# 最新收费班组工作总结及工作计划(实用9篇)

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2024-07-18

*做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。收费班组工作总结及...*

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**收费班组工作总结及工作计划篇一**

所内积极组织形式多样的政治、业务、文化学习，使员工在学习中不断得到提高和完善，努力向学习型收费所迈进。安排人同认真学习党中央十六届三中全会公报，深刻领会会议精神，使全体员工在思想上，行动上保持高度统一；在质量体系文件实施过程中，利用班务会进行学习和讨论，提出修改意见，使其具有可操作性；同时针对今年以来两次收费政策的调整，全所认真分析，提前安排业务培训学习、互相交流心得和经验，多次安排人员到邻近单位跟班学习，提高员工业务水平。在实际工作中，注意学习典型，鞭策自身，掀起向许振超学习的高潮，并联系自身工作，找出差距和不足。通过这些活动的开展，营造了良好的学习的氛围，提高了职工素质和业务技能，为创建学习型收费所打下了坚实基础。

按照一岗一责，一人一岗的“oec”量化考核管理原则，分别对职工进行政治、业务、服务、卫生、纪律等方面的考核，将“oec”考核周（班）清表及时予以公布，把考核结果与员工收入、评先评优相挂钩，召开专题会议制定效益工资分配方案，做到责罚分明，奖惩兑现，使考核真正落实到实处，禁止干好干坏一都一样的局面，同时对考核严格要求，坚持实事求是的原则，秉公办事，不循私情，真正实现以考核来促进工作的目的，并根据每月的考核成绩，认真评选文明收费员、先进班组，使部分优秀员工脱颖而出，象胡志、董文娟、陈青等同志多次获得文明收费员称号。以此来增强竟争意识，树立危机感，从而提高广大职工的工作积极性和主动性。

征费工作是我处工作的重点，这直接影响到我处的经济效益和长远发展，所内首先从征费纪律着手，严格执行相关收费政策，坚持应征不漏、应免不收的原则，不放人情。加强职工教育工作，使其充分认识到收费工作的严肃性，杜绝违纪行为的发生。其次，业务上下功夫，通过学习和交流，钻研业务知识，勤查有效证件，对于特殊车辆及时登记造册，以利于辨识，对班长的特殊性处理，按有关文件要求执行，并严格审查调阅录像资料，充分发挥监控作用。在分车型收费时，对于型号无法查找的车辆，认真按照同等型号根据政策进行征费，计重收费中，注重严厉打击个别驾驶员利用设备的不足导致称重失实的现象以及收费员的操作失误等。对于闯卡，逃费车辆，我们及时上报，并将近相关信息予以登记，要求职工留心发现；同时，积极开展收费内部稽查工作，完善制度，积极采取各项措施来堵漏增收，避免通行费流失。

安庆北所是合安路的南大门，直接关系到合安路的整体形象，根据管理处“满意在合安”的服务宗旨，我所从实际情况出发，制定了员工职业道德规范，使收费员工充分认识到收费工作中服务的意义，牢固树立服务意识，大力提倡文明服务、委屈服务。使用文明用语，充行唱收唱付，及时解答司乘人员的问询，努力解决他们的实际困难，全所员工以自已的言行体现出安庆北所人的服务水平。在收费中优化服务，以服务来促进收费，正是象这样将近服务与收费紧密结合，才能逐步化解工作的矛盾和纠纷，道口上拾金不昧，救死扶伤等好人好事更是举不胜举，且仍在继续：xx年6月7日4时许，正好是交接班时，左海燕同志在下班途中看见一个手机，当时她首先想到失主肯定很着急，她马上交给值班长江娅飞同志。江娅飞同志在手机“电话薄”中找到一个号码，并与之取得联系。让其失主到安庆收费所认领，一小时后，斯老汉来所打听手机的下落，经过号码和身份的确认，手机终于完璧归赵。xx年10月3日下午17：20分，正值国庆旅游黄金周期间，安庆北所又是通往全省各大旅游景点的重要交通要道，车流量相对较大。

突然，“砰”的一声巨响，出口1车道两辆车追尾。正在当班的值班长江娅飞同志和班长王婧同志立即赶往现场，当他们看受伤的驾驶员被卡在车里不能动弹时，马上召集驻所员工抢救。由于司机伤势严重急需送医院治疗，江娅飞同志拨打了急救中心和事故报警电话，请求他们的帮助。在交警和医护人员来到之前，有医护经验的同志对伤员进行简单包扎。在搞好文明服务的同时，卫生创建对于窗口单位来说也非常重要，所办对全部责任区进行划分，责任到人，实行卫生周检制度，实行每月卫生大检查，通过检查和比较，找差距，补不足，从而建立有效的卫生保洁制度。

另外在创建过程中，推行半军事化管理，打造一流收费队伍，对收费员进行规范军事训练，将团结协作，令行禁止，操作规范等优秀作风带到我们的日常工作。做到列队上下岗，内务整洁，精神饱满，上岗前宣读岗前誓词，从而有效规范了职工行为，造就了一支过硬的收费队伍，树立了良好的窗口形象。

安全生产是各项工作正常开展的前提，所内在推动创建工作的同时，努力强化职工安全意识，组织职工学习相关法律法规和安全生产常识，重点加强票证和道口安全的滞留车辆和闲杂人员，确保道口安全畅通。定期对消防器材，发电机组等安全设施进行检修和维护，每月组织安全生产大检查，消除隐患，实际工作中，强化夜间和恶劣天气的安全工作。另外，为确保通行费的安全、及时上缴，自今年3月份以来，我所开始实施，现金及时上缴制度，制作了《通行费解缴收讫兑现卡》，减少了道口现金的积压，降低了突发事件的损失。同时，所内积极加强同当地公安部门的联系，实行联防共治，创造了良好看的外部环境。

我所的宣传工作紧紧围绕国家的大政方针和处中心工作，及时进行宣传报道，成立了宣传工作领导小组，确定专职宣传员，健全所内宣传通讯网络，对工作和生活中出现的好人好事、营运动态进行及时报道，对于业余上存在的不足进行讨论解决，积极向处《合安采风》投稿，同时，在管理处范围内创造性开办了按季出版内部所报《安庆北》，借以《安庆北》所报和宣传栏为载体，为职工提供了一个展示自己的平台，营造所内积极向上的企业文化氛围。另外，在今年的两次收费调整和所内搬迁期间，全体员工认真散发宣传单和提醒卡，悬挂宣传标语，耐心回答各种询问解释相关政策，有力地促进收费、搬迁工作的正常开展。

为勤俭持所，改善职工生活，我所利用业余时间，因地制宜地开展“种菜养鱼”活动，在所区内栽种果树、开垦菜地，自此项活动开展以来，也取得初步成效，蔬菜基本实现自已供应，利用这份节余来改善职工的膳食。劳动之余，所内利用有限条件，丰富职工业余文化生活，通过捐赠和购买的途径设立图书室，使其成为阅报、看书的好去处。部分员工拿出自已电脑举行电脑知识培训学习班，受到了职工的广泛欢迎，既学到了电脑知识，又开阔了视野，真是一举两得，而一些正常开展的学习，文体活动，树立了同志们以所为家的概念，加强了内部团结。

**收费班组工作总结及工作计划篇二**

首先应用一种心理放松和坦然心态对待过往司乘人员应真诚和友善，为做好收费窗口的微笑服务。尽管是匆匆过客，而我微笑将会使陌生面孔感到融洽和温暖，使人与人之间心情变得愉快和轻松。这样既体现了收费员的良好素质。

就做好了一切心理准备，从接到实习通知开始。具我解高速公路是要求很严格的工作，对每一个细节都有很严格的要求，一名二级公路的转岗员工，来到高速公路一切都要从新开始。

很兴奋但压力也很大，月日当得知我被分配到武汉西所实习时。兴奋的可以向全省高速公路的收费模范学习，压力是二级公路收费时散漫惯，突然来到武汉西所会一时适应不了但来到武汉西所他热情，让我忘记了什么是压力，对我就是亲人般的关怀。生活上做到无微不至，每一个细节都为我想到哪天。

做为一个服务性很强的行业，收费员的工作是很枯燥无味的每天都在重复着同样的工作。服务人民奉献社会身居交通要道，面对大千世界”收费站是公路交通的主要窗口，每位收费员的工作态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到公路部门乃至交通部门的形象，这就要求我加强思想和职业道德教育，增强“窗口”意识，做到爱岗敬业、无私奉献；具体工作中，就是要以“服务人民、奉献社会”为宗旨，把收费工作同文明服务结合起来，寓工作于服务之中，想车主所想，帮车主所需，按章收费，做到应征不漏，应免不征”热情服务，以自身的良好形象出发，用优质服务来影响社会、感化车主，争创文明行业，切实的把收费站建成社会主义精神文明窗口。收费工作是简单、机械、枯燥的如何成为一名出色的收费员，更好的服务人民，奉献社会。

我觉得以下几点非常重要。

要熟练掌握各种车型的交费性质，收费过程中点钞、识钞、找钱、给票动作迅速快捷。

收费员在小小的收费亭里面临的不单单是机械枯燥的工作，有时还会面临金钱的诱惑，人情的困扰。面临金钱诱惑时，要把好个人关，严格遵守中队管理规定第十二条：不准只收钱不给票或少给票，不私吞车主扔下的不要手工票据的现金。第十五条：不准滥用职权、损公肥私、谋取私利或接受车主的宴请。面临人情困扰时要严格收费标准，切实做到应征不漏，应免不征，按章收费，不放过一辆人情车。

征缴矛盾仍然存在今天，如何化解征缴矛盾是每位收费员都要面临的问题。优质的工作态度高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。

当我收费过程中与车主接触时，必须使用文明礼貌用语，实行微笑服务，要有耐心、细心、热心、诚心、对每一位车主都要做到一张笑脸相迎，一声问候传情”切实做到来有迎声、问有答声、走有送声。有时你做好这些的时候还是会面对一些人的不理解，甚至污辱谩骂和威胁，这时我要做打不还手，骂不还口。

用我亲切的话语感化车主。要做一名出色的收费员，不但要有过硬的收费技能、严明的纪律观念，优质的工作态度及高度的工作热情，还要有一种奉献精神，要通自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。窗口，就要擦亮，大门，就要树好形象，决定在站领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，让湖北高速收费这个窗口形象更加明亮起来。

更重要的与被服务对象作感情上的一种交流，微笑服务”并不仅仅是一种表情的展示。因为你微笑就好像在跟司机交流一样，因此，微笑服务上更重要的感情上把司机当成你亲人、朋友与他同欢乐、共忧伤。不是硬摆出八颗牙来做给领导看，那样的微笑服务跟本就不是发自内心里的服务，不是真诚的服务又怎能换来司机的认同呢！

人与人之间要真诚与理解，其实。一个真情的问候，一句温馨的话语，必将换来司机朋友深深的.满意和满意的笑容，请不要把你微笑服务当成是一种责任，请把你微笑当成是人类最好的语言。

**收费班组工作总结及工作计划篇三**

理为契机，结合 求实、尚德、和谐、进取的公司精神，不断总结经验、教训，取得了很好的成绩，也发现了一些问题。现将一年的工作体会报告如下。

第

作为高速公路的第一线，保证车道畅通，确保通行安全，一直是收费站，也是每个收费班组最关注的问题。大家都知道，我们晋城西收费站是晋城市的西大门，连接贯通着环绕晋城市的几条重要高速公路，车流量大而且通行时间集中，很容易出现通行拥堵。因此，我们班一直是以保畅通，重安全为工作重心，采取了多种方法，实现通行工作的顺利完成。

每周就实际情况，进行班组通报，针对实际工作出现的特殊事件处理办法，进行规范，统一处理措施，使每一位班组成员的业务水平得到提升；针对车流量较大情况，我们在上班期间多设置一机动人员，对拥堵车道或机器故障车道进行疏导指挥；交接班时，要求每一位成员首先检查打印机、票据是否正常，在开始上班，确保系统机器不出现故障，减少作废票、卡票数量。

（2）积极参加公司举办的礼仪操、点钞点卡比赛和站上的业务培训考核，通过培训和交流，一来巩固了微笑服务礼仪、点钞点卡技能，及发卡收费操作流程，二来通过交流观摩，认真汲取别人的经验，提高点钞点卡能力，和操作水平，确保在实际收费工作中能够快速准确的找零和完成操作，保证收费工作的准确无误。

保证收费工作的顺利进行，纪律

是至关重要的。一个班组必须团结协作才能更好的完成工作。在过去的一年里，我们班针对班组纪律有以下增补：

（2）特殊事件处理、机器故障等情况在处理过后，要向班长报告处理原因及程序；就细节方面，我们也做了严明规定：

（1） 上岗队列要整齐，着装要统一；

（2） 上岗期间姿势端正，礼仪服务手势规范，语言标准，严格深化微笑服务；

（4） 针对司乘人员的提问，要尽量详尽简明，不清楚时，要道歉，态度温和。

组和谐氛围。

众所周知，收费工作单调枯燥，压力很大，我班在保证工作顺利完成的同时，也开展了各种活动，缓解大家的工作压力，增进班组成员的感情和协作能力。同时，通过和其他班组的交流，提高认识，扩宽视野，实现共同进步。例如，我们班成员积极参与了公司举办的五四篮球、羽毛球比赛、普通话演讲，提高业务能力的同时丰富大家的业余生活，增进班组和谐进取的工作氛围。

了解国家建设的现状及未来发展目标，更好的认识自身工作的重要性，提高了班组成员的思想认识，深化了和畅通达，心路相融的精神内涵。明白了，我们的工作虽然平凡，却关系着国家的交通命脉，影响着经济建设跨越转型的国家大局。

都开始主动向我们问好、打手势、微笑，这证明了微笑服务的必要性。但，面对与日俱增的车流量，如何深化微笑服务，却是我们还没有深刻认识到的问题。除了更严格的规范用语、手势，还有什么方法能够进一步深化微笑服务，是一直困扰我们班组的大问题。

在我们看来，微笑服务是一个切入点，转变了司乘人员同高速公路工作者的关系，深化微笑服务就是整体提高高速公路的服务质量，而不是单一指微笑一个方面。在改善司乘和高速公路人员关系的基础上，进一步促进和完善公路运营服务，继续深化精细化管理才是重心。

其次，应对突发事件处理，我们收费员也面临着良莠不齐的现象，有人应急能力强，而有的则比较弱。就像木桶原理一样，一短则全短。严重影响着工作完成进度。希望，在新的一年里，能够加强业务培训，真正实现我站业务水平的整体提高。

（1）继续深化微笑服务，探索提高服务质量，严格规范礼仪手势、用语；

（2）紧抓班组纪律，加强班组协作能力；

（3）督促班组人员业务学习，树立应急意识，提高应急处理能力；

新的一年，新的开始，希望我们班组的工作在新的工作中取得更好的成绩，认真贯彻站上的指示，为提高我站的服务能力贡献 自己的力量。

**收费班组工作总结及工作计划篇四**

xx年，xx高速东收费站，大胆更新服务理念，创新服务思维模式，将过去人们普遍认为的对外服务即服务于大众，同如今的对内服务即服务于员工，这两者有机相结合，使得服务不再是过去的单一服务，而是成为如今的双向服务。他们在一方面狠抓员工队伍建设的同时，还建立健全了一整套对外长期服务机制。事实证明通过大家的不懈努力，不仅提高了企业的美誉度，也加强了员工们的向心力，凝聚力。xx年他们更是在全公司二十多家收费站中脱颖而出，被评为温馨路标准化服务先进集体。

记得xx年双节保畅，一幕幕艰辛，一串串感动。父亲进了重症监护室，家中催她快回家的电话一路打到站长室，可她硬是忍着泪水坚持到下班那一刻，朱琦肾结石发病疼得直冒汗却依然一声不吭地坚守在岗位上，袁琛作为机动人员一人干了平时四天的工作量，直到商报的记者来参访时，她仍淡淡地说，大家都一样，都在加班加点毫无怨言。还有沈志伟作为广场上的疏导员一站就是十几个小时，大家劝他下去休息，可他却说，大家都累，我是男的，年轻力壮，这个时候我们不坚挺还等何时啊?什么样的集体能培养出这么多爱岗敬业的员工，为什么大家都愿意去为企业无私奉献?是因为爱，因为员工自身感受到了集体的关怀，作为回报他们必须要更用心的去服务于社会，服务于广大驾乘人员。这就是一个优秀集体的力量。

xx年3月14日，注定为收费一班，为xx人所铭记。同往常一样，收费一班的员工们在班长带领下，正准备接班上岗。突然，站门口驶进一辆苏e牌照的面包车，从车上跳下来两名大汉和一名女子，外加一名8岁左右大的小姑娘，他们一见到就一个箭步抓住了他的手，一个劲的连声道谢。原来数天前，恰逢一班员工早班，可才上班不到一小时，收费员就发现一名女子神情可疑，表情痛苦地瘫坐在收费道口安全岛的台阶上，旁边一名小女孩在哭喊着：妈妈，妈妈。“不好，有危险。”还没等母女俩发出求救信息，我们的收费员就早早奔赴到他们母女身边，班长一边通知联系医院，一边设法搀扶他们至安全地带并联络其家人。见那女子全身抽搐的厉害，机动人员沈浩还果断地给她实行了急救，为救护车赶来前争取了宝贵的时间。事后我们才知道，该名女子是带着女儿去探亲的，可是半路上车因超载，于是司机就早早将母女两人赶下了车，他们是徒步从高速上走下来的。或许是过于劳累，导致女子心脏病复发，才有了开始的那一幕。获救后的母女和两位家人是特意来站区表示感谢的。其实诸如此类的好人好事，每天都在东站上演着。大家早已习惯了为驾驶员推车，指路，倒水，发放道路交通示意图等等，大家都明白彼此间的关爱是和谐交通的纽带，亲情是文化的精髓。

东站始终坚持“以人为本，用心服务”这一服务理念，以顾客为中心，以“家”文化为思想底蕴，坚持从“心”开始，真诚到“心”的服务。他们还特别建立了一整套对外长期服务机制，具体表现为：巾帼班开展的资助贫困学生活动，定期看望敬老院老人等;分工会开展的看望残障儿童，积极参加各类社会捐助，收费广场献爱心活动等。这些活动都受到社会各界一致的好评。站的员工们就是以这种家人般的情感温暖着过往驾乘人员，诠释着以人为本，服务社会，服务人民的崇高理念。

其实，东收费站从来都不缺乏荣誉，国家级巾帼示范岗，省级青年文明号，公司优秀党支部等各类称号，还涌现出了孙寒秋，苏莉，王瑾，孙春伟等一大批岗位能手，公司先进，双十佳模范人物。他们有的如空谷幽兰十几年来默默坚守在收费岗位兢兢业业，有的是微笑天使，每天用自己真诚的微笑将欢乐传播四方，还有的具有是舍小家顾大家的无私情怀，有的是优秀党员总是吃苦受累敢于人前。

如今，他们更是凭借着自己的努力获得了温馨路标准化服务先进集体的称号，面对着荣誉xx人没有骄傲，他们将一如既往地用行动来书写新的服务华章!

**收费班组工作总结及工作计划篇五**

在20xx年上半年的工作中，我始终坚持“三个代表”重要思想，以“改革攻坚年”的各项要求为指导，以组建“五好班组”为主线，坚决拥护所领导的各项指示，遵守国家法律法规和所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。现将我个人在收费班组的工作情况进行如下汇报：

1、认真仔细，虚心好学：

上班前认真做好讲评。上班时认真做好各项的记录，下班后仔细核对收费员上交的卡、钱以及打印报表，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：

收费班组工作总结

在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。

1、与管理所，各班组的关系：

收费班组工作总结

坚决服从管理所领导指挥和安排，做到了凡事以大局为重，能够处理好个人利益和集体利益、局部利益和整体利益的关系。严格要求自己，绝对服从领导的工作安排，认真及时向班员传达上级指示，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、与本班班员的关系：

始终坚持以班长为班员服务为宗旨。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，关心爱护班员，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。

1、思想方面：带领班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、收费员考核办法，以身作则，严格要求，杜绝各类违规违纪现象的发生。

收费班组工作总结

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。

费收方面

在费收方面上半年收费四班以堵漏增收为费收工作的重点，严查逃费和漏费车辆

1、客车；严查行车证和车辆的实际座位，对于行驶证和座位不符的，按照一切就高的原则进行收费。

2、货车；对冲磅，走s等违规行驶的车辆，按照规定对其处罚加收，打击这类恶劣的逃费行为。

3、绿通车；加强队绿色通道车辆的查验力度，同时加大对假冒绿色通道车辆的.打击力度，净化收费环境。

服务方面

作为一个窗口服务行业，服务质量也是工作中的一个重点，在上半年的时间里我们收费四班主要围绕着“微笑京珠”开展工作，微笑服务是我们上半年工作的重点，也是我们提高服务质量的一个新突破，通过进行实地学习，我们班组的窗口服务水平得到的大幅度的提升，亲切的问候、规范的手势、甜美的微笑，它使我们的服务更加的完善、更加的优美，拉近的与司乘之间的距离，提升了我们班组的整体素质，推动的收费工作的顺利进行。

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。

20xx年上半年即将过去，在下半年里将会迎来新的压力和挑战，我一定要努力打开一个工作新局面，继续组建“五好”特色班组，好收费、收好费，严查特情车，应征不免、应免不收，力争费收颗粒归仓，为凤凰山的明天作出应有的贡献。

**收费班组工作总结及工作计划篇六**

xx收费站在省高管局的正确领导和大力支持下，于20xx年xx月21日8时顺利开站收费。通过全体职工的共同努力，收费管理各项工作有序进行，现将xx月份工作总结如下：

xx收费站开站至今已正常收费xx天，截止到xx月30日，共计征收通行费321489元，日平均收费额32148.9元；交通总量27086辆，其中入口交通量13162辆，出口交通量13924辆，日平均交通量2709辆。

开站以来，为使职工尽快熟悉收费业务，我站采用了住站式培训，以班组为单位组织开展业务培训，系统学习了《车道监控系统操作手册》、《mtc车道收费软件操作手册》、《收费站业务管理系统操作手册》、《图像稽核系统》相关内容，并学习了绿通相关政策等内容，职工队伍素质得到整体提高。期间，工作之余，组织职工对收费岛车道、收费亭、收费广场和站区及办公楼内卫生进行了彻底的打扫，并开站内务整理培训，积极创造了一个干净、整洁、温馨的工作生活环境，给司乘人员提供了一个干净畅通的行车环境。

开站前期，召集后勤人员购置办公急需品，给职工配发了洗脸盆、、暖瓶等宿舍用品，积极联系相关部门将住宿用品配发齐全，初步达到了规范管理，统一摆放的半军事化水平；同时，及时开设了职工食堂，提前安排司炉工温炉，确保了楼内供暖；和收费处联系给职工配发了棉衣等服装，着装规范统一，为收费工作提供了坚固的`后勤保障。

部分收费人员收费业务依然不熟，文明服务意识不强，对局站规定的规章制度了解不够，纪律性差，达不到收费人员“八不准”要求，后勤管理中暖气等房建设施存在较多问题，需要和相关部门联系维修；站各项规章制度需进一步制定完善。

（一）制定完善站各项规章制度；

（三）加大对文明服务、收费纪律的稽查力度，提高文明服务水平，提升窗口形象；

（四）进一步完善后勤保障体系，推动收费管理工作稳步运行。

**收费班组工作总结及工作计划篇七**

理为契机，结合求实、尚德、和谐、进取的公司精神，不断总结经验、教训，取得了很好的成绩，也发现了一些问题。现将一年的工作体会报告如下。

第

作为高速公路的第一线，保证车道畅通，确保通行安全，一直是收费站，也是每个收费班组最关注的问题。大家都知道，我们晋城西收费站是晋城市的西大门，连接贯通着环绕晋城市的几条重要高速公路，车流量大而且通行时间集中，很容易出现通行拥堵。因此，我们班一直是以保畅通，重安全为工作重心，采取了多种方法，实现通行工作的顺利完成。

每周就实际情况，进行班组通报，针对实际工作出现的特殊事件处理办法，进行规范，统一处理措施，使每一位班组成员的业务水平得到提升；针对车流量较大情况，我们在上班期间多设置一机动人员，对拥堵车道或机器故障车道进行疏导指挥；交接班时，要求每一位成员首先检查打印机、票据是否正常，在开始上班，确保系统机器不出现故障，减少作废票、卡票数量。

（2）积极参加公司举办的礼仪操、点钞点卡比赛和站上的业务培训考核，通过培训和交流，一来巩固了微笑服务礼仪、点钞点卡技能，及发卡收费操作流程，二来通过交流观摩，认真汲取别人的经验，提高点钞点卡能力，和操作水平，确保在实际收费工作中能够快速准确的找零和完成操作，保证收费工作的准确无误。

保证收费工作的顺利进行，纪律

是至关重要的。一个班组必须团结协作才能更好的完成工作。在过去的一年里，我们班针对班组纪律有以下增补：

（2）特殊事件处理、机器故障等情况在处理过后，要向班长报告处理原因及程序；就细节方面，我们也做了严明规定：

（1）上岗队列要整齐，着装要统一；

（2）上岗期间姿势端正，礼仪服务手势规范，语言标准，严格深化微笑服务；

（4）针对司乘人员的提问，要尽量详尽简明，不清楚时，要道歉，态度温和。

组和谐氛围。

众所周知，收费工作单调枯燥，压力很大，我班在保证工作顺利完成的同时，也开展了各种活动，缓解大家的工作压力，增进班组成员的感情和协作能力。同时，通过和其他班组的交流，提高认识，扩宽视野，实现共同进步。例如，我们班成员积极参与了公司举办的五四篮球、羽毛球比赛、普通话演讲，提高业务能力的同时丰富大家的业余生活，增进班组和谐进取的工作氛围。

了解国家建设的现状及未来发展目标，更好的认识自身工作的重要性，提高了班组成员的思想认识，深化了和畅通达，心路相融的精神内涵。明白了，我们的工作虽然平凡，却关系着国家的交通命脉，影响着经济建设跨越转型的国家大局。

都开始主动向我们问好、打手势、微笑，这证明了微笑服务的必要性。但，面对与日俱增的车流量，如何深化微笑服务，却是我们还没有深刻认识到的问题。除了更严格的规范用语、手势，还有什么方法能够进一步深化微笑服务，是一直困扰我们班组的大问题。

在我们看来，微笑服务是一个切入点，转变了司乘人员同高速公路工作者的关系，深化微笑服务就是整体提高高速公路的服务质量，而不是单一指微笑一个方面。在改善司乘和高速公路人员关系的基础上，进一步促进和完善公路运营服务，继续深化精细化管理才是重心。

其次，应对突发事件处理，我们收费员也面临着良莠不齐的现象，有人应急能力强，而有的则比较弱。就像木桶原理一样，一短则全短。严重影响着工作完成进度。希望，在新的一年里，能够加强业务培训，真正实现我站业务水平的整体提高。

（1）继续深化微笑服务，探索提高服务质量，严格规范礼仪手势、用语；

（2）紧抓班组纪律，加强班组协作能力；

（3）督促班组人员业务学习，树立应急意识，提高应急处理能力；

新的一年，新的开始，希望我们班组的工作在新的工作中取得更好的成绩，认真贯彻站上的指示，为提高我站的服务能力贡献自己的力量。

**收费班组工作总结及工作计划篇八**

在20xx年上半年的工作中，以“改革攻坚年”的各项要求为指导，以组建“五好班组”为主线，,坚决拥护所领导的各项指示,遵守国家法律法规和所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。现将我个人在收费班组的工作情况进行如下汇报:

1、认真仔细，虚心好学：

上班前认真做好讲评。上班时认真做好各项的记录，下班后仔细核对收费员上交的卡、钱以及打印报表，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：

在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。

1、与管理所，各班组的关系：

坚决服从管理所领导指挥和安排，做到了凡事以大局为重，能够处理好个人利益和集体利益、局部利益和整体利益的关系。严格要求自己，绝对服从领导的工作安排，认真及时向班员传达上级指示，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、与本班班员的关系：

始终坚持以班长为班员服务为宗旨。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，关心爱护班员，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。

1、思想方面：带领班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、收费员考核办法，以身作则，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。

(一.)费收方面

在费收方面上半年收费四班以堵漏增收为费收工作的重点，严查逃费和漏费车辆

1、客车；严查行车证和车辆的实际座位，对于行驶证和座位不符的，按照一切就高的原则进行收费。

2、货车；对冲磅，走s等违规行驶的车辆，按照规定对其处罚加收，打击这类恶劣的逃费行为。

3、绿通车；加强队绿色通道车辆的查验力度，同时加大对假冒绿色通道车辆的打击力度，净化收费环境。

（二.）服务方面

作为一个窗口服务行业，服务质量也是工作中的一个重点，在上半年的时间里我们收费四班主要围绕着“微笑京珠”开展工作，微笑服务是我们上半年工作的重点，也是我们提高服务质量的一个新突破，通过进行实地学习，我们班组的窗口服务水平得到的大幅度的提升，亲切的问候、规范的手势、甜美的微笑，它使我们的服务更加的完善、更加的优美，拉近的与司乘之间的距离，提升了我们班组的整体素质，推动的收费工作的顺利进行。

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。

20xx年上半年即将过去,在下半年里将会迎来新的压力和挑战，我一定要努力打开一个工作新局面，继续组建“五好”特色班组，好收费、收好费，严查特情车，应征不免、应免不收，力争费收颗粒归仓，为凤凰山的明天作出应有的贡献。

**收费班组工作总结及工作计划篇九**

在20xx年上半年的工作中，我始终坚持“三个代表”重要思想，以“改革攻坚年”的各项要求为指导，以组建“五好班组”为主线，,坚决拥护所领导的各项指示,遵守国家法律法规和所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。现将我个人在收费班组的工作情况进行如下汇报:

1、认真仔细，虚心好学：

上班前认真做好讲评。上班时认真做好各项的记录，下班后仔细核对收费员上交的卡、钱以及打印报表，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：

在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。

1、与管理所，各班组的关系：

坚决服从管理所领导指挥和安排，做到了凡事以大局为重，能够处理好个人利益和集体利益、局部利益和整体利益的关系。严格要求自己，绝对服从领导的工作安排，认真及时向班员传达上级指示，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、与本班班员的关系：

始终坚持以班长为班员服务为宗旨。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，关心爱护班员，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。

1、思想方面：带领班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、收费员考核办法，以身作则，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。

(一.)费收方面

在费收方面上半年收费四班以堵漏增收为费收工作的重点，严查逃费和漏费车辆

1、客车；严查行车证和车辆的实际座位，对于行驶证和座位不符的，按照一切就高的原则进行收费。

2、货车；对冲磅，走s等违规行驶的车辆，按照规定对其处罚加收，打击这类恶劣的逃费行为。

3、绿通车；加强队绿色通道车辆的查验力度，同时加大对假冒绿色通道车辆的打击力度，净化收费环境。

（二.）服务方面

作为一个窗口服务行业，服务质量也是工作中的一个重点，在上半年的时间里我们收费四班主要围绕着“微笑京珠”开展工作，微笑服务是我们上半年工作的重点，也是我们提高服务质量的一个新突破，通过进行实地学习，我们班组的窗口服务水平得到的大幅度的提升，亲切的问候、规范的手势、甜美的微笑，它使我们的服务更加的完善、更加的优美，拉近的与司乘之间的距离，提升了我们班组的整体素质，推动的收费工作的顺利进行。

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。

20xx年上半年即将过去,在下半年里将会迎来新的压力和挑战，我一定要努力打开一个工作新局面，继续组建“五好”特色班组，好收费、收好费，严查特情车，应征不免、应免不收，力争费收颗粒归仓，为凤凰山的明天作出应有的贡献。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn