# 收费所创“青年文明”号主要事迹

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-11-24

*我所成立于\*\*，设三进四出，目前实行一进二出收费方式。全所现有员工38名，其中党员6名，团员22名，35周岁以下青年员工32名，是一支充满朝气和活力的年轻队伍。 收费管理所自开始收费以来，在管理处领导下，以“邓小平理论、三个代表”重要...*

我所成立于\*\*，设三进四出，目前实行一进二出收费方式。全所现有员工38名，其中党员6名，团员22名，35周岁以下青年员工32名，是一支充满朝气和活力的年轻队伍。

收费管理所自开始收费以来，在管理处领导下，以“邓小平理论、三个代表”重要思想和“十六大”精神为指导，按照“安全畅通、依法征费、文明服务、应征不漏”十六字方针开展收费工作，以争创“文明单位”、\"青年文明号\"、\"文明服务窗口\"、\"星级收费所\"和\"文明样板路\"等活动为载体，以收费工作为中心、以\"畅、洁、绿、美\"和优质服务为目标，弘扬\"团结拼搏、求真务实、争创一流\"的精神，发挥团员先锋模范作用，全面建设具有自身特色的收费管理所为己任，树起我所文明窗口形象，使我所成为高速公路收费所的先进典范。

在创建\"青年文明号\"等活动过程中，为提高创建工作水平，建立良好的机制，成立创建工作小组，制订相关争创计划，实行卫生包干责任制，分配到各班组，认真做好考勤、工作纪律、宣传等日常事务管理及创建工作。通过广大干职人员共同努力下，不断完善建设，各项工作成绩提高显著。2024年度被评为市级\"青年文明号\"。2024年继续开展深层次的创建活动，年初所召开了所务会议，对开展创建活动进行讨论，总结了过去一年的创建成果和不足，并在过去一年的创建基础上，继续申报省级创建活动，并专人负责创建活动，开展分阶段实施。

一、加强教育学习，促进自身队伍建设

我所自成立以来，就加强队伍建设，对员工进行思想教育，组织员工军训、业务知识培训、岗位技能训练等，提高员工的综合素质，全面打造学习型、务实型、服务型的队伍。

(一)、“三个代表\"重要思想和\"十六大\"精神为指导，定期组织全所人员学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和三个代表重要思想，积极引导广大员工进一步解放思想、更新观念，不断提高自身思想素质;另一方面，通过开展各种活动，对员工进行爱国主义、社会主义教育和革命精神、道德风范教育，立足本职，求真务实，发扬积极探索、勇于创新、艰苦奋斗、无私奉献的敬业精神，争创一流业绩的队伍。2024年4月，所团支部组织团员青年职工参加悼念革命先烈，缅怀英雄活动，参观英雄纪念馆，聆听英雄光辉事迹，通过这些活动，大家受到了很大鼓舞，催人奋进增强了战斗力，大大提高了职工的敬业精神。

(二)、提高员工的业务水平，培养一批业务技术过硬的收费队伍。每月定期和不定期的组织所有收费人员进行业务知识和岗位技能培训，并组织开展业务考试、相互交流、竞赛活动等，不断提高自身业务水平。2024年，在高速公路开通前组织新招人员到兄弟收费所进行实际操作学习，在即将开通时，所又组织全所人员进行业务理论知识学习和实际操作演练，为开通后顺利收费做好充分的准备;2024年，所每月组织收费人员进行业务学习，并开展了如车型判别比赛、识别假行驶证、综合业务知识竞赛等活动，通过开展活动，促进了全所车型判别的统一、减少了车型误判率;打击了使用假行驶证偷逃通行费行为，挽回了一部分通行费损失;增加了全所收费员工的业务保有量，提高了收费业务知识水平。2024年，在抓好上年度的各项工作的基础上，对照一年来存在的不足，加强了收费人员的业务培训工作，为统一全线判别车型标准，率先推行了所与所之间收费人员的异地交流学习，为让员工熟悉每个岗位，培养全能型收费员，在所内实行了岗位轮换学习和管理人员下车道学习等举措。2024年4月份，在管理处收费科的组织协调下，与丽水所收费员进行了对调交流、学习。在交流过程中，收费员们都能够严格按照\"十六\"字方针认真开展优质文明的收费工作，在工作之余讨论收费操作、辨别假行驶证和判别车型工作中各自的经验，在不断的讨论、学习和总结中提高了工作能力，通过交流学习，对所存在的不足之处进行了认真的整改。通过采取灵活新颖的方式营造浓厚的学习氛围，每月召开全所员工进行思想交流、探讨工作体会、疑难问题等来不断提高收费人员思想、政治、业务素质，使收费工作逐步走向成熟;同时，鼓励和支持员工利用业余培训和个人自学有机结合起来，理论学习与实际操作想结合，拓宽学习渠道，改善知识结构，通过各种进修方式参加成人学历教育，不断加强自身素质的提高。目前全所有大专16人，占57%，中专3人，占10%，在读大学本科4人，占14%，在读大专生7人，占25%。

二、完善组织，加强领导

收费所自成立以来，高度重视精神文明建设，把创建活动放在了重要的地位，将创建活动作为文明优质服务的重要目标和主要课题。组织领导上，成立了行政领导为组长，各科室负责人为成员的创建工作领导小组，制定了创建责任制，并按照各自职能负责创建工作的开展，把创建工作层层落实下去，从组织上制度上保证对创建工作的领导，做到主要领导亲自抓，分管领导具体抓，形成了齐抓共管，全员参与的工作机制，并以目标管理责任制的形式把文明创建工作列入考核内容。具体措施上，制定文明创建的规划纲要和实施办法，明确创建目标，将创建工作的近期任务和长远目标有机地结合在一起，纳入到整个工作当中。

(一)、定期召开创建工作领导小组会议，研究部署创建工作，检查监督创建工作的落实情况，分析创建过程中存在的问题，及时采取措施并落实到实处，极大地提升了我所文明创建活动的水平。

(二)、全所动员，积极参与，强化创建意识，广泛深入地开展创建工作。召开动员大会，大力宣传创建意义，提高全体员工的思想认识，使创建活动真正成为每个员工的事，成为广大员工的自觉行动，使广大员工在参与中受到教育，在实践中得到提高。

(三)、建立完善创建工作保障机制。我所根据实际建立完善了组织领导体系、考核评估体系、监督激励体系，做到每个环节都有人抓、有人管，每个活动都有目标、方案和具体措施，每个阶段都有总结、有检查，进一步提高创建工作的管理能力和创建水平。其中，以加强班组建设和班组管理作为创建活动的重点，制定了相应的创建考核标准和考核办法，定期检查考核，实行了动态管理，做到奖罚分明，激发了班组、员工的创建积极性。

三、建立健全各项规章制度，改善创建环境

1、加强制度建设，提供根本保障。没有规矩，不成方圆，抓好内业管理必须要有完备的制度来保障。我所始终按照\"抓管理、打基础、抓服务、创文明\"的指导思想，坚持以人为本的管理方式，重视制度建设，结合有计划、有考核、有总结的工作机制，规范内部管理。全所上下统一制定了所长、办公室、收费科、收费班长、收费员等各个岗位的工作职责，结合工作实际制定完善了《收费纪律考核细则》、《卫生管理制度》、《台帐管理制度》、《监控管理制度》、《实行四班二运转制度》、《竞聘上岗、末位淘汰实施方案》、《安全生产责任制》、《食堂就餐制度》、《文明班组、文明示范员评选办法》、《开展三文明评选活动补充规定》等一系列规章制度，狠抓落实，严格制度管理，作到有章可循、有据可依。同时为了保证各项规章制度的有效落实，我所建立了相应的组织检查监督体系，成立了\"文明创建工作领导小组\"、\"环境卫生考核监督小组\"、\"安全生产工作领导小组\"、\"三文明评选考核小组\"、\"竞聘上岗考核小组\"等多个领导小组，实行所长亲自抓，分管人员具体抓。通过考核激励机制的建立，促进了各项工作的顺利开展。

2、改善工作环境，提供良好的后勤保障。我所在开展创建过程中，积极改善所容所貌，认真做好绿化、美化环境工作，搞好环境卫生，创造一个优美的、舒适的服务环境。对大楼、车道、食堂、宿舍等进行卫生包干区，做到每天\"三步曲\"即擦、冲、扫，每月定期彻底打扫，值班的管理人员到车道协助当班人员冲洗车道，当班人员随时做好收费区域卫生保洁工作，卫生考核监督小组定期实行检查考核，打造一个整洁、舒心的工作服务环境。2024年我所在全所员工的共同努力下，被缙云县评为了县级\"卫生先进单位\"，目前，我所也已顺利通过创建\"市级卫生先进单位\"的初次考评。

加强食堂管理，积极做好后勤保障。饮食质量直接影响到员工的工作心情，也是员工强身健体的保证。为此我们制定了食堂管理制度、食堂安全制度、食堂就餐制度，并严格照章执行，要求炊事员注重营养的搭配，制作不同的风味的菜肴，尽量满足各员工不同的饮食习惯。在食堂配置消毒柜、电冰箱、电视机等设施，创造良好的就餐环境，所里还为员工建造了浴室，购置了供热水设备，解决了职工洗澡难的问题。全所上下牢固树立为收费一线服务的意识，从细处入手，积极为员工办好事、实事，真正使职工能够吃得放心、住得舒心、工作安心，创造了良好的工作生活环境。

四、加强收费管理，开展三文明评选

我所严格按照高速公路有关法律法规、管理办法、收费标准等，全面贯彻\"安全畅通、依法征费、文明服务、应征不漏\"的工作原则来开展收费工作，不断提高收费员的业务技能、服务质量，确保收费工作顺利开展。一是通过对全体收费员、监控员进行全面的系统设备、业务技能培训，使收费员、监控员能更加熟练的掌握各项岗位技能。二是加大稽查力度，通过监控、监听、现场稽查、突击检查等方式对每位收费人员的收费业务、收费纪律、唱收唱付等文明服务情况进行跟踪稽查。三是积极与其他兄弟收费所开展车型判别、辨别假行驶证等业务交流，建立沟通渠道，对收费工作中遇到的车型判别等问题及时进行通报，并通过讨论研究，逐步规范统一标准。四是积极配合高速交警做好假行驶证的查处工作，在处收费科指导下，全体员工主动虚心学习有关真假行驶证的判别知识，在日常工作中，对使用假行驶证的车辆和司机进行登记造册，并通报各兄弟单位。经过两年来的实践、交流、总结和积累，各收费人员均具有较强的辨别能力和处理能力，为单位减少费源的流失和降低车型改判率作出了一定的贡献。

每月开展\"文明班组\"、\"文明班长\"、\"文明收费员\"评比，提高收费员文明服务业务水平和竞争意识，同时为了体现文明评选的公平性、真实性、合理性，所考核小组针对2024年评比办法，进行了修改和补充，从实际出发，细化考核评选条列和内容，增加科学性和可操作性。通过开展三文明评选活动，涌现出了一批优秀的收费员工，树立了一批先进典型，以此激励广大员工的斗志和工作热情，从而牢固树立文明服务意识，起到了先进典型引路的目的，整个收费所形成了你追我赶、不甘落后的良好氛围。

五、积极开展文明服务活动，拓展服务内容

我所努力通过开展文明创建活动来营造氛围，打造品牌，塑造形象，狠抓文明服务，规范文明用语。要求收费员从一个微笑、一声问候、一句祝福做起，应时应景讲好每一句文明用语，文明用语从最初的\"你好!请走好!\"、\"你好!请付XX元，收你XX元，找你XX元，请走好!\"，丰富为如\"你好!欢迎走金丽高速!\"、\"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，既能让司乘人员有宾至如归的感觉，同时也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。为让司机了解高速公路的特点，我所要求收费员在保证准确、快速的售票、发卡的同时，能掌握缙云的风土人情、金丽高速公路周边县市周边环境及其他临近高速公路出口道路信息，让小小收费岗亭成为信息窗口;同时，为过往司乘人员提供各类便民服务，如发放小地图、高速公路新交通规则、文明服务承诺卡，开展\"送温暖\"服务，免费为司乘人员提供开水、修理工具等，为司乘人员排忧解难。并围绕文明服务活动这一主题，开展演讲比赛、文明服务业务知识竞赛、判别车型、盲打比赛等业务技能竞赛等活动，把文明服务的概念灌输到每个人心中，把文明服务的理念渗透到每个工作环节，不断强化一切为司乘人员服务的意识。

六、积极探索，不断改革创新

随着改革开放的不断推进，市场经济的深入发展，高速公路如何贯彻落实科学发展观，打造浙江高速公路新品牌，充分发挥高速公路在创建文明行业工作中的示范作用，开创文明创建新局面，就必须与时俱进、大胆探索，不断完善工作思路、体制和措施。

我所在开展文明创建过程中，为激活创建工作，丰富创建内容，提升创建水平，一直坚持与时俱进、开拓创新，不断探索新的模式，不断拓宽创建活动的渠道。一是调整工作运转机制，提高工作效率，提升服务质量。通过学习其他收费所的先进经验，并结合本所实际，于2024年5月1日开始实行四班二运转工作制度。通过4个月的试运行，全所员工一致认为四班二运转的上班模式有效可行。1、作息时间更为合理，使收费员工作热情更加饱满，工作效率显著提高，2、实行四班二运转后，文明服务质量相对提高，3、收费差错率大大减少。二是深化用人机制改革，优化人力资源配置。为了全面提高收费所的业务水平和服务质量，提高综合素质，全面掌握各岗位技能，实现高效率运转、高质量服务和高水平管理，打造学习型、务实型、服务型的队伍，同时也为充分发挥员工的工作能力，挖掘优秀人才，任人唯贤，建立一套科学的用人机制，按照管委会、管理处有关精神和工作部署，我所在全处范围内率先实行竞聘上岗、末位淘汰工作，在今年8月份，遵循\"公开、公平、公正\"的原则，通过民主推荐、民主评议、业务考试、演讲答辩、组织考核等几个环节，择优选用一批业务能力强，爱岗敬业的人员到重要岗位。通过竞聘上岗，使参加竞聘人员都得到了很好的锻炼与提高，也使优秀人才脱颖而出，同时也使其他员工受到了很大的鼓舞，激发了员工的创造性，充分调动了大家的积极性和竞争意识，建立了\"能者上、平者让、庸者下\"用人机制。

七、发挥共青团先锋模范作用，加强宣传力度

一是充分发挥共青团在创建中的作用。本着从实、从细、从严的原则，坚持不懈的抓好团支部建设，开展系统的思想教育和政治理论学习，发扬爱岗敬业、艰苦奋斗的工作热情和主人翁意识。积极组织团员、青年员工开展丰富多彩的创建活动，不断提高创建水平，逐步向“青年文明号”的标准迈进。我所全体职工不仅扎根本职工作岗位竭尽全力为司乘人员提供优质服务，而且将服务从窗口向社会延伸，扩大窗口的影响力。所团支部适时适宜地开展扫墓、七·一献血、植树、扶贫结对救助，向灾区捐钱捐物，组织参加处团总支的各类文体竞赛活动，乒乓球比赛、唱歌比赛、组织参加旅游节等一系列的文体活动，通过这些活动的开展，丰富了职工的业余生活，增强了单位的凝聚力、号召力及亲和力，职工爱岗敬业、团结协作、务求实效、知难而进、无私奉献的意识得到了加强。

二是学先进、树标兵，发挥团员青年先锋模范作用，我所始终把培育标杆、树立典型作为文明创建活动的重要一环紧抓不放，通过深入开展了评选先进和三文明评选活动，不断树立典型，并通过弘扬事迹、政策引导，让榜样的力量不断影响全体员工，凝聚了员工思想，培养了单位的团队精神，教育了员工树立正确的世界观、人生观、价值观，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，开通以来团员青年有150余人次先后被评为文明示范员、先进个人。

三是抓舆论宣传，提高单位整体形象。组织所里在写作方面有特长的员工成立宣传小组，搜集信息资料，利用黑板报、期刊、简报等多种形式，宣传收费所和外界的新风新貌、传递工作动态，依托宣传阵地来加强职工的综合素质，加强我所对外的透明度，提高文明服务质量。2024年先后创办了由团支部主办的《收费期刊》、《简报》、黑板报等，让社会了解我们高速公路特点和了解我们收费所的政策法规，与同行、各单位之间增进了交流，对提高我所形象起到重要作用。我们还制定了文明服务标准、监督机构和投诉电话，提高了社会对我所的监督力度,从而推动我所服务水平再上一个新台阶。所在宣传和争创工作上开辟了新的阵地，同时与\*\*县旅游局取得联系，由\*\*县旅游局出资制作了3000多张印有小地图、服务承诺、咨询电话的小卡片发放给司乘人员，不但提供给司乘人员方便，也提高了工作效率，扩大了宣传范围，树立\*\*收费所窗口形象。

八、加强安全生产工作，杜绝安全事故发生

安全生产工作是一项长抓不懈的重点工作，不能有任何侥幸心理，不能有丝毫麻痹思想，要充分认识到安全的重要性、长期性和艰巨性，增强安全生产工作的紧迫感和责任感，我所在一开始就把安全生产工作放在首位。在2024年年初就对安全生产工作做了部署，结合实际情况制定了安全生产责任书，特别是对人员、票款的安全和系统、机电设备的安全做了进一步的细化，要求每年与各科室班组签定了安全生产责任书，同时要求科室班组与个人签定安全生产责任书。人人签定安全生产责任书，杜绝了侥幸心理、麻痹思想的滋生，有效的消除了安全事故的发生。

在今后工作中，我们将围绕创建工作目标，根据收费行业的特点，以文明收费为宗旨，优质服务为目标，狠抓落实，立足单位发展规划，把创建工作在重管理、求实效、树形象上有新的突破，服务于单位的改革创新，不断把创建工作引向深入，力争取得新的、更大的成绩。

二OO五年二月二十三日

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！