

2023年高速公路收费员的年终工作总结(大全8篇)

出纳是负责管理和记录财务收支的岗位，是公司财务管理中不可或缺的一环，非常重要。以下是小编为大家整理的一些培训工作总结范文，供大家参考借鉴。希望能够对大家写作培训工作总结时有所帮助，共同进步。

高速公路收费员的年终工作总结篇一

上半年，我班在处、站的正确领导下，认真贯彻落实管理处和站年度工作会议精神，不怕困难，调动一切积极因素从抓管理着手，在进一步增强班员责任感和紧迫感的同时，紧紧围绕收费中心任务和上半年度工作目标，不断加强收费、班组管理工作，切实加强班组安全生产和精神文明建设。半年来，经过全班的共同努力，较好地完成了各项工作任务。与此同时，面对现场管理复杂和车流冲击下，我班克服人员紧张的矛盾，工作稳扎稳打，各项素质和收费技能水平得到提升，为各项工作的顺利开展和完成全年各项工作目标打下了坚实基础。现总结如下：

一、围绕一个中心，即：以收费工作为中心

二、严格工作纪律要求、生活作风要求

工作中为严肃纪律，我班要求始终坚持两严当头，坚决贯彻站制定的考个管理制度。为抓好纪律，强化思想政治工作，半年以来我班严格按照“6s”管理和精细化管理要求，结合当前大的经济形式，召开安全生产会议和班务大会及各类危机教育工作，及时掌握职工的思想动态，引导大家顾全大局的意识，正确处理个人与单位、个人与大局的利益关系，大力号召全体员工要戒骄戒躁、谦虚谨慎，正视自己的缺点与不足，坚持批评与自我批评，树立“八小时以内争当岗位能手，

八小时以外争当好青年”的思想。

业余生活上，要求员工自觉遵守公司规章制度，团结同事，互相帮助。员工外出严格执行请销假制度，严格按照站内务、卫生的半军事化要求，不定期进行检查。做到内务整齐划一，规范有序。做到生活条例化，列队上岗规范化，学习制度化。

三、实现三大提高，即：业务水平提高、服务质量提高、队伍素质提高

1、业务水平提高。为了进一步提高收费员的业务技能，我班不光积极参加处、站开展的收费业务技能擂台赛，还利用班会的时机对班员开展业务培训，主要培训收费操作流程，收费广场突发事件处理，异常ic卡的产生及预防措施，伪钞的辨别，法律法规□etc卡的正常和异常情况的处理操作，便携式收费机的使用，各类优惠政策的执行等，针对收费员辨别车型较难的问题，我班通过站组织的大会交流以及一些业务能力强的. 同志的传授吸取这方面的经验，要求收费员做到“一眼准，即一眼看出该车的车型，帮助员工提高车型辨别能力，降低单车服务时间，提高收费员的整体业务水平。同时结合实际工作提出有争议的问题以便站部统一落实。

2服务质量提高。为落实处、站确保安全畅通树形象，创一流的管理、一流的服务的年度会议精神，我班紧紧围绕“内强素质、外树形象、依法征费、文明值勤、确保畅通、奉献社会”的行业精神，认准“提供顾客满意的优质服务”的目标，坚持“领导为员工，基层为一线，一线为司乘”的优质服务方针，认真贯彻“以人为本，以车为本，司机至上，服务至上”的服务理念，积极组织班员开展文明服务，大力开展“文明收费，微笑服务”活动，并把“文明收费、微笑服务”活动列入制度化实施，推动文明服务深化发展。同时经常教育广大员工要切实发扬宁沪精神，牢固树立“服务第一，司机至上”的思想。为延伸服务功能，扩大服务领域，拓展服务渠道，将便民服务工作深入开展，我们始终坚持免费为

过往司乘人员指路、茶水、加水、推车等服务，对过往司乘人员的咨询总是不厌其烦，做到有问必答、热情微笑，让他们如沐春风、宾至如归，受到司乘人员的好评。

3、队伍素质提高。员工综合素质的高低，直接决定一个集体的班组的凝聚力和向心力，是建立高效务实团队的关键。为此，我班采取多种渠道，如班务会议、班组学习、班组谈心等，以多种形式向班员传授各种政治理论知识，不断提高员工思想素质；另一方面积极参加站素质达标任务工作，提高自身文化素质，从而提高我们各方面的能力，更好的服务于我们的岗位，塑造整个班组的良好素质。

四、埋头苦干，用积极的心态发挥敬业爱岗、优质服务精神。

加强班组内部管理是做好收费主业的有效手段之一。我班从强化岗位管理入手，通过明确各岗位人员的工作职责和流程、加强收费现场管理、加大考核力度等方法来促进各项工作更加规范，为收费业绩提升提供“软保障”。与此同时，收费员也加强了对车辆计重信息的分析判断。收费员不再简单地按照显示屏提示收取通行费，为纠正轮胎识别器的轴数误判，收费员对车道内每一辆通过的载重货车进行目测二次核对准载，在刷卡前确保轴型的准确，大大提高了服务质量和工作效率，使司机心服口服又做到了应征不漏。对绕“s”型，冲磅，跳磅以及一些投机取巧的车辆做好解释工作让其重秤，并制止多起架钢板逃费车辆，使全站职工时刻保持了良好的心理素质并具有较高的业务水平，为应对大流量的考验提供“硬保障”。

高速公路收费员的年终工作总结篇二

收费员的定义有广义和狭义之分，从广义来说，各行各业中兼职或专职从事收费性质工作的人员均可叫收费员，包含针对某一项目负责收费或集聚款项的人员。高速公路收费员年度工作总结，我们来看看下文。

高速公路收费员年度工作总结一

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，规划。作为一名收费员和一名共产党员，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，我都予以改正，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。

高速公路收费员的年终工作总结篇三

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。

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. 思想上高度重视，重视这一次所里组织的评比，人人都应该争先恐后的报名，养成良好的习惯。积极进行准备，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，我们必须严格要求，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，而且养成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，严养成，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，缺点会克服掉的，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，2014年我们共建和谐水沟，2014年我们共建文明水沟和三无水沟，为明天的梦想而努力。

2014年是考验我们的一年，又是收获的一年。在新的一年里，

要有新的面貌，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。以上是我给2014年制定的，我会说到做到。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

高速公路收费员的年终工作总结篇四

今年，我在领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，现将一年来的工作总结如下：

从我来到收费站站的近2个月里，我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高。当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！一年来，在局和站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。

为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作。我会在新的一年里再接再厉把工作做的更好。认真、按时、高效率地做好工作，积极

配合其他同事做好工作。

我知道收费员的形象是代表了整个成南高速收费站的形象，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，由于我站流通性大与今日来的真假救灾车处理问题，不可避免会有延长正常收费时间或者堵道的情况发生，对此有的司机是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的司机，我都尽量忍住，礼貌地向他解释整件事的原因。以及积极配合班长与站级领导，快速、正确地处理好事件，并有效地恢复好交通，使收费站的工作能够顺利进行。

20__年，我站以“全心全意为顾客提供优质服务”的经营理念 and “不断提高驾车人员和乘客的满意程度”的质量方针为指引，积极参加组织的各种活动和“厅级青年文明号”的争创活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。在管理处和收费站站领导的正确带领下，我们在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

收费站是成南高速与服务窗口，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成南高速与形象，这就要求我们加强职业道德教育，增强“窗口”意识，做到爱岗敬业、无私奉献；在具体工作中，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，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、用优质服务来感化车主，争创文明窗口。

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：

a□要有过硬的收费技能。我们要熟练掌握各种车型的交费性质，在收费过程中点钞、识钞、找钱、给票动作迅速快捷。

b□要有严明的纪律观念。收费员在小小的收费亭里面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。在面临金钱诱惑时，我们要把好个人关，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。在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。

c□要有高度的工作热情。在征缴矛盾仍然存在的今天，如何化解征缴矛盾是我们每位收费员都要面临的问题。高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。当我们在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、诚心、对每一位车主都要做到来有迎声、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，这时我们要做打不还手，骂不还口。用我们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，要通过自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，我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，让我们收费站这个窗口形象更加明亮起来。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，做出更大更多的贡献！

高速公路收费员的年终工作总结篇五

在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自己，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、廉洁奉公，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务。现就过去一年中的思想和工作情况小结如下：

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养，自觉用理论指导工作。拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

第二、在学习方面，做学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。

第三、在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个沪杭甬的形象，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，也有的司机却一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊司机，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。在工作的这段时间里，从来没有发生争吵的现象。

第四、在收费工作方面，在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着旺季的到来，过往的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每一辆车都认真核实车辆车型，仔细打票，仔细验票，仔细验钞，小心放竿抬竿，一丝不苟的做好，同时为了干好收费工作我时刻注意与班长，稽查配合，遇到问网问题及时请示及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，

有效的降低了错误率，随着时间的推移，上岗次数的增多，工作的效率也大大提高了，业务更加熟练了。

第五、在日常生活方面，在班组里大家都喊我一声“老大”，作为大哥哥的我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提升自己业务水平和业务能力，提高自身素质。做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的优秀收费员。

高速公路收费员的年终工作总结篇六

时光飞逝，转眼我已经在xx收费口愉快的工作了将近2年了，在这两年的工作中，我们在站长，办事员，班长的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。在高速公路的长龙上，在平整延绵、宽阔的路面上，在庄严的收费窗口，穿梭着无数的身影，形成了辽阔大地上一道独特、亮丽的风景线。他们来自不同的地方，但都是为了一个共同的奋斗目标——高速公路事业的发展，北京经济的振兴与腾飞，远离亲人和朋友。这里没有城市的喧嚣繁华、高楼林立、车水马龙、灯红酒绿、霓虹闪烁，有的只是边荒、艰辛与寂寞。

在外人看来，高速公路收费人员有着如意的工作岗位，有着很好的工作条件，体面又风光，令人羡慕。殊不知他们也有自己的艰辛和不易，由于收费人员工作的特殊性，决定了他们的付出比得到的将更多。收费站实行的是半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开收费岗位，上厕所不能超时；再者，收费站是服务窗口，是展

示高速公路人良好职业形象的窗口。要求优质文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务，我们心甘情愿！

收费员日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。三尺岗亭就是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心！当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，旭日从东方缓缓升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。一直以来，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，不过我们没有怨言！

很多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受！我们把站当作自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，在这充满温馨与关爱的大家庭里，亲如一家人。我们在工作上相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。

我们每天在重复着简单而但是无比繁锁、平凡而又伟大的工作。我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。以“服务人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的服务工作是否

到位。我们的辛劳、努力不过也会让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。

这就是我们高速公路的收费人员，一群勇于献身高速公路事业，为了千万家的安宁、幸福，为了高速公路事业的蓬勃发展，北京经济的跨跃式发展而默默无闻、无私奉献的收费人员。

高速公路收费员的年终工作总结篇七

随着高速公路网络的日益完善，行业竞争日趋激烈。收费班组作为一个活跃的小群体，对高速公路的可持续发展具有十分重要的意义。收费班组的 management 方式、组织行为、团队精神和管理水平，直接影响高速公路的社会形象和经济效益。加强收费班组标准化建设是提升高速公路管理单位凝聚力和竞争力的客观要求，只有全面加强收费班组标准化建设，才能最大限度地发挥高速公路的社会经济效益，更好地服务于构建和谐社会和全面建设小康社会。

1.1 加强班组标准化建设是完成收费任务的重要保障。作为各项政策法规、规章制度、工作任务的具体执行者，班组管理的好坏、人员素质的高低、团队精神的强弱也直接影响着收费服务质量，影响着收费政策和各项制度的执行，影响着年、月征收计划和各项责任目标的完成。因此，加强班组建设可以促进良好的经济效益和社会效益。

1.2 加强班组标准化建设是提高职工素质的重要手段。在班组这个小集体中，班组成员的思想、文化、技能、性格、年龄等都存在差异，他们长期朝夕相处，便于开展思想政治、业务技能、文化知识的培训和交流，通过加强班组教育激发职工积极向上的工作热情，达到共同进步的目的，也提高了班组的战斗力。

1.3加强班组标准化建设是推动收费工作发展的重要途径。通过加强班组建设可以激活最基本的组织细胞，加快新陈代谢，使收费所呈现出应有的活力，收费行为和管理行为可以进一步走向良性发展轨道。

1.4加强班组标准化建设是构造和谐收费站的重要条件。通过班长协调班组内外人际关系，在不同人员的不同特点中找出共同点，求同存异，使班组内外人与人之间的感情融洽，关系和谐，团队凝聚力增强，从而达到建立“三个和谐”（即：社会与收费站之间的和谐体系、职工与职工之间的和谐氛围、上级与下级交流沟通的和谐平台）的目的。

2.1班长成长成才的通道有待拓展。对班长的重要性没有足够的认识，在收费班长角色定位上还不够明确，有时收费班长在工作中找不到方向，认为班长只是做做清洁卫生、坚持亭外巡查、处理特情这些工作，没有充分发挥带头人、教导者、引导者、监督者的作用。班长选拔机制的不健全，导致班长管理水平参差不齐，班长薪酬分配上的不合理，影响着班长工作积极性。

2.2班组管理缺乏激励机制。班组管理工作满足现状，只要班组不出事就可万事大吉，班组缺乏自我加压、自我挑战、自我发展的欲望。班组考核、评价、激励体系的不健全制约了班组管理的进一步深化，从根本上阻碍了班组成员主动性和创造性的发挥，虽然京珠管理处每年一次的“十佳班组”评选活动，但是没有形成常态化激励机制，班组建设起不到正面刺激作用，不能有效激发班组成员创先争优的工作热情。

2.3班组管理缺乏目标管理。班组成员的易动性是影响班组目标管理的关键，一方面在班组工作计划、实施、责任落实、成效四个环节中出现不可量化的管理难题，导致班组管理工作随意性大。另一方面缺乏深入、持久、全面的班组、个人创建计划、安排和目标，容易处于盲目无序的状态，在不同程度上影响班组管理的效果和质量。

2.4班组管理缺乏文化氛围。受工作性质或工作环境的影响，有的班组缺乏文化氛围的感染和熏陶，使班组成员的兴趣、特长和知识、才干得不到有效发挥。员工的求知欲望、精神调节作用受到限制，不同程度影响班组成员奋发向上的精神追求，造成班组整体上感觉没有朝气，缺乏活力和生机，另一方面，我们班组职工由于年龄层次不同、爱好和愿景不同，现有的文化素质参差不齐，成为制约班组发展的“瓶颈”。

加强高速公路基层收费班组的建设和管理，是一项系统工程，既需要上级的高度重视，又需要收费班组长的言传身教，更需要班组成员的共同配合。最重要的让收费班组成员能在积极向上，轻松和谐的良好工作氛围中逐步树立正确的人生观、价值观，形成良好的工作作风。针对班组建设的现状和存在问题，如何抓好班组建设，尽快提高员工整体素质及应对各种解决复杂问题的能力，笔者认为当前应从以下几个方面着手：

3.1有效发挥收费班长的作用

3.1.1选好班长

健全健全收费班长选拔机制，提供人才竞争平台，在收费班长的选用上，遵循公开、公正、民主的原则，公平竞争，不拘一格选拔班长。这有利于一批事业心强，富有管理意识、热心班组工作，素质较高的人才脱颖而出。

3.1.2管好班长

完善班长考核机制。尝试轮岗交流，在收费班组内部给予一次调配的机会，实施班长与班员角色互换，以便发现每个人的工作实力，充分体现人尽其才、才尽其用、“能者上、庸者下”的竞争激励机制，激发收费班组成员工作积极性和拼搏精神。

3.2加强班组的基础管理

3.2.1加强班组硬件设施的投入。加大班组建设资金投入力度，配备班组活动室、化妆室、网吧、图书室、健身房以及成果展示平台等系列硬件设施，充分体现硬件设施的“信息化、人性化”，为班组各项工作的开展创造有利条件。

3.2.2形成科学的班组管理机制。结合工作实际，逐步完善班组管理的组织倡导、工作运行、指导推进、激励制约、物质保障等机制，为班组建设提供不竭的动力，促进标准化班组工作健康、持续发展，使创建标准化班组迈上新台阶。

3.2.3合理制定班组创建目标。班组目标要根据班组管理水平的提高和变化，不断地修改、完善、充实新的内容，才能确保目标适应性和有效性。尤其抓住当前工作重点和奋斗目标。如确定提高班组素质和个人业务技能和素质方面的努力方向，制定文明服务、现场管理、岗位练兵、劳动竞赛等目标，尤其是一些有评价意义，又有数据考核的目标的制定，对班组管理具有极强的生命力。同时，要善于捕捉班员间不同的工作心态，帮助他们树立工作奋斗目标，并为员工规划出一个好的发展前景和个人职业发展计划。

3.3形成良好的工作氛围

3.3.1塑造浓厚的班组文化氛围。以独特的班组文化来感染、激励、鼓舞员工，从员工的兴趣爱好和特长入手，以学习形式多样化、生动化来吸引员工。强调学习针对性和有效性。构筑班组“第二课堂”的新格局。提倡一专多能、一岗多证、超前跨岗学知识，寻求体现自我价值的机会。拓宽多种渠道：如班组读书课堂、学习研讨、合理化建议、岗位知识互帮互学等，形成能者为师，人人是教师，人人是学生的学习模式。实现学习对象全员性。班组以“三自”即：实施“自我发现问题、自我学习提高、自我解决问题”的自主型管理方法，促进班组管理创新和整体素质提高。

3.3.2丰富活动载体增活力。从兴趣爱好活动和团队训练活动入手，借助各种各样的活动形式，通过成员之间的相互交流、共同娱乐、沟通协作，实现班组成员和谐共处，提高班组凝聚力和员工业务技能的目的。

3.3.3强化与班组的沟通能力。良好的沟通能力是解决一切问题的金钥匙，是加强班组内部管理和处理矛盾的关键，通过采取召开班务会、座谈会、交心谈心、问卷调查等活动，起到上传下达、收集合理化建议、了解班组成员的思想动向等作用，有效的解决员工关注的难点、热点、盲点问题。

3.3.4加强班组系统的培训。制定班组培训计划，丰富培训内容，可以采取周培训、月度培训、季度培训的方式，有针对性的进行个人综合素质培训(日常情绪管理、职业道德、法律法规、安全生产培训)、业务知识培训(基础业务知识、案例分析、机电系统操作的培训)、技能、技巧培训(服务规范、服务技巧的培训)，提高员工综合能力。

加强高速公路收费班组标准化建设不是一件一劳永逸的事，需要踏踏实实、一步一个脚印；需要收费班组每个成员共同努力，在管理中不断学习、思考和创新；需要充分发挥每个收费班组成员的主动性、积极性和创造性，围绕收费班组的共同目标，做到思想上重视、行动上积极、方法上有效，创新机制，奖惩分明，充分发挥收费班组的竞争优势，为发挥高速公路的综合效益作出应有的贡献。

高速公路收费员的年终工作总结篇八

20__年以来我站在上级各部门的正确领导下，以收费工作为中心，以安全生产作为基石，以争创国家级“青年文明号”，顺利通过“国检”为目标，通过全体职工的共同努力，圆满完成了各项任务，取得了优异成绩，先后获得了“文明单位”、“先进基层党组织”等荣誉称号。

20__年我站的收费任务是1248万元，实际完成1485万元，超额完成237万元，超额完成率为18.99%，较20__年同期增长224万元，增长率为17.76%。经过全体同志的积极努力、精心准备，我站顺利通过“国检”，得到了上级部门的认可和好评。通过此次“国检”使我站文明服务水平得到明显提高，整体工作朝规范化、制度化方向迈出崭新的一步。现就20__年以来的具体工作总结如下：

一、加强学习，努力培养造就一支高素质的收费队伍。

队伍建设是我站始终常抓不懈的一项工作，我站把建设一支思想正，作风硬，业务精的队伍作为工作的重点，加强教育与培训提高全员的整体素质。

1、我站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，努力向学习型收费站迈进。在实际工作中，注意学习典型，鞭策自身，找出差距和不足。

2、积极开展岗位练兵和技能培训，不断提高业务水平和业务素质。在去年军事复训中，全员能做到积极参与，认真训练，自觉学习动作要领和纠正不规范的动作，与此同时，我站还围绕迎“国检”工作，自己编制《业务知识手册》，通过强化学习，开展业务知识考试、竞赛等，使员工优秀率达到100%。

3、加强廉政建设。针对收费工作天天与金钱打交道的实际情况，我站加强廉政教育，做到逢会必讲，警钟常鸣，在员工心中时刻树起廉政大旗。

二、加强收费管理工作，不断提升服务质量。

（一）以人为本，修订和完善各项规章制度。

为了进一步完善管理，使我站各项工作朝制度化、人性化方

面发展，在近十天内接连召开两次站领导班子扩大会，讨论、研究、修订和完善各项规章制度。

1、各科室长先提出本科室工作设想，包括工作分工协作、倒班方式、工作流程、执行标准及工作考核办法等，然后在会上讨论、研究、整理、修订各项规章制度，并要求在今后的的工作中认真执行、严格考核，为一线工作人员做好表率。

2、在以“后勤工作就是围绕一线工作开展，提供强有力保障”为原则的前提下，讨论、研究如何做好后勤保障，如何更好地开展工作，进一步明确今后工作前进的方向。

（二）严格按照规章制度进行考核，进一步提高工作质量。

首先，站领导从自身做起，组织机关管理人员学习、掌握收费工作要领以及站内各项规章制度。要求所有管理人员遵章守纪从我做起，为一线工作人员树立榜样。

其次，引进竞争和激励机制，积极开展形式多样的各类竞赛，开展“文明收费标兵”和“优秀班组”评比活动，同时进行正面引导，共同寻找工作中的差距和不足。

（三）加大稽查力度，落实各项工作。

稽查工作是我站管理工作的极其重要环节之一，我站在开展稽查工作的过程中不断创新，并取得了一定的成效。

1、加大审带力度。我站始终坚持值班站长、稽查科、各监控员审带制度，监控员审其他收费班组的录象，各监控员之间相互监督，监控班对稽查科负责，稽查科对站领导负责，形成了相互监督，相互制约，连带责任的机制。审带范围包括过往车辆的交费、放行、月票查验情况，岗上纪律、规范等。以过往车辆的交费、放行情况，月票车辆查验情况为主，真正做到“应收不漏，应免不收”。

2、加大稽查力度。日常稽查和随机稽查的范围包括站区卫生，岗上规范以及收费票款等方面。在随机稽查的过程中稽查时间和范围的不固定，有效地促进了各项工作。

3、以两头带中间。我站在审带过程中将发现的规范的以及不规范的录像复制下来，在分班组开会或全员大会时播放，让收费人员自己挑毛病，对号入座，相互共勉，将正面、反面典型扩大化，更好地促进了工作。

（四）以迎“国检”为契机，加强各项管理工作，提高文明服务水平。

根据上级部门通知精神结合我站实际，于去年年初布置、落实迎“国检”的各项工作的，从站区各项设施的改造到环境的美化，从有针对性地制定相关的规章制度到日常工作的严格考核，从群策群力到齐抓共管，使我站发生了明显的变化，既提高了工作效率，又提高了人员的素质；既规范了岗上动作，又培养了良好的工作、生活习惯。具体表现在：全员精神面貌焕然一新，日常行为更加规范，集体凝聚力、向心力不断增强，文明服务水平不断提高，工作再上新台阶。

（五）各项临时性工作

在认真做好日常工作的同时，我站能积极完成上级部门交办的各项工作任务。

在客运高峰应急客车通行卡、东北亚博览会免费车辆、绿色通道车辆等统计中我站能提前搞好人员培训、积极落实、认真统计、为上级部门提供准确的数据，圆满出色地完成了工作任务。