# 高速公路年度工作总结

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2024-06-20

*高速公路年度工作总结（精选14篇）高速公路年度工作总结 篇1 一年来，在站长某某的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。这样的经历对我以后工作的帮助是很大的。现在我把在这几个月工作的经验和感想总结一下。...*

高速公路年度工作总结（精选14篇）

高速公路年度工作总结 篇1

一年来，在站长某某的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。这样的经历对我以后工作的帮助是很大的。现在我把在这几个月工作的经验和感想总结一下。

第一.在服务态度方面 我知道收费员的形象是代表了整个某某某收费口的形象，所以每次都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，也有的司机却一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊司机，我都忍住，不发脾气，而是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。在工作的这段时间里，从来没有发生争吵的现象。

第二.收费工作方面 在开始的试收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，很快就能熟练操作了。现在随着旺季的到来，过口的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，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辆车型，仔细打票，仔细验票，仔细验钞，小心放竿抬竿，一丝不苟的做好，。同时为了干好工作我时刻注意与站长，稽查，监控室配合，遇到问题及时请示及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的推移，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。记得是某某某月某某某日，晚上九点孩子发高烧，我领孩子看病，等孩子打完点滴，已经是某某某日凌晨三点了，我只睡了三个小时就上班了，十六日从接班开始，几乎没有停顿，胳膊都累酸了，就连晚上也有很多大型翻斗车过口，这一天收费n元，创全线路各站个人收费记录。

第三.日常生活方面 在班组里大家都喊我一声 大姐 ，作为大姐我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。如为了我们能有一个干净整洁的生活环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。为了使大家吃的更好，还经常在休息时间到食堂帮忙包饺子，包包子，摘菜，有时候捎些新鲜菜，看到大家吃的开心，我的心情也很开心。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合正副站长工作，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，司机满意，爱岗敬业的合格型的收费员。

高速公路年度工作总结 篇2

XX年，监控中心在管理处的直接领导下，认真贯彻落实上级指示精神，紧紧围绕管理处工作，以进一步规范内部管理、加强各收费站沟通、狠抓业务发展、牢树服务理念为目标，上下同心，在完善和提高上下功夫，稳妥、务实、创造性地开展各项工作，巩固了窗口单位的良好形象。一年来，监控中心为各收费站共维护维修收费、监控、通信设备370余次，维护完好率达98%以上;向交通厅申请各类监控、收费及通信设备配件资金总额达百万元;受理车主业户投诉37宗，转办各网络媒体曝光事件7宗，视频监控远程取证45宗，处理反馈率99%;办理市长公开电话、同级部门转来的信访件和群众来信20件，转办率100%，及时答复上级部门的反馈率达100%;接待各级领导和高速公路同行的考察团76批次，较好地完成了全年的工作任务。

一、主要成绩

(一)、积极主动指导各收费站监控及收费工作

为进一步加大监控管理工作力度，建立应急指挥、快速协调处、站两级管理和行政执法部门，及时解决社会关注的高速公路热点难点问题的高速公路指挥调度体系，根据管理处领导指示精神，经过一年的调研实践工作，我中心推动建立收费站监控考核工作取得实质性进展。下发了由我中心负责起草的《国道205高速公路莱芜管理处工作目标任务考核办法》的通知(莱路高管[]27号)监控信息工作检查评分标准部分，为各收费站监控室的考核提供了指导性意见。对全处监控人员统一进行了理论考试，并将考试成绩予以通报。定期对各收费站进行巡检，从检查结果来看，各站均指定站长专门分工负责，紧紧依托业务科室，使监控工作得到了健康发展。其中，莱芜东、苗山已基本达到山东省交通厅监控管理标准要求，其他各站则分别存在软硬件自行维护、设备运转等方面的不足，部分收费站24小时值班制度未得到有效落实，个别站存在睡岗、空岗现象。

(二)、多管齐下，狠抓业务发展

为使监控中心业务工作整体水平再上新台阶，全面提高工作的效率和质量，进一步优化窗口形象，今年，我中心集思广益，在业务工作方面采取了一系列行之有效的措施，取得了良好效果。

1、加强培训，提高人员素质。为全面提高监控人员的业务素质，进一步提升业务精、反应快、服务好的良好形象，今年我中心通过出题考试、 请进来，走出去 等方式，结合本单位职能、岗位需要和个人实际情况，组织监控人员参加分类培训，同时定期组织全体监控人员进行相关业务培训和业务考核，收到了良好效果。具体举措有： 第一，每季度，单位自己出题，以业务知识考试的形式就、《公路法》、《收费公路管理条例》、《文明收费站标准》、《山东省交通厅高速公路收费站监控管理办法》等法律法规以及公路部门的职能、综合执法范围等知识对监控人员进行了全面考核，通过考试，调动学习热情，确保监控人员对相关内容熟练掌握;第二，特邀山东中创公司、鲁光公司等单位相关专家来中心讲课，系统讲授公路的职能和法规、综合监控和计算机运作等方面的知识，并为监控人员解答了工作中遇到的难点问题;第三，为进一步提高监控人员对监控中心视频监控调度系统的内部构造、操作原理的熟悉程序，做好设备日常维护工作等进行了全员培训。此外，一年来，我中心还分别安排监控人员和管理人员参加了全省高速公路监控机电系统培训、收费系统培训、综合管理培训等，并要求做到每次培训有记录，有心得体会，有实际效果。我中心参加的培训形式上大多采取授课与讨论相结合，互动性强，气氛热烈，效果好。

2、加强信息分析总结工作。为进一步提高信息管理质量，更好地为领导决策服务，我中心今年制定了《监控工作季度综述》。《综述》从 上报故障 、 处理反馈 、 意见建议 等方面对每个季度的监控信息工作进行了系统分析。《监控工作季度综述》作为我中心今年监控信息工作的新亮点，受到了管理处领导的好评。

(三)、狠抓制度化建设，不断提高整体工作水平

今年，我中心在去年的基础上，进一步完善内部管理制度，用制度规范责任，加强了《公路法》、《收费公路管理条例》、《文明收费站标准》、《山东省交通厅高速公路收费站监控管理办法》等一系列规章制度的学习，建立了相对完整的制度体系。

二、目前存在的问题

今年，我中心在管理处党总支的正确领导和全体人员共同努力下取得了一定的成绩，但用高标准衡量，各项工作的开展与处领导的要求还有一定的差距，还存在一些问题：

(一)、故障维护维修质量有待进一步提高。今年，我中心继续加强现场维护力度，各收费站故障维护维修完好率达到了98%，较去年提高了月10个百分点。

(二)、与相关业务科室、单位沟通不够。与山东中创公司、鲁光公司等相关业务对口单位还未建立长期有效的业务交流平台，在工作中的沟通协调做得不够;对各收费站监控室的业务指导作用未能充分发挥，相互之间交流沟通也有待进一步加强，主动性还相对欠缺。

高速公路年度工作总结 篇3

过去一年里，在市局党委正确领导下，在上级相关部门大力支持和热心帮助下，我站广大干部职工坚持以 重要思想和xx届二中、三中全会精神为指导，以 文明收费创业绩，优质服务树形象 为中心，解放思想，真抓实干，奋力拼搏，锐意进取，圆满完成了年度各项工作任务，全年完成通行费征收万元， 三个文明建设 取得了显著成效，通行费征收工作扎实稳妥地运行，文明行业创建迈出了坚实的步伐，团结稳定、安全高效的局面不断得到巩固。

现在，我将20xx年度全站工作情况作一汇报，请予评议。

一、思想作风建设情况

(一)抓政治理论学习，强化政治思想教育。一年来，我站坚持把学习、理解、领会党的基本路线、方针、政策和 重要思想作为首要任务，坚持用科学发展观指导实践、推进工作，努力提高职工的政治理论水平和政治思想觉悟，注重在提高领会力，增强把握力上下工夫不断提高职工对 重要思想的理解能力;通过不定期的大会、上课、培训、宣传栏等方式，教育和引导职工树立了正确的人生观、价值观，坚定了理想信念，清晰了工作思路。有效地提高了全体职工运用新理论、新思想指导实际工作的能力和水平。xx届二中三中全会召开以来，我站自觉把思想统一到全会精神上来，迅速掀起学习xx届二中三中全会精神热潮，充分运用专题课、座谈会等形式，支部职工用心学习、用心领会、用心把握、用心落实，我们坚持理论联系实际，把学习贯彻全会精神与解放思想大讨论活动相结合，进一步解放思想，破 空 排 难 ，自我加压，提高境界;与本职工作相结合，要求职工根据学习情况写心得、谈体会、找差距、表决心。政治思想教育凝聚了人心，鼓舞了斗志，激发了热情，为各项工作顺利开展注入了强大动力和后劲。

(二)建章立制，强化行风廉政建设。为切实加强和改进我站行风廉政建设，保证市局行风廉政建设工作部署落到实处，我站主要采取了三方面措施：

一是加强廉政警示教育。根据市局行风廉政建设的部署和要求，结合行业工作特点，我站开展了形式多样的行风廉政和法制法规教育活动，增强了广大干部职工拒腐防变能力，运用召开座谈会和进行个别谈话方式，广泛了解和征求职工对全站行风廉政建设意见和建议，及时向有不良苗头的人员提醒和诫勉，增强其廉洁自律意识。

二是认真推行政务公开制度。我站严格按市局制定的廉政措施办事。在人员管理方面，凡对职工的表扬、奖励、扣罚、批评等事项以及工勤临时工的招用，都经站务会研究决定，并将研究结果进行公示，不搞 一言堂 ，力求秉公办事。在经济问题上，严格执行集体议事纪律，全站大宗物品购置和基础配套设施建设事项，都经站长办公会研究，集体讨论，民主决策。

三是强化监督机制。我站在收费广场设立了收费公开栏、政务公开栏，公示了投诉电话，设立了意见箱，将收费员的工卡号、大副照片悬挂在收费厅的醒目位置，直接接受社会监督。同时聘请社会有关人士担任我站行风监督员，注意收集过往驾乘人员的建议和意见，自觉接受社会各界的指导和监督。为通行费征收工作营造了良好的社会氛围。

二、履行职责情况

我站是全市公路系统第一个高速公路收费站，又是我全市的西大门，我站的整体形象在一定意义上代表着全市公路系统乃至政府部门形象，通过充分发挥收费站 窗口 单位的社会属性和服务特性，来展示滨州公路的优质品牌形象和传播公路行业文明，面对光荣而又艰巨的任务，我站重点采取了以下六方面措施。

(一)以通行费征收工作为中心，狠抓内部管理。收费站正式运营后，我站及时将工作重点调整到切实加强内部管理、提高整体素质上来。首先建立健全各项规章制度、岗位职责，将管理的触角延伸至全站方方面面;坚持以制度管人，以军事化的形式规范职工的学习、工作和生活的秩序。使内部管理逐步达到规范化、制度化、程序化、科学化。形成了良好的激励和约束机制，充分调动了干部职工的积极性、主动性、创造性，为各项工作的顺利开展奠定了良好的基础。同时，突出加强收费稽查的管理，制订详实的奖惩办法，做到按章有序、职责清晰、应征不漏、应免不征;围绕 文明执勤、礼貌服、票款相符 实行了日常检查百分考核制度，切实规范了征收执法行为，杜绝了工作中的盲目性和随意性。

(二)突出行业特色，全面提升服务质量。我站始终把 提升服务质量和效能，树立滨州公路优质品牌形象 放在首位，将提升服务质量工作与通行费征管工作摆在同样重要的位置。收费伊始，我站就制订了 坚持以人为本、强化制度管理、严格照章收费，服务两个文明 的治站方针，着力塑造全体收费人员 两个形象 。一是环境形象。我站制定详实的《卫生达标和扣分标准》，要求人人自觉打扫和维护环境卫生，做到站容站貌的清洁优美，收费广场一尘不染，年如一日。职工宿舍内务实行军事化管理，被褥叠放整齐，物品统一摆放，所有宿舍整齐

划一。二是语言形象。要求收费人员来有迎声、问有回声、走有送声，坚持使用文明用语，尊重每一位过往驾乘人员，做到

骂不还口，打不还手 ，热心为驾乘人员排忧解难，使提升服务质量工作落实到收费第一线。通过 两个形象 的教育和引导，使文明服务意识深入我站全体干部职工头脑，收费人员业务技能和服务意识明显增强，能够自觉地做到用政策理论说服人，用热情服务感化人，全站上下形成了 文明收费、热情服务 的浓厚氛围。

(三)抓职工队伍建设。造就一支 政治合格、业务过硬、纪律严明、作风优良 的高速公路征收队伍，是我站工作的现实需要。尽管我站人员少，工作量大，但对职工队伍建设一刻也没放松，月份收费站筹建前期，我们支部职工参加了为期天的封闭式军事训练，提高了职工的支部纪律观念和遵守纪律的自觉性。月份，我站支部部分职工利用休班时间，到兄弟地市收费站参观学习，交流经验，对照差距，弥补不足。月份，我站开展了以 假钞识辨、车型辨认、内务整理 为主要内容的岗位练兵和劳动竞赛活动，有效地提高了职工的业务技能和工作效率。月份， 国庆中秋 两节和我市 六节两赛 系列旅游文化活动期间，我站抓住车流高峰有利时机，深入开展了 质量月 活动。有效促进了我站服务质量的提升。月份，我们采取集中学习和个人自学相结合的方式，支部职工认真学习了《收费公路管理条例》，进一步提高了整体素质。月中旬，我们克服了工学矛盾，采用分阶段轮训的办法，支部机关后勤人员和中队收费人员参加了为期七天的冬季职工培训，并印发了试题，支部了考试，收到了预期效果。通过这一系列的培训和教育，我站职工练就了一身过硬的业务本领，提高了业务技能和素质，激发了工作热情，形成了争先创优、奋发向上的站风站貌。

高速公路年度工作总结 篇4

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、廉洁奉公，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汇报如下：

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养，认真学习“x”重要思想、x大和x届四中全会精神，自觉用理论指导工作。拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

第二、在学习方面，做学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。

第三、在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个沪杭甬的形象，所以每次都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，也有的司机却一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊司机，我都忍住，不发脾气，而是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。在工作的这段时间里，从来没有发生争吵的现象。

第四、在收费工作方面，在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着旺季的到来，过往的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，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辆车型，仔细打票，仔细验票，仔细验钞，小心放竿抬竿，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，遇到问题及时请示及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的推移，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。

第五、在日常生活方面，在班组里大家都喊我一声“老大”，作为大哥哥的我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。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业务水平和业务能力，提高自身素质。做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的优秀收费员。

x年高速公路工作总结x年是公司成立的第一年，短短两个月内，在总公司和王董事长的关心支持下，商亳公司完成了筹划、组建、发展，各项工作已经走上正轨，完成通行费收入元，基本实现了征收目标

以下就各项具体工作进行汇报：

一、完成的工作

(一)、组建工作： 目前，公司已经完成了办公楼搬迁和基本办公用品的配置，人员全部到岗，收费站、监控中心、公司机关日常工作已有条不紊地展开。

1、确保办公用品齐全。为了确保收费、机关的办公设施全面及时到位，公司班子领导带领中层人员多次到商开学习调研，通过实地查看咨询，结合我公司实际情况，制定购买计划，列出预算，经反复比较价格、质量，较快地配置齐全了基本办公用品，有效地确保了工作的顺利开展。2、办公设施搬迁。因工作需要，公司办公地点由交通局搬迁至监控中心综合楼，搬迁前公司作出了详细的计划，将公司固定资产进行登记，搬迁中全程监控，有效地保证了公司的财产安全。

3、人员调配。我们对公司人员进行了一次摸底，然后根据每位同志的年龄、知识结构、身体条件等因素，为每位安排了最适合的岗位，做到人尽其才，才尽其用。

(二)、自身建设：内强素质，外树形象为了适应商亳高速公路运营工作的需要，全面提高员工素质，树立商亳高速良好形象，公司组织了富有成效的自身建设工作。

1、军训。我们参加了省高发组织的军事训练。军训中同志们抱定“流血流汗不流泪，掉皮掉肉不掉队”的思想，列队列，站军姿，走正步，刻苦训练，轻伤不下火线，强健体魄，培养了团队精神，并光荣参加了省高发公司组织的阅兵仪式，受到教官和省高发公司领导的一致赞扬。

2、业务培训。为巩固业务知识，同志们分散到商开公司各收费站，学习，实践。他们以商开工作人员为师，认真学习、虚心请教，亲手实践，很快掌握票卡管理、车型辨认、事故处理等运营管理基本技能，为下一步上岗打下良好的基础。

3、革命传统教育。在公司领导的带领下，全体员工参观了焦裕禄同志事迹展览，看着焦书记带领兰考人民在极端恶劣的条件自力更生艰苦奋斗，同志们的心灵受到了强烈地震撼，纷纷表示，一定要学习好焦裕禄精神立足本职，扎根岗位、搞好工作。

4、开展“我为谁工作”大型讨论活动，开展投稿、演讲、劳动竞赛手段，改变工作观念。首先，在工作上变“要我工作”为“我要工作”，激发广大员工的工作热情，以建立全员参与机制和完善激励机制为手段，调动广大员工参与劳动竞赛积极性，为公司运营管理提供强劲动力。其次，组织开展劳动竞赛，以提高效率为重点，向提高效率为重点，向管理要效益;以提高服务质量为落脚点，向服务要效益;以开发人的只能为根本，向科技要效益;以安全生产为主题，向安全要效益，从而凸显了劳动竞赛的实效性。

(三)、征收工作：围绕中心点公司成立来按照年度部署和要求，以优质服务为宗旨，以经济效益为目的，突出“两个重点”——队伍建设、规范化管理，取得了较为显著的成绩。截止12月日，实现通行车辆通行费 元。

1、科学分解，增收促收，确保目标任务圆满完成。为了确保年度征收任务的顺利完成，公司分别与各收费站签定了目标责任书。同时，对x年度公司的通行费计划任务和目标任务进行了科学分解，并要求各收费站按照年度任务和季度指标层层分解下达，细化到月，达到了以月保季，以季保年。形成了千斤重担大家挑、人人肩上有指标。

2、严格规章制度，控制降档标准，堵漏促收。为了降低漏征率，达到增收的目的，对降档标准进行了严格的控制。规定降档必须经站长到场审核。于12月13日，由公司经理吴亚光带领，由稽查、征收、监控组成工作组对收费站的堵漏促收、规范化管理进行全面检查。通过检查评比分析问题，进一步规范了征收行为，真正做到了堵漏促收。

3、开展作风整顿，强化规范管理，提高服务水平。为了进一步做好文明执收、优质服务工作，树立高速公路良好的社会形象，确保各项征收目标任务的顺利完成，公司开展了学习《征收手册》、《稽查管理办法》的“学标准、看行动、创文明”的活动。通过广泛宣传发动，增强了优质服务意识，在工作中自觉作到了“五心”、“三声”、“八个一样”。“五心”：即文明用语要热心、收费发卡要细心、回答问讯要耐心、微笑服务要真心、听取意见要虚心。“三声”：即来有迎声、问有答声、走有送声。“八个一样”：即大车小车态度一个样、忙与不忙一个样、领导在与不在一个样、白天晚上一个样、检查与不检查一个样、司乘人员态度好与不好一个样、自己心情好与不好一个样、受到表扬与委屈一个样。采取灵活多样形式、开展职工教育，提高“两个”素质。

高速公路年度工作总结 篇5

回顾20xx年，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。

高速公路年度工作总结 篇6

xx年上半年的各项工作通过大家的不懈努力和艰苦工作，已经圆满完成了，今天召开这次会议主要目的是在总结上半年取得的成绩的基础上，查找我处工作中的不足，安排布置下半年的工作任务，使大家对我处的各项工作有一个清醒的认识，确保全面完成今年的各项工作。

一、各项工作完成情况

(一) 收费任务完成情况

截止到xx年6月30日，共收取通行费1.21亿元(其中德惠站507.3万元;菜园子收费站440元;陶赖昭站295.8万元;扶余站349.4 万元;拉林河站10956.6万元)，全处日平均66.9万元，完成全年收费任务的48.44%，比去年同期增长7.8%，入口车流量为842125辆，出口车流量为842734辆，出入口合计1684859辆。

(二)路政两费收缴情况

截止到xx年6月30日，长余路共发生路政案件331起，比去年同期增长40%;破案331起，破案率100%;已收取路产赔偿费107.3万元，比去年同期增长32%;清障1199次，比去年增长27%，已收取清障费56.8万元，比去年同期增长37%;两费合计164.1万元，比去年同期增长 34%。

(三)超限工作完成情况

截止到xx年6月30日，共检测车辆10948辆，比去年同期减少19177辆，减少了63.66%，其中超限车辆478辆，比去年同期减少267 辆，减少了36%，卸载货物1461.6吨，比去年增加5.4%;被罚款人数达473人，比去年增加了148%，收取罚款金额50.1万元，比去年增加了 423%。

(四)养护工作完成情况

今年三个施工单位共除雪23场，出动机械368台班，共用融雪盐996吨，完成除雪产值110万元;春季灌缝完成产值15万元;日常保养与小型维修：维修波型护栏1367块，立柱732根，更换防阻块1038个，更换防眩板388块，维修活动护栏37片，修补坑槽1229平方米，校直喷涂波型护栏 820块，三个标段共完成保养类工作量38.4万元，维修类工作量118.7万元。

(五)通信工作完成情况

组织机务员和处机关电工更换收费站监视器、维修燃油炉、返修车道主板、维修光端机等，累计完成工作量7万余元。

(六)安全工作完成情况

上半年对处机关及沿线所、站、服务区进行了三次安全检查，并下发了《安全检查通报》。安全月活动中制作条幅24幅，印刷传单1万份，并在拉林河超限检测站和拉林河收费站设置安全生产咨询台。为全处更换灭火器80余具。上半年没有发生一起安全生产责任事故。

二、主要工作

(一)加强政治理论学习

组织政治学习10次，写学习心得2篇，重点进行了社会主义荣辱观教育。在进行荣辱观教育时，我处要求各部门针对自己的工作特点有重点的学习，在联系实际工作，解决实际问题上下功夫，使这项活动不流于形式。在开展创建“五好党支部”活动中，我处要求党员抄写《党章》，并能背诵主要章节，我处还组织职工到长春观看电影《牛玉儒》。

(二)完善绩效工资考核方案，完成副科岗位竟聘工作

在绩效工资考核方案实施一年多以后，我处先后召开中层以上干部会和全体职工大会，对绩效工资考核方案进行修改和完善，使考核方案更趋合理，也更趋完善，更利于操作，而后我处又组织全体职工重新投票，确定了各岗位的工资系数。

今年4月18日，按高管局统一部署，本着公平、公正原则，对报考收费站副站长等9个岗位的17名同志分别进行了民主测评、群众推荐，并请局有关部门出题，对17名同志进行测试，还现场进行演讲，之后在群众中广泛征求意见，从17人中选出9名同志上报高管局。

(三)强化合同管理，确保长余高速公路畅通

上半年，养护科在落实合同管理上下工夫，冬季除雪从准备工作开始，就按合同条款要求检查各承包单位车辆、人员、材料落实情况，除雪过程中强调时限性，按合同进行验收、计量，较好地完成了今年除雪工作。

在日常养护中，重点抓日常保洁和清扫工出勤，保证了长余高速公路整洁、美化，养护科还在计量上下工夫，按合同严把计量关，保证了管理处的利益。

今年初，养护科还及时发现了松花江大桥伸缩缝存在的问题，并及时联系厂家进行更换，在更换过程中，多次到现场检查工程质量和工程进展情况，确保了通行安全。

(四)倡导文明服务，树立窗口单位良好形象

1、提倡亲情服务，一切为了行路人。

上半年，我处在全线收费员中开展征集文明用语活动，得到广大收费员的热烈响应，共征集文明用语99条，在进行社会主义荣辱观教育时，各收费站结合自身工作特点提出“以文明服务为荣，以 生、冷、硬 为耻”，在各收费站设置便民服务亭，把“一切为了行车人，一切为了行路人”真正落实到行动中。

2、提倡文明执法，热心为司乘人员服务。

在路政执法过程中，各路政科要求全体执法人员先敬礼后执法，在处理案件时，态度要和蔼，不许野蛮执法，更不能“吃、拿、卡、要”。当司乘人员有困难时路政人员总能主动伸出援助之手，路上有些车发生故障，短期可以修复，路政人员便在车辆后方为他们设置锥筒，并主动为肇事车辆联系倒货，联系修(推荐打开好范文网：)车;一些司乘人员夜间滞留在管理处，路政人员联系车辆免费将他们送至德惠市，深受广大司乘人员的好评。

在上半年菜园子收费站建设中，施工单位经常改变路上一些设施，还经常性占道施工，为了保证高速公路畅通和施工安全，路政人员对施工单位的安全工作进行规范，并经常性进行检查和现场维护，整个施工过程中没有发生一起安全事故。

3、从抓卫生入手，提高服务区的服务水平。

处经营科会同两所坚持每月对服务区进行联合检查，重点检查场区、卫生间、餐厅、厨房、商店卫生，要求服务区首先为过往司乘人员提供整洁、优美的环境，同时要求服务区广大从业人员端正态度，热心为“行路人”服务，在谋求经济利益的同时，创造良好的社会效益，实现物质文明、精神文明双丰收。

(五)为职工解决实际困难，改善办公及生活条件

今年初，领导班子就把为职工做5件好事列为今年的重点工作目标，上半年处里由计财科牵头为处机关及各所、站安装了太阳能热水器，解决了职工洗浴问题，并为全处所有职工更换了床单被罩，为部分所、站更换了办公桌椅，对米沙子办公场所进行了粉刷，为全处职工购买了人身保险，为清障人员和养护路

上作业人员定制了工作服，以上一系列做法极大调动了广大职工的工作热情，增强了单位的凝聚力，为各项工作的顺利完成创造了条件。

(六)争分夺秒，菜园子收费站提前开通

6月26日上午，处里召开了由处领导班子成员及办公室、计财科、收费科、通信科等科室参加的紧急会议，会议要求在7月1日前，菜园子收费站的一切生活工作必须品要全部到位，确保收费站可以在7月1日开通。27日开始，相关人员分头在长春、德惠两地采购。29日高管局通知收费站提前到30日下午开通，处里马上从其它四个站和处机关协调了14套床，并于29日下午运到菜园子，第一批工作用品也于当晚送到，30日上午，大量生活、工作用品也陆续运到。管理处从处机关及各所、站抽调20余名工勤人员负责可各种物品的安装、调试，30日下午4点收费站顺利开通。

(七)提高防范意识，建立安全工作长效机制

增强全体从业人员的安全防范意识和高速公路高风险性的认识，是做好高速公路安全工作的基础，从建章建制入手，规范职工的行为，并将各项检查督导工作形成制度，并认真执行，是做好安全工作的保证。把做好安全工作同所有工作有机联系起来，让安全工作成为做好其它工作的前提条件。今年上半年我处除在春节、五一期间对沿线所、站、服务区进行安全检查外，还制定了《事故报告制度》、《危险源登记制度》、《安全隐患整改制度》、《安全生产奖惩制度》等一系列规章制度，确保安全生产有章可循。

三、工作中存在的问题

(一)超限治理难度加大

我处拉林河超限站没有设在主线上，从去年下半年开始大多数超限车选择在夜间强行通过，逃避检测，尤其在今年6月1日发生黑龙江境内车辆堵塞交通一事后，超限工作开展起来更加困难。

(二)“水淹地”的征地工作难度很大

两处“水淹地”问题由来已久，群众反响较大，提出的补偿要求也较高，我处人员对当时情况和现今国家有关土地政策了解不够，工作起来难度较大。况且 k97+500处两个取土场属于基本农田，办理永久性征地手续非常复杂，而且需耗费很长时间。

(三)拉林河超限站和菜园子收费站没有配备班车

我处原有收费员130名，用一台45座大客车通勤已略显紧张，现在增加了拉林河超限站和菜园子收费站70多名职工，一台班车已根本无法满足需要。

(四)部分车辆维修费用急剧增加

我处路政车辆和办公室的公务车辆已经行驶了30 40万公里，尚不到报废期，但维修费用逐年增加，给管理处带来了沉重负担。

四、下半年工作打算

1、继续开展社会主义荣辱观学习实践活动，组织学《党章》知识竞赛活动。

2、组织开展收费文明用语评比活动，组织开展识别假币大赛，加强收费稽查，努力完成全年收费任务。

3、组织好雨季防洪抢险，冬季除雪防滑工作，确保长余路畅通。

4、加强执法人员业务培训，组织清障拖带大赛，做好路政综合执法中队组建的前期工作。

5、开展文明创建活动，提高优质服务水平，争取在年终“文明收费站”和“星级服务区” 评比中取得优异成绩。

6、副科岗位调整完毕后，重新选举各党支部委员。

7、坚持安全工作警钟长鸣，建立安全生产长效机制。“十 一”及“元旦”前进行安全检查，下发安检通报，对安全隐患进行整改。

8、对沿线机电设备定期检修，定期维护保养，确保机电设备满足收费需要。

9、完成德惠肇事停车场的建设工作。

高速公路年度工作总结 篇7

过去一年里，在市局党委正确领导下，在上级相关部门大力支持和热心帮助下，我站广大干部职工坚持以“\_\_\_\_”重要思想和\_\_届二中、三中全会精神为指导，以“文明收费创业绩，优质服务树形象”为中心，解放思想，真抓实干，奋力拼搏，锐意进取，圆满完成了年度各项工作任务，全年完成通行费征收万元，“三个文明建设”取得了显著成效，通行费征收工作扎实稳妥地运行，文明行业创建迈出了坚实的步伐，团结稳定、安全高效的局面不断得到巩固。

现在，我将20\_\_年度全站工作情况作一汇报，请予评议。

一、思想作风建设情况

(一)抓政治理论学习，强化政治思想教育。一年来，我站坚持把学习、理解、领会党的基本路线、方针、政策和“\_\_\_\_”重要思想作为首要任务，坚持用科学发展观指导实践、推进工作，努力提高职工的政治理论水平和政治思想觉悟，注重在提高领会力，增强把握力上下工夫不断提高职工对“\_\_\_\_”重要思想的理解能力;通过不定期的大会、上课、培训、宣传栏等方式，教育和引导职工树立了正确的人生观、价值观，坚定了理想信念，清晰了工作思路。有效地提高了全体职工运用新理论、新思想指导实际工作的能力和水平。\_\_届二中三中全会召开以来，我站自觉把思想统一到全会精神上来，迅速掀起学\_\_\_届二中三中全会精神热潮，充分运用专题课、座谈会等形式，支部职工用心学习、用心领会、用心把握、用心落实，我们坚持理论联系实际，把学习贯彻全会精神与解放思想大讨论活动相结合，进一步解放思想，破“空”排“难”，自我加压，提高境界;与本职工作相结合，要求职工根据学习情况写心得、谈体会、找差距、表决心。政治思想教育凝聚了人心，鼓舞了斗志，激发了热情，为各项工作顺利开展注入了强大动力和后劲。

(二)建章立制，强化行风廉政建设。为切实加强和改进我站行风廉政建设，保证市局行风廉政建设工作部署落到实处，我站主要采取了三方面措施：

一是加强廉政警示教育。根据市局行风廉政建设的部署和要求，结合行业工作特点，我站开展了形式多样的行风廉政和法制法规教育活动，增强了广大干部职工拒腐防变能力，运用召开座谈会和进行个别谈话方式，广泛了解和征求职工对全站行风廉政建设意见和建议，及时向有不良苗头的人员提醒和诫勉，增强其廉洁自律意识。

二是认真推行政务公开制度。我站严格按市局制定的廉政措施办事。在人员管理方面，凡对职工的表扬、奖励、扣罚、批评等事项以及工勤临时工的招用，都经站务会研究决定，并将研究结果进行公示，不搞“一言堂”，力求秉公办事。在经济问题上，严格执行集体议事纪律，全站大宗物品购置和基础配套设施建设事项，都经站长办公会研究，集体讨论，民主决策。

三是强化监督机制。我站在收费广场设立了收费公开栏、政务公开栏，公示了投诉电话，设立了意见箱，将收费员的工卡号、大副照片悬挂在收费厅的醒目位置，直接接受社会监督。同时聘请社会有关人士担任我站行风监督员，注意收集过往驾乘人员的建议和意见，自觉接受社会各界的指导和监督。为通行费征收工作营造了良好的社会氛围。

二、履行职责情况

我站是全市公路系统第一个高速公路收费站，又是我全市的西大门，我站的整体形象在一定意义上代表着全市公路系统乃至政府部门形象，通过充分发挥收费站“窗口”单位的社会属性和服务特性，来展示滨州公路的优质品牌形象和传播公路行业文明，面对光荣而又艰巨的任务，我站重点采取了以下六方面措施。

(一)以通行费征收工作为中心，狠抓内部管理。收费站正式运营后，我站及时将工作重点调整到切实加强内部管理、提高整体素质上来。首先建立健全各项规章制度、岗位职责，将管理的触角延伸至全站方方面面;坚持以制度管人，以军事化的形式规范职工的学习、工作和生活的秩序。使内部管理逐步达到规范化、制度化、程序化、科学化。形成了良好的激励和约束机制，充分调动了干部职工的积极性、主动性、创造性，为各项工作的顺利开展奠定了良好的基础。同时，突出加强收费稽查的管理，制订详实的奖惩办法，做到按章有序、职责清晰、应征不漏、应免不征;围绕“文明执勤、礼貌服、票款相符”实行了日常检查百分考核制度，切实规范了征收执法行为，杜绝了工作中的盲目性和随意性。

(二)突出行业特色，全面提升服务质量。我站始终把“提升服务质量和效能，树立滨州公路优质品牌形象”放在首位，将提升服务质量工作与通行费征管工作摆在同样重要的位置。收费伊始，我站就制订了“坚持以人为本、强化制度管理、严格照章收费，服务两个文明”的治站方针，着力塑造全体收费人员“两个形象”。一是环境形象。我站制定详实的《卫生达标和扣分标准》，要求人人自觉打扫和维护环境卫生，做到站容站貌的清洁优美，收费广场一尘不染，年如一日。职工宿舍内务实行军事化管理，被褥叠放整齐，物品统一摆放，所有宿舍整齐

划一。二是语言形象。要求收费人员来有迎声、问有回声、走有送声，坚持使用文明用语，尊重每一位过往驾乘人员，做到

“骂不还口，打不还手”，热心为驾乘人员排忧解难，使提升服务质量工作落实到收费第一线。通过“两个形象”的教育和引导，使文明服务意识深入我站全体干部职工头脑，收费人员业务技能和服务意识明显增强，能够自觉地做到用政策理论说服人，用热情服务感化人，全站上下形成了“文明收费、热情服务”的浓厚氛围。

(三)抓职工队伍建设。造就一支“政治合格、业务过硬、纪律严明、作风优良”的高速公路征收队伍，是我站工作的现实需要。尽管我站人员少，工作量大，但对职工队伍建设一刻也没放松，月份收费站筹建前期，我们支部职工参加了为期天的封闭式军事训练，提高了职工的支部纪律观念和遵守纪律的自觉性。月份，我站支部部分职工利用休班时间，到兄弟地市收费站参观学习，交流经验，对照差距，弥补不足。月份，我站开展了以“假钞识辨、车型辨认、内务整理”为主要内容的岗位练兵和劳动竞赛活动，有效地提高了职工的业务技能和工作效率。月份，“国庆中秋”两节和我市“六节两赛”系列旅游文化活动期间，我站抓住车流高峰有利时机，深入开展了“质量月”活动。有效促进了我站服务质量的提升。月份，我们采取集中学习和个人自学相结合的方式，支部职工认真学习了《收费公路管理条例》，进一步提高了整体素质。月中旬，我们克服了工学矛盾，采用分阶段轮训的办法，支部机关后勤人员和中队收费人员参加了为期七天的冬季职工培训，并印发了试题，支部了考试，收到了预期效果。通过这一系列的培训和教育，我站职工练就了一身过硬的业务本领，提高了业务技能和素质，激发了工作热情，形成了争先创优、奋发向上的站风站貌。

高速公路年度工作总结 篇8

本人\_\_\_\_\_\_\_，\_\_\_\_\_\_毕业于\_\_\_\_\_\_\_\_\_继续教育取得\_\_\_本科学历，任职于\_\_\_司技术员，现已工作7年。

目前本项目部在施工程为\_\_\_\_工程，道路累计长度为3863米，包含道路、雨水、污水、给水、再生水管线工程，现管线工程已完成60%，即将进行随路专业管线施工。 在领导和同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身思想修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责。 具体职责内容如下：

1. 在项目总工的指导下，认真执行相应的技术规范、规程和标准，协助主管工程师做好日常技术工作。

2. 熟悉设计文件、技术规范、施工方法、施工安排等，参加有关技术交底与施工组织设计、技术组织措施的编写工作。

3. 做好各项技术准备工作，并深入工地，进行技术业务指导与工程质量、进度检查，参加交班会，做好详细的技术交底，及时解决施工中存在的技术问题。

4. 在项目总工的指导下，沟通设计人员、现场监理人员、建设单位人员，对项目工程的技术管理及执行情况，进行解释与改进工作。

5. 负责日常收集、整理并编写技术总结和编制竣工文件的有关原始资料、基础资料。

6. 参加隐蔽工程检查及交工验收。负责工程档案中各项技术资料的签证、收集、整理工作，做好施工日志。

7. 做好本岗位记录的收集、整理、填报、归档工作，确保技术文件的质量，并对技术文件和资料的有效性、真实性负责。

为做好一名技术管理人员，在按照以上职责内容工作的同时，还应该在技术管理及施工过程管理中重点加强：

在相关技术管理方面：

一是对重要受控文件要做到及时学习、执行、整理及归档;

二是对各项规范应充分的掌握，通过上网及时了解该规范的动态，对于新规范主要学习摒弃了哪些内容，增加了哪些知识，改动了哪些要求;

三是对施工现场的布置要做到布局合理，便于施工并能降低工程成本，以及尽可能把临时工程与永久工程相结合，尽量少占耕地，减少投资和节约用地;

四是参与图纸会审，将设计图纸的不足、不合理、难施工，有矛盾等地方用文字以问题的形式提出来，约定会审时间，逐条问题进行研究，之后设计人员进行一一答复。

在施工过程管理方面：

一是随同主任工程师对施工图进行图纸交底工作，同时编制符合要求并切实可行的施工方案;

二是编写技术交底单、进行交底，并在施工期间检查是否按照方案及交底单执行;

三是对施工现场进行检查规范、标准的执行情况，发现问题提出整改并跟踪整改落实情况;

四是对经专家论证通过的方案的执行情况进行检查，尤其对于专家提出需修改调整的技术要求等问题，经方案修改调整完善并通过后，现场的执行情况进行重点检查，发现问题及时上报。

另外，对于施工技术难题的解决、工程变更管理的方式方法方面，我对其总结一些心得体会如下：

对于施工出现的技术难题，我的解决方法一般首先先通过查阅有关的技术规范、规程，看对此类技术问题是如何要求规定的，寻找解决办法，再通过上网查阅此类技术难题，借鉴他们的解决办法，寻找自己的解决办法，再有就是询问有经验的技术员，施工员，和同事在一起进行商讨，确定最终的解决办法。

对于如何做好工程变更的管理，本人感想如下内容需重点加强管理：

一是变更项目的确定过程;变更的分类，收集原始资料，做好超前准备，积极与业主、监理工程师沟通，寻找最佳变更方案。二是变更费用的确定过程;进行单价分析，确定变更单价和工程量。三是变更台账的管理等方面

我们应重视工程变更对工程造价管理的影响，加强工程变更的研究与管理，做好变更管理的基础工作;另外要求变更管理人员要有高度的责任心、耐心和细心谨慎的工作态度，时刻本着对工作负责、对项目负责、对企业负责的立场，对任何一个可能发生变更的项目，都认真对待、测算分析，尽可能合理有效地确定变更费用。

在对外关系协调方面的问题上，应根据其特点和主要矛盾，动态地、有针对性地通过组织协调，及时沟通，排除障碍，化解矛盾，充分调动有关人员的积极性，发挥各方面的能动作用，协同努力，提高项目组织的运转效率，以保证项目施工活动顺利进行，更好地实现项目总目标。

例如：由于本工程的特殊性，3月份进场后，因施工图纸严重滞后，造成了主要管线开工晚的情况发生，为挽回损失的时间，经项目部领导协调，我部门多次与设计人进行沟通，对存有异议的部分进行研究调整，为了即保工期又保质量，本着合规、合理、合要求的宗旨，通过与设计反复沟通，共同努力下，积极地挽回了部分宝贵工期，适当的缓解了工期压力。

最后，我将在业务知识方面继续加强学习，提高自身水平，紧跟时代的脚步，拓宽思路的同时掌握对新技术的运用，提高思想认识，开拓视野。通过认真细致的努力工作，争取更好的完成领导安排的任务，努力为北京市政基础设施建设作出贡献。

高速公路年度工作总结 篇9

\_\_收\_站位于保津高速公路的中心，是连接\_\_\_\_\_\_\_\_\_大城市的重要枢纽。\_\_\_费站现有职工48人，平均年龄24岁，其中团员29名，是一支年轻有战斗力的收费队伍。20\_\_年\_月\_日开通以来，全站职工一直以收费为中心，以“增强服务意识，争创四个一流”为目标，高效的开展工作，现将20\_\_年工作总结如下：

一、收费工作为中心，续创佳绩

20\_\_年共完成收费额1459 万元，20\_\_年结至12月\_日共完成收费额15689290元，比去年同期增长了26%，有望提前完成全年的收费任务。

二、加强班子建设，严格管理

20\_\_年，面对保津处创新工程的新要求、新任务。我们注重班子建设，搞好团结。树立“站兴我荣，站衰我耻”的主人翁思想。坚持一切从大局出发，互相理解，互相帮助，互相支持，在工作和生活中“讲团结、讲奉献、讲作为”，大兴团结进取之风。

在强化内部管理方面，以抓制度落实为突破口。将工作分为收费运营、后勤管理两大部分,明确分工，保证各部门工作高效快捷的开展。参照《保津高速公路管理制度汇编》，结合站内实际情况，制定了“班长负责制”、“违规离岗制”、“内务管理制度”、“学习制度”、“安全管理制”等制度，使站内职工时刻处于监督之下，杜绝违纪现象发生。

三、抓好行风建设，提高服务质量

行风建设工作是树立行业新风，优化发展环境的一项重要工作，收费站作为窗口单位，反映交通形象。针对于此，\_\_收\_站在管理处的正确领导下，始终站在江的重要思想高度，树立“以人为本，以车为本”的服务理念，认真部署，狠抓落实，成立行风建设领导小组，并设行风建设办公室，使行风建设工作有计划、有组织、有监督的实施。我站制定了《\_\_\_费站行风建设实施方案》，公布了《社会承诺》，并聘请了行风监督员加强社会监督的作用。在站内启动了“三二一”工程和“三优四化”工程。“三二一”即：三项教育、两个信念、一个宗旨;“三优”即：优质的服务、优美的环境、优良的秩序，“四化”即：服务过程程序化、服务管理规范化、服务质量标准化、内务管理军事化。实施两项基本举措，即：文明用语“四步曲”和礼仪疏导“三字经”。

通过狠抓行风建设，提高了服务质量，树立了良好的外部形象，得到了社会的广泛认可。

四、突出特色工作,展保津风采

1、开展站地共建，树立形象。

在形象创新工程活动中，\_\_站\_后和\_\_\_政府、\_\_\_交警大队、\_\_\_桑园村、\_\_\_王五房村、高速交警\_\_\_队结为共建单位，互相帮助，解决困难。并付诸于行动，与\_\_\_政府、桑园村开展“植一片绿荫，架一座桥梁，爱一方人民，留一世情谊”的植树活动，种植树木1000株，在当地引起极大反响，\_\_\_\_\_\_视台均做了相关报道;在当地城关镇桑园小学开展捐资助教活动，捐赠图书及体育用品等举措不仅融洽了地方关系，而且提高了\_\_\_的知名度。

2、以网为媒介，增大宣传力度。

随着信息化时代的到来，网络人群的快速增长，越来越体现出网络宣传的传播范围广，社会影响大的优势，我站正是抓住网络这一特点，建立了\_\_收\_站网站。并制作了包括工作制度、站地共建、收费标准、行车指南、交通常识及相关资料等内容的精美网页400多页，为司乘人员详细讲解了收费政策，说明了收费用途。在网站上，我们多次以问卷形式进行了全方位的社会调查,收到了社会各界人士的来信，有对收费工作提出的建议，也有同行之间的交流，对提高我站管理水平起到重要作用。我们在网站上详细公开了社会承诺、文明服务标准、监督机构和投诉电话，提高了社会对我站的监督力度,从而推动我站服务水平再上新台阶。

同时，我站建立了局域网，提高了工作效率，节约了办公耗材，使现代信息技术与收费管理形成了有机的结合。

3、规范档案管理，档案目标管理通过省二级验收。

我站将档案管理列入年度工作计划并建立了一套完善的档案管理体制，站长亲自负责，办公室主抓，建立了档案室，实现文书、会计和业务档案综合管理，设专职档案员一名，兼职档案员两名，形成了以档案室为中心，各科室、文书管理人员分工负责的档案管理网络。从而使我站各类文件材料归档齐全完整。先有室藏档案2174卷，档案分类、编目科学，期限划分准确，排放合理，案卷质量达到规范要求。并有较好的“七防”设施。20\_\_年\_月20号，我站在省三级的基础上，再上新台阶通过了省二级验收。

4、抓学习，提高职工整体素质。

我站立足于本职需要，加大培训力度，开设英语、计算机培训班，把业余培训和个人自学有机结合起来;拓宽学习渠道，改善知识结构，重复抓三方面的工作：一是鼓励和支持职工通过各种进修方式参加成人学历教育，在三年内要求全员达到大专以上学历。二是夯实专业技能，每季末举办一次“青工比武”竞赛，进行专业知识、岗位技能、内务卫生、队列演练四大项目的考核评比。三是采取灵活新颖的方式营造浓厚的学习氛围，如每周以班组为单位进行思想交流，探讨工作体会，每两个月举办一次以“爱岗敬业”、“歌颂美好生活”为主题的读书演讲比赛等。

五、搞好团支部建设，增强活力

团支部建立了运行机制，本着从实、从细、从严的原则，坚持不懈的抓好团支部建设，在团员青年中开展系统的思想教育和政治理论学习，增强了青年们的使命感和主人翁意识。团支部组织了一系列的文体活动，如卡拉OK比赛、篮球比赛、乒乓球比赛等，通过这些活动，不仅丰富了职工的业余生活，还大大增强了单位的凝聚力。 去年元旦，自编、自演的河北梆子伴舞《敬礼，我们是青年文明号》在管理处文艺汇演中取得第二名的好成绩。

六、绿化、美化站区，携手共建美丽家园

过去的\_\_站\_内杂草丛生，建站时废弃的建筑垃圾堆成小山，宿办楼后面20多亩荒地坑坑洼洼，满目疮痍。春季多风，尘土夹着杂草飞的满院都是;夏季，各类寄生蚊虫肆虐，严重影响全站职工的身体健康，同时也有损于霸州站的外部形象。

针对此情况，收费站决定全体职工自己动手，优化环境，我们清扫垃圾、铲除杂草，平整出土地20多亩，铺设好灌溉管道，种植了松柏、红叶小菠、爬山虎等植物。经过精心护理，宿办楼后院变成一片绿色的海洋。为给职工提供一个休闲娱乐的场所，\_\_站\_在站区西南角的荒地上建起了一个小公园，绿地、花坛、竹林、假山相映成趣，一副石桌、石墩摆放在草地之中，用鹅卵石铺成的石子小路穿插在绿地，竹林之间，速生柳已是绿树成荫，美不胜收。 如今的\_\_\_，绿树立映着蓝天，青草抚着大地，优美的环境使徜徉其间的收费员们无不感到一种家的感觉。

七、加强后勤管理，提供保障

1、高度重视安全工作，把安全工作列入工作日程，作到每月有检查，检查有记录，采取防治结合的有力措施，及时排除安全隐患，有效的防止事故的发生。

2、对食堂管理大胆改革，实行承包制，成立伙委会，对食堂卫生.饭菜质量以及服务质量进行监督，减轻了办公室负担，提高了饭菜质量，创造良好的就餐环境，为一线职工作好坚实的后盾。

一年来，我们根据上级的部署和安排，取得了一定的成绩。但我们会不骄不躁，更加努力，在工作中找出自己的不足加以完善，进一步提高管理水平和服务质量，调动各个环节的积极因素，发挥最大潜能，为河北交通事业的蓬勃发展贡献我们的力量。

高速公路年度工作总结 篇10

本人自20xx年3月28日到我处收费科报到以来，在科长的领导和同事的配合下，遵章守纪，加班加点，完成了以下主要工作：

一、3月29日至3月31日，参加第一季度收费站考核工作，拟稿冀高京衡?20\_\_?51号文对考核成绩进行通报，并在网站发布《收费站第一季度考核工作圆满结束》简报。

二、撰写收费科第一季度工作总结。

三、下发《关于加强“绿色通道”车辆核验工作的通知》，规范收费站对绿通免费车辆操作标准。

四、实地调研，制定收费站绿化、美化方案。

五、记录、整理冀高京衡收费字[20\_\_]第4号文《第五次收费站站长工作会会议纪要》。

六、拟稿冀高京衡?20\_\_?53号文，对深州收费站被打砸事件处理结果进行通报。

七、拟稿《关于深州收费站误扎过往车辆车胎事件处理结果的通报》。

八、拟稿《关于转发 河北省高速公路管理局关于开展“环境大整治、服务树形象”的通知 的通知》。

九、4月27日下午，在高阳收费站参加收费站迎检队列和报告制度训练，并在网站发布《收费科组织开展收费站迎检队列训练活动》简报。

十、4月28日至4月29日，对各收费站迎五一准备工作进行检查。

十一、拟稿《四月份收费站日常检查通告》

十二、起草《收费站技能比武和岗位练兵活动实施细则》

高速公路年度工作总结 篇11

我来到河北省沿海高速公路唐海养护工区工作，至今已有一年的时间了，这是我人生的第一份工作，所以我倍加珍惜，在这里我看到了很多，做了很多，也同样学到了很多，现将我这一年来工作情况总结如下：

一、政治思想表现情况

在学习上，首先是认真学习“八荣八耻”，树立社会主义荣辱观，坚持以热爱祖国为荣、以危害祖国为耻;以服务人民为荣、以背离人民为耻;以崇尚科学为荣，以愚昧无知为耻;以辛勤劳动为荣、以好逸恶劳为耻;以团结互助为荣、以损人利己为耻;以诚实守信为荣、以见利忘义为耻;以遵纪守法为荣、以违法乱纪为耻;以艰苦奋斗为荣、以骄奢淫逸为耻。通过学习，进一步的竖定了我的思想信念。其次是注重业务学习，在新的形势下，养护工作面临新情况新问题很多，如果不加强学习，就很难以开创工作新局面。养护工作技术性，少操作性强，要求也很严，如果不注意学习有关养护业务知识，工作就处于被动局面，更不能把养护工作做好。

二、积极主动，认真学习，搞好绿化

经领导安排，我负责工区所辖段绿化工作，深知自己工作成绩的好坏，关系着沿海高速的外在形象，我组织绿化队伍，及时对边坡、边沟进行修整，使边坡保持平顺坚实，为做好所辖路段沿线绿化美化工作狠抓除草工作。由于所学专业和工作不对口，接手工作后遇到了许多困难，但我并没有退缩。在主任和同事们的帮助下，我刻苦钻研，不懂就问，并主动向绿化施工单位学习绿化有关知识。现已能完成绿化基础工作。此外除了负责绿化工作外，奥运期间我每天不分昼夜拨打查岗电话百余次，保证桥梁看护人员在位。

三、如何提高自己

工作如同干革命，有了信念才会有充足的动力去奋斗。XX年，我个人，就是调整、转变的年度，一年一个小台阶，三年一个大台阶，这个目标绝不能改变。

目标清晰，沉着、冷静，戒骄戒躁，用心倾听，适度总结，抓住时机，努力奋斗。XX年马上就要过去，即将来临的XX年还将有更多的挑战。随着工作的深入进行，我有信心展现出自己更高的水平，完成更高的目标。

心有多大，舞台就有多大。

高速公路年度工作总结 篇12

20\_\_年是我们某高速公路建设的决战年和攻坚年。一年来，我们在省交通厅和集团公司的领导下，在社会各界的关心支持下，紧紧围绕年度工作目标，团结协作、艰苦奋斗、克难奋进、努力拼搏，在全线相继组织开展了“大战一百天”、“双月竞赛”、“大战四季度”、“冬季大干高潮”劳动竞赛活动，采取了各种有效措施，掀起了全线的施工高潮，形成了比、学、赶、帮、超的良好氛围，有效地激发了广大参建人员的积极性和创造性，保证了各项任务的完成，为实现优质、安全、高效、按期建成某高速公路奠定了坚实的基础。现就一年来的工作报告如下：

一、20\_\_年工作完成情况

(一)货币工程量完成情况

完成货币工程量#亿元，累计预计完成货币工程量#亿元。

(二)工程形象进度完成情况

(1)路基土石方基本完成;小型构造物完成#;桥梁桩基、下构完成#;桥梁上构完成#。

(2)二期路面工程招标完成，施工单位进场，驻地建设、试验室建设完成，拌和场建设完成，基层备料#万方,两个标段完成底基层试验段#，路面基层完成施工准备工作，开始基层施工。

(3)房建招标完成，施工单位进场，开始施工。绿化、机电、交安招标启动。

二、主要做法

(一)统一思想，坚定信心

1、某公路自建设以来，得到了各级政府、省市领导和有关部门的高度重视，在行业管理、行业政策等方面给予了极大的支持。沿线地方各级政府给予了高度关注，实行专人专班现场督促工作，使施工外围环境得到了有利的保障，实现了工程建设的有序推进，有力的增强了我们建设好项目的信心和决心。

2、为推动各项工作的跟进，总监办坚持每周召开一次周例会，通报工作完成情况，布置周工作任务，加强了信息沟通和反馈，保证了上下统一思想、统一认识、统一步伐、统一行动。

(二)精心组织、科学调度

1、按照工期要求，对剩余工程量进行工期倒排，按旬、月、季、半年和总工期分层次分阶段抓好落实，力求工程建设协调有序、稳步推进。总监办按照目标要求制定详细合理的施工组织计划，督促各施工单位根据总体目标制定每旬、月、季的工作计划，再按施工计划确定投入的人员和设备，高监办每周检查一次计划的执行，驻地监理每天检查一次计划的落实，对没有完成任务的采取措施补救，确保每一天任务计划的落实。

2、进一步加强施工组织管理，加强施工调度工作，对未开工的断面抓紧开工，已开工的抓紧完工，保证不留施工空白点。

3、不断按照工程建设实际和季度的工作目标，强化各项保障措施，落实好人员、机械设备的投入，千方百计组织好材料供应，不发生停工待料，确保桩、柱、梁板预制的正常施工。

4、科学组织，交叉运作，在做好一期路基施工的同时，抓紧做好二期路面施工单位的招标、进场，三期房建、机电、交安、绿化等工程的招标准备工作。

5、根据年度建设总目标，我们于3月21日至6月30日开展了“大战一百天”劳动竞赛，8月1日至9月30日开展了“双月竞赛”活动，从10月1日开始了“大战四季度”活动。

通过开展“抓控制工程、保进度、抓规范管理、保质量、抓文明施工、保安全”为主题的“大战一百天”劳动竞赛，全线完成产值#亿元，极大地调动了参建人员的积极性，初步形成规模化生产，实现了第一战役的目标。

通过开展“学刚毅精神，规范管理创精品工程;比诚信履约，文明施工保工作目标”为主题的“双月竞赛”活动，确保了阶段目标的基本完成。各单位抓住秋冬黄金施工季节，加大人员和机械的投入，掀起了工程施工高潮。工地机械争分夺秒24小时作业，人停机不停，生产人员抢晴天战雨天，加班加点连续作业。“双月竞赛”完成产值1.2亿元。

(三)抓重点，攻难点

1、在工作中始终坚持突出工作重点、抓好重点标段，以点带面促进了项目的快速推进。在总体安排上重点抓好江滩特大桥、军山互通、纱帽互通、水洪口互通，在工序上抓好软基处理、桥梁下构、小型构造物、土方、梁板预制等工作。

2、采取重点“帮扶”方式，对施工质量和进度相对滞后的标段，请其总公司负责人驻工地现场进行整改，总监办确定负责人对口扶持，在施工单位的精心组织、不断努力下，在不长的时间里这些标段的局面出现了明显好转。

(四)强化管理，实现优质、安全的施工

1、在工程质量上，落实《湖北省公路建设精品大纲》的要求，坚持“百年大计，质量第一”方针，坚持“内在质量优、外在质量美”的质量工作方针。不断完善质量体系，一是完善承包人的自检、巡检体系，加强每一道工序施工中的专班巡检，在每一道工序完工后都要实施自检，合格后才向监理工程师申报下道工序的施工;二是完善监理内控体系，驻地办负责抓监理员的工作业绩、效绩，通过实体质量检测来考核监理员的工作实绩，高监办通过巡检来规范、约束监理人员的工作行为。抓好原材料、工艺、工序控制。加强对原材料的控制，确保水泥、钢材、碎石、支座、锚具等的质量;严格施工工艺要求，重点做好对配合比、混凝土养生等的把关，对薄弱环节抓落实，如T梁、小构等的强度、养生、外观等;实行严格的工序鉴证制度，明确职责，强化工序的管理。对不合格的工程绝不手软，采取停工整改、返工等措施，保证工程质量。抓监理及外委检测单位的工作质量，保证监理对工程质量控制在全天候、多层次上，加强了节假日、夜间的监理工作，努力消除监理工作中的薄弱环节，切实做好质量控制。

2、认真贯彻“安全第一，预防为主”方针，严格现场管理，狠抓措施落实，确保了无重大责任事故发生。一是成立了安全生产领导小组，设置专门安全管理机构，配备专职安全管理人员，从整体上保证了安全工作覆盖到整个项目、各个环节。二是坚持

安全教育与安全防范并举，坚持对施工现场实行定期和不定期检查相结合制度，及时发现隐患及时整改。

(五)加强协调服务，促进工程建设的顺利进行

1、加强征迁协调服务，全力做好拆迁、三杆迁移的扫尾工作，协助做好临时用地工作，保障土方施工。

2、认真处理工程建设与地方的问题，及时恢复农田水系、适时恢复田间机耕道路、加强田间道路养护和洒水等，避免损害农民利益事件的发生。

3、加快计量与支付工作，积极组织审计、施工、监理单位，认真做好单价变更的审核;提前介入资料的整理和审查，缩短计量时间，保障资金供给;采取了将一次计量改为分次计量的措施，即工程完工就先计量一次，待有关资料齐全后再全部计量的办法，缓解了资金的压力。

4、主动积极协调原材料的供应，积极与水泥厂、钢材厂联系，用业主的实力作保，保证工程材料的到位和施工的顺利进行。

(六)充分发挥施工单位的积极性，保证了工程的顺利推进

各施工单位积极采取各种措施，千方百计克服困难，全力以赴加快工程建设。如：1合同段在#大桥主桥墩施工中，加大设备投入，设置二个预制场、建设一个钢结构便桥，在雨季前使得主墩均抢出水面，确保了后续工程的开展。2合同段土方施工，积极主动寻找土源，保证了路基的正常施工和构造物施工的全面展开。3合同段面对困难，想方设法，保证工程建设的顺利进行，对困难和问题向上级讲清、向职工讲明，努力争取各方支持，及时处理流动资金严重不足的问题，确保了钢箱梁等关键控制性工程的施工。4合同段项目部全体工作人员春节期间放弃与家人团聚，坚守工作岗位，班子成员实行二十四小时轮流施工现场值班制度。在流动资金严重不足时，积极自筹资金，确保农民工工资和材料购买费，在春节前备足备好了各种施工用料。

(七)加强廉政建设，为工程建设保驾护航

切实加强廉政建设，开展“六不准”的宣传教育，及时传达各类会议精神和文件，通过廉政建设的教育，不断提高对廉政建设重要性的认识，努力筑牢拒腐抗变的防线，增强参建人员的自律意识，做到警钟长鸣，常抓不懈。

三、20\_\_年工作思路

20\_\_年，是某高速公路建设齐头并进、整体推进的关键年，是确保实现省委、省政府、市委、市政府提出的某年底建成通车建设目标的关键年，我们将紧紧围绕这一总体目标，制定切实有效的措施，强化精细管理，充分调动全体参加人员的积极性，为实现建设目标而不懈努力。

(一)工作目标

某年计划完成投资#亿元。

一期工程全部完工。二期路面基层#月份开工，路面面层#月份开工。房建工程完工。#年#月底前完成机电、绿化、交安工程的招投标工作。

(二)工作思路和措施

1、按照#年的年度目标要求，制定详细合理的年度、季度、月份施工组织计划，科学组织一期、二期、三期工程的施工，交叉运作，倒排工期，按时段、按标段逐一分解落实，督促施工单位加大投入，增加工程技术人员、增加机械设备，通过以奖代补方式充分调动起施工单位的积极性，加快工程建设，确保年底基本建成。

2、进一步完善质量保证体系，树立坚定的质量第一的意识，遵循企业自检、监理抽检、业主巡检、质监站监督的四级质量保证体系。施工技术交底贯彻落实到每一个班组、每一位施工人员，严格按照相关规范、标准和施工图设计的工艺和质量要求进行施工。

3、继续做好重、难点工作，紧盯一期工程土方、T构、梁板预制、钢箱梁、连续梁、水中构造物的施工，组织好二期、三期工程的进场施工。

4、严格依据合同、招投标文件等相关规定，督促承包人履行工程合同，避免施工单位因人员、设备、技术力量不足影响工程进度和质量，对进度严重滞后的单位要采取约见投标人、严格考评奖惩方式，多管齐下，确保工程计划得到顺利执行。以物质和精神奖励的办法鼓励承包人在保证质量的基础上积极采取措施加快进度;对不符合合同文件、规范要求等的行为将严格给予物质处罚，确保工程建设质量。

5、加强对监理的管理。针对一、二、三期工程同时进行，施工断面增多的情况，督促高监办加大监理人员投入，确保监理工作的效率和质量;关键工序必须全程旁站，要求高监办每天保证有一名专监以上的人员在工地巡查;对照《监理规范》的要求，严格管理，切实落实各项监理制度，确保工程的优质高效和安全可靠;注重对监理人员素质的提高，积极组织监理培训，对不能胜任的人员坚决要求更换。

6、加强内部管理，提高内部管理效能

随着一、二、三期工程全线铺开，总监办的管理压力空前加大，这对整个工程管理系统的综合管理能力是一次严峻的考验。为此，我们将强化内部管理，严格内部纪律和管理制度，做到各司其责，令行禁止;改进工作方式，提高工作效率，专人专班督促各标段的工程进展，及时组织现场联合办公、召开工地会议等解决工程中出现的问题;加强征迁、计量、工程技术的协调配合，为施工单位创造良好环境。

高速公路年度工作总结 篇13

20xx年，养护部门在局党委及管理处的正确领导下，坚持以邓小平理论和“三个代表”的重要思想为指导，深入贯彻党的xx大和xx届四中五中全会精神，以保持共产党员先进性教育活动的开展为契机，全体养护人员，群策群力，团结一心，规范管理，备战三月份世行检查及六月份交通部高速公路质量验收，努力构建和谐平安高速路，以新面貌新形象迎接检查。20xx年上半年圆满完成了上级领导下达的各项养护任务，确保了所辖路段的畅、洁、绿、美。具体工作如下：

一、部检前整治工作：路肩抹面：2756、97m2碎落台抹面：539、14m2沟沿抹面：88、2m2新建水沟：285、99m2边沟维修：103、38m2整修隔离栅：385m2上边坡填土数量：4642m2。

二、日常养护工作：清理排水系统淤泥72200m;修剪路肩、边坡杂草及清除护栏外杂草104900m2;清扫路面257、1km;清理伸缩缝2646m;清理桥面排水系统4937、52m;涵洞、通道清淤1111、5m3;修剪互通绿化27860m2;整修隔离栅855m2;修剪绿化2、6km。

三、护路员管理方面

1、加强学习教育，建设高素质的护路员队伍。要想搞好公路养护，必须要有一支良好的护路员队伍。我们根据实际，高度重视护路员的学习教育工作，坚持学习制度，组织护路员学习护路、养护知识，学习《道路交通安全法》、《安全生产法》，学习有关高速公路养护规定，提高了护路员的业务水平，增强了护路员的责任心。通过岗位培训，组建了一支政治思想好、业务熟悉、吃苦耐劳的护路员队伍。

2、在制度上，严格护路员的千分制考核制度，采取百元为浮动工资，根据每月23、24日工作任务完成情况进行考评，奖勤罚懒，增强了护路员的工作责任心，提高了养护工作效率。对责任心不强，工作效率低下，不听从安排的坚决辞退

四、上半年存在的问题，养护部门在1-6月份工作中较好的完成了上级领导下达的工作任务，这是全体员工共同努力的结果，但在工作中还存在着一些问题，主要有以下几个方面：

1、加强护路员的管理，在管理制度上还需要改进。

2、养护部门各负责片区施实职责欠缺，使日常养护工作产生脱节现象。

3、遂川连接线日常养护管理应加强。

五、20xx年我们又将站在一个新的起点上，如何绘制新的一年圆满完整的答卷，这要靠全体养护工作人员的群心聚力，认清形势、明确方向，贯彻落实中共xx届四中、五中全会精神，坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为代表，深刻领会20xx年赣州管理处职代会中心思想，紧紧围绕我所一年打基础、二年迈好步、三年跨大步的工作目标，在规划开局之年同时也是管理处加快发展的重要机遇年里，我所养护工作计划任务是：

1、全面细致的进行路况调查，根据调查数据逐项开展养护工作。⑴完善管养路段的绿化路提、色块灌木树种的补植修剪，对以成活的绿化树种进行施肥，全力改善管养路段的路容路貌，创造良好的通车环境。⑵做好水系缺陷、损坏修复工作，完善防护设施，消除隐患，确保安全畅通。

2、认真抓好抓实日常养护工作，加强护路员队伍管理。在思想上、工作业务职能上进行教育与引导。

3、抓好安全生产工作，落实安全生产责任制。

4、完善各项制度、规范各项工作程序，制定养护工作人员千分制管理制度，明确工作目标、分工和职责，杜绝办事拖拉，相互推委、效率不高的现象。

5、以承包方式制定一套遂川连接线养护管理方案。

6、养护室廉政建设方面，认真组织安排各项小修工程项目，狠抓落实。

在搞好养护小修的同时，也认真抓好了廉政建设工作，按照惩防并举、标本廉治、治本为主的工作思路，紧密联系我所实际，把廉政建设工作内容，贯穿于各项小修工程任务之中，严把工程项目审批关、工程预算关、工程施工队伍关、工程合同签定关、工程质量关、工程验收结算关。凡是办理工程项目中的人、财、物等事项，都坚持做到了条件、标准、程序、政策和结果进行公开，杜绝了索、拿、卡、要现象，接受群众监督。确保我所养护工作朝着廉洁、高效的正确轨道上发展。

高速公路年度工作总结 篇14

从20xx年12月1日起，我来到了xx高速管理处担任一名监控员。近一年以来，在青银各领导以及同事们的支持和帮助下，我较快的适应了工作，虚心学习，认真履行了工作职责，基本完成了工作任务。现将工作情况作以下的自我总结。

一、加强学习，提高了政治理论和岗位知识水平

具备良好的政治和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。参加工作之初，正值我处“争先创优”活动开展之际，全体监控中心的同事在领导的带领下，进一步学习管理处下发的各项文件规定、加强业务知识的学习、建立《监控中心突发事件应急预案》、积极准备迎接20\_\_年国检、开展党员群众牵手结对子等活动。

做为监控中心的一员，在开始的学习工作中，我勤学苦练，不懂就问，很快就能熟练掌握监控员的业务知识与设备操作技术。同时，为了做好自己的本职工作，我时刻与管理处、各站、稽查、路政积极配合，遇到问题及时请示及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效地降低了错误率。随着时间的推移，上岗次数的增多，工作效率也大大提高了。

二、摆正态度，做好服务工作

工作中，我随时提醒自己摆正态度，树立良好工作的服务意识，做好“四个服务”。对内，所接的每一个来文、来电、来访总是争取在第一时间内向领导汇报，使领导及时掌握最新情况;对外，我们的形象代表了整个青银的形象，所以每次都按要求着装，整齐上岗，使用文明用语。监控部门与收费部门一样都是窗口行业，接触司机形形色色，良莠不齐。

当然有很多司机是理解与配合我们工作的，但也有个别司机是一肚子怨气，满腹牢骚、怪话，更有的是骂骂咧咧，遇到这些出口不逊的司机，我都忍住，不发脾气，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，顺利解决问题。

三、团结同事，努力工作

平时的工作生活当中，我注意团结同事，宽以待人，不计较个人得失，从不与同事争名利、争长短，任劳任怨，努力做好自己的本职工作。同时严于律己，不把小事当无事，不把小错当无错。时时、处处以大局为重，讲团结，讲正气，讲原则。

监控工作纷繁、琐碎，经常容易出现错误、失误。在日常工作中，我树立了监控室与各部门是一个整体，分工不分家的理念。自己出现了错误，我从不推卸，立即改正;同事们出现了失误，我也总是给予他们宽慰和鼓励，帮助解决问题。

在近一年的学习、工作、生活当中，几位参加工作多年的大姐们给予了极大的帮助，对我言传身教，使我受益匪浅，得以迅速之成长。

四、工作中存在的问题和不足

虽然我在工作中取得了一定的成绩，但还存在一些问题和不足：一是政治理论水平不够高，理论指导实践还有欠缺;二是服务质量不够高，存在粗枝大叶现象，主要是自觉服务的意识不够，细节上做的不周到;三是长时间繁忙工作时容易松懈，持久的紧迫感稍有不足;四是工作主动性还不够，工作预见性有待提高;五是对突发事件的应变能力需要提高;六是对一些工作关系的处理欠妥，直接影响了工作的进度和质量。

在今后的工作中，我要进一步端正自己的思想和观念，摆正一个窗口服务工作人员的位置，去掉学生气，严格要求自己。同时工作中还要继续加强学习，戒骄戒躁，努力工作，不断提升服务意识，为我青银的建设与发展贡献自己的力量。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找