

2023年高速公路收费班长年终个人总结(优质8篇)

学期尾声将至，写一篇学期总结，为来年的学习制定合理目标。以下是小编为大家整理的一些学期总结范文，希望能给大家在写学期总结时提供一些思路和指导。

高速公路收费班长年终个人总结篇一

收款室在医院各领导的正确领导下，依靠全体同志共同努力，在中，以扎实的工作作风，为医院的建设和发展添砖加瓦，奉献力量，较好地完成了各项工作任务，在平凡的工作中取得了一定的成绩。现将度工作总结如下：

- 1、在本年度中，我严格遵守医院各项规章制度，以本着“院兴我兴，院耻我耻”的原则，努力树立医院良好形象，热爱工作，团结协作，尽量减少出错率。
- 2、在与医保办同志合作办公中，本人严格按照规定与医保办同志一起完善好相关报销手续。按照新农合政策，耐心给病人解释好，服务好病人。
- 3、努力把凝聚群众满意额度，熟悉各项工作业务，提高医院形象作为自己的工作突破。

在即将到来的20xx年里，本人在20的工作基础上，继续保持良好的工作作风、干劲，并制定如下工作计划：

在遵照医院规章制度的基础上，合理、公平调整好、完善好门诊部收款室与住院部收款室的上班、休假制度。在科室的需用物料、机械问题上严格把好关，坚决杜绝物料不继、机械故障不理，由此给患者带来不便的现象。

收款室的工作相对于其他科室可能简单了许多，无外乎整日坐在计算机前机械的重复操作，如记账、收款、办理出入院、办理报销手续等简单的操作，似乎既不需要很高的技术含量，也不必承担性命之托的巨大压力。然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费处这小小的窗口，我们首当其冲，代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作，首先搭建起来医患之间健康沟通，交流的平台。

因此，要树立正确的工作观、价值观。以方便好患者，服务好患者为荣。努力克服程序上的弊端不断提高工作效率，要在细微处搭建起和谐的医患关系。

在医院领导的正确带领下，几年来我院正一步一个台阶地稳步向前发展，医疗技术的提高赢得了越来越多患者的满意和称赞，相应的也给我们带来了良好的社会效益和经济效益。在这一发展中收款室同样起着举足轻重的作用，我们一个小小的失误就有可能给医院在社会上带来负面影响。所以，收款室的每一位收款员，都要继续保持吃苦耐劳的精神，崇尚科学，拥有较高的综合素质：

一是要严格遵守好医院收费的各项规章制度，不准许出现半点马虎。

二是要有熟练的计算机操作技能，能够准确迅速的让每位患者得到方便快捷的就医，诊疗服务。

三是要对各科室的医用术语和收费项目了如指掌，减少差错率。

收款室是医院的窗口，收款员的言行举止和态度好坏直接影响到医院的整体形象，面对病号集中，程序复杂时，收款员应懂得换位思考，将心比心，急病患之所需。

我们要耐心细致，不厌其烦。既要让群众明白你的意思，又要注意说话的口气和语调，既要使所收取的各项费用准确无误，又要减少病人额外的负担和麻烦，既要大方得体，又要坚持原则。

接下来的工作中，在做好“计划内”工作的同时，也应做好“计划外”的工作，让自己的工作成绩再上台阶。

高速公路收费班长年终个人总结篇二

20xx年，东岳庙工会小组在荆东工会、所领导的正确领导和支持下，认真贯彻执行党的方针政策，做好工会工作，团结全站职工齐心协力围绕年度工作目标，始终把推进民主管理，创建和谐单位作为贯彻落实科学发展观的有效载体来抓，作出了自己的努力，具体做法如下：

东岳庙工会小组把维护女工合法权益当作自己的一项重要工作，采取各种形式，组织女工了解《劳动法》等法律法规，增强女工依法维权的能力，提高女工自身维权意识。对女员工孕期、产期、哺乳期的一切待遇，督促相关部门严格按有关文件精神执行，此外还积极与上级部门联系，做好三八妇女节外出游玩，开展体检工作，较好的维护了女员工的合法权益。

东岳庙工会小组不断总结政务公开的经验和做法，把提高员工满意度作为重点，把员工满意不满意作为衡量政务公开的重要标准。在所内悬挂员工意见箱，畅通反映渠道，加强工会与员工、员工与员工之间的沟通，及时了解每个员工的想法和心声，此外还结合工作实际精心设计了《内部员工问卷调查表》，从个人评价、集体评价、食堂评价、公共评价四个方面在全所范围内开展了满意度调查和个人建议征询，向所内员工开出一剂心理药方。通过问卷调查，工会小组及时对症下药，集中讨论研究解决员工思想问题以及其工作、生活最关心问题的办法，使全所员工精神为之一振。

制定了班组建设愿景，在去年基础上继续大力开展班组对抗赛活动外，出台了班组创优实施方案，以创学习优、作风优、素质优、业绩优、服务优、管理优的六优班组为目标，制定了各项针对性措施，实行创优计划与过程控制，推动班组自控管理，促进班组能自行针对问题制定方案、查找问题、发现问题、解决问题的闭环管理，进一步推动队伍建设管理增效，跨越发展的良好格局。在服务质量上，大力开展“服务达人”评比活动，以高标准、严要求规范日常窗口收费服务，截止10月，在全线服务明星评比过程中，创下了8个月花落东岳庙的好成绩。

（一）增强娱乐设施，改善业余生活。

在东岳庙管理所，员工下班后锻炼身体也仅限于在院落里散步，为增强员工体质，鼓励员工健身，东岳庙工会小组极力与上级各部门进行沟通协调，终于在今年的5月为全所员工争取安装了一批室外健身器材，有员工最喜爱的秋千、四人漫步、仰卧起坐等十多种器材，大大丰富了员工的业余生活，增添了乐趣，确保了员工权益。

（二）丰富多彩的文娱活动，增强员工活力。

组织开展了丰富多彩的文体活动，在上半年开展了植树、军事化训练、节能宣传周活动，下半年以庆祝中国共产党成立九十周年为契机，开展了趣味运动会、红歌传唱、支农摘棉花、月度聚餐、普通话推广等系列工团活动，还积极组织员工为贵州省黔南苗族布依族自治州三都水族自治县三合镇的贫困农村家庭和孩子们捐赠衣物，奉献爱心，系列活动的开展，增强了员工活力，提高了工会组织的凝聚力，营造了一种轻松、和谐、向上的企业文化氛围。

在今后的工作中，东岳庙工会小组将继续团结全体员工，发挥高速人团结拼搏，求真务实的光荣传统，开拓进取，扎实工作，努力完成各项工作，为树立荆东高速形象做出更大的

贡献。

高速公路收费班长年终个人总结篇三

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，不能随意离开征费岗位，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。

高速公路收费班长年终个人总结篇四

紧张、充实的即将结束。在这一年的日子里，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，牢固树立和落实科学发展观，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。为我站完成全年征收任务，促进收费工作持续、快速、健康发展作出了我应有的贡献。一年来，在思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上艰苦朴素、务真求实，较好地完成领导和班组安排的各项任务。为收费事业尽心尽力，努力工作，主要情况汇报如下：

俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。首先在思想上，主动加强对政治理论知识的学习。同时注重加强对外界时政的了解，通过学习，提高了自己对政治的敏锐性和鉴别能力，坚定了立场，坚定了信念，在大是大非问题面前，能够始终保持清醒的头脑。其次是在行动上落实。理论源于实践，又高于实践。在过去的一年中，在工作中，针对自己的本职工作进行了学习。注重加强对理论知识的了解和掌握，促成自身知识结构的完善和知识体系的健全，进一步加强自己的业务知识。

本人严格遵守站的规章制度，坚守征费条例，认真做到“应征不漏，应免不征”的工作原则，在工作上，不迟到、不早退、有事主动请假；尊敬领导、团结同事。在收费过程中对司乘人员实行微笑服务，主动为司乘人员排忧解难。遵守服务规范，严格按照内容，把收费工作与文明服务活动紧密结合，在社会上树立起了良好的收费形象。平时，勤俭节约、任劳任怨、对人真诚、人际关系和谐融洽，从不闹无原则的纠纷，处处以一名优秀收费员的要求来规范自己的言行，毫不松懈地培养自己的综合素质和能力。

尽管经过一些努力，我的业务水平比以往提高了不少，但还需进一步提高。在以后的工作中，我将加强理论和业务学习，不断提高业务水平。以后我会更加努力工作，在站领导和班长的带领下使自己的工作达到一个更高的层次。

20xx年，我在收费工作中取得了一些成绩，但我们深知这些成绩的取得是上级领导关心支持的结果，是同志们配合、协助的结果，是全体人员团结一致、努力奋斗的结果。但是，我也认识到工作中还存在一些问题：在文明收费，礼貌服务，百万元无差上，个人能力还需进一步加强，这些都需要我在今后的工作中不断去实践和思考，去改进和加强，去创新并加以理解。在今后的工作中，我将加倍努力学习各项业务知识，充分发挥自己的特长为站多作一点贡献，坚决服从领导的指示要求和安排，认真做好自己的本职工作，将工作做的更好。让xx收费站的明天更辉煌。

高速公路收费班长年终个人总结篇五

事们关心和指导下，通过自己踏实认真的工作，较圆满的完成了管理处下达的各项任务。但也存在一些问题，静下心来，回顾了过去的一年，现将20年的工作做一如下总结：

一、完成的主要工作

- 3、按时对未能及时缴费的住户进行催缴、清欠；
- 5、及时向财务科上缴各种收费款项，做到账目相符；
- 7、能认真完成领导交办的其他任务。

二、工作中存在的问题

三、针对问题的改进措施

1、加强学习

在平常工作中，加强对电脑知识的学习，做到一般问题能够自己处理。

2、规范工作

在日常收费工作中，不能只凭着热情和经验去开展工作，还要深入的了解并掌握各项规范制度以及岗位职责要求等，做到工作的规范化，提高工作效率。

我知道收费工作是基地管理处的窗口，收费员的形象代表整个管理处的形象。在工作中，对住户要面带笑容，与住户之间保持良好的沟通，一个微笑、一句您好、一个请坐都能让住户有一种宾至如归的感觉。

在20年的工作中，我将一如既往的听从领导安排，团结同事，协作配合搞好工作。通过不断学习来提高自己的思想水平和业务能力，提高自身素质。扎扎实实工作，热情服务好基地住户，力争做一名优秀的收费员。

高速公路收费班长年终个人总结篇六

xx年来，在领导的关心、指导和同事们的帮忙、支持下，我严格要求自我，勤奋学习，努力提高自我，完全能够胜任自我的收费工作和单位交给的各项任务，较好地完成了各项工作任务，取得了必须的成绩。现将xx年来的学习、工作状况总结如下：

xx年来，我能够认真学习党和国家的各项方针政策，自觉遵守国家的法律法规和单位的各项规章制度，能够按照《公路管理条例》规定认真学习交通管理、收费、站点管理等知识，不断提高自我的交通法水平。在平时的工作中，我能

够认真遵守站点工作制度，严格要求自我，以身作则，坚持做好五个一工作日：一次上岗，二次站，五个一活动。每一天早上，我能按时站队，认真整理好自我的文件夹，打扫好收费站的卫生，站台、台面干净，并及时更换好门。在收费窗口站岗时，遇上了车辆刮风下雨时，我也能做到立车、立尺，精力集中，确保了交通安全。

xx年来，我能够认真学习各项政策文件，自觉遵守站点规定，不迟到、不早退，不串岗、串岗、串岗，严格遵守站点规定，不在收费窗口站岗，不做特殊岗位。在工作中，我始终坚持严格要求自我，注意自我的一言一行，不泄露一次收费员工作中的任何细节，不出任何差错，从不因为自我的失误影响工作。

xx年来，我站在收费窗口站岗，经过收费窗口站岗，不仅仅锻炼了自我的交际潜力，也使我在工作中学习收费业务知识，增长业务见识。

xx年的工作经历，我学会了严格遵守站点岗上的工作纪律，能够认真学习收费业务知识，严格执行站点的收费标准，严格按收费工作要求去做，认真对待收费工作，能够做到文明服务，文明待人。

xx年来，我能够认真履行岗位职责，在工作中能够坚持文明优质服务，礼貌待客，热情大方，耐心细致。做到微笑服务，耐心细致，不出“差错”。在工作中能够用文明用语，礼貌待人，热情周到，服务热情，工作得到了各项上路工队的好评。

xx年来，我能认真学习文秘岗位的业务知识，不断提高自我的文秘素质。在实践中锻炼自我，完善自我，使自我得到很大提高，为工作打下了坚实的基础。

在工作之余，我用心参加站上组织的各种文体活动，不断提

高自身素质。我始终坚持参加站上组织的各种文体活动，在站上组织的各项活动中，能够用心参加。

xx年来，我在工作中能够认真完成各项工作要求，用心配合站长做好收费窗口工作。在工作中，我始终坚持严格要求自我，勤奋努力，时刻牢记收费人员“121”誓词，在平时工作中勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上廉洁奉公、务真求实，较好的完成了领导交办的各项任务。

在生活中，我深知自我的缺点与不足，在以后的工作中我将用心改正。努力学习各项政策规章制度，认真学习业务理论知识，在实践中锻炼自我，提高自我。

高速公路收费班长年终个人总结篇七

在收费站工作xx年了，对我来说是意义非凡的xx年。收费站是集旅客和上乘乘客的第一道窗口，我做了大量工作，同时，也得到了领导和同事们的帮助，取得了一些进步，现将这xx年来的工作总结如下：

1、学习上：我一直坚持每周学习，认真参加收费站组织的各项活动和学习，学习各种文件、规定，学习各种交通安全的知识，了解收费站的工作性质和工作情况，学习文明服务等相关知识，学习站里的规章，认真学习收费工作，学习站里各种规章制度，学习站里各种安全操作的规章制度，学习站里的各种突况处置的方法。学习站里的一些规定和安全操作，学习站里的各种突况处置的方法和注意事项。

2、工作上[]xx年来，我在工作中，始终保持了高度的责任感和工作热情，以高昂的工作热情，饱满的工作热忱投入到工作中去。严格遵守站里的各项纪律和规章制度，做到不迟到，不早退，不旷工。对车辆的调整做到及时检验和维修，对于乘客的安全要做到及时上报，并按规定进行维修。对于无故不能到站的车辆，我要及时上报站领导和站长，及时做好记

录，并做好相应记录。在站领导和同事的带领下，能圆满的完成站里的各项任务。

3、思想道德上：作为一名收费员，我时刻提醒自己，要求自己，不能将私欲所染，不能将小节失控，更不能违反站里的各项规章制度，不在收费站内抽烟，不在收费站外随地吐痰等，不因为工作的原因而影响收费。我时刻注意自己的形象，保持良好的精神面貌。做到不把小节忘记，把好收费关，对自己所收费的票据和票据一律凭票据经手人、检票签章，认真核实票据的完整性，如有票据超过保管期限的，立即加盖票证或者手印章，如有票据超时，按规定严格把关。

4、学习方面：我时常利用空余时间学习收费站岗位上各种规章制度和收费站各项规章制度，学习站里制定的各项规章制度和收费站各项规章制度等，学习站里的各种规章制度和文件并向站领导汇报。对各种票据的领取、核销、票据印制、保管以及各种票据的领娶分发等等都严格把关，确保不让一个票据误差带来更大的损失，保证收费站的正常工作。

5、工作态度和勤奋敬业方面：热情服务，在工作岗位上，我本着“把工作当成事业来干，把事业当成生活来干，把学习当成工作来干”的态度，扎扎实实地干好本职工作。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守站里各项规章制度，严格要求自己，有较强的工作责任心，完成领导交给的每一项任务。

6、在收费岗位上，我始终坚持“想之所想，急之所急”的原则，严格按收费站各项规章制度和工作程序做好收费工作。在工作中，能够严格遵守站里的各项规章制度，认真执行收费员工作手册，按时完成领导交给的各项任务，做到不误事，不误钱。在服务工作上，我始终坚持微笑服务，耐心细致，对来站客户都能够及时打招呼，热情周到，文明服务。在工作之余，我还努力学习文明理念，不断充实自己，让自己的思想跟上工作的需要，努力提高自己的文化素质和工作技能。

7、在收费站工作，我始终遵循站里的各项规章制度，不断加强收费员的业务素质和思想学习，提高收费员的思想和业务素质。在自己平凡的工作岗位上，做好自己工作的同时，不忘为站里的荣誉奉献自己的一切。做到不误事，不误事。不让旅客的车辆出现故障，不让乘客的车辆带病上站。在工作中，做到严格遵守站里的各项规章制度，不做违反纪律的事情。

8、在收费岗位工作，每日对收费亭的窗口进行监测以便及时地发现问题，对车容车貌进行整改，对收费员的文体形象进行展示。

高速公路收费班长年终个人总结篇八

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远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。