# 收费班组全年工作总结(合集9篇)

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-10-13

*收费班组全年工作总结1>一、加强组织领导，狠抓责任落实。柳城县总工会根据文件精神要求，结合实际，迅速成立春运工作领导小组，领导小组下设办公室，负责做好全县春运日常综合协调工作。>二、建立应急服务机制关注一线职工的现实困难，有针对性地制定应对...*

**收费班组全年工作总结1**

>一、加强组织领导，狠抓责任落实。

柳城县总工会根据文件精神要求，结合实际，迅速成立春运工作领导小组，领导小组下设办公室，负责做好全县春运日常综合协调工作。

>二、建立应急服务机制

关注一线职工的现实困难，有针对性地制定应对措施，建立应急服务机制，解除一线职工的后顾之忧。春运期间，县总工会成立“职工应急服务分队”，负责收集、整理反映职工在确保春运安全中的应急困难问题，并迅速反馈及时协调解决。

>三、做好春节慰问工作

1、重点帮扶结对慰问。做好特困职工、一般困难职工的走访慰问工作。帮助特重困职工解决实际问题，做到“人到、钱到、物到、情到”。

2、广泛开展各类慰问活动。结合实际，节前组织召开有各类慰问对象参加的新年座谈会或联欢会；节日期间，积极配合行政妥善安排好职工节日期间的生活，使职工安心工作；春运期间，各车间工会要开展丰富多彩、健康向上的文体活动，为职工营造安定祥和的节日气氛，激励职工积极投身于春运第一线。

>四、安全宣传志愿服务活动。开展安全运输知识宣传，

对返乡农民工进行安全知识教育，引导农民工不乘坐非法营运的交通工具，不搭乘超载车辆，不携带危险品出行，尽量避免在春运高峰时间出行。向留守农民工宣传普及防火防盗、食品安全、防灾避险等安全知识和正确燃放烟花爆竹的有关规定，提高农民工的公共安全意识和自我保护能力。

>五、开展劳动维权服务。

开通农民工工资支付服务热线，协调公安、检查、法院、工会、住建等部门开展拉网排查、清欠工资行动。向社会公开畅通24小时农民工工资支付服务电话，时了解和掌握农民工工资拖欠相关信息，第一时间解决拖欠农民工工资问题，切实维护农民工的合法权益。

>六、开展法律咨询宣传。

联合司法部门在县宣传文化中心举办以“关爱农民工”为主题的法律宣传活动。通过版面、横幅、文化等多种方式来普及劳动法、劳动合同法、职业病防治法、社会保险法、工伤保险条例及河南省进城务工人员权益保护条例等法律法规，增强农民工的法律意识、维权意识和依法维权的能力。

虽然我们在春运工作上做了一些工作，收到了一定的效果，但也存在一定不足。我们将进一步总结经验，梳理情况，针对薄弱环节完善措施，完善制度，完善条件，把我县的春运工作做得更好。

**收费班组全年工作总结2**

光阴似箭、日月如梭，20xx年即将过去，在这短暂的一年中，在医院领导的正确带领下，在各科室的支持下，我们收费室内每位工作人员正确熟练地操作计算机、熟悉收费标准，本着“以病人为中心，一切为病人服务”的原则，积极为各临床诊疗科室服务。

在这一年中，收费室各人员在上班时间用热忱的服务态度接待病人，不推诿病人，不推诿工作，认真严格遵守上下班制度，按时认真做好交接班手续。收费时认真仔细、准确快捷，所收款项准时交给出纳，不挪用、不留存，积极主动协助财务科长搞好本岗位各项工作，认真核对、登记收费日报表及中、西药处方的汇总、登记工作、每月25号前交核算会计做账务。在住院收费中我们的收人员正确清楚地向住院病人及家属说明结帐时所需的各种手续材料；在门诊收费时我们以热情的态度对待每一位病人，认真的解释病人的询问（慢性病），尽量使病人及家属少走弯路，塑造一个良好的服务窗口。

自新型农村合作医疗在我院实施以来，为保障参合农民在我院得到及时有效、安全的医疗服务，我们收费室人员在这一年中本着为病人服务的态度，结合医院新农合工作开展的实际情况，认真执行新农合政策的相关规定，不怕麻烦，不怕辛苦，更多的为病人及家属解释新农合住院及门诊减免的比例，提供正确的新农合减免数据，让更多的病人了解新农合，享受新农合带来的福利。经过这一年的努力，收费室的各项工作在医院领导的带领下，正在不断的完善及改进。在即将到来的一年中，我们将更加努力的做好各项工作，做到一切“以病人为中心”，服务病人，方便病人。

**收费班组全年工作总结3**

20xx年，是六宜路建成通车开局之年，是河池东收费站筹备组建之年。河池东收费站收费四班认真贯彻和落实河池高速公路运营有限公司和宜州分公司的各项规章制度，在河池东收费站领导的支持和管理之下，收费四班全体成员认真履行岗位职责，严于律己、团结协作、立足本职、攻坚克难，使得班组各项工作稳步推进。下面，我从以下几个方面对收费四班全年的工作进行总结。

>一、20xx年度主要工作

1.深化班组文明服务工作。河池东收费站地处河池高速公路运营有限公司（以下简称“河池公司”）机关大院附近，是河池公司重点打造的窗口形象站，目前，河池东收费站仍是六宜路通往河池市区的唯一一个收费站。班组成员能认真做好收费现场的文明服务工作，微笑迎接过往的司乘人员，热情为司乘答疑解难，为河池东收费站树立了良好的服务形象。

2.强化班组堵漏增收能力。收费四班全体成员认真履行好公司“应征不漏，应免不征”的工作思路，严厉整治收费现场的逃费车辆，遇到违规过磅车辆时能及时要求司机重新过磅，对大车小标客车能及时纠正后按正确车型收费放行，杜绝了通行费大量流失的情况发生。

3.提升班组业务知识水平。班组成员能利用大夜班车流量较少的时间段积极学习收费业务知识，闲暇之余能相互交流学习收费现场遇到的特情，呈现出以老带新的好风气，大大提升了班组整体业务水平。

4.提高班组整体形象价值。班组成员能自觉遵守好上下班着装要求，上下班途中队列整齐，上下班前能整理好着装、戴好上岗证，手上不带有与工作无关的物品。

5.增强班组团队协作意识。班组成员在日常的工作和生活中能做到相互关心、相互帮助，能共同维护好收费现场的治安、卫生状况，且做到不背后议论他人是非，不说不利于团结的话语，不做不利于团结的举动。

>二、存在的问题和不足

1.班组部分成员当月换班太过频繁，有的甚至超出了站领导规定的当月换班天数，并且换班时未能及时写好换班条或告知班长，影响了班组的管理和班组建设进度。

2.班组部分成员未能在规定时间到达结算室接班，遇到收费车道车辆拥堵时未能及时开足车道，交接班时速度缓慢。

3.班组部分成员收费业务知识仍不扎实，现场遇到特殊情况时未能及时有效处理，只能依靠监控员或者收费班长解决。

4.班组部分成员当班时间经常出入收费亭，在岗期间工作不踏实。

5.班组部分成员出入亭子时未能穿上反光衣、锁好门窗、大夜班听到紧报响后未能及时到达现场了解情况。

>三、20xx年度工作计划

20xx年，收费四班将继续认真贯彻落实河池东站领导的各项决定，在服务、业务、形象和团队建设方面加大力度，力争打造出了一支收费业务和文明服务兼备的先进班组，做到“东站一流、公司知名”。

**收费班组全年工作总结4**

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xxx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。xxx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。

**收费班组全年工作总结5**

九月至十月，两个月的学习时间很快过去了，在这段时间里，我在同事们的帮助和关心下很快就掌握了收费这一流程。

收费室一共四人主要负责擂鼓和安昌门诊的收费工作，其中三人是老员工，一位新聘人员。她们对收费这一工作相当熟悉，在我学习这段时间帮助很大。医院收费是医院整个业务中的一个组成部分，医院的所有收入都需经过收费部门得以实现，这一环节的管理因此相当重要。收费室在整个工作中有一套自己的模式，也有些纰漏，现我总结如下:

>一、建立健全医院医疗收费管理

认真贯彻物价政策，严格收费项目及收费变动管理，要及时准确地更新。医院的收费价格调整，应由信息科或药剂科根据省物价局和省卫生厅等各级国家有权机关发布的文件录入收费价格库，药品价格应按国家规定的药品作价办法执行，不得任意加价。特殊医用材料及一次性医用卫生材料应在规定允许收取的范围内收费，并严格执行国家规定的加价率进行收费。

>二、落实医院医疗收费职责

收费员要掌握医院收费管理软件，熟悉物价政策，维护医院的收费权益，严格按照各项医疗收费标准进行收费，做到计价准确，不多收，不少收，不漏收。对自己所收费用负责。

>三、严格退费手续

各项退费必须提供有效凭据，包括交费凭据、相关科室的退费和更正通知书、收费人员方可退费。

>四、保证资金及时回笼

严格按照现金管理规定，制定收费人员交款制度。要求收费员每次营业终了按时结账，并将每次收到的现金送交银行或财务部门，同时将收费日报表、当日所开收据的存根联送交财务部门，每次营业终了时由收费员将大额现金预先缴存银行或财务部门，零星余款可待结账后于下次再行补交并清账，避免收费员挪用现金等行为的发生。任何个人或科室不得私自向收费人员借用公款。

>五、健全内控监督体系

加强收费票据管理，建立票据收回审核制度。对收费票据的购买、存放、领用都要专人负责,严格按财政的要求统一购买，设立专门的票据库房；由财务科设专人通过计算机系统对收费票据进行统一回收销号管理；对票据的购领、保管和发放与票据的回收销号工作不能由同一人管理。坚决杜绝空白收费票据的外流。万一出现遗失等情况，应及时登报声明作废。

财务科应对每日上交的收费日报表及当日所附发票存根认真审核。审核的内容包括票据是否连号，有没有跳号使用作废票据上的号码是否与报表所示作废号码一致等，这是对医院收费票据的事后控制，也是医院收费管理中的一个重要环节。要加大财务部门的监管力度

>六、加强收费人员的培训

收费员要不断地接受继续教育和培训学习，不断提高自身业务水平，做到准确而又快捷地为病人服务。同时要加强收费人员职业道德教育和法制教育，通过对收费人员的思想教育及行风行业服务态度教育，使他们意识到自己处于服务窗口，自己的言行关系到整个医院的社会形象，从而加强自己的责任感和荣辱观；充分认识非法占有的危害性，随时都要以法律为准绳约束自己的行为，遵守职业道德规范。

**收费班组全年工作总结6**

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。虽然我们在这里工作学习只有两个月，但在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢!

作为一名收费员，首先要把收费业务练熟练精，为收费事业添砖加瓦。作为一名合格的收费员，不仅要把业务技能掌握熟练，而且要牢记收费员的职责，遵守公司的规章制度，为建设更加便利的高速公路和满意的高速公路而奋斗。 今年刚加入收费系统，认识和了解上都不全面，经过上班，培训，实习，对收费工作有很大的认识。收费是一个非常枯燥乏味的工作，但是我们既然来参加这项工作，就要干好收费这一行，我们一定要做到特别能吃苦，特别能忍受，特别能奉献，将自己的光彩展现到高速公路上。

一.认清当前的形势，思想上高度重视，积极进行准备，当前的任务形势，参加所站的收费能手和服务之星的评比，为站，为班，为个人的荣誉而奋斗，我们定会在自己的岗位上放出耀眼的光芒，创造出属于自己的一片天地。

二.思想上高速重视，把自己的业务练得更精，更强，尽职尽责尽心，为实现目标而奋斗。

1.练就过硬的收费本领，争当优秀收费员，加强人员的集体荣誉感，要以站为家的思想。

2.尽职尽责尽心扎实干好工作，克服严寒，虽然说这里的环境气候比较冷，但是我们要克服困难，尽本职尽自己的责任，尽到自己的心，扎实干好工作。

3.立足本职岗位，争创一流成绩，立足自己的岗位，为争创一流成绩而奋斗，确保单位能正常的运行，要融入这个大家庭，建设和谐的工作环境，为取得骄傲的成绩，我们必须严要求，高标准，完成各项任务。

我个人认为，在一个集体中，不仅业务上熟练，而且作风上都要有章有律，纪律是可以确保一个集体的凝聚力，是完成各项任务的风向标。

一.防松防散，确保收费秩序正规化，正常化。

1.松散现象对个人和集体危害很大。

2.影响了团队和集体当前重大任务的完成。

3.损坏了收费人员良好的形象。

4.危害个人的成长进步。

二.自觉做到思想不松，作风不散，干自己职责以内的事，做好岗位特殊情况的记录，遵守安全规定，干劲不减的作风，为收费生活增光彩。

1.重新认识，排除干扰，做到思想稳定，认识统一，行动听指挥。

2.正规纪律，严守纪律，做到上班期间作风严谨，一丝不苟。

3.安心本职工作，多做贡献，有一份热，发一份光的精神，缺点要克服，为了建设更加繁荣的高速公路而努力吧!

从上班到现在，我给自己总结了以下几点，我会努力的做好以下几点：

1.心放细，手放快，眼放亮。

2.调整好心态，平常心面对一切。

3.不要把情绪带到工作上来，影响自己正常上班，正常发挥。

4.干好本职工作，使自己的业务更加熟练，爱护宿舍设施及收费亭的设备。

5.记录好自己工作上的得与失，善于总结和吸取教训。

6.认清自己的工作技能操作能达到标准吗?只有更好，没有最好。

7.上班期间对自己要求严一点，对自己负责，为单位负责。

8.戒骄戒躁，埋头苦干，不耻下问，努力学习，不断提高思想觉悟和自身的文化水平。

9.服从命令，听从指挥，坚决完成任务。

以上是对我自己的要求和不足的提出改正的方法，20xx年我们共建和谐达陕四川站，为明天的梦想而努力。

在新的一年，要有新的面貌，新的计划。

1.关心站内建设，爱护集体荣誉，积极协助做好各项工作。

2.犯有过失时，诚恳接受批评，勇于承认并坚决改正错误。

3.不当面顶撞，不背后议论，不搞极端民主化。

4.外出必须按级请假，按时归队销假，外出时注意安全。

外勤的职责：

1.看管站里的设施。

2.维护车道和收费亭的卫生。

3.登记外来员。

4.精神饱满，姿态端正。

5.引导车辆，并及时制止人员在高速上闲转。

以上是我的年终总结，如有不对的地方，望领导给予批评纠正，我会及时的改正错误，吸取教训，为建设和谐，平安，文明的收费站做贡献。

**收费班组全年工作总结7**

xx收费站位于保津高速公路的中心，是连接xx、xx、xx三大城市的重要枢纽。xx收费站现有职工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。xxxx年12月18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xxxx年工作总结如下：

>一、收费工作为中心，续创佳绩

xxxx年共完成收费额1459万元，xxxx年结至12月5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

xxxx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，xx收费站在管理处的正确领导下，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《xx收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，xx站先后和xx市政府、xx市交警大队、xx市桑园村、xx市王五房村、高速交警xx大队结为共建单位，互相帮助，解决困难。并付诸于行动，与xx市政府、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，xx及xx电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xx站的知名度。

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xx收费站网站。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。xxxx年10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xx站院内杂草丛生，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，xx站还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xx站，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。

**收费班组全年工作总结8**

转眼间，一年的时间过去了，回顾这一年来在工作上所经历的点点滴滴，让我成长了很多，收获了很多。总结20xx，规划20xx. 作为一名收费员和一名\_员，在收费工作方面—，我一直秉承着不懂就问的态度，刚开始实习的时候，遇到不明白的就问师傅，很快就掌握了。在休息的时间和同事讨论不懂的问题，教别人不会的东西。积极配合领导的工作。随着时间的增加和业务的熟练度，我也为大家树立了良好的榜样。

在服务态度方面，作为窗口服务行业，我们每一名收费员都代表着首发的形象，作为党员更要起模范带头作用，所以我严格要求自己，着装整齐，时刻注意自己的服务态度，文明服务，微笑服务。遇到出口不逊的司机，我都忍住，不发脾气，用礼貌的语气，耐心的解释。用善意的微笑去化解，让他们理解配合我们的工作。

在日常工作方面，多干活少计较，做出表率，热心帮助同志，在各个方面全心全意为大家服务，为大家创造了一个美好舒适的生活环境。

对于在过去的一年里出现的问题和存在的不足，我都以予了改正，并会吸取教训。今后，我将继续配合领导的指挥和安排，通过不断的学习提高自身的业务水平和业务能力，提高自身素质，发挥自己的能力，为大家服务，发扬党员的作风和优良传统，为大家树立更好的榜样，更好并且出色的做好收费这项工作。做一名领导放心，司机满意的爱岗敬业的收费员。

**收费班组全年工作总结9**

我站在上级各部门的大力支持和指导下，认真贯彻落实各项政策，以收费工作为核心，以安全、畅通为前提，以“6S现场管理”为抓手，以目标管理为指导，以“标杆示范站”创建为中心，紧紧围绕收费管理开展各项工作，全面提升收费站建设水平，以新微笑服务标准为基准，打造微笑服务新品牌，发挥示范和引领作用，以点带面，点面结合，实现收费站“设施完善美观、环境卫生整洁、秩序规范良好、服务温馨文明、文化积极向上”的“微笑襄城、阳光驿站”站文化目标。现将襄城收费站20xx年的工作总结汇报如下：

>一、通行费征收情况。

20xx年1至11月份，我站通行费征收计划为59000000元，截止11月30日拆分后完成60465085元，完成征收计划的，同期比去年上升，(20xx年1至11月拆分后完成59257396元)。车流量稳步上升，截止20xx年11月30日入口车流量840230辆次，出口车流量823042辆次，日平均出口流量达4559辆次，入口车流量同比增加，出口车流量同比增加。业务指标控制良好，平均闯关率‰，达到了省厅规定的考核要求。

>二、工作开展情况。

1、完善规章制度，保障活动开展。制度建设是规范化管理的切入点，是夯实未来工作发展的坚实基础，是建立一支执行力强员工队伍的重要保证，是提高管理水平的有力保障。

（1）梳理规章制度。按照6S标准对不适合的规章制度、工作流程进行修订，共修订制度、流程28份，修订后的制度和工作流程更易于操作、检查、评估、改进。在修订制度、流程的的同时配套出台考核检查标准，通过考核来保障制度高效落实。

（2）规范收费站周例会制度，提出“开会不是重复问题而是为了解决问题”的会议文化。通过召开周例会把收费站需要解决的问题拿出来共同协商，力争解决，提高效率，更好促进工作有效落实。

（3）充分运用绩效考核管理办法来促进工作落实。日常稽查工作中，我站站从内部稽查入手，细化稽查、绩效考核管理办法，将基础业务、文明服务、6S工作、安全管理全部纳入考核当中，通过稽查监督来促进工作有效落实，加大对考核结果的运用，通过拉开员工考核成绩来突出工作好坏，结合公司的奖惩制度，鼓励好的同志继续努力，对表现差的同志通过教育带动迎头赶上。

2、加强学习培训，创建标杆收费站。

（1）加强业务培训。首先从提升基础业务入手，培训分批次进行，站内员工担任内训师，制作PPT课件，先后对票据规范化填写、入口车辆管控、ETC车辆逃费方法及治理、文明礼仪、写作知识等进行了培训。通过培训员工的业务水平得到明显提升，发卡、收费速度得到了提升，降低了差错率。

（2）开展文明礼仪培训活动。一是开展内部培训。通过内部讲师开堂授课的形式分班组对文明礼仪进行再培训、再提高，确保员工将文明礼仪运用到工作中去；二是进一步健全收费站外来人员接待管理制度，组织员工认真学习，提高员工的精神面貌，提升全体人员的接待能力。

（3）广泛开展班组长培训，提升班组长管理能力。班组长是收费站工作开展的中坚力量，为提高班组工作工作能力，收费站开展值班站长分块对班组长进行培训，通过站长制定课件开展培训，达到了共同提高的目的。

3、推进文化创建，营造良好氛围。襄城站以“德”文化为引领，提炼出“敬业、文明、友善、感恩”站区文化，创造“微笑襄城、阳光驿站”的特色服务品牌。

首先是加强硬件设施建设，这是收费站文化创建的基础和必要前提。结合站区硬件改造计划，科学规划，合理布局，达到办公区域合理分配，标志标识齐全，整齐规范，窗明几净。同时根据员工办公、生活的需求，完善多功能活动室、会议室、图书室、岗前接待室和职工宿舍、烘焙室等设施，提亮各房间功能装饰，为员工提供舒适、温馨的工作、生活环境，培养员工的业余爱好，丰富员工生活。

其次是促进精神文化建设，将党建工作渗透其中，充分发挥党员骨干作用，走进党员家庭，了解家庭情况，鼓励并帮助有困难的党员家庭。通过树立正确的人生观和价值观，坚持原则，不徇私情，不谋私利，廉洁无私，正义、公道、无私。培养职工新的行为模式和创新习惯，加大教育培训力度，拓宽培训渠道，丰富培训内容，创新培训形式，及时、全面掌握新理论、新思想、新知识。打造良好的工作作风，提高工作效率，形成推动收费站规范化管理的无形动力。

4、树立站内标杆，带动全员成长。

培养树立站内先进典型，通过开展树标杆活动，站内评选出“文明服务标杆”两名：刘东晔；“业务能手标杆”郭访；“规范管理标杆”赵同巧；“规范管理标杆班组”收费二班。加强对标杆的培养和管理，对标杆建立个人培训计划和成长档案，通过培训、学习来提高标杆的综合素质，进而带动整个收费队伍素质的提升。通过标杆的示范引领作用，使员工能从身边的先进典型身上受到感染，得到启发，以标杆为榜样，以点带面，营造争先赶超的氛围，打造一支团结奋进的团队。

5、扎实推进6S管理工作，打造和谐美丽站区。

一是成立6S管理专业团队。团队成员坚持每日开展点检工作，通过PDCA循环来不断持续改进，确保站区各部位卫生干净，物品摆放合理，促进员工良好习惯和素养的养成；二是将6S管理和收费站工作有机结合，多次召开研讨会，讨论并解决了一些难点问题，通过团队成员动脑、动手研制一些实用性较强的物品，促进了收费站的规范化管理。先后研制瑜伽垫存放架、厨房工具存放架等，提高目视化效果等。

6、推行微笑服务新标准，提升文明服务水平。

自六月下旬以来，在管理处的统一部署下。襄城收费站积极推进微笑服务新标准的培训工作，一是要求女同志化淡妆上岗，佩戴丝巾、发卡，提升员工形象；二是要求员工使用普通话，规范使用情景用语和工作用语。在站内开展“微笑服务我最优”评比活动，从微笑服务、业务指标、工作纪律三方面对收费员工评比，并在大厅进行公示，以达到激励先进，鞭策后进的目的。同时，做好文明服务培训工作，相互对比，找出差距，及时整改。通过活动开展，我站微笑服务的整体水平有了很大的提高。

7、加大堵漏增收力度，进一步规范行车行为。

为进一步加强堵漏增收工作，更加有效地打击和震慑偷逃通行费的不法行为，做到应收尽收，颗粒归仓，襄城站在20xx年打逃增收的基础上，联合路政、高速交警在20xx年全面打击逃费车辆，取得了良好的效果，1～11月共治理各类逃费车辆32辆次，为公司挽回通行费损失9225元。

（1）高度重视，广泛动员。在4月、9月份，“逃费车辆集中治理月”活动中，襄城站及时召开“堵漏增收工作动员誓师大会”，与每位员工签署了“堵漏增收工作承诺书”，提高了员工堵漏增收意识，提升其工作责任心，从而使全站员工进一步明确了该项工作的重要意义。

（2）加强宣传，营造氛围。收费站通过发放治理宣传单，悬挂逃费车辆治理的宣传条幅、标语、制作宣传版面、通过电子显示屏全天滚动宣传等手段进行密集宣传，设立逃费车辆治理宣传台，现场宣传逃费车辆治理政策，并将宣传与优质服务、便民服务相结合，大大地提高了司机按章行驶、依法缴费的意识。

（3）加强培训，提高技能。为了让全站员工尽快掌握打逃知识，增长堵漏增收工作经验，我站安排业务骨干成立研究团队，总结治逃经验，研究新的逃费形式，创新工作思路，完善治逃措施，制作培训资料，对员工进行系统培训，从而使全站人员快速掌握偷逃费车辆的特征，积累治理经验，为我站堵漏增收工作深入开展奠定了基础。

（4）积极协调，三方联合治理。襄城站积极与高速交警、路政以及地方\_门联系协调，签署了联合治理协议书，明确责任分工，通过交警等执法人员的共同参与，对违法司乘产生震慑，打击了不法司机的嚣张气焰，保障了通行费收入的颗粒归仓。

8、夯实安全基础，确保安全生产。

（1）紧抓安全不放松安全生产是各项工作正常开展的前提。年初站领导与各班组员工签订了安全生产目标责任书，努力强化职工安全意识。重点加强票款和车道安全，对广场滞留车辆和闲杂人员进行询问和防范，制定和完善各种突发事件应急预案，防患于未然，将一切安全隐患消除在萌芽状态

（2）定期对消防器材，发电机组等安全设施进行检修和维护。每月组织安全生产检查，消除隐患，实际工作中，加强夜间和恶劣天气的安全管理工作。降低了突发事件的发生。同时，站内积极加强同当地\_门的联系，实行联防共治，创造了良好的外部环境。

（3）组织全站职工进行安全防范学习，对员工进行安全防范教育，并认真组织开展了防恐、车道设备故障、消防预案演练、防汛预案演练、冬季安全行车、票据室防盗抢等演练活动，通过演练，使收费人员熟悉了应急预案的具体内容和要求，提高对突发事件的有效应对和快速反应能力，最大限度地预防、避免和减少因突发事件带来的损失，增强了大家的安全防范意识，真正做到“警钟长鸣”。

9、以党建工作为中心，强化作风建设。

襄城站党支部结合公司党委工作要求，树立创新理念。通过建立“党建+”平台，强化党建融合功能。从根本上破除“就党建抓党建”的狭隘思维，避免党建工作与业务工作“两层皮”，并以此为抓手有效促进党建工作化“虚”为“实”，努力形成可操作、可复制的好办法，有效推进党建和重点工作的有效融合。

（1）“党建+示范引领”：引导党建与实际工作相结合，将“两学一做”学习教育、“党员先锋计划”活动与收费站标杆示范创建紧密结合，活动中涌现出李蕾、温鹏举党员先进人物，充分发挥了党员标杆示范引领作用。

（2）“党建+互联网”：运用党建+互联网模式，建立了“一颗红心献给党”微信群、“阳光驿站”QQ群，利用“掌上党建”的新载体，实现“即时、高效、微距”的效果，用“文字+图片+语音”等更直接的方式发布工作任务，督促工作进展，利用党建+互联网模式，发送各类文件传达、党建知识等信息累计200余次，真正实现了“小微信QQ，大作为”。

>三、工作中的不足之处。

1、微笑服务还有提升空间，个别同志存在微笑不明显的情况。

2、打击非法逃费车辆的力度还需进一步加大，员工查处假冒车辆的业务能力还有待进一步提高。

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