# 收费所文明创建申报材料

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-11-22

*回顾收费管理所的发展历程，始终得益于文明行业的创建活动。2024年底\*\*高速公路开通伊始，我所就以创建精神文明活动为载体，以“畅、洁、绿、美”和优质服务为目标，注重形象建设，参与了创建文明行业规范化达标活动，按照上级下发的创建标准，规范了...*

回顾收费管理所的发展历程，始终得益于文明行业的创建活动。2024年底\*\*高速公路开通伊始，我所就以创建精神文明活动为载体，以“畅、洁、绿、美”和优质服务为目标，注重形象建设，参与了创建文明行业规范化达标活动，按照上级下发的创建标准，规范了全面工作。在这期间我们接受了若干次内检外查。在不断对照标准、学习先进、弥补不足的过程中，单位的两个文明建设全面起步，拉动规范化管理水平和服务质量迅速提高，在刚刚建所一年时间，就被评为县级“卫生先进单位”、县级“文明单位”和市级“青年文明号”单位。\*\*收费所亲切自然的文明用语、各项延伸服务的措施和优美的所容所貌，都得到了上级领导的好评和社会各界的赞扬。

2024年，作为\*\*高速公路管委会的年度先进单位，我所在处的指导下，全面开展了创建\*\*高速公路文明行业活动。

为了实现创建目标，管理所年初及时成立领导小组，制定实施方案，召开动员大会，广泛深入宣传，开展一系列的创建活动，做到了动员广泛，目标明确，措施具体。充分发挥团员青年的先锋作用，激发每位团员青年的创造力，通过创办《征费期刊》展现我们高速公路收费员的风采，紧紧围绕“群众满意”这个中心，围绕树立“四个形象”抓住“五个结合”开展创建文明行业的工作。

一、以顾客满意为中心，强化服务意识，树立“四个形象”

作为一个特殊的服务性行业，满足客户的合理要求是我们应尽的责任。文明行业创建工作只有得到社会的广泛认可，才算真正达到目的。为此，管理所广泛向社会宣传我们的创建工作，为过往司机客户发放了《服务承诺》千余份，做到“百分之百的收费员向百分之百的客户使用文明用语”，诚恳地希望过往司乘人员对\*\*高速公路文明行业创建活动给予大力支持，并提出宝贵的意见和建议。同时，服务卡还公布了服务监督电话。

为保证服务承诺的切实落实，我所从难点、热点工作入手，做了很多工作。例如：

1、\*\*高速公路车流量每年以较快的速度增长，高峰时段易出现堵车现象。在黄金周期间，拥堵情况更加明显。这种情况特别容易造成社会不满，给企业造成不良影响。针对这种情况，所多次组织调查、统计、分析，确定了日、周、年的保畅重点并制定了相应的措施。在一天中，早晚上班时间是重点;在一个月中，每周的周末两天是重点;在一年中“三个黄金周”和清明节前后的休息日，是我们突击的重点。我们根据重点分别制定“保畅通工作预案”，确保早、中、晚24小时车道畅通。

在黄金周抽调人员备岗加班，在收费站增开备用车道，尽最大努力最大限度地保障车辆安全畅通。我们的服务感动了司机，求得了过往司机的理解。冬天，看到收费员冻僵的双手，夏天，看到收费员满头大汗，许多司机都为收费员的付出所感动。在黄金周期间不但没有投诉，还受到有关媒体和领导的表扬。去年春运期间，管理处领导路过我们\*\*所，特意下车慰问收费员，对我们的工作表示满意。

2、强化文明用语，体现人文关怀。收费员的文明用语的使用情况纳入到了收费所《劳动纪律考核办法》及《收费员考核细则》，收费科加大了检查考核力度，对收费员跟踪稽查，并经常进行暗查，对文明用语不规范的员工，给予引导教育乃至处罚，确保文明用语使用率达到100%。在此基础上，我们根据顾客提出的建议，将原来入口的“您好，请走好”改为“您好，欢迎走\*\*高速”;遇重大节日，我们会说“您好，祝您节日好”;雨雪天气，我们会提醒司机“请您注意交通安全”，受到了过往司机的好评。在不同场合接触社会各界人士，都对我们的文明用语印象深刻，也受到上级领导的好评。

3、指路服务是我们\*\*收费所传统的延伸服务项目之一。\*\*仙都风景区是国家级风景旅游点，周边景点多，新开发的道路多，过往司机经常向收费员问路。根据群众的需求，去年“五一”黄金周前，管理所重新整理、印制了《行车指南》1000余份。该项服务措施的提出，方便了游客出行，受到了广大司乘人员的一致好评。

\*\*新区建成后，一度使我们很尴尬，由于地域广阔，新建成的多条道路纵横交叉，而且全面启用道路新名称，甭说是我们年纪轻的收费员，很多“老\*\*”也找不到地儿，遇上外地司机问路常常是一脸茫然，回答不上来。根据群众反映，我们组织人员到新区及周边进行调查，及时熟悉新区道路、区内企事业单位位置，要求收费员准确掌握。现在我所全体收费员，都能为前往\*\*各地的司机准确指路。

4、在道路养护和环境美化方面，及时向管理处建议，要求路产养护重新施画了部分路段的道路标线，对收费站安全岛和灯杆进行了彻底粉刷，补植绿化隔离带，增设警示牌，在美化路容路貌的同时也减轻了该路段的交通压力。针对出口匝道路段坡陡弯急，容易引发事故的情况，2024年，管理处组织人员在此路段铺设了“振动减速标线”，以增加车辆的刹车阻力和提醒疲劳驾驶的货车司机，提高了道路安全系数。一系列道路养护和环境美化的施工作业，为过往车辆提供了安全、畅通、优美的行车环境。

二、创建工作与加强规范管理相结合，加强企业各项基础工作

所领导多次在会上提出，必须把文明行业创建和规范化管理结合起来。没有管理的规范化，文明行业创建就没有基础，就经不住考验，创建成功了也不会长久。

管理所开展创建文明行业活动以来，按照各项运营管理标准的具体要求，加强了各项工作的规范化，使各项工作有章可循、有据可依。

去年初，收费所组织全体员工就《公路汽车征费标准计量手册》和《\*\*省高速公路联网收费管理办法》等相关内容进行了深入的学习和严格的考试，并将这一工作纳入到各收费班组的日常学习教育工作和业务考核项目之内，作为一项常抓不懈工作抓实抓好。

管理所建立了完备的检查考核体系：办公室专门负责建章建制，收费科负责日常稽查。两个职能部门及时进行阶段考核工作，把考核工作的落脚点放在及时发现问题、弥补管理漏洞上，以科学的管理理念和方法，大大增强了管理所管理工作的科学性和规范化。通过对考核工作的具体实施，从中查出不合格项及时予以改进，发现好的管理做法则加以强化。做到从管理人员到一线收费员，工作有检查考核、发现问题有整改措施、每月和年终有指标兑现。在不断的发现问题、分析问题、总结经验、解决问题的良性循环中，确保各项任务的完成和各项工作的不断改进。

在各收费班组之间开展了相互交流学习工作。经过交流学习和统一，对整个队伍的规范化管理起到了明显的作用。

为规范员工行为，管理所创建工作领导小组，组织有关人员对照文明行业标准，结合工作实际，本着易记好懂、言之有物、思之有理的格言形式，制定了收费员、稽查员、监控员、及办公室管理人员的《岗位职责》，并印成小册子发到手上、挂在墙上使大家随时可见，并通过检查执行情况，有效地规范了员工的行为，纠正不符合规范要求的现象。

三、创建工作与员工队伍建设相结合，全面提高员工素质

我们认为文明行业的创建活动就是要通过“亮化”员工个人形象来达到“亮化”高速公路整体形象的目标，通过内强素质达到外树形象的目的。围绕提高员工队伍整体素质，我们开展了各种形式的教育培训活动，目的是尽快提高整个员工队伍的思想道德素质、业务技术素质和文明服务水平。

2024年以后，员工队伍有了变化，为了能够保持队伍的整体素质和服务质量不受影响，我们始终紧密结合实际，抓住岗前、岗中两种形式的培训，在全处率先实施竞聘上岗、末位淘汰制，有效的保持了队伍的稳定，提高了员工的思想素质和业务水平，确保了文明形象和各项任务的完成。

抓好岗前培训。两年来，我们进行了数次培训、军训。员工经过严格的军事训练磨练了意志、强化了纪律、规范了行为，又通过业务培训使他们掌握了岗位的基本要求。

坚持岗中培训。在岗的收费员每周都要进行各项业务学习和技能训练;为了进一步提高服务水平和业务技能，全面掌握各岗位技能，打造一支全能型的队伍，结合管理处效能建设有关精神，我所在全线率先于2024年6月—9月开展员工岗位轮换、管理人员下车道学习活动，每个班组都为轮岗人员指定一名老员工作师傅，结成帮教对子，采取“师带徒”的方式进行帮教，使每个员工成为能够胜任收费所各个岗位工作的多面手，极大地提高了工作效率。在一对一的基础上，又采取了骨干小组专项帮教，对考核不合格、单项业务较差的员工缺什么补什么。这样老带新、好的帮差的，有责任书、有检查、有总结表彰，使大批的“新员工”上岗，能够平稳过渡，也得益于这种岗中培训的方式。

通过岗中培训，员工的业务素质不断提高，各项业务指标，例如收费速度、结账速度、点钞速度、识别假币能力及识别假行驶证能力不断被突破。2024年，我们还积极为前来交流学习的兄弟所进行业务操作、模拟现场识别假行驶证演示，受到了兄弟单位的一致赞扬。

管理所坚持“能者上、平者让、庸者下”的原则，按照管委会和管理处有关制度规定，和“公开、公平、公正”、“民主、平等、择优、注重工作实绩”的原则，2024年，通过1-5月份的动员筹备，8月份顺利进行竞聘上岗。员工勇跃参与竞聘，全所竞争气氛浓烈，通过员工自荐报名、业务考试、日常考核、员工评议及各考评小组对其演讲答辩打分和管理处(管理所)集体综合意见，最终按照得分高低选择高分为上岗人员实行聘任，通过这次竞聘，有四位收费员在管理人员、监控人员和收费班长的竞聘中脱颖而出。竞聘上岗充分激励了员工发挥自己的创造性，调动了大家的积极性和竞争意识。

四、创建工作与多种形式的思想政治工作相结合，促进良好风气的形成

1、通过调研，确定思想政治工作的重点。

管理所人员平均年龄27岁，这些人的世界观、人生观、价值观尚未最终成型。要让他们在完成收费任务的同时，又能对外展示四个形象，要求确实比较高。如何管好、教育好这样一支队伍，是我们思想政治工作的重要课题。

只靠简单说教、靠造声势的大轰大嗡的工作方法，肯定收不到好的效果。必须知道他们想什么、要什么，有针对性地开展工作，做到知员工情、答员工疑、解员工难、聚员工心。

为此，自2024年开通以后，收费所领导立即深入基层，开展调研活动，召开了数次座谈会，全体一线员工参加了座谈。事后整理意见和建议，主要反映了他们关心的今后出路问题、如何继续学习问题、岗位考核太多、管理太严有些不适应、生活枯燥等问题。

通过调研，获取了第一手信息，确定了思想教育的重点，认为，在严格管理的同时，必须附之以良好的服务与真诚的关心。把思想工作和解决实际问题相结合、“以人为本”，把无情管理和有情服务相结合，把打击歪风邪气和弘扬正气相结合，把普遍教育和个别帮助相结合。目前在管理所，各级管理人员了解收费员需要，关心收费员思想和生活，已成为共识。今年管理所工作报告提出了“走动管理”的工作方法，即“走进收费岗亭、走进员工生活”。目的是了解员工的思想和需求，有针对性地开展工作。

2、开展多种形式的企业文化活动。

根据收费员反映生活枯燥单调的问题，开展了一系列的活动。春节前，各员工自编自演文艺节目，层层演出，一批反映员工工作、生活实际，弘扬爱岗敬业精神的小品、相声，被创作出来，一批文艺骨干脱颖而出。管理处团总支组织的庆开通一周年演出，我所数个节目参与，基层几百人观看，反映强烈，即愉悦了生活，又达到了教育的目的。

2024年至今前后几次投入资金，建造活动场所如篮球场、乒乓球室等，配备了文体器材开展文体活动，使员工充分感受到领导的关心和温暖，使员工更加热爱工作，增加了队伍的凝聚力和团队精神。

3、完善制度，不断建立有效机制。

从2024年上半年开始，所领导经过详细调研，结合我们收费工作的实际，将原先的“四班三运转”改为“四班两运转”制度，极大地提高了收费效率，同时保障了三班人员的休息，使每位员工有更饱满的热情面对过往司乘人员。经过一年多时间的实践，证明了这一制度的有效性，并得到管委会认同，目前已在\*\*全线得到推广。

4、学先进、树标兵，发挥典型的带头作用。

根据\*\*高速公路管委会、管理处的会议精神和工作要求，管理所结合工作实际，深入开展了评选先进和三文明评选活动。通过开展此项活动，在广大员工中开创学先进、讲奉献、争一流、比贡献的新局面，为高标准、高质量地完成全年的各项工作任务，为实现创建目标打下良好的基础。结合工作实际情况，制定了详细的评选办法，管理所在全所范围每月开展三文明评选活动，目的是鼓励先进，鞭策后进。在三文明的评选活动中，开通以来有150余人次先后荣登光荣榜!

总之，开展文明行业创建活动以来，我们的各项工作都有了较大的进展和提高，但是，离我省文明行业的标准还有差距，我们要借鉴兄弟单位的先进经验，继续深入开展系列创建活动。2024年我们的工作重点是：总结经验，查找不足，再上台阶。以班组建设为重点，加强队伍建设，提高全员综合素质。进一步深入宣传文明行业创建的重要意义，提高员工文明服务的意识，不断提高工作标准，为司乘人员提供更加满意的服务，努力实现各项创建目标。

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！