# ETC票证员工作总结(实用62篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-05-25

*ETC票证员工作总结1在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、团结同志，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务，现就过去一年中的思想和工作情...*

**ETC票证员工作总结1**

在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、团结同志，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务，现就过去一年中的思想和工作情况作如下汇报。

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养，自觉用理论指导工作，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律，严格律已，努力向党靠拢，争取早日投入党温暖的怀抱。

第二、在学习方面，努力做好学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还继续学习了收费业务知识和相关的法律法规，向优秀、先进学习，向身边的好人好事学习，不断提高自己解决实际问题的能力。特别是在今年的7月，新的收费政策的实施，使我更加地认真学习了新的业务知识，做到熟记于胸，更加便于开展工作。

第三、在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个机场路的形象，所以每次我都会按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语；收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，但是也会碰到个别的司机到收费窗口时却带了一肚子的怨所，满腹牢骚、怪话，更有甚的还对我们骂骂咧咧遇到这些出口不逊的司机，我都会忍住，不发脾气，依然用最甜美的声音开展高水平服务，用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。

第四、在收费工作中，我一直坚持做到勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着收费新政策的实施，过往的车辆逐渐增多，尤其是在节假日前期，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每一辆车都认真核实车型，仔细打票、唱收唱付。无论是大事还是小节，我做好细小工作，坚持一丝不苟的做好。同时为了干好收费工作，我时刻注意与班长、稽查配合，遇到问题及时请求及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的失衡，上岗次数的增多，工作的效率也大大提高了，业务更加熟练了。

20xx年转眼即将过去，我知道，无论在哪个方面我都还需要不断的进步。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名领导放心，客户满意，爱岗敬业的优秀收费员。

**ETC票证员工作总结2**

我想今后我一定会努力朝着以下几个方面继续努力，首先是抽空学习一些关于设备技术方面的知识。作为一名业务员，如果当客户问一些有关产品的专业问题时，若一问三不知，那么很可能会失去这个客户。因此为了抓住每个潜在的客户，一定要熟悉产品的性能，才能很专业地回答客户的问题。其次，之前主管也说过作为一名正式的业务员的话，如果真的想使自己有成就感的话那就要做出业绩来，因此今后我也要朝着这个方向好好加油。

上个月公司正式成立了，也制订了相应的一些制度，但就目前实行情况来看似乎不是很理想，这段时间在工作配合等方面还是出现了很多的问题。虽然是呆在楼上工作，但还是经常会传来一些关于车间人员没能好好配合等一系列问题。可能公司刚成立不久，同时又实行了新的制度，因此车间人员在配合方面可能还需多多相互理解。

**ETC票证员工作总结3**

首先非常感谢公司领导和服务区全体员工对我的信任与鼓励，在今年10月份有幸被选为经营部领班。时光荏苒，回想起来自己已经来服务区工作4个月了，在公司领导的关心和指导下，在同事们的热情帮忙下，较快的熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，同时自己也在不断的努力学习请教，争取在最快的时间内融入到我们优秀的高速服务区团队。同时也知道自己的管理水平离公司的高效要求还有一定距离，我会刻苦努力，迎头赶上，请各位领导予以批评指正，为了今后工作能做得更好更完善，现将我的工作总结汇报如下：

>一、提高思想认识，提升服务质量：

高速公路服务区是交通运输行业服务于经济社会发展的重要窗口，直接关系到广大百姓的便捷出行，对满足驾乘人员生理、心理需求，有效预防司机疲劳驾驶，为车辆提供加油、维修等服务，消除安全隐患，以及在抗击自然灾害等应急情况下提供特殊服务等，起着重要作用。

>二、学习公司规章制度和管理条例：

俗话说无规矩不成方圆，制度和条例是保障公司正常运转的根本，能科学、有效的提高工作效率，体现了团结拼搏、求真务实的服务精神，所以要深入学习公司的各项规章制度和高速公司管理条例及岗位职责，并严格遵守，一切以规章制度为标准来要求自己。

>三、日常工作管理：

1、每天上班期间检查经营部餐厅员工及便利店员工和个人的仪容仪表，看是否与公司规章制度相符合。

2、做好当班期间人员出勤、考勤工作，合理安排服务人员的值班、休假、顶班工作。

3、参加每天早点名和部门会议，第一时间传达早点名和会议的注意事项及当天的工作安排，定岗定责。.

4、加强细节卫生，对餐厅、便利店列出日常卫生及计划卫生。合理安排服务员的工作，严格按照定岗定责标准管理服务员，加强细节卫生和文明用语服务。

5、负责监督、检查部门员工的文明用语、服务质量、卫生质量和安全工作，确保本部门各项工作的正常运转。

6、加强现场管理意识及处理突发事件，掌握客人的心态，带领员工不断提升服务质量.

7、配合经理做好各项接待安排工作，工作期间发现问题应及时上报领导。

**ETC票证员工作总结4**

今年8月以来,在收费站党委的正确领导及站领导的关心帮助下,办公室紧紧围绕全站收费工作重心，在管理事务、协调内务、保障方面尽心尽责、扎实工作，圆满完成了各项工作及领导交办的其他重要事务，为站收费工作作出了应有的贡献。回顾这几个月来，我们主要做了以下几个方面的工作：

>一、收费站开怔之前。

1、后勤准备。收费站于今年9月17日开征，在这之前由于时间比较紧，站内各种办公、生活用品及厨房设备都没有到位，办公室在站分管领导的带领下，每天早出晚归，出没于各大商场、购物城，对每件物品看了又看，比了又比，在尽可能短的时间时间内买回了物美价廉的商品，为收费站的顺利开征打下了良好的物质基础，也为站里节约了不少经费。

2、由于湾头桥收费站是新建单位，人员大都来自公路系统各个部门，且没有现成的规章管理制度可用，没有规矩不成方圆，收费站即将开征，规章管理制度的制定迫在眉睫，办公室日夜加班，在借鉴外单位资料并结合本单位实际情况下，协同站领导制定了二、收费站开征之后。

1、公文办理。

坚持高标准严要求，做好公文的起草、审核和把关工作。截止12月，办公室一共发文7份，收文30份。所有收发文均都及时登记并分类装好,便于领导随时查阅,办公室收文后立即请站领导批阅,争取让领导及时了解上级文件精神,发文时严格把关,逐字逐句审查，做到言简意赅，尽可能用最明确的形式反映最丰富的内容，用最朴素的言语表达最深刻的道理，使文稿成为真正传达上级政策更好更快的工具之一。

2、会务和接待工作。

①开会前布置好会场，及时下达开会通知，督促与会人员及时有序进入会场。作好各类会议的前期资料准备，会期勤务，会后资料整理工作。

②收费站属省管单位，接待任务重，既有上级部门经常性检查指导，也有外单位来我站进行交流学习，大部分接待工作由办公室接待落实。办公室做到使来访领导吃好、住好、工作好。

3、服务工作。

针对办公室电话多，事务繁杂，领导临时交办的任务多等特点，牢固树立全局一盘棋的思想，按照“工作要细，落实要快，督办要勤”的要求，积极协调各方，及时解决，确保上下畅通。首先是做好为站领导的服务工作，对领导提出的各项工作部署，能够及时向各股室、队、班传达，抓好督促落实，实行车辆统一管理，统一调度，妥善安排领导的出行，确保领导用车及时、安全。其次是做好对各部门的服务，购买好各种办公用品及必备物资，及时解决站内各部门的问题和困难。

4、后勤保障工作。

**ETC票证员工作总结5**

20\_年是票证管理工作的繁忙年，票证管理新事、大事、急事层出不穷。我们在省局票管中心和市局党组的重视和支持下，不断更新观念，完善票证管理办法，坚持依法治票，以票控税，保障了全市票证的正常供应,促进了涉票税收的持续增长。20\_年全市以票控税实现税收

元，比上年同期增长

%，增收

元。并统一部署，分步实施，在全市范围内，如火如荼地开展了形式多样的发票检查。通过检查，共收缴违规发票

份，责令改正发票违章违法行为

次，处以违章罚款

万元。为整治发票管理秩序,堵塞税收漏洞，促进全市税收任务的完成和征管质量的提高作出了积极贡献。

一、以推动票证规范化管理为中心，做好票证基础工作

今年以来，我们非常重视票证日常管理，着重从抓基础工作入手，不断创新管理办法，完善各项管理制度，确保全市票证及时供应，涉票税收工作正常运转。并不断提高服务质量,方便用票对象和广大纳税人,票证管理体系日趋规范。

二是抓制度建设。年初，为了更好地完成新时期票证管理工作任务，我们制定了20\_年税收票证管理工作目标，完善了票证工作一系列管理制度，并制定了分人分岗责任制，对票管中心每个干部职工实行“五定”责任制，即定职、定责、定岗、定任务、定奖惩。由于明确了工作目标，增强了责任意识，中心全体人员工作热情高涨，积极性和主观能动性得到了最好发挥，大家团结一心，众志成城，同舟共计，出色地完成了各项工作任务。同时，为了规范管理，下半年，我们花三个多月时间，在认真调查研究的基础上，经反复论证，征求多方意见，修改多次，拟定了《\*\*市地方税务局税收票证管理工作规程》，并按《行政许可法》的规定，制定和完善了一系列与之相配套的审批制度，在实际工作中付诸实施，保障税务执法的廉洁、公正、透明和高效。

三是抓服务质量。票证管理在整个税收管理工作中是一项基础性的工作，我们充分认识到了这一角色的作用，不断增强服务意识，提高服务质量。我们的服务宗旨是：“一切为了正常运转，一切为了服务基层，一切为了用票对象，一切为了服务纳税人。”首先，是加强宣传，提供发票咨询服务。以一流的服务态度热情接待基层用票单位和广大纳税人，为他们提供直接解答、电话回应、窗口释疑、专题解惑等多种形式的咨询服务，做到有问必答，有难必解。其次，是积极落实市委、市政府“一窗式”便民措施。今年3月，我们在行政服务中心增设票证服务窗口，票管中心抽调一人专门负责办理税务登记证，为方便纳税人，提供优质服务，全年共办理各类税务登记证306个。窗口工作人员严格遵守作息时间，按时到岗，工作一丝不苟，任劳任怨，得到各级领导和广大纳税人的一致好评，地税局票证服务窗口被评为全市行政服务中心优秀红旗窗口。第三，提供延时服务，做好后勤保障。我市票管中心负责全市票证的印制和发放，供票、用票对象很多，印领发票的有各县（市、区）地税局、市直征管分局、印制冠名发票的单位和用票对象，他们发票用完时间各异，印领时间各不相同。为了保障正常运转，平时不论是节假日还是“双休日”，不论是上班还是下班时间，也不论是吃饭还是睡觉的时候，寒来暑往，只要有印制厂送票，有用票单位印领票证，我们都毫无怨言地热情接待，及时办理票证印制、入出库、工本费结算手续，保障供应连续，快捷高效。

二、以加强税收管理为重心，发挥以票控税作用

发票控管是加强税收征管的一个重要手段，今年以来，我们始终坚持“依法治票，以票促管，以管促收”的思想不动摇，严格执行扣税标准，不断扩大控税范围，巩固以票控税成果，全市涉票税收逐年攀升。

——继续推行“刮奖”发票，提高税收管理质量。刮奖发票形式操作简便，即取即开，既能提高消费者索要发票的积极性，又减少了消费者保管发票的麻烦，促使纳税人依法开具发票，普遍使用发票。推行刮奖发票，对促进我市地方税收收入的增长作出了极大贡献。20\_年全市饮食、娱乐服务行业使用“刮奖“发票实现税收

元，比去年增收

元，增长

%。一些典型纳税户税收更是成倍增长。另外，推行刮奖发票，也有利于税务部门加强自身管理，刮奖发票的推行和有关责任制的落实，能够督促基层分局如实掌握纳税人的真实经营状况，不仅可以堵塞税收漏洞，而且能够推动社会协护税大环境的形成。

——不断完善\*\*\*\*的扣税管理，严格执行扣税标准。今年，我们继续把同城区\*\*\*\*集中到一个窗口扣税，以减少人为因素的影响。通过规范操作规程，核对发票联、^v^联、扣税率、扣税额，加强\*\*\*\*管理；通过对窗口工作人员的纪律约束、业务考核杜绝人情票、关系票、错误票的发生；通过建立健全台账，搞好以票控税统计分析，为领导决策提供第一手资料。由于管理规范，措施得力，我市\*\*\*\*扣税工作成效斐然。截止12月份，全市\*\*\*\*扣税

元，比去年增收

元，增长

%。其中，建安业\*\*\*\*扣税

元，同比增长

%，劳务力资业\*\*\*\*扣税

元，同比增长

%，交通运输业\*\*\*\*扣税

元，同比增长

——积极落实税收优惠政策，加强优惠专用发票管理。过去，我市实行“核定“征收模式的饮食服务业纳税人中，有些人为了达到少缴税的目的想方设法隐瞒收入，为少定税找借口。有了税收优惠政策后，部分纳税人反而嫌定税偏低，出现了托人说情调高税负的现象，还有一些人不属优惠对象，也打着税收优惠的幌子，假借他人名义冒领优惠发票，给正常税收管理秩序造成了很大混乱。针对这些情况，我们“对症下药”，及时调整了优惠发票管理办法，对发票的发放对象，发放程序，发放数量，使用时限都作出了明确规定，严格做到三个一致：发票发售对象与税政审批对象一致，发票发售对象与经营业主相一致，发票发售对象与开具发票对象相一致。使一些人通过优惠发票偷、逃税收的企图落空，堵塞了收入漏洞。同时，认真落实优惠政策，对符合政策优惠条件的纳税人及时办理售票手续，发放优惠发票。到目前为止，全市享受税收政策优惠专用发票的户数有

户，20\_年共发放优惠定额发票

元，减免税收

元，为维护社会稳定，扶助弱势群体再就业，作出了积极贡献。

三、以开展票证检查为手段，打击发票领域违法犯罪活动

发票检查是规范发票管理的有效手段，通过检查可以及时发现发票违章违法行为，规范内部管理，督促违章单位和个人限期整改，减少税收流失。还可以通过检查，揭露发票领域违法犯罪活动，为打击偷、逃税刑事犯罪提供帮助。

——开展专项检查，遏制发票违章违法行为。今年10至11月，市局精心部署，统一组织，在\*\*

\*\*三县市开展了发票专项检查，重点对金融、城建、电力、交通、文教、卫生及其他行政事业单位20\_年元至12月份发票的开具、取得、保管情况进行了检查。共检查65个单位，发现发票违章、违法行为1429起，各单位取得违章发票

份，涉税金额

万元，处以发票违章罚款

万元。针对检查中发现的问题，我们一是书面通知有问题的纳税人约谈取证，推心置腹地与他们沟通思想，耐心细致地进行政策宣传，晓之以利害关系；二是宣传发票管理业务知识，提高财务人员对地税发票的认识和鉴别能力，以降低发票使用违章率；三是及时把检查发现的问题向有关部门进行通报并提出意见限期整改；四是督促税务机关内部加强管理，对开具发票的单位和个人进行全面清查，从源头杜绝发票违章行为的发生。开展发票专项检查，将分散型的发票违章行为，集中在报账单位查处，既能节省人力、物力，达到事半功倍的效果，又可通过对取得发票方的处罚，阻止违规发票的去向，引导全社会都来参与地税发票的管理，使发票违章违法行为成为过街老鼠，人人喊打。

——开展日常检查，加强源头控管。平时在发票发售窗口和其它发放环节，对发票的使用、保管、扣税情况进行认真检查，发现问题及时纠正，并记录在案，酌情处理。据统计，今年以来，全市地税系统在票证日常管理中，共发现发票违章违法行为

起，收缴违法发票

份，处以发票违章罚款

——开展专案检查，查处举报案件。为打击发票违章违法行为，我们在市局和各县（市、区）局设立了举报中心，将举报电话印在新版发票的下方，并要求各地在专案检查中做到：一是认真接待举报来电、来函、来访，随叫随到；二是坚持原则，不徇私情；三是廉洁自律，拒绝吃请和送礼；四是处罚从重，让违规者有切肤之痛。通过严肃纪律，今年全市地税系统共查处各类举报案件

起，处以发票违章罚款

元。其中，市局票证管理中心查处举报案件

起，收缴违规发票

份，责令限期改正

次，处以发票违章罚款

四、以提升管理水平为目的，加强票证管理业务学习

今年7月,省局发文，对各地税收票证管理中心加挂科（股）牌子，进一步明确了票证管理的职能作用。为认真履行新的工作职责，完成各项任务，我们从票证管理业务的学习和研究入手，不断提升管理水平。

一是深入开展课题研究。上半年，我们在省局票证管理中心的统一部署安排下，认真开展了题为《关于以票控税情况的调查与思考》和《关于货运发票管理情况的调查》的课题调研活动，重点调查了\*\*

\*\*等县市，抽查了8个基层分局，走访了12个纳税单位。通过数据分析，实地考察，调查摸底，与纳税人和基层税务人员零距离思想交流，总结和客观评价了我市以票控税管理、货运发票管理的成绩，找出了不足，发现了一些薄弱环节，提出了改进意见。还对我市票证管理工作作了前瞻性的思索，为开拓视野，探索新的管理办法，提供了参考，并在今年11月份全省票证管理人员培训班上进行了经验交流，反响很好。

二是分步进行票证管理业务培训。自去年全省成立税收票证管理中心以后，我市票管部门很快按机构编制落实了人员，这一阶段调入的新人较多，文化层次和年龄结构较过去优化，但还有一些人员票证管理业务不熟，工作起来不算得心应手。特别是基层分局的一些兼职票管人员，对新的发票管理知识所知甚少，束缚了票证管理业务的发展。所以，开展票证管理业务培训，是当务之急。今年3月份，我们首先在\*\*举办了一期培训，来自全县各基层税务分局的21名票管人员参加了学习，市局派专人前去授课，与会人员通过对发票领用、开具、保管、发放、检查等基础业务的学习，票证管理水平得到了很大提高。

三是积极参加《行政许可法》的学习。行政许可法实施以后，涉及发票的行政许可就有三项内容。为了执法守法，方便纳税人，我们按时参加市局组织的多次学习，上课认真听讲，详细做笔记，不懂就问，踊跃参加各类考试和答题活动，掌握了很多新的法律知识，为起草、实施发票管理规程打下了良好基础。

一年来，我市票证管理工作取得了很多成绩，但也存在一些不足，主要表现在发票管理手段落后，以票控税还有薄弱环节，发票违章处罚力度不够等方面。我们将发扬成绩，改进不足，团结务实，克难奋进，为创造票证管理工作新业绩而不懈努力。

**ETC票证员工作总结6**

工作票证管理标准目的为了对供电运行进行有效的控制，防止和杜绝人身、设备和停电事故，特制订本标准 2 适用范围

本标准适用于集团公司变电和用电设备上的安装、检修、维护、保养工作 3 职责

工作票签发人负责审查工作票上所填安全措施是否完备、有效；所派工作人员是否适当。

工作负责人负责正确的安全组织工作。

工作许可人：负责审查工作票中所列安全措施是否正确、完备，是否符合现场条件；工作现场布置的安全措施是否完善。

工作班成员：认真实施现场安全措施，相互做好监护工作。4 工作程序： 填用工作票

填用第一种工作票的工作为： a)高压设备上工作需要全部或部分停电；

b)高压室内的二次接线和照明回路上工作等，需要将高压设备停电或做安全措施； 填用第二种工作票的工作为： a)带电作业和带电设备外壳上的工作；

b)控制盘和低压配电盘、配电箱、电源干线上的工作； c)二次结线回路上的工作，无需将高压设备停电者；

d)非当值值班人员因绝缘棒和电压互感器定相或由钳形电流表测量高压回路的电流。

工作票填写的内容有：工作任务、停及送电起止时间、安全措施、人员分工、工作负责人、工作票签发人、工作许可人等；

工作票签发人不得兼任该项工作的负责人。工作负责人可以填写工作票。工作许可人不得签发工作票；

工作票的有效时间，以批准的检修期为限。第一种工作票至预定时间，工作尚未完成，应由工作负责人办理延期手续。 工作许可

工作许可人（值班者）在完成施工现场的安全措施后，还应会同工作负责人到现场再次检查所做的安全措施，具体内容包括：以手触试证明检修设备确无电压；对工作负责人指明带电设备位置和注意事项。然后在两份工作票上签名，交给工作负责人签收，各人收执一份，即可开始工作。 工作监护

完成工作许可手续后，工作负责人应向工作班人员交待现场安全措施，带电部位和其他注意事项。工作负责人必须始终在工作现场，对工作班人员的安全认真监护，及时纠正违反安全的动作；

工作票签发人或工作负责人，应根据现场的安全条件，施工范围，工作需要等具体情况，增设专人监护。专责监护人不得兼做其他工作。 工作间断、转移和终结。

工作间断时，工作班人员应从工作现场撤出、所有安全措施保护不动，工作票仍由工作负责人执存。间断后继续工作，无需通过工作许可人。每日收工，应清扫工作地点，开放已封闭的通路，并将工作票交回值班员。次日复工时，应得到值班员许可，取回工作票，工作负责人必须事前重新认真检查安全措施是否符合工作票要求后，方可工作。若无工作负责人或监护人带领，工作人员不得进入工作地点。 在未办理工作票终结手续以前、值班人员不准将施工设备合闸送电。 在同一电气连接部分用同一工作票依次在几个工作地点转移工作时，全部安全措施由值班人员在开工前一次做完，不需要再办理转移手续，但工作负责人在转移工作地点时，应向工作人员交待带电范围，安全措施和注意事项。

全部工作完毕后，工作班应清扫、整理现场。工作负责人应先周密的检查，待全体工作人员撤离工作地点后，再向值班人员讲清所修项目，发现问题、试验结果和存在的问题等，并与值班人员共同检查、验收设备状况，有无遗留物件，是否清洁等，然后在工作票上填明工作终结时间，填写工作结束验收记录薄，经双方签字后，工作票即可终结。

只有在同一停电系统的所有工作票结束，拆除所有接地线、临时遮栏和标志牌，恢复需设遮栏，并得到值班调度员和值班负责人的许可命令后，方可合闸送电。 已结束的工作票，保存三个月。5.相关文件 无 6 记录 第一种工作票 第二种工作票 工作票结束验收记录

**ETC票证员工作总结7**

一、重视安全工作，牢记安全第一。

我站视安全工作为一切工作的重中之重，平日注意做好安全检查，查找安全隐患，做到早发现、早报告、早解决、早记录。

安全保卫工作不容忽视，防患于未然是最重要的。所以在日常工作中我们要求每一名保安员当班期间认真对办公区和工作区巡视检查，认真做好记录和对特殊情况的处理上报。每一名在岗人员加强防范，防止被盗、被抢及火灾等事件、事故的发生。另外，监控员也要切实发挥监督检查作用。

目前，站内每一名职工对于安全工作的重视程度都可谓非常高，从具体工作表现中就可见一斑。

1、监控员在晚间及时设防。

2、治超员夜间及时关锁结算室门、楼门、铁大门及各室窗户。

3、收费员上下岗均有保安员护送。

4、治超员夜间巡逻次数明显增多，频率基本达到了站内要求的半小时一次，而且巡逻部位更广，更加仔细了。

另外，我们尤其重视作好“五?一”、“十?一”长假期间的工作安排。五一、十一长假之前，进行安全综合检查，对灭火器、食堂液化气罐、报警器、照明电灯、给水设备等作了全面检查，将有关情况在处机关各科室综合安全检查时汇总上报。同时对假期工作提前作了相关安排，重点强调注意安全防范，保障畅通，做好文明服务，遇到重大情况要及时报告。

二、关心职工生活，解决职工工作中的实际困难。

向管理处相关部门反映站内实际情况，因此解决了关系到职工工作和生活的具体问题，比如：修建摩托车棚，更换卫生间面盆、安装蓄水罐等，这体现了管理处和站领导对职工的关心，职工的工作和生活条件更加舒适，因此干劲也更加高涨了。

三、思想教育效果显著。

强调做工好思想交流工作，充分发动值班站长对本班人员进行谈心交流，对问题较少的人员，本着教育帮助的原则，给予改过机会，对同一问题发生多次的人员要按照标准进行考核。体现了“以教育为主导，以考核为手段，以促进工作为目的”的原则。

经过一年的努力，员工的思想状态、工作态度有所改变，能做好本职工作，积极参与各项活动，全站上下呈现出了团结向上的氛围。

四、坚持扶贫帮困送温暖，搞好精神文明建设。

几年来始终坚持在节日里为特困户孙歧老人送米、面、油、鸡蛋等慰问品，备足取暖用煤，还经常为老人打扫卫生、做家务劳动。团支部还在学雷锋活动月中，去养老院看望老人，为他们带去慰问。

坚持以“为用路人提供优质服务”为工作中心，为司乘人员排忧解难奉献一片爱心。一年中，涌现出的好人好事层出不穷，多次收到表扬信和锦旗，最近，我站为河北省滦河发电厂存车一事被XX电视台报道。

五、严细管理与亲情管理相结合，收到明显效果。

1、强化内部管理，做好细节工作。

“不积畦步无以至千里，不积小流难以成江海”。其实，收费站工作本身很琐碎，只有做好这些细节工作才能保证整个收费治超工作的顺利开展。所以，在平时工作中，我们要求站内每名员工严于律己，对于各项规定令行禁止。比如：平时出入收费亭必须戴帽子;亭内人员在岗期间必须严格约束自己言行;每天的卫生交接必须做到三个到位，即清理到位，检查到位，返工到位，保证为用路人提供一个良好的行车环境;收费过程中禁止闲聊，把为用路人服好务摆在第一位;对于用路人的不理解，值班站长必须及时到位解决。遇堵车必须及时增开边口等等。对于这些细节工作要求，大部分人都能形成良好的自觉意识。

2、充分调动大家积极性，使每个人都以主人翁的姿态投入到工作中。

收费站是大家的，也是每一个人的。充分调动每一个人的积极性，让大家真正把收费站当成家一样来建设和爱护，整个站才会取得好的成绩。所以，在工作中如何因人而异的调动起每他们的积极性，是管理人员最该思考的问题。我觉得管理中做到“以理服人，以德服人”很重要。因为“理”能使人信服，“德”能感化人。

总之，工作在全体职工共同努力下已圆满完成，但今后的工作还任重道远，我们有信心、有决心把工作干好，把领导交办的事情完成，随时接受领导与用路人的指导检查，最终让领导放心，使用路人满意。

下一年度，我们将继续踏实工作，努力完成上级组织交给的工作任务。并计划如下：

1、认真贯彻落实局、处工作精神，确保完成全年的收费、治超工作。

2、坚持“以人为本，以车为本”的管理理念，坚持以“为用路人提供优质服务”为工作中心，总结经验，加强管理。为完成收费任务而努力。

3、加强收费人员业务学习，为完成各项工作提供基础保障。

4、做好安全综合检查，排除安全隐患，及时与有关部门协调解决存在的问题，确保安全畅通。

5、举办文体活动，丰富职工业余生活。

6、保持站容站貌整洁，为用路人创造舒心的通行环境，同时加强文明服务，提供热情周到的服务。

7、进一步增强员工的集体主义感、工作的积极性和主动性，从规范管理和思想教育、开展活动多方面下功夫，激发职工的工作热情，形成敬业奉献的团队。

8、完成领导交办的其他工作。

**ETC票证员工作总结8**

光阴似箭，岁月如秋，不知不觉20xx年工作快要结束，回顾20xx年走过的点点滴滴，凝聚了我们全体一班人员的心血，每一个成员始终都积极进取，无论是服务上还是业务上，工作从不埋怨苦和累，站部有紧急情况，我们召之即来，共同奋战在一起，所以又很多东西值得我们去总结，去回味。

>首先在班组管理方面：

为了加强班组基础管理，提高班组管理水平，首先从学透政策，增强责任，规范控制入手，严格执行“应征不漏，应免不征”的原则，收足收好通行费。从去年11月份到今年10月底，全班共征收通行费30195925元，对于利用跳车头、绕S、快速通过点刹压磅行为的严厉查处，增收通行费4万多元，出口误判率为‰，金额差错率为‰，较去年同期相比明显下降，责任性投诉和安全事故为零。班组管理我们不仅要管更要理，改变以往班长一人独大，班员相互推诿责任的管理局面，充分发挥班委作用，从各类站部组织的劳动竞赛，大家都信心高涨，争夺第一。例如理论测试，大家认真复习，积极应考，成绩每次都排名前列。在百万元无差错活动中，班员高卓尔发挥不怕苦不怕累的精神率先突破一百万，副班长王艳玲，对班员如同母爱般的关怀，有着一颗细腻真诚的心，为班组较好完成全年工作付出了较大的努力。全班组强化责任意识，严格落实“守站有责，带班有责，在岗有责”的要求，督促班员遵章守纪，杜绝发生违法违纪事件，按照“6S”要求做好收费广场责任区的的清扫清洁，树立全局观，培养信息敏感度，及时上报各类信息，班组上班各类信息不少于4篇，并且在“宁沪路讯”录用超额完成全年规定数值。为了提高班员的身体素质和健康意识，班组长率先增强体能，每天坚持锻炼，班员虞欢自费到英派斯运动健身馆锻炼体能，其他班员根据站部要求自行锻炼。

>其次在标准化服务上：

全班围绕“畅行高速路，温馨在宁沪”服务品牌，努力提升班组整体服务水平，树立优质文明的服务形象，班组制定学习计划，夯实班员的业务知识，提升班员的业务水平，班组长率先做好标杆带头作用，利用每季度的投诉案例，理性审视案例服务过程中的不足和缺点，举一反三，吸取教训，确保责任性投诉为零的目标。在当班过程中，认真督促和纠偏，班后认真听取当班值机员的点评，并且认真学习值机室下发的每周标准化服务考评情况，利用班组民主生活会总结优点，查找不足，联系实际总结提升并形成规范服务新思路，新举措。

>再次就是在安全上：

安全责任重于泰山，班组在20xx年实现了安全零事故的目标，班组成员积极参加春运安全生产、百安赛、贯穿全年的安康杯、安全知识测试，安全知识培训等，大家安全防范意识明显增强，在当班过程中，加强入口源头管理，杜绝三超车辆上路，穿越道口遵循“一等、二看、三通过”原则，班后对不符合安全行为的现象及时点评，认真学习熟悉各类安全措施和应急预案，如遇恶劣天气，按要求及时到站，努力实现“安全第一、预防为主”的工作方针，确保全年安全生产无事故。

虽然在20xx年取得了一定的成绩，更应看到班组存在的不足，下面总结一下存在的不足部分与改进措施。

一、全组班员标准化服务水平参差不齐，主要体现在朱俊峰和虞欢身上，明年在两个人身上花大力气，争取与其他班员同步，从学习标准，动作要领，班组全过程跟踪，班后认真总结。

二、差错较多。从增强班组成员责任心抓起，认真核查证件，认真判断车型，用心工作，学习好的方法和举措，努力降低差错。

三、凝聚力不够。主要是班组长表率作用起的不够好，今后班组长要认真落实站部管理层的各项举措，配合好站部开展好各类工作，认真听取班员的各类意见和建议，共同进步成长，从身边的小事做起，用爱自己的心去爱别人，用责备他人的心来责备自己，用自己的真诚去感召人，感化人。

总之，20xx年工作即将结束，在这一年里，全体班员共同努力，积极完成各类工作与任务，但值得我们去努力，去改进的还有很多。但我们相信，在常州站年轻管理层的带领下，我们会踏踏实实的工作，创造和谐团队。在平凡工作中创出不平凡业绩。

**ETC票证员工作总结9**

从七月份到年底这近半年的时间里我在和顺北收费站这个大家庭里，我们彼此从陌生到熟悉，对工作我也由最初的紧张不安到现在的从容应对。站里定期组织的培训学习提高了我的业务素质，同时也使我有了很大的进步，逐渐胜任现在的工作岗位。

在平时的工作中，我与大家相互交流工作经验，总结工作中出现的失误。虽然收费工作是一件相对简单的工作，但是将“一件简单的事情做上千百遍不出错，就是不简单，一件容易的事情做上千百遍不出错就是不容易。”只有大家不断的取长补短，不断的总结工作经验，才能不断的提升自己，把工作做到最优。

以下是我对作为带班长的工作进行的简单总结：

1提高自身业务水平：工作期间我努力熟练各类业务知识、基本机电维修常识，提高收费的正确率和速度，对于各类特殊情况和突发事件的发生，不断提高自己的应变能力和处理能力，并总结归纳，加强自己的业务水平。

2大胆探索，敢于管理：积极学习各项规章制度，牢记心里，遇事不慌张，坚持原则。工作的同时，兼顾本班人员的思想动态，调动全班的工作积极性，怀着饱满的工作热情与良好的工作态度，做好本职工作。

3吃苦耐劳，先人后己：工作中，时时刻刻严格要求自己。打扫车道卫生、打水等后勤保障工作要做好，时刻保持良好的工作情绪，发扬风格，不计较个人得失，先人后己。

4工作中的不足：首先是管理力度不够，我还需要提高管理能力；其次对于各种特殊情况的处理方法不够灵活，在以后的工作中还要不断积累经验。

此外，因为工作需要目前我在票证室学习，通过这几个月的学习我发现票证工作是一项琐碎细致的工作，主要包括收费统计报表、账簿登记、票证档案资料整理装订、票据管理、款项清点移交等工作。以下是我在学习中几点简单的总结：

1身为票证员必须充分认识到自己工作的重要性，严格遵守收费管理制度，不断加强学习，提高文化素养和业务水平，增强掌握新技术的能力，要以一种高度的责任心和严谨态度去对待工作,做到仔细认真、有条不紊。

2要做好票证工作，必须熟悉收费站现场操作程序，要深入一线去感受、体会，亲自进行操作，同收费员共同探讨，相互学习业务知识，共同提高业务素质，减少工作差错。

3严格执行票证领取、使用、保管、盘点、核销等管理制度，及时规范地登记各类票证账，做到日清月结，账账相符、账实相符，必须时刻关注收费票据和IC卡使用情况，及时盘库，做好调配工作。

4必须熟练使用电脑电子表格及运用计算公式。

总结一年的工作，尽管在不断的努力，但是我在一些方面还存在着不足。在新的一年里，我给自己制定了如下计划：

首先在平时的工作中，加强思想素质教育，认真执行上级各项指示精神，树立良好的职业道德和法制观念，心中牢记本岗位的工作职责，充分认识票证室的重要性，而且还要不断加强业务技能的学习。

其次要做到精通、全面了解收费业务，分析收费工作中出现的问题和情况，在工作中做到一丝不苟，要有“较真”的工作作风，只有不断总结经验，努力学习，调整好自己的心态，激励自己不断地进步，搞好这项工作。

最后积极主动地学习业务知识，加强业务培训，在培训工作结束之后，针对自己身上存在的问题重点进行改正、落实，对在实际工作中存在各类问题进行分析，改进。

总之，无论是作为收费员还是票证员都做到要从工作的细处着手，要树立强烈责任心，在工作中多观察、多考虑、多研究，不断完善自己，创造更好、更健康的工作环境。在今后的工作中我将继续听从领导安排，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质。做一名领导放心，爱岗敬业的合格员工。

**ETC票证员工作总结10**

教辅人员工作总结范文-教辅人员工作总结精选

教辅人员工作总结范文 教辅人员工作总结精选  一、政治方面

本人热爱党，忠诚党的教育事业，认真学习马列主义^v^思想^v^理论、三个代表思想和八荣八耻观。坚持遵守国家的法律法规，思想端正，作风正派，服从领导的工作安排，办事认真负责。工作上兢兢业业，踏实肯钻，热爱本职工作，认真学习学校提出的“三风”建设的有关内容，并将其精神贯彻执行到个人工作管理之中。本人尊敬领导，与同事关系融洽.不说不利于团结的话，不做不利于团结的事，以诚待人，相互关心，努力营造一个和谐，舒适的工作氛围。一切以学校的教育教学质量为中心，一切为提高学校的教育教学质量为核心目标，一切为党的教育事业蓬勃发展而努力奋斗。 二、学识水平

在巩固和提高自身专业知识的同时努力学习教学教研方面的知识，为以后走上讲台打下坚实基础。 三、业务能力

1.认真负责的管理好学校多媒体教室和机房，制定了多媒体教室和学校机房的管理规定，合理的调配多媒体教室和机房的使用。

2.按照学校“三风”建设要求，真实负责的作好教师日常考勤工作，遇重大事件及时向上级汇报。

3.认真负责的完成好每次考试的派卷工作。排版过程中注意保密工作，排完后拿给出卷老师审核修改后方拿去复樱

 四、不足之处

在长期的工作实践中我发现自己工作经验不足，做事有时有点过于急燥，导致工作之中出现一些小错，在领导的关心以及同事的帮助下工作能力有了大幅度提高，同时积累了丰富的工作经验。

总的来说，在这十年的工作时间里我较好的完成了领导分配的任务，认真努力的配合好同事的工作，热情耐心地做着教辅工作。在这里我学到了很多经验，也付出大量的心血，希望自己的努力能给\_\_中学的教学质量的腾飞添砖加瓦!

**ETC票证员工作总结11**

煤矿工作票制度

一、在运行设备上工作，应根据工作性质遵照“安规”的有关规定填写第一种或第二种工作票。严格执行“两票”过“四关”，即；一关：无票不开工。二关：票不合格不开工。三关：不符合开工手续不开工。四关：验收不合格不办理工作终结手续。

二、工作票由工作负责人填写，一式两（或多份）份，经工作票签发人签发后，交工作许可人（值班员、各科室负责人）审查和布置安全措施，履行开工手续，双方签名后有效，方可开始工作。在工作票执行过程中，由工作负责人收执，另一份由值班员收执，按值移交。

三、工作票要用钢笔或圆珠笔填写，要求设备名称、编号清楚、任务明确、地点具体，不得涂改、掉项和漏项，如有个别错、漏字需要修改时，应字迹清楚。

四、一个工作负责人只能发给一张工作票。开工前工作票的全部措施应一次做完。

五、事故抢修可不用工作票，但应记入操作薄内，在开始工作前必须按“安规”有关规定，做好安全措施，并应指定专人负责监护。

六、在同一电气连接部分用同一工作票，依次在几个工作地点转移工作时，全部安全措施由值班员在开工前一次做完，不需再办理转移手续，但工作负责人在转移工作地点时，应向工作人员交待带电范围。安全措施和注意事项。

七、工作票必须由原工作负责人办理工作票终结手续，在未办理终结手续以瓣，值班员不准将施工设备合闸送电。

八、全部工作完毕后，工作班应清扫、整理现场。工作负责人应周密的检查，待全体工作人撤离工作地点后，再向值班人员讲清所 修项目、发现的问题、试验结果和存在问题等，并与值班人共同检查设备状况，有无遗留物件，是否清洁后，工作票方可终结。已完工的工作票应加盖（已终结）印章，作废的工作票要加盖（作废）印章。

九、线路的停送电均应按照调度员或有关单位局面指定的人员的命令执行。严禁约时停送电。

第1篇：如何做好党风廉政建设工作抓好机制建设发挥廉政效能实现地区文化卫生事业新发展燕山文卫分局20\_年，燕山文卫分局深入推进“作风建设年”及廉政风险防范管理工作，通过“......

第1篇：票证工作心得票证工作心得曾玉兰自20\_年参加财务票证工作，历时一年，深知票证岗位的重要性。票证管理是收费管理的重要组成部分，涉及到收费业务的方方面面。平时票证工作......

第1篇：税收票证管理总结税收票证管理总结税收票证管理总结篇1：地方税收票证管理的调查与思考 地方税收票证管理的调查与思考 计财处课题组 税收票证是税务机关组织税款、基金（......

**ETC票证员工作总结12**

20xx年总部下达分公司全年回款任务指标亿，较去年任务比较应是适当向下微调，平均下来每月完成亿，将近是7――台每月销量，这个指标与目前状况有相当大的距离。年手机市场竞争还会继续加剧，继续恶化，还有大量的新进入者涌进这个竞争。做为全国的金矿区，竞争会更加激烈。就目前形式，我们的市场地位和在一线的表现在很多区域非常危险。不努力、不进取，不可能完成今年的指标。但大家应看到我们今年的优势。万总的市场竞争论及竞争的产品策略指导下，今年总部产品力较去年大大提升，产品外观、品质、性价比在逐步加强，渠道利益链在得到补充，很多区域经销商的信心在高涨，所以在20年我们在精神、组织氛围上做好准备：

1、有雄心斗志，不怕竞争困难，勇于面对困难。气可不可泄，一线讲师必须要有不屈不挠的斗争精神，再次强调过往的成绩不应成为前进的包袱，这点要特别注意。^v^兵熊熊一个、将熊熊一窝^v^，我们各级团队的主管要准备做好带头人；

2、^v^尽心尽力^v^兢兢业业的负责精神。万总倡导团队的：^v^民工心态^v^和天道酬勤，努力敬业是我们事业工作成功的基础；

4、^v^小改进、大进步^v^工作从细作起，从小开始，倡导工作的细微点入手，发现问题、改进缺点。终端的任何改进，我们日常工作流程的细微提高，聚在一起，就是我们大进步。^v^小改进、大进步^v^成为我们工作的氛围，倡议大家^v^小改进、大进步^v^的工作及思维方式。

**ETC票证员工作总结13**

即将过去，新的一年即将到来之际，总结在过去的半年中，自己所做的本职工作，从接手治理监理材料方面上，均有了不同程度的熟识和进步。

207月我担负了xx小区材料员，从前任材料员接手了xx小区5#6#7#8#楼材料治理工作，在施工阶段对一局、八局和各分包工程材料的形成、积累、组卷和归档进行监督、反省，使施工材料达到完整性、正确性，符合有关请求。

xx在200x年9月分包工程材料和监理材料顺利通过了档案馆预验收和验收达到了合格标准，而且也通过了质检站验收。材料的顺利验收给工程顺利竣工验收奠定了基矗材料的顺利通过是由各个施工单位的全力配合，才取得必然的成绩,但其中也存在一些不足。

在监理部的半年光阴里，无论是从监督、反省各施工单位的施工材料，还是做好监理部的监理材料我做到了尽职尽责。

作为监理材料员我的首要工作如下：

1、配合各专业监理工程师对各施工单位的工程材料作好严峻把关。因为工程材料是真实反响工程项目施工的效果，材料就是在工程建设历程中形成各种情势的信息记载，只有和监理工程师、施工单位材料员全力配合才干完成并做好这项工作。

2、负责监理材料的治理工作，并对监理材料进行收集、收拾和归档。监理材料是工程建设历程中，监理进行监控的真实记载，是一项系统工程。它牵涉到监理单位、建设单位、施工单位、设计单位等工程参建单位的本色性工作，是监理工作科学化、规范化、法制化的标记。监理材料反响监理工作程度，是衡量、评定监理工作的首要根据。

3、遵守合同约定，在勘察、设计阶段，对勘察、设计文件的形成、积累、组卷和归档。

4、编制会议记载、监理月报，监理月报是监理部在一个月内对工程进展和监理工作的总结，也是各有关部门反盛评定监理部工作的首要根据，因此做好这项工作很首要，也很要害。

5、遵守材料规程将列入城建档案馆接管领域的监理材料移交城建档案馆。只有前期各个环节都做好了，才干顺利的移交档案馆，监理工作也就顺利完成。

以上工作的完成也存在着很多不足之处：

(1)、首先对于施工单位工程材料的报验有必然的松懈，往往施工单位在施工完毕之后才将工程材料上报监理部。工程材料应随工程进度同步收集、收拾并按规定移交。

(2)、对于监督、治理施工单位做好工程材料，使工程材料真实、有效、完整也存着在不足之处，其中施工单位不器重工程材料编制，工程材料没有应用工程材料做材料，使材料无法统一治理。

(3)、监理月报的编制不完整，施工单位在起头还能及时配合监理做好月报，待工程接近尾期时就起头拖延，使监理月报无法及时收集、编制，编制一份完整的监理月报需要各方全力配合。

以上是我半年来在监理部工作中所碰到的难题也正是工作中所存在的不足之处，做到一个专业材料治理员是在长期工作实践中日积月累中磨炼出来的，不管是对施工材料、监理材料、建设材料都能做到娴熟治理，而我虽然从着手材料治理已有四年之久，虽对各个不同阶层材料治理有必然经验。但是做到一个专业材料员也有必然的差距。面临新的工期即将起头，我将全力认真做好每一项材料治理工作。

在此我也给监理部提一点小小的建议，在接手监理材料以来，目前公司没有治理材料员的指示，短缺一个正规的材料室，很多材料无处堆放，使不少材料丧失。工程材料形成和治理需要一个很长的历程，而且治理材料的人员也替换频繁，这样使下一个接手的很难做好治理工作。监理说话没20\_年即将过去，新的一年即将到来之际，总结在过去的半年中，自己所做的本职工作，从接手治理监理材料方面上，均有了不同程度的熟识和进步。

**ETC票证员工作总结14**

回首过去的一年，首先要衷心的感谢站领导在工作上给我指明了正确的方向，其次要感谢同事们在平时的工作中给了我大力的支持，让我更有信心和动力做好公司和领导赋予的各项工作。

>一、班组工作

我们收费D班，一共5名员工。我们在一起一同为了一个目标而努力，就是要把收费工作给做好，努力成为优秀的班集体。

这一年我们班从文明服务、劳动纪律、收费业务、打击逃费车辆、文员工思想动态、班组安全等方面展开工作的。

1、文明服务：收费站做为公司的窗口，我们的一言一行、一举一动都代表公司的形象。我们班组每一个成员都严格做好文明服务五要素：扬手、点头、目视、微笑、文明用语。

2、劳动纪律

无规矩不成方圆，本班组通过学习各项规章制度、严格要求自己，从小事做起、从细节抓起、杜绝各类违纪违规现象的发生、不做与工作无关的事情。

3、收费业务

收费业务的好坏直接影响收费工作的顺利开展。我们每月有目标、有计划、有步骤的学习和考核，熟悉掌握各类收费政策、操作流程。努力提高应对突发事件、特殊事件能力，保证收费现场的畅通。

5、员工思想动态

我始终认为班长是为班组员工服务的。一方面，我以身作则，用比收费员更高的标准要求自己，起到带头作用，督促他们不断提升自我;另一方面，关心班组成员，为他们争取合理的利益，创造一个积极和谐的班组。

6、班组安全

我在工作中时刻恪守“红线意识”，严格按照公司和收费站要求做好班组安全工作，按时按标准完成班组安全日志、安全学习、安全检查、安全会议，争创“零事故班组”。在20xx年度获得1次安全文明班组称号。

>二、个人方面

在努力学习、不断更新收费业务知识之余，本人也努力提高自身综合素质，积极参与公司各项活动。20xx年获得公司组织的征文比赛一等奖、三等奖各一次、知识竞赛二等奖一次。同时在上级公司刊物和省级刊物发表宣传公司的文章多篇。

>三、存在的不足

在工作方面我班打击逃费车辆，尤其是冲卡车方面收效甚微，还需要改进工作方法和力度。个人方面自身管理能力和沟通协调能力还需要提高。

>四、发展方向

针对班组和个人不足的地方，强化提高，与此同时也要注意做到扬长避短，发展特长。

**ETC票证员工作总结15**

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。

>一、文明服务

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。

>二、岗上纪律

班组对岗上要求是非常严格的，首先认真学习各项规章制度、收费员百分制考核办法，以准军事化的标准严格要求。其次从小事做起、从细节抓起、杜绝岗上各类违纪违规现象的发生、不做与工作无关的事情。

>三、收费业务

收费业务技能是每一个收费员都应该熟悉掌握的，收费业务的好坏直接影响收费工作的顺利开展。我们在收费业务方面认真学习，刻苦专研，学习各类收费业务知识，熟悉掌握各类收费征收政策，努力提高特情处理能力，保证收费道口的畅通。不仅如此我班还每月定期带领组员练习点钞、点卡、还出关于收费的业务试卷，通过多种形式多种方法努力提高大家的收费业务技能。

>四、打击逃费的车辆

班组今年对利用各种方法逃费的车辆进行的严厉的打击，为公司减少经济损失。特别是今年增加“绿色通道”，“绿色通道”的意义是什么，总的一句话“为了就是稳定物价，稳定消费价格总水平，保障人民群众最基本的生活。”但在今年的查验的过程中发现很多不法司机受利益的驱使假冒“绿色通道”偷逃通行费。如果不认真的检查，不认真的把关，就会被那些弄虚作假的车辆，蒙混过关，有司乘之机。也会一传十，十传百，会有更多的司机弄虚作假，冒充“绿色通道”。这对我们正常通行费的征收会有很大的损失，而且会严重影响正常的市场秩序，打乱正常供求关系，造成不正当的竞争等众多不利之处，给国家造成重大的难以估量的损失。所以对绿色通道的检查就要格外的认真，严格的把关。在今年打击这类车辆应该说还是取得了一定的成绩，狠狠的打击了偷逃通行费车辆的嚣张气焰。在今后的工作中我也会带领大家努力钻研业务，刻苦学习，发现新的问题，杜绝利用各种方法逃费的现象发生，为高速公路通行费正常征收做出贡献。

>五、文明创建

班组文明创建工作一直以来都进行的有声有色，从20xx年一开站到现在就把文明创建工作放在重要的位置，我们先后开展了，“虎凤蝶行动”、“义买报纸活动”、长期关爱脑瘫儿童、看望孤寡老人和家庭困难的人，为灾区儿童捐书，看望了“明心幼儿园“患有自闭症的小朋友们等等，今年我们依旧多次看望了我们长期资助脑瘫儿童王鹏小朋友给他送去了我们的爱心。我们的爱心的活动得到

了社会的广泛好评，被东方卫报、扬子晚报、金陵晚报多家媒体多次报道。我们的爱心活动让更多的人知道了宁杭高速，知道南京站有这么一个雷锋班，一个光荣而又优秀的集体。文明创建活动我们雷锋班还会一如既往做下去，我们的爱心奉献也会一直延续下去，尽我们最大的努力去帮助需要帮助的人。

>五、员工思想动态

我始终认为班长是为班组员工服务的。一方面，我以身作则，按照各项规章制度，高标准的要求他们，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制;另一方面，关心爱护班组成员，满足他们提出的合理要求。平时也多和班组员工聊聊天、多组织班组集体活动、通过良好的沟通，了解员工的思想动态。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。创造班组有一个和谐的气氛，和班组员工共同努力把各项工作给完成好。一个人的力量是渺小的，但集体的力量是无限巨大的。而我的工作就是发现每一名员工的优点，发挥他们的潜力，带好这个优秀的团队。调动起每一名员工的工作积极性，把大家都凝聚到一起，齐心协力勇攀高峰。班组员工也深深知道这一点，一切以班组利益为重。

20xx年班组在全体员工的共同努力下取得一定的成绩，但也存在着许多不足之处，这需要我们去总结、去探讨、去改正。20xx年即将来临我会严格要求自己，以身作则，带领全班员工带领我们雷锋班有计划、有目标把各项工作给完成好，为高速公路事业添砖加瓦。

**ETC票证员工作总结16**

---raising oneself quality to be in,the stage is in charge of,below the enthusiastic help of foreman and colleague,skill had my busine to rise ministry serves as the appearance of the hotel,every employee should confront a visitor directly,so the working manner of our employee and service quality reflect the service level that gives a hotel and level of it is this appearance downstage most the part of core,I know very well my responsibility is major,oneself neglect can bring economically lo to the working so,I had done each work responsibly seriously,active and active learn more profeional knowledge to other staff,in order to reinforce oneself vocational such ability let him have on skill of Wu of profeional knowledge kimono rise further,gift is nicer provide excellent service for the guest,let guest be ,“broaden sources of income and

2---the hotel close make downstage and due contribution,also exhaust oneself scanty ,strengthen the sale consciousne of oneself and sale skill,raise housing to lead what lead in the branch to groom below the help,I acquire the little skill on a few to sign up for house price to the guest,what kind of guest newspaper is planted room house price?How to the house with have booked guest to recommend finer model? a these sales that the sectional leader that I want to thank us is without reservation knowledge imparts growth my oneself knowledge while,I also actively comes loose to advance guest room sells an effort that makes downstage guest only,I think method to let guest take up one’s quarters,even if be for with this taller enter ,note the harmonious work between departmental door,with the colleague friendly get along the hotel resembles a big family,the hard to

4---new year,I guide what lead in restaurant below,dependable,work and active cooperate foreman,director and each leader completes each work,improve the integrated quality of oneself hard,improve service quality,correct those insufficient part,do to be recieved outstandingly for in the group better progre is obtained on this outstanding platform,the one’s pygmy effort that is prosperous him dedication of the group.篇2：20\_年以来个人工作总结

20\_年以来个人工作总结

忙忙碌碌中一年的时间就这么一晃而过，而这只是一个时间的节点而已。不管今天是几年几月几日，过了今天，明早我一样会倒2次公交车赶到单位，在工作岗位上尽心尽力，认认真真的完成每一项工作。我一直觉得工作就好像基金定投，踏实肯干的工作，无止境的学习就是提高收益率的途径，通过不懈的坚持某一天终会成为一个富翁。现就

6---

二、简单工作回顾

（一）日常性处理工作

在打新股、月末、季末、年末等重要时点及时向各机构下发三方数据，便于各机构展开精准营销，及时回流三方存管资金。同时编制银行卡月度、季度和半年度经营分析简报，通过系统数据处理，为业务的发展提供有力的支持。

1.完善慈善捐赠功能：在中信“温州人”卡慈善功能一期柜面交易系统基础上，编写新的慈善捐赠业务需求，并保质保量完成系统测试工作。今年5月初正式上线运营新的慈善捐赠业务系统，其支持所有中信借记卡开通慈善捐赠功能。此次中信“温州人”卡慈善捐赠功能的完善提升，再一次打响了“温州人”卡

8---则及柜面操作手册，在全辖组织业务培训，我主要负责讲解柜面操作要点，确保一线业务人员熟悉并掌握操作流程；系统运行方面，总行完成了理财宝IC卡系统的上线，我的任务即开展属地化的测试工作，确保卡片制卡、发卡、使用等流程顺畅；硬件投入方面，需要跟进各机构理财宝IC卡柜面读写设备的采购，为全面发行做好设备准备工作。监管方面，向人民银行杭州中心支行和浙江银监局按时上报我行银行卡及金融社保卡的发行情况季报表和金融IC卡推广应用工作简报。

4.优化ETC项目：自20\_年4月浙江省高速公路不停车收费正式面向社会推出以来，在浙江省公路管理局的领导和推动下，范文TOP100我省ETC业务实现了快速的发展。截至目前，我行全辖ETC签约车辆近10万辆，同时面向各类用户的服务手段不断丰富和优化，服务效率与质量不断提高。运用通行卡的储值功能支付高速公路通行费是国家

**ETC票证员工作总结17**

我进入公司工作已经有三个星期了，对于这三个星期的工作我有以下的总结。

因为本身专业的问题，一开始进入外贸有点不清楚要干什么，但是这段时间我对外贸的理解就是在更大的范围内克服地域差距，交流困难等一系列问题，将我们公司的产品推广到适合我们产品的市场。

刚开始我所接触的就是怎样管理好我们公司在xxx国际站上面的店铺，这主要体现在保证我们的产品可以尽量的被有意向的客户搜索到，还有有效的，及时的回复客户的询盘以保持客户对于我们产品的兴趣。

（2）对于客户询盘的回复，这个是很重要的，这要求我们要以最简洁，最有效的邮件来回复客户的问题，这样才能使客户保持兴趣，这也是我在以后的工作中要重点注意和培养的能力。

在了解了如何让自己和国外的买家交流后，我需要学习的方向就是交易的方式方法，通过向经理的学习，大致的了解了支付方法和货运方式。支付方式有三种，xxx这是我们公司主要的支付方法。货运方面主要是通过货代公司进行的。

以下是我所接待现在有意向的客户的资料（已经结束洽谈的未包括）：

1、xxx这个客户发来询盘希望可以找到类似于圣诞树的装饰品的产品供应商，并要求价格表和图片，我已经将价格表和图片发给客户，等待回复。

2、xxx这个客户希望我们可以按照他们给的三个图片设计产品，并且要求了样品，我们样品已经寄出，正在邮件上商议价格。

3、xxx这个客户是毛里求斯人，已经接收了我们的价格表和图片，他正在做他们那里的市场调查，会在做完后给我们回复。

这段时间的工作我意识到，要完成一笔订单需要足够的耐心和充分的准备，对于公司的产品及价格等等要有了解。在下面的工作我要让重点锻炼与客户洽谈的能力，并争取去的订单，为公司创造利益。

**ETC票证员工作总结18**

一个客服人员的工作,接触了快递物流领域。实践过程是体验上班生活的过程,所做的事情也许很繁琐,可是却是一种难忘的经历,有无奈,有历练,有见识。 快递员工作总结4 一、遵纪守例,以制度助发展 俗话说:没有规矩不成方圆。毋庸置疑,在......

员工个人年终工作总结篇 2 \_\_年,是不平凡的一年。在这一年中,让我感受到了公司学习、 开放、和谐、创新及宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化,感 受到了客服部同事们在工作中尽职尽责、身体力行的艰难和坚定。我 要特地感激同事......

客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作,我部将要求所辖人员在平凡的工作中,不断提高服务意识,营造全员为客户服务的氛围,将简单的工作做成不简单的事,达到客户、公司、自我的三嬴。 个人年终总结范文精辟简短篇4 从事电话客服......

发言(fāyán)，动词，义：评论，讲话。一般在会议，晚会上领导或特殊人物的讲话。针对未来五年的主要工作任务和今年的预期目标，表清晰，提出的方针，措施切实可行，

作为一名党员，要认真整改自身存在的问题和不足，采取措施，对自己进行整改，增强党性观念和宗旨意识，牢固树立正确的世界观、人生观、价值观和权力观、利益观、政绩观。以

教案是教师为顺利而有效地开展教学活动，根据课程标准，教学大纲和教科书要求及学生的实际情况，以课时或课题为单位，对教学内容、教学步骤、教学方法等进行的具体设计和安

**ETC票证员工作总结19**

摘要：电子不停车收费技术是一种先进的电子收费技术方式，文章介绍 了电子不停车收费技术的研究及发展应用情况，并针对实际实施中遇到的问题，提出了具体的研究内容及实施方案，为电子不停车技术的应用提供 依据。

关键词：；ETC；电子；停车收费；发展应用 ；标准

1、介绍

ETC技术在80年代开始兴起，90年代在世界各地使用，受到各国政府和企业的广泛重视，世界许多著名公司，如Amtech、TI、Boash、Hitachi、Toyota等均竞相研制。因此ETC技术发展很快

1.系统概念

电子不停车收费系统（Electronic Toll Collection,简称ETC）是国际上正在努力开发并推广普及的一种用于道路、大桥和隧道的电子收费系统,它的最大特点是不停车收费,即车辆可以以相当高的速度通过收费口,无须在收费站前减速和停车交费。采用不停车收费系统,可以使公路收费走向无纸化、无现金化管理,可以从根本上杜绝收费票款的流失现象,解决公路收费中的财务管理混乱问题。另外,实施不停车收费系统还可以节约基建费用和管理费用。

ETC系统是ITS领域中的一个重要方面。由于它涉及交通基础设施投资的回收，又是缓解收费站交通堵塞“瓶颈”的有效手段，减少了环境污染，所以各国都把不停车收费系统作为ITS领域最先投入应用的系统来开发。我国^v^门已经把不停车收费系统的开发和应用列为我国ITS领域首先启动的项目，并在“十五”期间列入交通科技的技术创新重点之一。

和传统的收费系统相比，ETC系统具有更高的通行能力，更少的基建投入，更低的日常运营费用，更好的服务水平,更好的发展趋势。ETC系统是将来公路收费的大势所趋，它在国外已经广泛应用，在国内的应用也正逐步开展。它高速便捷的特点，在给广大车主带来更多方便的同时，还给道路管理单位带来更多的资金收益，是利国、利民，适合社会发展，适应未来科技发展的新时代产品。

ETC系统按收费站收费方式，可分为开放式和封闭式；按收费站车道配置，可分为ETC专用车道、MTC车道和ETC/MTC混合车道三类。鉴于我国道路实际情况，在较长的一段时间内，ETC和MTC将共存。

2.系统原理

不停车收费系统通过路边车道设备控制系统的信号发射与接收装置（称为路边读写设备，简称RSE），识别车辆上设备（称为车载器，简称OBU）内特有编码，判别车型，计算通行费用，并自动从车辆用户的专用帐户中扣除通行费。对使用ETC车道的未安装车载器或车载器无效的车辆，则视作违章车辆，实施图象抓拍和识别，会同交警部门事后处理。3.系统构成电子不停车收费系统可分为前台和后台系统：（1）前台系统

包括三种核心设备:车辆自动识别系统(Au-tomatic Vehicle Identification简称AVI)、车辆自动分类系统(Automatic Vehicle Claification简称AVC)和录像实施系统(Video Enforcement System简称VES)。车辆自动识别系统采用无线调频设备(Ra-dio Frequency)识别用户的身份标识卡(TAG)及其有效性;车辆自动分类系统借助传感器组的信息确定车辆的收费类别;录像实施系统利用高速图像处理设备自动俘获违章车辆的车牌号码。核心设备与其他控制设备共同组成不停车系统的车道控制器。

① AVI AVI分为两大类:激光设备与无线电调频设备。激光设备采用条码技术,扫描贴于车辆前端的条码,获取用户的身份标识(ID),缺点是易受环境条件、距离位置、条码安装与完整性等因素的影响。无线电调频设备采用无线波来识别贴于车辆前端的用户身份标识卡来识别用户身份,具有更高的可靠性;其中,无线频率(RF)常用的频率是。TAG分为只读TAG、可读写TAG、多功能TAG(带蜂鸣器、无线电信息收发等)三大类。

② AVC AVC系统根据车辆的物理特性来确定车辆的收费类别。AVC的物理特性依据包括∶车辆的体积、重量、装载人数、车轴或车轮的数目、车辆的用途等等。AVC与一系列的车道传感器相连,传感器的信号提交事务处理系统后,由车辆分类单元判定收费类型。AVC设备包括∶前置线圈、感应踏板、发射光塔、扫描仪和高速摄像等设备。

③ VES VES利用光学字符识别(OCR)技术自动获取非法车辆的车牌号码。VES摄录方式包括照片、录像带和数字影像等等。VES利用模糊识别技术,借助光学字符识别设备实现非法用户的车牌号码识别。VES过程包括∶感应触发、图像俘获、图像识别、图像储存、图像处理和图像删除等等。关键技术: API编程技术(控制外部设备,包括通信卡、DI/DO卡和声卡);单片机编程技术;快速查询算法;模糊识别;通信控制和图像处理。

2）后台系统

收费系统的后台系统工作任务主要为向客户发售车载标识卡,并做标识卡的初始化;接受客户补交金额和查询;接收前台收费数据文件;交易和结算;向前台和客户发送补交金额的黑名单指令和信息;存储、管理抓拍图像等。

**ETC票证员工作总结20**

充实的x年马上就要结束，回望过去，自己来到x高速栾城收费站已经一年的时间。这一年当中，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x处在x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x年的工作方向，主要包括以下几方面：

一是努力工作，热心服务。作为一名收费员，x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。

二是认真学习，奋勇争先。做有计划的学习型员工，积极加强对x厚德文化知识及各种正能量书籍的阅读学习，同时注重对国家时事政治的了解，多读书，读好书，做到天天有进步，月月有提高，努力提高自身整体素养。拥护党的领导，遵纪守法，保持清醒正确的头脑，廉洁自律，清白做人，干净做事。多干实事，少说废话，向先进看齐，向标杆看齐，向身边的班长同事及好人好事学习，并努力提升自身技能，唯优是争，唯旗是夺，争当x先进人。

三是延伸服务，温暖司乘。服务至上是永恒的追求，细致周到的提高自身服务质量，增强集体荣誉感，始终和高速共荣辱，把“爱高速、做贡献”作为自己自觉遵守、不懈追求的实践准则，使司乘行驶x一路无忧，永无窘境。

四是细心观察，用于创新。自己牢记勤俭于心，节约于行理念，坚持把创新发明，力求降本增效落实到工作及生活中的每一处。

在即将到来的、崭新的x年，自己需要做到的还有太多，我定将以秀的工作状态，把站放在心上，把心放在站上，以片瓦之光为河北高速人加油添彩，迎接x高速的辉煌未来。

**ETC票证员工作总结21**

回顾20xx年，XX站按照局、处两级组织的部署，在处领导的正确领导下，在各科室的密切配合下，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,圆满完成了各项工作任务。现将20xx年度工作总结如下：

20xx年，我站共完成通行费收入元，车流量达到台，检测车次4台(数字依据截至日的实际数字预测)，与上年同期相比,分别增长了

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20xx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十一五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。

因我站车流量较小，无车通过的时间很多，因此在岗人员容易出现不良形象，针对这种状况，站内通过采取平时检查和随机抽查相结合的办法，使得这方面在短时间内有了很大改观，现在大家在亭内都能自觉约束，做到不倚不靠，始终坚持如一。

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。

4、“微笑服务”是升华。

文明服务方面，我们除了要求使用文明用语，做到“唱收唱付”外，还大力提倡微笑服务。可以说微笑服务是高层次文明服务的体现。

**ETC票证员工作总结22**

20XX年，在管理处的正确领导下，在各有关部门的支持帮助下，我科以科学发展观为指导，按照管理处的工作精神和决策部署，全体干部职工围绕征费稽查职能，坚持把内强素质，外树形象作为目标任务，狠抓征费稽查队伍的管理和建设，力求做到执法求“严”，服务求“真”，加大行业管理和规费征管力度，查处各种违章车辆，补征交通规费，开展文明执法、优质服务活动，抓管理促征费，抓教育促管理，推动了行业管理，促进了高速公路规范有序发展，取得良好成绩。现将20XX年度工作情况具体总结如下：

一、抓好收费额征收工作

(一)协助开展计重收费筹备工作

为抓好收费额征收工作，我科树立全局意识，精心部署，周密安排，积极协助管理处开展计重收费筹备工作。3月组织业务骨干人员到前期开通计重收费的管理处进行学习，要求业务骨干人员认真学习，做到多看、多问、多思，不懂的地方虚心向人家请教，牢固掌握计重收费业务和操作技能，为将来开展计重收费工作打下扎实业务

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！