# 收费站收费员季度工作总结\_收费站季度工作总结3篇

来源：网友投稿 作者：春暖花香 更新时间：2024-06-24

*收费站是收费公路为征收道路通行费而设立，道路使用者在收费站缴费通行。收费站普遍在特大桥、国道和高速公路上可见。今天为大家精心准备了收费站季度工作总结，希望对大家有所帮助!　　收费站季度工作总结1　　20xx年一季度，在省高速公路管理局、学习...*

收费站是收费公路为征收道路通行费而设立，道路使用者在收费站缴费通行。收费站普遍在特大桥、国道和高速公路上可见。今天为大家精心准备了收费站季度工作总结，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　收费站季度工作总结1

　　20xx年一季度，在省高速公路管理局、学习管理处的正确领导下，学习收费站紧扣通行费征收中心任务，以创建文明活动为载体，以打造“畅、洁、绿、亮、美”优质文明服务为目标，严格按照“应征不免，应免不征”的八字方针开展征费工作，进一步完善和延伸精细化管理模式，确保站部各项工作高效运行。现将有关工作情况简要总结如下：

>　　一、征费基本情况

　　根据管理处下达的年度目标征费任务，按班组、按月进行细化分解，落实责任到个人，同时完善奖惩激励机制，以班组为单位进行考评，与征费额挂钩，按季度兑现。截至3月31日24时，本季度，我站完成通行费征收额10045499.05元，完成管理处下达42464000元年度目标任务的23.7%，比上年同期减少2.56%；进出口总流量为210867台，其中入口106993台，出口103874台。

　　认真贯彻落实绿色通道及相关车辆免费通行政策，通过主动宣传，详细讲解政策内容，确保优惠政策真正得到落实，本季度，我站绿色通道免费车辆通行2024台，减免金额647103元；免征车274台，减免金额11424元。

>　　二、运营管理工作开展情况

　　第一，强化员工管理，提高服务水平。

　　一是将服务质量与通行费征收管理工作放在同等重要的位置，要求收费人员坚持使用文明用语，迎来送往，微笑服务，尊重每一位过往司乘人员，热心为司乘人员排忧解难，竭力为过往司乘人员提供力

　　所能及的帮助。3月份深入开展“文明服务规范月”活动，全体员工驻站1个月，从一句“您好”开始，规范至每一个动作，每一个表情都经历了无数次纠正演练，全站职工在文明服务上有了长足的进步；3月我站与学习社区开展结对子慰问五保户的活动，给当地贫困户送去米、油、面等粮食，并送去了慰问金；3月下旬学习团支部开展“提倡文明出行，拒绝车窗垃圾”活动，积极开展为司乘人员送温暖活动，24小时提供开水、交通指南、通讯和修车工具等，进一步完善了便民服务，使司乘人员切身感受到平安舒适畅通。

　　二是教育和引导监控、稽查和机电设备管理人员增强责任心，用心学习落实规章制度，以制度指导工作，以规程规范操作，规范员工行为；用心进行数据分析，掌握第一手资料，严惩逃漏费车辆；用心巡视巡查，及时发现并处理特殊情况；用心填报相关数据，确保提供的信息准确无误；用心排除机电设备故障，提高应急处理能力，从而为提升站部一线形象、提升高速通行能力、净化收费环境服好务。第二，加强队伍建设，夯实运营基础。

　　一是积极筹备青年文明号创建工作。在2024年争先创优活动基础上，我站年初便制定出详细的活动实施方案，以市级“青年文明号”为目标，进一步推进文明创建工作，3月份站部例会对该项活动进行了具体的安排部署，目前已经开始运作。

　　二是充分发挥工、青、团组织的桥梁纽带作用，积极组织开展健康向上、丰富多彩、形式多样的文娱活动，如登山比赛、篮球、羽毛球、乒乓球及唱K比赛等，以满足基层员工释放身心的需要，提高员工创造力，增强干部职工的凝聚力和团队战斗力；计划生育工作扎实到位，各类资料数据统计齐全。

　　三是与时俱进，开拓创新，充分发挥文化推动力的作用，积极引导职工树立树立终身学习的理念，营造浓厚的学习氛围，建立学习制度，以创建学习型收费站作为新一轮文化建设的目标。

　　四是始终将品德教育与岗位争先创优相结合，用多种方式促进员工队伍建设。本季度根据完成目标任务的需要，站部组织员工从文化素质、业务水平、服务水平和服务意识等几个方面举办了3次培训，将站部、班组、员工个人学习有机结合，旨在引导员工立足本职，爱岗敬业，勤学善思，争创一流，为站部运营管理工作顺利开展奠定良好基础。

　　第三，加快三园建设，助推站部发展。

　　围绕“绿化好、美化好、净化好”的三园建设目标，高标准、严要求地进行全面建设优美、文明、和谐的高速公路收费站，让员工们吃好、住好、心情好，继而工作好。自1月份开始，我站在原有绿化资源重组整合的基础上，制定出院区绿化规划设计草图，邀请管理处专业园林绿化人士实地指导，对院区绿化进行整体改造，目前已有7棵杨梅树在我站扎根，站区绿化植物覆盖率达到90%以上；此外，站部种养成果显著，菜地里的果蔬和养殖房的家禽不仅改善了员工的伙食，还能为站部每月都有伙食结余。

　　第四，狠抓安全生产，促进和谐稳定。充分认识安全生产工作重要性、长期性和艰巨性，持续抓好安全生产，我站特别提出了构筑安全生产平台的多项保证措施，即：继续加强全员安全生产教育和培训，做到人人懂安全生产；全面落实安全生产目标责任制，与每位员工、各个班组签订安全生产目标责任书，使每个员工都有明确的安全生产责任，每个环节都有明确的安全生产规定；加强安全生产监督管理，

　　定期开展安全生产大检查，超前做好事故隐患的排查整改工作，从源头上预防，从细微处治理，确保消除事故隐患；建立健全应急预案体系，确保预案的可操作性，保证在关键时刻应急管理体系能够拿得出、用得上、靠得住；加大安全生产考核力度，切实发挥安全生产考核机制的作用。

　　第五，其他各项工作齐头并进。健全相关制度，加强财务管理，严格审批把关，有效地堵住了管理漏洞；开源节流，确保各项包干经费得到有效运转；厉行节约，严格控制各项经费支出，积极开展了节约型站部创建活动；加强车辆管理，保证了公务用车规范安全；进一步加强了站部软件、硬件建设，为职工营造良好的生活工作环境。

>　　三、目前存在问题

　　第一，人员紧张问题，我站作为省界站，建议能4人一个班，才能保证正常工作的开展。

　　第二，车道顶棚灯已坏，无法更换。我站地处山区多风，集中在X14道，X15道顶棚灯熄灭多盏，站部无法更换。

>　　四、下季度工作计划

　　（一）围绕一个重点。围绕管理处下达的年度目标征费任务这一重点工作，继续抓好文明优质服务，进一步优化征费环境，切实提高实征率、降低误判率和差错率，全力以赴堵漏洞，保增收。

　　（二）发挥两种作用。一是加强党团建设，提高广大干部职工的思想政治素质，增强党性修养和廉洁自律意识，充分发挥基层党团组织的战斗堡垒作用。二是加强对征费班组建设内容、方式和考核等方面的管理，调动工作主动性和积极性，增强班组服务意识，努力提高

　　服务水平，推动文明窗口建设，充分发挥征费班组建设的“源头”作用。

　　（三）做好三项工作。一是继续抓好安全生产不放松，以“安全生产月”为契机，大力开展形式多样的宣传活动,进一步强化职工安全生产责任意识，督促员工全面学习和深入了解道路交通安全相关法律、法规，营造良好的安全生产工作环境和安全文化氛围；二是加强站部计划生育管理工作，结合目前女职工生育处于高峰期这一现状，加大职工对计生政策性规定等知识的学习力度，做好职工婚姻及生育基本情况的摸底排查，并不断完善充实计生相关台帐及档案，确保计生政策落实到位；三是继续深入开展文明单位创建活动，根据上级有关创建工作精神，结合站部实际，进一步完善创建工作考核办法，将创建工作中粗线条的机制进一步量化、细化，提高创建工作效率，促进运营管理工作水平再上新台阶。

**收费站季度工作总结2**

　　\*\*北收费站在\*\*管理处的正确领导下，以“创出一流的班子、带出一流的队伍、干出一流的成绩”为思路，以征费工作为中心，以安全生产为基石，改革创新，与时俱进，通过全站职工的共同努力，各项工作顺利开展，现将我站二季度的工作情况汇报如下：

>　　一、征费任务完成情况

　　第二季度共征收通行费1530250万元，上季度征收通行费1435168元，比上季增加95082万元，增幅6.21%，完成年征费计划的30.6%，日均通行费16816万元，比上季增加870元，增幅5.17%。本季度进出口总流量为98722台，比上季减少12005台，增幅-12.16%，日均车流量为1084台，比上季减少119台，增幅-11%，其中入口车流量为51034台,比上季减少7546台，增幅-14.79%，出口客车为33817台，比上季减少10305台，增幅-30.47%，出口货车为11827台，比上季度增加5155台，增幅43.59%，绿通车流量为2024台，上季度为1353台，比上季度增加了691台，增幅33.81%，免费车为5150台，上季度为7705台，比上季度减少2555台，增幅-49.61%，本季度实征率为90.91%，上季度为99.14%，比上季度减少了2.13个百分点。

>　　二、站容站貌建设

　　\*\*北收费站按照管理处考核要求，在抓好收费工作的同时，不断强化内部管理，着力改善站容站貌，美化工作环境，提高文明服务质量。

　　一是在收费站站区统一制作宣传栏、宣传标语;统一制作人员公示栏、站务公开栏、文明服务承诺等专栏，进一步规范了站务管理。

　　二是提升了员工饮水质量，在站领导的努力下收费站接通自来水，使我们的饮水健康、饮水安全得到了保障。

　　三是在收费现场的安全楼梯两侧加装了铝合金防护墙面和顶棚，让安全楼梯封闭化，大大提高了楼梯的安全性。

　　四是完善三园建设，在宿舍楼旁边的空地上种植了各种各样的果树，有桃树、\*\*、柚子树、葡萄树等，在办公楼区域及监控室、现场收费亭中摆放花卉，使得收费站生机盎然，增添了自然之美，提升了站容站貌。

>　　三、安全工作

　　为了进一步强化全站职工对安全工作重要性的认识，完善安全管理机制，提高安全防范意识，我站主要做了如下工作：

　　1、加强职工安全教育和防范意识，针对性地进行安全培训、考试、演练等，以学习、培训、演练等形式来着实提高职工安全意识，减少不必要的安全隐患，真正使每一位职工树立“安全第一、预防为主”的思想意识。

　　2、加强了安全巡查，站部安排了专人每周不少于2次进行安全检查，包括宿舍防火防盗，食品安全监测，收费站电线电路安全检查等。

　　3、解决了二个主要的问题：

　　①在解款室安装了报警器系统，为解款室的防盗安全装上了顺风耳，票证室放票据的木头柜换成了铁皮柜,防止了票据因潮湿而发霉，提高了安全系数。

　　②在机电设备状况不稳定时，安排机电技术人员住站，24小时预防现场系统出现故障，联系厂方技术员到站对ups发热问题进行了原因查找，更换了电路板后问题有效解决，使收费系统的正常运作得到了保障。

>　　四、文明服务

　　1、坚持做到“三要”“四项服务”，即收费员要面带微笑面朝车主、要主动热情规范使用“您好、再见”等文明用语、要判断车辆准确，售票迅速，确保正常情况下车道内缴费车辆;“四项服务”即提供咨询服务、饮用水、简易维修工具、常用药品的服务。

　　2、二季度开展了星级收费员、明星收费员、绩效考核工作，提高了收费员工作积极性。

　　3、加强了现场稽查和宿舍内务管理，每日稽查由值班站长和一名稽查人员两人组成，对收费现场文明服务、卫生、票款、记录本登记是否完善，是否带手机和钱包等多方位稽查，宿舍内务发现不符合标准的按照相关规定处罚，本季度共处罚相关人员11人，处罚金额700元。

>　　五、文明创建

　　1、抓队伍建设，提高班子的战斗力和凝聚力，成立了精神文明创建领导小组，制定创建工作计划，召开文明创建动员大会，定期对创建工作进行检查部署，全站上下统一思想，目标一致，为文明创建工作营造了浓厚的创建氛围。

　　2、积极开展了“青年文明号”、“模范职工之家”、“工人先锋号”的创建工作，为推动我站精神文明建设打好基础。

>　　六、完善后勤管理工作

　　一是加强对食堂的管理，成立食堂管理委员会负责食堂监管工作，成员由站负责人、行管机动人员、每班收费员代表，食堂厨师组成，每月食堂管理员开会总结上月伙食情况，收集职工对食堂管理工作意见和建议，让一线收费员当厨房师傅的面直接提出饭菜质量和服务质量的意见，厨房师傅当场对所提问题作出说明，对确实是自己的问题承諾改进办法，增进一线职工与厨房师傅的沟通理解，和谐食堂与就餐职工的关系。站部对一线职工提出的合理要求尽力满足，如早餐喝豆浆，提供水果等要求都得到实现。通过公共食堂大家管的办法，饭菜质量和服务质量提高了，职工意见没听到了，职工与厨房师傅有说有笑了。

　　二是加强车辆管理，保证车辆定期维护检查，发现问题第一时间解决，严查任何安全方面的漏洞，规范用车权限，未经站长批准任何人不能擅自使用车辆。

　　三是我站定期对发电机展开维护和发电，对发电人员进行相关的技术培训和紧急断电后发电演练，保证收费站在任何情况下能自主发电。

>　　七、存在的问题

　　1、文明服务方面还需进一步加强，特别是个别收费员自身要求不严，服务意识淡薄，需进一步树立高度的工作责任感和自律意识。

　　2、员工业务水平有待进一步提高，个别收费员业务素质不高，容易出差错。

　　第三季度工作打算

　　1、继续加强员工业务知识培训力度，开展岗位业务轮训活动，增强责任感，立足本职，勤奋工作，认真梳理自己在工作、学习、思想、生活等方面的差距。

　　2、加大征费力度，认真贯彻执行各项收费政策，采取有效措施堵漏增收，对绿通车、升降挡车、免费车实行严格排查，提高实征率，确保通行费征收任务的完成。

　　3、继续加强文明优质服务，广泛接受社会监督，从文明用语、手势服务、微笑服务等方面提升服务水平。

　　4、继续加强安全工作，落实安全工作责任制，以“抓管理、重落实、除隐患”为重点，杜绝安全责任事故的发生。

　　5、加强宣传力度，鼓励员工积极投稿，将单位的好人好事和先进事迹多宣传报道。

　　6、努力完成管理处下达的各项工作任务，保证工作任务高质量高效率的完成。

**收费站季度工作总结3**

　　今年省局下达我市费收任务计划为xxxx亿元。为确保目标任务完成，当前我们主要做了以下几项工作：

　　（一）强化了目标责任。

　　提前谋划，及早动手，争取主动，避免出现前松后紧的情况。1月份前市处将任务计划下达到县段和各收费站，各站也已全部按班组、按月进行了分解，落实责任到个人。同时完善奖惩激励机制，以站为单位进行考评，与征管经费挂钩，按季兑现。截止3月25日，全市共完成通行费收入xxxx.xx万元，占年度计划的xx.xx%，比上年同期增长xx.xxx%。完成任务与时间比略有超前，增收势头较好。

　　（二）安排收费秩序整治。

　　将xx和xx两个站作为今年整治工作的重点，责成当地公路段局协调公安机关，于一季度开展集中整治。目前两站的整治工作已全面启动。同时要求全市收费站协调公安机关，保持高压态势，加强拦截,巩固整治成果，堵漏增收。

　　（三）抗冰除雪保畅通，保安全。

　　自元月12日开始，全市收费站启动紧急预案，采取得力措施，全力除雪保畅通。一是各站成立应急专班，打开所有通道，确保在车辆通过高峰时期做到不堵车。二是组织收费人员全天候清除收费站前后200米的`积雪及薄冰，收费区域内保持无积雪、无冰冻路面，确保安全通行。三是备足防滑料和工业盐，随时向结冰路面铺撒，车辆不打滑，不出事故。同时在站区两端设置安全警示牌24块，提醒过往车辆减速慢行，注意行车安全。四是开展为司乘人员送温暖活动，完善便民服务，24小时提供开水、交通指南、通讯和修车工具等服务。据统计，全市组织收费人员xxx人次，购买除雪工具xxx套，破冰除雪xxxxxx平方米，撒布融雪盐xxxx吨、防滑料xxxx立方，为过往车辆提供方便上防滑链xxxx次，全市收费站未发生一起因积雪结冰而造成的安全事故。

　　（四）落实免费通行政策。

　　在“绿色通道”车辆和“抗冰救灾”车辆免费通行的政策执行上，我们在全市收费站的醒目位置公开了免费通行的政策、范围和时间期限，确保政策落实率100%。在免费通行初期，收费站人员还做到了主动宣传，详细讲解政策内容，确保优惠政策真正得到落实。1月26日至3月20日，共免费放行“绿色通道”和“抗冰救灾”车辆xxxx台次，减免通行费xxxxxxxx元。

　　（五）进一步完善了制度。

　　一是对收入分配制度进行完善，对基础工资、岗位工资、绩效工资的比重进行了调整，对绩效工资的考核内容进行了补充，对如何进行考核进行细化。二是对月票制度进行完善。全市通行ic卡由xxx领导审批，各站ic卡由xxx审批，明确规定月票办理程序和执行情况必须公开。

　　（六）扎实开展标准化收费站考评迎检工作。

　　3月xx日至xx日，省局检查组对我市xx收费站进行了检查考评。我们全市动员，认真自查，积极准备，取得了较好的成绩。已公示我市有xx个示范站，xx个一级站，xx个二级站，xx个三级站，其中新增示范站xx个、三级站减少xx个，实现了标准化收费站建设提档升级。同时，各站评选出了费收成绩突出、工作管理规范的班组和综合素质好、费收业绩好的费收状元。市处在各站评选的基础上，推荐了2名收费员为省费收状元（xxx收费站xx、xx收费站xx），2个班组为省示范班组（xxx站xx班组、xx站xx班组）。

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