行了分解落实和适时监测。但也发现一个不合格项，即配电房无漏电保护器实验记录，为此，主动对照审核通报，积极配合，不仅在规定时间内完成不合格项的封闭，而且举一反三不断检查、不断、不断回顾，实现循环。

五、办公大楼搬迁有条不紊。

年初，随着收费站新办公楼土建、装修工程的交工验收完毕，我站各部门的\'整体搬迁分阶段、分步骤稳步进行。在搬迁过程中，我站充分发挥吃苦耐劳精神，全站人员密切配合，不仅内部协调做到位，而且在票据、用电、后勤保障等方面也充分准备，因此在完成收费任务的同时，搬迁的也井然有序。在特别是集收费、监控、通讯于一体的值机室整体搬迁在克服诸多困难后顺利迁移，监控、对讲、数据保存等运行正常。人员的齐心协力、艰苦奋斗使办公大楼搬迁打了漂亮的一仗。

六、重点防范、动态管理，确保安全生产。

⒈科学指导，建立网络。我站按贯标文件中《职业健康安全管理卷》的要求，结合站部实际，制定了相关的安全管理方案，在完善各项规章制度和安全生产责任制的同时，充分发挥安全生产管理网络的作用，积极推行事故隐患和职业危害监控法，建立了有毒有害物质信息卡、危险源点警示卡、安全检查提示卡为内容的“一法三卡”实践活动，基本实现了我站的安全控制网络。

⒉动态管理，持续改进。我站抓好安全检查和抓好安全生产考核。站安全小组每月组织两次全面的安全检查，并不定期进行抽查。考核部门结合日常考核，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，检查各岗位人员对安全知识的掌握情况，检查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，检查隐患和不安定因素的整改情况，一旦发现问题，及时进行处置，以达到实行持续的目标。

⒊加强车辆、设备管理。根据上班路途远这一特点，我站极为重视行车安全。督促有关人员做好经常性的车辆检查，要求驾驶员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》。做好车辆出站前和回站后例日检查保养；要求电工、炊事员等岗位人员对用电和用气设备做好检查，使车辆、设备保持在良好的状态下运转，同时加强重点岗位人员的再教育和管理，杜绝违章行车和违章操作等行为。

⒋坚持管理人员值班制度，做好内保。认真坚持值班制度，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。

⒌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。我站在做好安全检查等的同时，坚持按突发事件应急预案，落实应急措施，准备应急物资，随时应付可能发生各类事件。同时协调交警、派出所等部门，做好站区交通事故、被盗等的处置。

⒍深入开展“安康杯”安全竞赛。为确保拓宽期间道路安全和全站××年安全生产目标的实现，全站员工积极投入到“安康”杯劳动竞赛中，坚决贯彻“安全第一、预防为主”的方针，以班组为单位展开安全生产标准化管理，从而使站部在岗位安全规章的健全；职工在岗位安全知识与技能的提高、岗位安全特点的掌握、岗位安全生产操作规程的遵守、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，在全站职工的努力下，我站实现了安全生产无事故的目标。

七、积极发挥信息报道作用，推动站区各项。

为发挥信息的沟通和推动作用，我站由站长亲自统抓，并落实站办公室为责任部门，坚持做好日常通讯报道的同时，加强各类信息的报道、上报等。通过信息，及时准确报告、互通站区及活动开展的情况，反映活动中涌现出的好人好事，宣传和推广中好的做法和经验，及时处置各类突发事件。上半年，我站共上报各类信息篇，还制作宣传板报块，有力地发挥报道的沟通信息、促进生产、传播精神文明的积极作用。

八、强化内部管理，做好节支。

⒈我站加强车辆管理和用电管理，杜绝浪费现象。在强化职能部门和有关人员的责任心的基础上，重点是加强车辆使用的管理和行驶里程、油耗的核算，控制非用车。针对支出较大的水电费，督促电工加强巡查，杜绝“长明灯”和“无功损耗”现象，在保证收费和安全的前提下，控制部分用电设备的使用。

⒉根据公司文件的批复精神，我站办公用品采购小组和验收小组严格执行采购程序，按公司物资采购管理有关规定对办公、生活用品的物品采购自觉从严控制档次和标准，并按照资产管理要求做好验收、报备及登记等。

九、精神文明建设全面开花。

我站员工在踏进新的一年的时刻，抱着强烈的国际主义情怀，想灾区人民所想，急灾区人民所急，为印度洋海啸灾民积极捐款，全站余名员工共计募集捐款元，并委托工会转交省红十字会，以尽爱心。在公司、管理处开展的“学习身边榜样、争做十六字职工”主题比赛和演讲中，我站共收到征文篇，位同志喜获一、二、三等奖和优秀奖，形成了争做先进、赶超榜样、奋发图强的良好竞争氛围，把全站的职业道德教育活动推向新的高潮。

此外，在上半年中，我站还加强预算管理和固定资产管理，提高设备的完好率；努力做好后勤服务，为收费等的正常进行提供保障。同时注重发挥党、工会、共青团组织的作用，积极开展行之有效的思想政治和健康有益的活动，我站团支部被公司团委授予先进团支部称号。

上半年取得的成绩是可喜的，但我们也清醒看到了年底沪宁高速路南北八车道全部开通、绕城高速路北线开通等路网更新后我站征管中将面临新的状况，扩建在年底前的竣工对征收的究竟产生怎样的影响都将是个未知数，因此下半年将继续紧扣以收费为中心的征收管理，包括各类数据的采集分析、人员主观能动性的充分调动、人员紧张矛盾的克服、员工的再培训、保证质量和继续做好征收、基础管理、安全生产、文明服务等重要环节展开。

>下半年打算

一、继续加强与相关部门的沟通协调，与苏州拓指、路政和交警部门密切联系，掌握第一手道路信息，以便及时更换一些道路标志标牌，为司机指好路，解决好道路拓宽施工与通行费征收之间的矛盾。

二、随着新办公用品采购的逐步到位，加强固定资产管理，在认真验收、登记固定资产的基础上，完成固定资产和有单独使用功能的非固定资产的录入，建立全过程管理台帐。

三、继续加强员工观念更新、技术创新思想，进一步扩大争做“十六字”员工的良好氛围，从中把我站的职业道德教育系列活动推向纵深。以“敬业爱岗、优质服务”活动为依托，坚持“以人为本、以车为本”的服务理念，实现优质服务、文明服务，树立我站良好形象。

四、落实安全责任制，以“抓管理、重落实、除隐患”为重点，深入开展安全生产。利用防汛、夏季六防等重要时节，将安全贯穿其中，实现年度安全生产目标。

五、配合管理处开展各项有益活动，推动收费、养护、安全、综合管理等各项的进一步开展，形成同心同德、团结奋斗的局面，促进完成管理处年度目标。

六、继续做好财务预算管理，做好对各项成本支出的跟踪分析，严格控好各项成本支出，加强监督和审核，确保全年各项经费开支控制在年度计划内。

七、学习和建立“创新管理”、“信息管理”、“绿色管理”、“满意管理”等新的管理理念，以适应现代企业管理的要求，改变现有管理人员应用新技术管理生产不适应、不合拍的现状。

八、巩固贯标成果，继续做好标准化管理体系的学习、宣传、贯彻

**收费创新创效工作总结26**

20xx年xx收费站牢固树立\"安全第一\"的思想，及早部署安全生产工作。通过扎实开展大检查，严格值班巡查，全面落实职责和措施，严密监控安全重点部位和重大危险源，有效地稳定了我站安全生产形势。现将安全生产工作总结如下：

>一、精心组织，及早安排

针对安全生产形势，我站进一步明确职责，落实职责，做到了早动员、早部署、早防范。召开安全生产专题会议，制定工作计划，并成立由xx任组长xx副组长，班长、票务为成员的领导小组。会上要求切实克服松懈麻痹思想，把各项安全防范措施落到实处，及时整改存在的安全隐患。同时结合维稳综治工作，做好各项安全工作。

>二、做好基础工作

强化教育培训，加大宣传力度，做到警钟长鸣。年初，我站制定了安全教育培训计划，对所有职工进行了有关职业健康、安全环境、应急突发事件等教育工作，培训教育以安全管理文件、事故通报、安委会会议精神作为安全教育的学习材料、开展对安全生产知识、规章制度、操作规程、技术标准规范、设备知识、危险源识别、职业危害与防护、风险管理、应急预案等方面培训教育，并将查隐患、促整改活动的宣传教育作为重要工作贯穿始终。

>三、广泛宣传，提高安全意识

在全年工作中，我站紧密结合当前安全生产工作实际，利用安全会议和标语等形式广泛宣传法律知识和安全生产规章制度，提醒职工关爱生命。关注安全。

>四、加强值班巡查，确保信息畅通

xx收费站严格落实24小时值班。对单位值班状况坚持不定期抽查，落实了职责和防范措施。通过以上措施，有效地提高了全站职工的安全意识，及时整改了存在的安全隐患，确保了全年安全生产无事故。

>五、安全生产工作开展状况：

今年来，根据xx所安全生产教育工作相关要求，提高广大职工安全意识和责任意识检，重点开展了非煤道路交通安全、消防安全知识、防震减灾、防暴知识、用电安全、食品卫生等专项学习。

4月9日召开了安全生产教育培训工作会议，组织职工学习省xx局下发的相关安全管理文件。使全体职工从思想上认识注重安全的\'重要意义。

5月15日，组织职工学习《安全生产法》、《公里法》、《劳动法》等相关法律知识，提高全体职工的安全意识和防范意识。

8、9、10月，组织开展了消防安全知识、防汛、防灾、防暴等知识的学习和演练工作。通过开展学习演练相结合的方式使职工亲身体会安全意识的重要性。

>六、下一步的工作打算

在下一步的安全生产工作中，将着重采取以下措施：

一是狠抓安全生产职责制落实。进一步明确安全生产主体职责，切实抓好值班制度，安全检查等。将安全生产职责目标逐级分解，层层签订目标责任书。

二是强化安全生产教育培训力度。大力宣传安全生产法律法规，进一步增强广大职工的安全职责意识。

三是加强安全隐患的监督整改力度。坚持开展隐患排查整治工作，进一步加大隐患排查治理力度。对发现的安全隐患，及时采取有效措施进行整改，巩固安全检查效果。

**收费创新创效工作总结27**

为切实抓好春运安全生产，我站在进入春运前对站部《值班工作规范》进行了修订和完善，强调了值班干部值班“七必做”：值班干部在吃饭时间必须到收费现场顶岗;在晚间21：00之前必须到宿舍巡视一次，检查和制止影响夜班人员休息的情况发生;必须巡查全站一次，确保重点部位的安全;在夜间必须对当班情况做一次稽查，主要检查当班人员是否有离岗、睡岗、串岗现象及按章收费、文明服务、夜巡工作的执行情况;必须查看前一日1个小时的.亭内录像;必须在值班期间通过就餐、参与文体活动等方式了解员工思想动态，对近期有思想波动，工作情绪不稳定等现象的员工进行一次谈话，及时沟通，引导和帮助员工正确处理。同时要求将以上内容如实反映到《值班记录》台帐中。我们通过进一步规范值班工作，明确了值班干部职责，发挥了值班干部发现问题、解决问题、处理特发情况的作用，有力保障了春运安全生产的各项措施落实到位，促进站部各项生产管理工作有序进行。

春运高峰期间，我们还完善了百分考核细则，加大了考核力度，严肃工作纪律，明显提高了工作质量和服务水平。就1月份考核情况分析来看，入口差错较上个月相比下降了，(12月入口拍照输入“000”的有1594次，1月份是74次，且均能按要求即时上报;入口公务误刷卡12月份15次，1月份是3次)。出口差错(误判、更改等)较上个月比下降了。春运高峰期间未发生有理投诉事件。全站严格控制病、事假，取消公休假，控制调班，员工们树立工作第一的思想，确保不迟到不早退，出满勤，有特殊情况严格请销假手续，杜绝了电话请假、短信息请假，一律履行书面请假手续。及时解决春运中遇到的各项新情况、新问题，减少差错率，确保无违纪违规问题发生及道口安全畅通。

要求全体员工认真学习贯彻《内控文件》，按章办事，认真执行好具体操作规程和要求。组织开展收费业务操作竞赛，文明礼貌，微笑服务竞赛。每班次由当班值机员和收费班长根据收费员实际情况从业务技能和文明服务两方面进行考核，并做好考核台帐，每周评选出一名班内的“优质文明服务之星”。春运高峰期间共有24人次被评为周“优质文明服务之星”。竞赛小组进行抽查复核，并考虑纳入春运评先一并考核。

春运高峰期间我们全力保障道口的安全畅通。2月5日宁沪方向匝道货车翻车，2月10日大雾封闭交通一次，2月11日两个匝道连续施工，我们都及时采取相关措施，组织好相关人员，做好应急预案的启动和准备，确保了道口的畅通和安全，确保不发生拥堵或免费放行情况。在春节期间，我们将“您好”改为“新年好”，坚持文明、优质微笑服务，及时为司乘人员排忧解难，切实履行“有问必答、有求必应、有难必帮”的承诺。春运高峰期间，为司机指路960辆次，提供茶水750辆次，义务推车8辆次，赢得的社会的赞誉，树立了良好的窗口形象。

**收费创新创效工作总结28**

我院从20XX年3月份成为医保定点单位，20XX年12月成为新农合定点医院，虽然在之前进行了几次有关方面的培训，但当真的开始的时候心里还有一丝丝的紧张，感谢院领导的信任与支持，同时也感谢与的帮助，我逐渐理解了新农合、医保政策，并在不断的操作中掌握了新农合、医保知识。新农合、医保不仅仅是简单的掌握知识，还要运用到实际中去，现在面对每个病人的时候我都会先问一句您是医保的吗，能报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。对医保病人门诊住院的流程全部掌握，由于医保病人较少，操作还是较慢，以后将加强医保有关的操作训练学习。

**收费创新创效工作总结29**

从我来到xx站的近2个月里，我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高。当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢。

一年来，在局和站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。</p

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！