# 2024年收费站班长工作总结8篇

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2024-02-14

*写工作总结可以让我们更加客观地评估自己的工作表现，以便日后做出更好的调整，工作总结是展示自己工作能力和价值的重要途径之一，，以下是小编精心为您推荐的2024年收费站班长工作总结8篇，供大家参考。2024年收费站班长工作总结篇1今年8月以来，...*

写工作总结可以让我们更加客观地评估自己的工作表现，以便日后做出更好的调整，工作总结是展示自己工作能力和价值的重要途径之一，，以下是小编精心为您推荐的2024年收费站班长工作总结8篇，供大家参考。

2024年收费站班长工作总结篇1

今年8月以来，在收费站党委的正确领导及站领导的关心帮助下，办公室紧紧围绕全站收费工作重心，在管理事务、协调内务、保障方面尽心尽责、扎实工作，圆满完成了各项工作及领导交办的其他重要事务，为站收费工作作出了应有的贡献。回顾这几个月来，我们主要做了以下几个方面的工作：

一、收费站开怔之前。

1、后勤准备。收费站于今年9月17日开征，在这之前由于时间比较紧，站内各种办公、生活用品及厨房设备都没有到位，办公室在站分管领导的带领下，每天早出晚归，出没于各大商场、购物城，对每件物品看了又看，比了又比，在尽可能短的时间时间内买回了物美价廉的商品，为收费站的顺利开征打下了良好的物质基础，也为站里节约了不少经费。

2、由于湾头桥收费站是新建单位，人员大都来自公路系统各个部门，且没有现成的规章管理制度可用，没有规矩不成方圆，收费站即将开征，规章管理制度的制定迫在眉睫，办公室日夜加班，在借鉴外单位资料并结合本单位实际情况下，协同站领导制定了>、交接班制度、会议制度、收费亭、卫生等管理制度，并完善了各个岗位职责，使收费站各项工作有章可循，健康有序进行。二、收费站开征之后。

1、公文办理。

坚持高标准严要求，做好公文的起草、审核和把关工作。截止12月，办公室一共发文7份，收文30份。所有收发文均都及时登记并分类装好，便于领导随时查阅，办公室收文后立即请站领导批阅，争取让领导及时了解上级文件精神，发文时严格把关，逐字逐句审查，做到言简意赅，尽可能用最明确的形式反映最丰富的内容，用最朴素的.言语表达最深刻的道理，使文稿成为真正传达上级政策更好更快的工具之一。

2、会务和接待工作。

①开会前布置好会场，及时下达开会通知，督促与会人员及时有序进入会场。作好各类会议的前期资料准备，会期勤务，会后资料整理工作。

②收费站属省管单位，接待任务重，既有上级部门经常性检查指导，也有外单位来我站进行交流学习，大部分接待工作由办公室接待落实。办公室做到使来访领导吃好、住好、工作好。

3、服务工作。针对办公室电话多，事务繁杂，领导临时交办的任务多等特点，牢固树立全局一盘棋的思想，按照“工作要细，落实要快，督办要勤”的要求，积极协调各方，及时解决，确保上下畅通。首先是做好为站领导的服务工作，对领导提出的各项工作部署，能够及时向各股室、队、班传达，抓好督促落实，实行车辆统一管理，统一调度，妥善安排领导的出行，确保领导用车及时、安全。其次是做好对各部门的服务，购买好各种办公用品及必备物资，及时解决站内各部门的问题和困难。

4、后勤保障工作。

①“兵马未动，粮草先行”，食堂工作是所有工作的重点，办公室专门抽调票证员管理食堂，尽量在节约的前提下使大家吃上可口的饭菜。办公室平时也注意收集整理意见，并及时对食堂工作进行调整安排;

②针对工会反映职工用热水困难，办公室及时购买太阳能热水器和压力水泵，解决了职工的用热水问题。

5、规范日常工作。只有高效规范完成日常工作，才能确保各项工作的高效性。办公室严格管理督促本站人员按制度上下班，并协助领导搞好站内部稽查，收集好稽查原始资料负责好全站的月考评和平时的考勤工作，收集好平时请假违纪违规等原始资料，以便年底和年终讲评。

三、工作中存在的不足。

办公室工作千头万绪，收费站办公室也是新成立部门，在某些方面存在不少问题，如工作主动性不够，有些工作在领导布置后没有及时办理，有的排上工作计划的也未完成。督促工作不到位，工作计划出来后办公室未能认真督查。组织纪律性不强，对办公室人员要求不严。

四、下一步工作打算。

1、加强部门建设，内部互相协调，互相配合，努力使办公室工作更加有序性，提高办事效率，使其真正发挥办公室应有的作用。

2、加强学习，打造一个学习型部门，提高办公室人员的业务能力和个人素质，体现办公室良好形象。

3、积极配合党支部，开展有益活动，以达到团结和教育广大干部职工的目的。

4、提高工作主动性，及时完成上级领导交予的任务，真正的做好领导的助手。

在今后的工作中，办公室要进一步落实责任，提高效能，服务大局，加强合作，努力开创办公室工作的新局面。

2024年收费站班长工作总结篇2

2024年xx收费站牢固树立\"安全第一\"的思想，及早部署安全生产工作。透过扎实开展大检查，严格值班巡查，全面落实职责和措施，严密监控安全重点部位和重大危险源，有效地稳定了我站安全生产形势。现将安全生产工作总结如下:

一、精心组织，及早安排

针对安全生产形势，我站进一步明确职责，落实职责，做到了早动员、早部署、早防范。召开安全生产专题会议，制定工作计划，并成立由xx任组长xx副组长，班长、票务为成员的领导小组。会上要求切实克服松懈麻痹思想，把各项安全防范措施落到实处，及时整改存在的安全隐患。同时结合维稳综治工作，做好各项安全工作。

二、做好基础工作

强化教育培训，加大宣传力度，做到警钟长鸣。年初，我站制定了安全教育培训计划，对所有职工进行了有关职业健康、安全环境、应急突发事件等教育工作，培训教育以安全管理文件、事故通报、安委会会议精神作为安全教育的学习材料、开展对安全生产知识、规章制度、操作规程、技术标准规范、设备知识、危险源识别、职业危害与防护、风险管理、应急预案等方面培训教育，并将查隐患、促整改活动的宣传教育作为重要工作贯穿始终。

三、广泛宣传，提高安全意识

在全年工作中，我站紧密结合当前安全生产工作实际，利用安全会议和标语等形式广泛宣传法律知识和安全生产规章制度，提醒职工关爱生命。关注安全。

四、加强值班巡查，确保信息畅通

xx收费站严格落实24小时值班。对单位值班状况坚持不定期抽查，落实了职责和防范措施。透过以上措施，有效地提高了全站职工的安全意识，及时整改了存在的安全隐患，确保了全年安全生产无事故。

五、安全生产工作开展状况：

今年来，根据xxx所安全生产教育工作相关要求，提高广大职工安全意识和责任意识检，重点开展了非煤道路交通安全、消防安全知识、防震减灾、防暴知识、用电安全、食品卫生等专项学习。

4月9日召开了安全生产教育培训工作会议，组织职工学习省xx局下发的相关安全管理文件。使全体职工从思想上认识注重安全的重要意义。

5月15日，组织职工学习《安全生产法》、《公里法》、《劳动法》等相关法律知识，提高全体职工的安全意识和防范意识。

8、9、10月，组织开展了消防安全知识、防汛、防灾、防暴等知识的学习和演练工作。通过开展学习演练相结合的方式使职工亲身体会安全意识的重要性。

六、下一步的工作打算

在下一步的安全生产工作中，将着重采取以下措施:

一是狠抓安全生产职责制落实。进一步明确安全生产主体职责，切实抓好值班制度，安全检查等。将安全生产职责目标逐级分解，层层签订目标责任书。

二是强化安全生产教育培训力度。大力宣传安全生产法律法规，进一步增强广大职工的安全职责意识。

三是加强安全隐患的监督整改力度。坚持开展隐患排查整治工作，进一步加大隐患排查治理力度。对发现的安全隐患，及时采取有效措施进行整改，巩固安全检查效果。

2024年收费站班长工作总结篇3

不知不觉，又一个月过去了，我的收费工作还在紧张而有序的进行着。总体来说，感觉不错，从最开始的不适应到慢慢适应，到现在的习惯。如果用事业和生活来概括我的全部，那么收费工作就是我的二分之一组成体。为了更好地工作，我只能用心去适应它。

收费工作不单是收钱、找钱这么简单的工作。我们是阳五高速收费员，我们的一言一行代表的是阳五高速的形象。只要我们在岗上一天，就涉及到与广大的司乘朋友打交道。这里面也很有学问，司机有软磨硬泡型的、刁蛮强硬型的、装傻充愣型的，针对不同的类型，我们就要采取不同的处理方法。我们既不能急躁，也不能冷漠司机，我们只能把业务基础知识打牢，以理服人，将心比心，用心去说服司机。

近一个月来，我身上的担子又重了一些，不但要做好本职工作，还要负责监督别人。作为班长，一个好不算好，大家好才是真的好！为了后期更好的开展工作，我把近期的工作做了简单的总结;

一、提高自身业务水平：

作为班长，要起带头作用。首先自己要熟练各类业务知识、基本机电维修常识，提高收费的正确率和速率，对于各类特殊情况和突发事件的发生，要善于提高自己的应变能力和处理能力，并善于总结归纳，加强自己的业务水平。

二、大胆探索，敢于管理：

带领全班人员积极学习各项规章制度，牢记心里，遇事不慌张，坚持

原则，与各类违规、违纪行为作斗争。工作的同时，也要兼顾本班人员的思想动态，要善于调动全班的工作积极性，怀着饱满的工作热情与良好的工作态度，做好本职工作。

三、吃苦耐劳，先人后己：

工作中，时时刻刻严格要求自己。打扫车道卫生、打水等后勤保障工作要做好，时刻保持良好的工作情绪，发扬风格，礼让三先，关心班组人员的工作和生活，不计较个人得失，先人后己。

四、搞好各种人际关系：

1、与站领导的关系：

坚决服从站领导的指挥与安排，工作与生活发生冲突时，应与大局为重，舍小家顾大家，努力做好领导安排的各项任务。

2、与本班收费员的关系：

以身作则，严格遵守各项规章制度，严格要求自己与班内人员，对全班出现的问题及时提出并纠正。积极关心全班人员的生活，搞好团结，先人后己。

3、与本站其他班的关系：

做好与各班组之间的交流与沟通，交班时及时向接班班长反应设备损坏、车流量等问题，减少接班压力。平时组织一些学习交流会，向其他班组学习应对各种特殊情况和突发事件的处理方法。

五、工作中的不足：

1、管理力度不够，提高管理能力；

2、对于各种特殊情况的处理方法不够灵活，在以后的工作中要不断积累经验。

工作刚起步，我的领导能力还有待提高。我应继续努力，争做优秀班集体！为了我的工作，我的事业，我要继续努力着！

2024年收费站班长工作总结篇4

在大多数人的心中，付出一定的时间和精力去换取一定的报酬，这就是对工作的定义。对此我却有着自己不成熟的看法。

从不谙世事离开校园踏入社会也有一段时间了，算是接触了一些人做了一些事。这个接触和完成的过程中，我对工作这件事有了自己的定义。

我对工作有一个定式：兴趣爱好+勤奋努力×接受和学习=工作。请注意，是勤奋努力的态度与接受和学习的态度相乘，再加上兴趣和爱好，最终的结果才是完整的工作的定义。我在这里用乘法来强调态度的重要性是不论因为做任何事，往往最终的结果是由完成时的态度所决定，所谓勤能补拙，正是这个道理。换言之，仅仅是光有兴趣没有态度，最终也只能是三天打渔两天晒网，不能坚持，不了了之。

有人说，兴趣是最好的老师；也有人抱怨，我们没有那么幸福，可以从事我们喜欢的工作；更有人讲，努力也没有人看得到，那就这样吧。对此我想到了明代的一位传奇军师，姚广孝。他是朱棣登基的首要功臣，但是在朱棣论功行赏的时候他却功成身退什么也不要，留给后世一个大大的迷。世人评论无数，可在我心中，姚广孝是一个纯粹的人，一个高尚的人，一个脱离了低级趣味的人。他>策划靖难之役，运筹帷幄攻城略地，襄助朱棣登上皇位，这背后的驱动，就是他那一刻不甘平凡的心，对他而言，战争不是战争，是手段；造反不是造反，是方式。他用战争和造反这样的手段和方式来展示毕生所学，实现胸中的报复，以天地为舞台，以世人为棋子，好大的手段！好大的气魄！由此便可解释为什么他最终要选择功成身退隐匿晚年。因为他已经实现了胸中抱负，世间之金钱等财物，像他这般的高人，是不会看在眼里的。

扯了这么远，想说的就是工作其实并没有想象中的那样枯燥无趣，即便是修理设备或是撰写报告，繁琐无味的背后也是有着其中的乐趣，给自己一点耐心，让思绪飞一会，认认真真的看着自己的工作，想着自己的工作，一定会发现背后的乐趣所在。

之前读书的时候有一句话印象深刻：工作只有具体事项和职位的不同，并无高低贵贱之分。当时不以为然，但是具体工作了一段时间之后，再次回想起这句话的时候，才发现其中的妙处。水能载舟亦能覆舟，每一个“大”都是一个个具体的“小”所组成，从这个意义上来讲，每一个“小”都是一个“大”。

让我们好好审视一下自己吧，孔子讲：吾日三省吾身。朱熹讲：格物致知。他们都是“大家“，讲的太过深奥。而我想讲的是，让我们好好审视一下自己吧，自己对待工作是什么态度？有没有从工作中发现乐趣，有没有在工作中收获一丝丝的成就感？有没有通过工作来提升我们自己？我们到底有没有认真对待我们的工作，认真完成我们的工作，认真的去感谢感恩感激我们的工作？

让我们学着去做一个简单且快乐的人吧！认真生活积极工作，努力付出勤奋学习。可能正在阅读的你觉得这些有点可笑，可是我想认真的告诉你，这是我们在很小的年纪就会学到的道理，同样，也是值得我们受用一生的道理。这就是生活的秘密。格物致知。格自己，致生活，知自己。见山才是山。

每一个认真工作积极生活的人，都值得被生活认真对待。

2024年收费站班长工作总结篇5

时光匆匆，2xxx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20xx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\*、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;

\*时检查设施设备有无损坏，车道开通情况.及时告知\*班长减少\*是的压力。\*时加快速度，缩短\*时间。团结互助，通力合作，合力提高交\*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。

2024年收费站班长工作总结篇6

xxx收费站坚持每周召开一次值班站长碰头会，制定本周工作重点，值班站长汇报各班的工作情况，找差距，找不足。每半月召开一次全站职工大会，总结全站前段工作，表扬先进，指出不足。明确今后一段时间的工作任务和要求，传达和贯彻局处两级组织和领导的指示和要求，总结和讨论出现的问题，布置站里的工作要求和工作重点。各只人员按岗位进行专业知识考试，考试不合格者不能够上岗。

一、收费工作方面

没有完成局制定的通行费收缴任务原因是鲜活农产品的免费原因造成的。到目前为止我站共做免费绿色通道车辆共9461台次，共免费金额1055590元。如果加上这部份的金额，我们站的通行费收缴任务就基本完成了。

积极有效的配合好超限整治工作，由按车型收费改为计重收费，使站内收费，超限工作秩序井然。为了避免高峰时间段和节假日的堵车状况，确保收费站畅通，收费站制定了突发事件应急预案，坚决杜绝堵口现象的发生。由于丹东市是海滨旅游城市收费站自己制定了各景点示意路线图，好为下道的游客做好解释指路工作。

二、在超限工作方面

截止到x时，我站入口因超长、超宽、超高劝返的车辆为x台次，出口超限移交路政的车辆为x台次，罚款约x元。在检测过程中能过做到规范检测，文明服务。

三、在收费站的安全保卫工作方面

协勤员护送收费员上岗、下岗，保证了收费人员的人生安全和财产安全。每月在站安全小组组长纪宇航的牵头下，带领值班站长、协勤员配合电工对收费站的内外环境进行安全大检查，如发现安全隐患立即解决，如我们自己解决不了的，便形成书面形式上报相关部门帮助解决。现在已经形成制度，每次检查做好记录。

另外，要求协勤员必须做到每半小时巡视一次，禁止外来车辆和人员在收费站广场和周围逗留，广场秩序井然。现在司机已养成习惯，主动将车停到黑色路面，保证了收费站广场的安全和畅通。

四、在监控工作方面

监控室使收费站的心脏，站内的监控员都能够具有高度的责任心和一丝不苟的工作态度，做好每一台车的特殊情况审查和批注工作。一年来，监控员对监控设备进行妥善的管理和及时的上报维修工作，保证了监控设备正常运转，各种记录完整细致，成为了管理处和收费站之间信息的输送纽带。

五、在出纳、票证工作方面

虽然我站的出纳票证工作由一人承担，但工作仍做的细致、明确，权责分明。特别在改为计重收费以后，我站的通行为和车流量有了明显的增加，出纳票证员能够很好的调配空满卡箱和备用金(零钱)的使用情况，我站从未出现措手不及的情况。并且，账目记录仔细完整，票据日清月结。

六、站容站貌方面

xxx收费站采取了内外环境齐抓，内要质量，外要标准的工作方法，要求必须为用路人提供好的卫生环境，做到车道广场无杂物，收费亭窗明几净。并把“军事化管理，规范化服务”体现到实处，做到列队有军姿，内务有军范。

七、在团支部工作方面

团支部是收费站工作的骨干，在收费站起到先锋带头作用。团支部先后组织了叠内务比赛、拔河比赛，庆祝建站三周年小型运动会等文体活动，丰富了收费站职工的业余文化生活也使收费站有了凝聚力、向心力，更推动了收费站的各项工作更好的前进。

2024年收费站班长工作总结篇7

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。

4、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。

5、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20xx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。20xx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。

2024年收费站班长工作总结篇8

时光转眼即逝，来到天王收费站工作又有四个年头了。在公司和站部各级领导的关怀和同志们的大力支持下，我的业务水平与工作业绩也在实践中不断得到锻炼和提高。作为收费班长，我对工作认真负责，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。并严格要求自己和班组成员，不断强化班组管理，带领班组成员创造性的开展工作。通过不懈的努力，提高了班组的整体素质，逐步完善了班组的各项日常工作。同时，努力配合好站部领导的工作，做好参谋和助手，充分发挥了高速公路老员工的模范带头作用。现从以下几个方面对我的工作进行述职：

一、政治思想方面

在过去一年的工作中，我始终以党员的标准严格要求自己，努力提高自身整体素质。平时认真学习公司文件和各类业务知识，不断给自己充电，以适应新形势的需要，使自己在思想和工作上不落后。在行动上对自己高标准、严要求，坚持与班组人员相互学习、讨论和交流工作体会，充分了解班组成员的思想动态，解决好班组成员的工作要求。带领班组成员认真学习并理解“微笑服务”的，牢固树立大服务意识。引导班组成员在学习过程中，树立正确的人生观、价值观、世界观。使班组成员树立了以所为家、爱岗敬业的工作理念。

二、工作方面

1、以身作则、做好班务管理工作

收费班长是最基层的管理者，一举一动，都影响着收费员，也是他们学习的榜样。我在日常工作中也做到了以身作则和模范带头作用。如当班时严格要求自己和班组成员坚决做到规范着装，上岗证、工号牌佩带齐全，仪容仪表规范，坚持微笑服务等。并检查和督促班组成员的微笑服务工作。

日常工作中，坚持做好班务管理。如开好班前班后会，班前会主要提醒班内成员上岗前应该注意的事项；班后会对当班情况进行点评、总结。定期召开班务会，传达上级文件和会议精神，使班组成员对公司的现状和新的规章制度有一定的了解，并支持和拥护公司的经营理念。对当前的工作情况展开讨论，好的方法有哪些，如何延伸；不规范的\'有哪些，如何改正。与班组成员进行交流、沟通，随时掌握班组人员的思想动态，及时纠正班组成员的错误想法，有效避免了班组成员的违规违纪行为。

2、营造氛围、做好微笑服务

做好文明服务工作，坚决使用规范标准的文明用语，积极主动为司乘人员指路，排忧解难，做到有问必答、有难必帮。在受到不公平对待时能克制自己，做到骂不还口、打不还手，自觉维护公司形象。要求班组成员对过往司乘就象对待家人一样。两年来，我班成员更是多次帮助司机推车，指路，积极为司乘人员解决困难，受到了司乘人员的盛赞，成功维护公司形象。

3、内外兼顾、加强收费现场的管理

内部管理：班组内发现错误及时纠正，班后会时在班内进行点评。同时要求班组成员在相互学习、交流后都能够做到业务熟练，操作流程规范。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。积极组织员工学习各类特情处理方法，要求员工熟练掌握并灵活应用，全面提高了员工的业务技能。强化宿舍内务管理，符合公司及站部要求，注意用电、用水的节约，不开无人灯和无人空调。带领班组员工做好收费区域和卫生包干区的卫生保洁工作，确保收费道口及广场的干净整洁。

外部管理：在做好优质文明服务的同时，我带领班组成员对收费现场进行了强化管理，坚决打击偷逃通行费行为。我和班组人员对一些有疑问的车辆都能够仔细的询问、核查，做好了对绿色通道的货物检验和车辆记录工作，不让那些想偷逃通行费的驾驶员有半点可乘之机。我班阻止了数起想偷逃通行费的违规车辆，为公司挽回了经济损失。

4、做好安全生产工作

积极配合站部组织员工学习安全知识和安全技能培训，提高员工的安全意识，着重抓好员工人身安全、各项设施设备、通行费、通行卡、票据等安全工作，同时做好相关的各项安全检查台帐，记录详细、及时、准确。接班后立即检查各类设备、设施，对损坏的设备进行简单维修，维修不好的做好记录并及时上报。提醒班组人员对亭门及时上锁，检查不用的收费亭是否锁好、关闭了门窗。出入收费亭和疏导车辆时要穿上反光背心等。在日常工作时反复演练各种应急预案，提高班组人员的防抢、防盗等安全防范意识，保证了各项工作的顺利开展。

三、存在不足：

1、对员工的思想动态了解不够深入。

2、工作中的一些细节问题管理没有到位。

3、业务整体水平有待提高。

四、下一步的工作打算：

1、进一步加强自身和班组的思想政治和业务学习，不断提高和充实自己，进一步增强学习的自觉性以及对特殊情况的预见性，把学习贯穿于工作的始终，准确把握公司新政策，认真钻研新业务。在抓好自身学习的同时，与班组成员共同学习、共同提高、共同进步。充分调动班组人员对学习的主动性和积极性，提高班组的整体水平。

2、创建具有特色的班组，抓好班组的特色建设，制定班组特色活动方案和计划。让每个班员在活动中发挥自己的特长，增强班组的战斗力。推广精细化管理，积极探索促进工作的新路子新方法，注重培养和增强班组成员的责任心。

3、加大微笑服务管理的力度，争取微笑服务工作提档升级。有计划、有步骤的提高收费人员的微笑服务水平，树立大服务意识，将微笑服务提升到感动服务。让司乘人员对高速公路收费有“我理解、我接受、我感动、我回报”的切身感受。

通过几年来的工作和学习，使我对收费管理有了一个更清晰、更崭新的认识，使我清醒的认识到收费班长管理岗位的重要，深感责任的重大，也更加体会到了收费班长在收费管理岗位中的重要使命。在今后的工作实践中，在已取得的经验的基础上，我会主动的去寻找不足之处，更会通过不断的学习去完善自己，以实际行动去弥补自身和工作上的不足。使今后的工作能够更上一层楼，以更好的工作业绩回报领导和同志们的信任和支持，为宁常镇溧高速公路的发展贡献自己的力量。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！