# 收费站收费班长年终总结

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2024-10-03

*【文章导读】作为收费班长，对工作认真负责，兢兢业业，带领班组人员紧紧围绕“微笑服务、文明征费”这条主线，坚持“应征不漏、应免不征”的收征费原则，团结拼搏，努力完成各项工作。下面是小编收集的收费站收费班长月总结，希望对大家有所帮助!回首过去的...*

【文章导读】作为收费班长，对工作认真负责，兢兢业业，带领班组人员紧紧围绕“微笑服务、文明征费”这条主线，坚持“应征不漏、应免不征”的收征费原则，团结拼搏，努力完成各项工作。下面是小编收集的收费站收费班长月总结，希望对大家有所帮助!

回首过去的一年，首先要衷心的感谢站领导在工作上给我指明了正确的方向，其次要感谢同事们在平时的工作中给了我大力的支持，让我更有信心和动力做好公司和领导赋予的各项工作。

一、班组工作

我们收费D班，一共5名员工。我们在一起一同为了一个目标而努力，就是要把收费工作给做好，努力成为优秀的班集体。

这一年我们班从文明服务、劳动纪律、收费业务、打击逃费车辆、文员工思想动态、班组安全等方面展开工作的。

1、文明服务：收费站做为公司的窗口，我们的一言一行、一举一动都代表公司的形象。我们班组每一个成员都严格做好文明服务五要素：扬手、点头、目视、微笑、文明用语。

2、劳动纪律

无规矩不成方圆，本班组通过学习各项规章制度、严格要求自己，从小事做起、从细节抓起、杜绝各类违纪违规现象的发生、不做与工作无关的事情。

3、收费业务

收费业务的好坏直接影响收费工作的顺利开展。我们每月有目标、有计划、有步骤的学习和考核，熟悉掌握各类收费政策、操作流程。努力提高应对突发事件、特殊事件能力，保证收费现场的畅通。

5、员工思想动态

我始终认为班长是为班组员工服务的。一方面，我以身作则，用比收费员更高的标准要求自己，起到带头作用，督促他们不断提升自我；另一方面，关心班组成员，为他们争取合理的利益，创造一个积极和谐的班组。

6、班组安全

我在工作中时刻恪守“红线意识”，严格按照公司和收费站要求做好班组安全工作，按时按标准完成班组安全日志、安全学习、安全检查、安全会议，争创“零事故班组”。在2024年度获得1次安全文明班组称号。

二、个人方面

在努力学习、不断更新收费业务知识之余，本人也努力提高自身综合素质，积极参与公司各项活动。2024年获得公司组织的征文比赛一等奖、三等奖各一次、知识竞赛二等奖一次。同时在上级公司刊物和省级刊物发表宣传公司的文章多篇。

三、存在的不足

在工作方面我班打击逃费车辆，尤其是冲卡车方面收效甚微，还需要改进工作方法和力度。个人方面自身管理能力和沟通协调能力还需要提高。

四、发展方向

针对班组和个人不足的地方，强化提高，与此同时也要注意做到扬长避短，发展特长。

时光匆匆，XX年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。 在过去的XX年工作中,我严格要求自己,坚持四项基本原则,坚决拥护站领导的各项指示,遵守国家法律法规和站制定的各项规章制度,认真履行岗位职责,尽心尽责完成本职工作。现从以下几个方面对这一年的工作进行总结:

一 、以人为本,以工作为中心

1、认真仔细，虚心好学：

上班前认真做好列队讲评。上班时认真做好事件的记录，下班后仔细核对收费员上交的各类报表，防止差错的产生。虚心向别人学习，借鉴他人先进的经验和方法，不断提高自身的业务水平和管理水平。

2、吃苦耐劳，先人后己：

再工作中我一直坚持吃苦耐劳的精神，不因工作时间、环境、天气条件的好坏而影响情绪，坚持工作，不叫苦叫累。发扬风格，关心班组人员，不计较个人得失，先人后己。

3、机智冷静，反应迅速：

在处理突发事件时始终能沉着冷静，在不违反规章的前提下，做到了机智灵活、反应迅速，保持车道畅通。 对各种特殊情况及时上报监控，不断提高自己处理问题的能力。对各类突发事件能够及时排除，将处理措施过程记下来，加强自己的业务水平。

4、尊守规章，坚持原则：

严格遵守各项规章制度，起带头作用，不受司机诱惑、恐吓、威胁，坚持原则，与各类违规、违章现象作斗争，坚决抵制，决不姑息。对不了解我们收费政策的司机,做好了解释工作,让司机明明白白的交费。

二 摆正自身位置，理清关系

1、与站领导，各班的关系：

坚决服从领导指挥和安排，做到了凡事以大局为重，能够处理好个人利益和集体利益、局部利益的关系。以军事化要求自己，绝对服从领导的工作安排，认真及时向收费稽查人员传达上级指示，及时完成领导交办的任务。做好与各班组之间的交流和沟通,坚持互相团结，互相帮助，友好合作，充分发挥集体主义精神。

2、与本班收费员的关系：

我始终认为班长是为收费稽查人员服务的。一方面，我以身作则，按照各项规章制度，高标准的要求他们，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制;另一方面，关心爱护收费稽查人员，满足他们提出的合理要求。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。

3、与本站其他班的关系;

交班时检查设施设备有无损坏，车道开通情况.及时告知接班班长减少接班是的压力。接班时加快速度,缩短接班时间。团结互助，通力合作，合力提高交接班的质量。三 班组人员管理

1、思想方面：带领收费稽查人员用学习来充实思想，保持饱满的精神与愉悦的情绪，要求上进，排除消极被动思想，充分调动起全班人员的工作积极性。

2、纪律方面：认真学习各项规章制度、收费稽查员考核办法，以身作则，以准军事化的标准严格要求，杜绝各类违规违纪现象的发生。

3、业务方面：要起带头作用，熟练掌握各类业务知识、操作方法，提高收费正确率和效率，提高对非正常情况的应变能力和处理能力，减少不必要的差错。

四 工作中的不足

1、管理力度不足,在工作中过余人性化管理。

2、非正常情况处理的不够灵活,还需要在以后的工作中不断积累经验。

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战,一定要努力打开一个工作新局面。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作能力，为南新的明天作出应有的贡献。

外勤工作总结是整个收费管理工作的基础，以征费为龙头，以疏导为先锋和精神文明建设活动的最终落脚点，疏导班组在执勤的工作中，树形象的主题，其行为直接代表了我公司，我站的形象，特别是当前为了司乘人员满意，把服务行业前移拉近与车主之间的距离，首先，就需要抓好疏导班建设，在疏导管理工作和文明建设中，疏导班组建设起重要作用，主要体现在：

一、疏导班组建设是做好收费工作的前提和保障，疏导班组的管理是我站的整体的一部分，直接面向车户，公司及站上的有关疏导政策，文件精神和各项规章制度的贯彻执行，需要各部门的努力配合，只有疏导班组建设好了，主导班组才能更上一个台阶。

二、疏导班组建设是推动疏导工作向前的动力，如果疏导班组建设像一盘散沙疏导目标不明确，各项疏导工作得不到落实，大家缺少工作主动性和积极性，那就必定阻碍了疏导工作水平的提高，因此应充分发挥人的积极性和能动性，以人为本，努力在疏导班组建设内容，方式，考核等方面加强管理。

三、疏导班组建设是树形象，文明执勤的关键，疏导班组的文明服务水平体现了公司和站上的形象，文明服务也离不开疏导班组的每一个成员的共同努力，因此，应增强疏导班组的服务意识，努力提高服务水平，推动文明执勤建设。

1、强化班组责任心，提高素质和管理水平“班长”是一个班的带头人，管理者，疏导班的整体素质和管理水平对疏导班组建设起着决定性的作用，在实际工作中抓好大家在工作中的安全和各种应急措施，抓安全，为疏导工作营造以各高度稳定的营地，文明始终牢固树立“安全责任重于泰山”和“安全第一，防范为主”的思想，把安全摆在生命线的位置，当作头等大事来抓，形成共识，齐抓共管，安全生产上岗必讲，时刻绷紧安全意识，切实做到警钟长鸣，常抓不懈，确保车辆顺利通行，切实规范疏导的执勤行为，杜绝了工作中的盲目性和随意性。

2、加强与员工的沟通，利用平时工作之余和大家谈心，交朋友了解大家的思想和心理状态，有针对性地和大家加强思想沟通，解决好大家工作的思想问题，使大家能认识到干好工作能使企业大发展，效益增长化，才能实现我们个人利益的大提高，通过了解谈心，使班组人员思想稳定，工作安心认真，并积极进取，使班组管理得以顺利发展。

3、加强管理，严格考核，强化管理对疏导队员时刻也

不能放松，管理抓好了，其它工作也就上来了，抓好管理就要严抓劳动纪律，抓制度“铁的纪律是取得胜利的保证”在疏导班组管理中，需要把各项规章制度真正落实到实处，把考核与日常管理体制进一步细化，量化，纪律严明，作为优良的疏导队伍，实行班务公开使管理逐步规范化，制度化，程序化，科学化。

4、抓好廉政建设工作，在班组开展加强廉政警示教育和法制法规的教育宣传和学习，增强了大家拒腐抗腐防变能力，强化廉洁自律意识，自觉接受社会各界的指导监督，为车辆通行和通行费征收工作营造良好的社会氛围。

5、在开展文明服务，文明执勤的同时，积极响应队上开展的军训比赛，把军训科目和指挥手势进行强化训练，并且运用到平常的疏导工作当中，全班队员在响应队上号召的同时，努力训练，争取做到每个训练科目的完全达标，至此哉军训比赛当中班组成员以优异的成绩取得了第一的好成绩。

6、搞好团结，增强班组凝聚力，抓好团结工作是一个班组很重要的工作，团结不到位，工作就形成不了战斗了，凝聚力不仅是班长的模范带头作用，更需要靠大家齐心协力，各项工作才能顺利进行，促使班员齐心协力，拧成一股绳，劲往一处使疏导班集体主义精神得到进一步加强，班组建设水平也就提高了，务实开拓新方法，新措施，努力开创疏导管理工作心局面，为我公司和站的发展做出新的更大贡献。

四、巩固疏导成果，积极配合，确保堵漏增收1、前半年在疏导工作圆满，顺利完成的情况下，我们就上半年的疏导工作进行合理计划和安排，保证在下半年的疏导工作中再创新的佳绩。

2、在平时的工作中，积极和征费部门，稽查部门以及监控室紧密联系，对放水车辆，超限车辆实行严格的管控，对部分货车超限停滞广场这一实际情况，加大了对放水，卸货等偷逃通行费车辆的打击力度，给企图偷逃通行费的车辆起到了威慑作用。

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