# 收费所2020年上半年工作总结及下半年工作计划

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-01-03

*2020年上半年，xx收费所在xxx管理中心的正确领导下，紧密结合工作实际，突出规范抓窗口，文明收费创业绩，准确把握抓创建，优质服务树形象，经过半年努力，各项工作取得了一定成绩。一、上半年工作开展情况（一）狠抓窗口服务规范化xx所始终把服务...*

2020年上半年，xx收费所在xxx管理中心的正确领导下，紧密结合工作实际，突出规范抓窗口，文明收费创业绩，准确把握抓创建，优质服务树形象，经过半年努力，各项工作取得了一定成绩。

一、上半年工作开展情况

（一）狠抓窗口服务规范化

xx所始终把服务司乘美好出行作为根本，以落实《xxx管理中心收费工作规范及考核标准（试行）》为抓手，着力提升服务品质。一是以培训促进服务能力提升。在每年聘请内训师为收费人员开展“文明礼仪”培训的基础上，要求各站定期组织开展“文明礼仪”小课堂课活动，通过一系列培训，收费人员窗口服务意识、服务态度和服务能力均得到有效提升，所属xx北站在中心最近一次服务质量考核评比中取得了第一名的好成绩。二是以考核助推服务规范统一。出台了《xx收费所规范化服务考核方案》，在业务操作、工作纪律、文明服务、岗亭卫生等方面制定了统一的规范化标准，采用每天现场检查及抽查视频录像方式，每月初对上月各项规范化工作进行考核，并设置奖惩措施，通过奖优罚劣调动收费人员规范化服务的积极性。考核实施以来，我所收费窗口文明服务蔚然成风，微笑服务逐步成为窗口服务常态，司乘满意度不断提升。

（二）实施“迎国评”和“四星创建”攻坚

“迎国评”和“四星创建”这两项工作是xx收费所2020年的两场硬仗，也是全年主要任务，xx收费所把这两项工作作为为重中之中，全力以赴打好攻坚战。一是加强领导，强化责任。xx所及时召开了动员会，做到思想上重视，行动上有力，并结合收费所实际，成立“迎国评”和“四星创建”领导小组，统筹安排各项工作，对内外业工作进行了细化分工，明确工作职责，落实责任到人，分析以往经验和模拟验收等方式，从浅到深，由表及里，增加员工的积极性和主动性。二是狠抓细节，完善内业资料。根据两项工作考评标准，逐条对照，不放松任何细节，查漏补缺，突出亮点，认真整理、完善、细化、自查、归档，保证内业资料条目清晰完整，格式规范，内容详实，努力实现内业资料不扣分。三是完善硬件设施，美化环境。对车道安全岛进行修整并重新刷漆，对破损vi标识进行修复，美化了收费岗亭形象；每周组织职工拔草，对树枝进行修剪，全面提升站容站貌；完善职工化妆室，为职工淡妆上岗提供便利条件；同时对员工活动室、宿舍硬件设施进行了完善，为两项考评工作提供强有力的硬件保障。

（三）稳步推进收费主业

截止至6月底，我所四站通行费收入约2962万元，总车流量约为155.7万辆次，受疫情影响，通行费同比下降约为42%，总车流量同比下降约为12%。为最大限度降低疫情对收费额的影响，我所采取了积极措施堵漏增收。一是严格规范绿通查验工作。坚持“一单、两人、三点”的工作方法，做到影像资料全覆盖；加强对绿通车免费放行的业务学习，推动绿通查验高效、精准。二是积极联合中心稽查大队。定期组织“打逃”，注重交流经验和联勤联动，提升打击效率，入口超限集体冲岗得到有效遏制，进一步优化了收费工作社会环境、法制环境。三是积极开展“引车上路”。我所积极寻求“东浒寨、黄庭坚故里、宁红茶场”等景点的合作伙伴，凭我所当日通行费票据可以享受景点票价相应折扣，达到了很好“引车上路”的效果。

（四）全力以赴抓保畅

xx收费所针对节假日车流量巨增的特点，特别是今年5月6日，全国高速公路恢复收费，车流量出现大幅度增长，保畅形势较为严峻。我所结合工作实际，积极行动。一是全员参与。从站长到收费人员，全员参与、坚守岗位，同时成立春运保畅工作领导小组，所有人员充实到收费一线参与保畅工作。二是开足车道。对出入口车流量增加造成拥堵时，所有车道开足，启用便携式手持机进行发卡收费放行。三是积极引导。安排工作人员在出入口对车道进行渠道化，引导客货车辆分道快捷通行；四是备足票卡。要求票管人员充分备足、票据、cpc卡及纸质通行券，以备发放纸质通行券。通过一系列措施，上半年，我所未发生车辆拥堵、负面舆论等情况，通行秩序良好。

（五）夯实管理促效能

围绕中心，服务大局，坚持科学管理，努力提升服务水平和能力。一是努力完善各项管理制度。xx所从实际出发，制定完善了《xx所规范化服务考核方案》《xx所考勤管理办法》《xx所宣传报道奖惩办法》《xx所非劳动合同用工管理规定》等规章制度，营造了严谨高效的工作氛围，让内部管理工作有章可循、有据可依。二是严格落实“三重一大”决策制度。涉及重大事项决策、人事任免、评先评优、违纪违规处分及2000元以上资金使用等内容，均经会议讨论决策，及时公示，保证所内各项工作的透明化、规范化，重大事项决策科学化、民主化。三是大力开展劳动纪律整治。为改进工作作风、提高工作效率，xx所积极开展劳动纪律整治，要求机关及各站考勤管理员建立本部门劳动纪律考核台账，把好“考勤关”，同时加大考勤纪律检查力度，以现场检查、记录检查、监督检查等手段进行检查，做实“考核关”。活动的开展有效杜绝了员工迟到早退现象，提高了工作效率，保证了各项工作正常运行。

（六）抓实党建促发展

一是重视支部规范化建设，努力打造坚强的“战斗堡垒”。严格落实“三会一课”制度；加强支部委员成员之间的沟通，强化班子团结；做好党员培养教育和考察工作，有计划发展新党员，目前支部共有9名正式党员，1名预备党员，1名发展对像；积极开展主题党日活动，组织全体党员干部学习党的十九届四中全会精神，赴\*\*县\*\*乡\*\*村传统家风家规传承教育基地、\*\*省展览中心“赣籍开国将军百战图”大型创作展进行参观学习。

二是强化所站宣传力度，努力打造牢固的“舆论阵地”。xx所高度重视宣传工作，重点围绕党建、收费管理、所站建设、企业文化等全面加强宣传工作。上半年，xx所宣传稿件刊用25篇，其中被江南都市报、\*\*文明网、\*\*高速集团多次刊用，有力宣传了所站工作，塑造了良好形象。

三是从细抓好人文关怀，努力打造舒适的“生活基地”。xx收费从点滴小事入手，以提升职工“幸福感、归属感”为抓手，加强人文关怀：为劳务派遣工每人定制了6件春夏季工作服，积极开展“夏送清凉”活动，随着高温天气的来临，每日下午两点半要求行政后勤人员为岗亭一线员工送上西瓜、冰绿豆、凉粉等降暑物品；积极开展了“八个到家”活动，上半年走访慰问职工15人，送去慰问金共计6400元。一件件实事增强了所站凝聚力，调动了员工的工作积极性。

（七）狠抓防控保稳定

一是常教育，打好“预防针”。xx所把安全和廉政教育作为常态工作，持之以恒、不厌其烦。在安全生产方面，充分利用宣传栏、led显示屏、收费广场等，制作宣传横幅、标语，大力宣传安全生产法律、法规以及安全知识，上半年共制作4条安全生产宣传横幅、28条led滚动电子标语、1块宣传栏。在廉政方面，通过组织观看专题纪录片、反面典型案例，开展党风廉政知识测试，让干部员工在学廉、思廉中受警醒、知敬畏、守底线，为维护风清气正从业环境奠定了扎实基础。

二是严防控，拧紧疫情“安全阀”。新冠疫情防控阻击战打响以来，xx收费所把疫情防控作为头等政治任务，高度重视，全力推进新冠病毒疫情防控工作。加强组织领导，部署防控工作全天候。成立领导小组，形成全面联控机制、确保职责明确、各司其职、密切配合、实行全天候保障防控，自1月26日起，单位主要领导靠前指挥，全所在岗在位人员取消休假，听从指挥，服从调度。加大宣传，疫情防控知识全覆盖。疫情期间通过微信群、qq群，督促职工不信谣、不传谣，不随意、恶意造谣惑众，做到疫情防控形势人人知晓，防控行动人人参与，着力营造了全所共同打赢、打好疫情防控攻坚战的浓厚舆论氛围。加强保障，各项防控举措全落实。未到岗人员在家封闭，有效避免了人员流动情况，同时建立微信报送健康状况及出行情况，有效对全所人员进行管控；加强在岗人员每日体温监测以及对岗亭、院内、工作场所每日全面消毒杀菌；全力保障好防疫物资供应。疫情期间共采购口罩13500个，手套5500双，红外测温计5个，消毒液550瓶，酒精300瓶，护目镜60副，洗手液180瓶，先后投入7万余元，确保了防疫期间物资充足。加强支援，复工复产全助力。xx所先后抽调24名员工，组成“抗疫硬核队”全力支援服务区，为服务好各行业复工复产人员出行，有效应对服务区车流高峰带来的现场管控和防疫压力做出了积极贡献。

三是严监管，亮起“警示灯”。一方面严格落实“一岗双责”，通过签订年度《党风廉政建设责任书》，进一步明确定责任，切实增强领导干部落实党风廉政建设责任制的自觉性、主动性。另一方面加强纪检监督，对物品采购、岗位调整、公务接待、食堂费用、绿通车辆查验、车辆用油及设备维修等方面加以监督，要求及时进行公开，做到事事有监督。

二、存在的问题及下半年工作计划

上半年，我所做了大量扎实有效的工作，有些方面也有较大突破和创新，但也存在不少困难和不足：一是如何转变观念，从实际出发，塑造我所特有的服务品牌和所站文化，还需深入研究和探索；二是极少数员工大局意识、团队意识、责任意识、自我约束意识不强，给工作带来不利，有些工作落实不力，没有达到预期效果。面对新形势新任务，下半年我们将紧紧围绕工作目标，坚定信心不动摇，坚决克服困难，着力抓好以下几方面工作：

一是深入开展窗口“规范化服务”活动，推进各站站容站貌、文明服务、硬件设施等提质升级，实现窗口服务提质提档，努力创建四星级收费站。

二是积极做好“迎国评”各项工作，为集团实现“高速公路排名全国前5、路况检测成绩进入全国前3”目标贡献力量

三是加强职工队伍建设。强化团队精神，增强员工凝聚力，及时树立“榜样”，形成“比学赶超”良好局面。

四是持之以恒正风肃纪，切实把党风廉政建设“两个责任”承担起来、落实到位。

五是坚持以安全为重，加强安全管理，进一步健全所站安全防范措施。

六是疫情防控不放松，目前疫情防控工作虽然取得了阶段性胜利，但疫情仍有风险，要不断加强防控工作，同时全员加强自我防控意识，确保防控工作切实到位，打赢疫情防控阻击战。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找