

最新收费队长年度工作报告 收费站收费班组工作总结(模板6篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

收费队长年度工作报告 收费站收费班组工作总结篇一

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力。

作为收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单的操作。但在这看似简单的收费操作中，随着医院现代科技的引入，收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，还要学习许多关于收费各种新政策及业务，而且收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象。

在这一年里，琐碎的事情很多，收费工作日复一日重复着同样的工作：收钱、打发票、找零面对这单调的工作，除了在工作中要有吃苦耐劳的精神，更要具备较高的业务素质，为患者提供准确的服务。我严格遵守医院收费的各项规章制度，唱收唱付。

除了做好自己的收费工作外，我还积极参与与协助科室的内部工作，财务要求我们收费员当天数法天毕，但在要求与实际工作情况有出入时，我通过一段时间的观察与思考，向领导提出了行之有效的方案及分析了此方案对收费工作所能产

生的影响。

作为一个医院的收费员，在对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象；同时也在贯彻院内的思想，工作不只是要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，更好的完成每一项工作。在某一段时间，我观看了电视《急性科医生》和《儿科医生》，通过电视里的剧情及影响，我内心的发现，原来我之前的所努力的服务态度是远远不够的，从此，我在收费之余，更有耐心细致的解释病人所存在的困难，指引病人在看病过程所需要的操作。而自己所收获的“谢谢”比以前多了更多。

一年的时间匆匆的过去了，在新的一年里到来，我要更加努力工作：

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐；加强与各个科室的沟通协作，最大限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

收费队长年度工作报告 收费站收费班组工作总结篇二

近日，崆峒所组织我们收费员学习微笑服务，这次学习让我感触至深。一个收费管理所、一个收费站、一个收费班组都有着它的生命力，有着一样的生存价值，为什么我们会落后于人呢？我认为是细节，收费员不只是为了收费，我们属于服务行业，是为广大司乘人员服务的。

微笑不难，贵在坚持。一时一地保持微笑，相信大家都能做到，然而每时每刻都保持微笑，却是那么的难。在平凉东高速公路收费站，按照正常开启1个入口车道来计算，每名发卡员每班次平均要发800张通行卡，也就是说每小时要分别完

成100次转体和点头动作；出口收费员每个小时要收取30—50台车的通行费。如此大的劳动强度，收费员在8个小时内每分钟都必须保持微笑，所以同事们经常感到脸上的肌肉都僵硬了，连吃饭都感到很困难。但是，我们没有放弃，更没有放松对自己的要求。为了能做好每一个动作，同事们认真对照礼仪培训，一招一式地进行比划，相互之间还开展模拟演练，相互点评；为了能让每一次微笑都那么甜美，每个人都时刻进行自我监督；班长始终关注着每位收费员的状态，及时提醒，让大家立即调整好情绪。

所有人都在持之以恒地进行着不懈的努力。因为我们深深知道，每一名收费人员都代表着平凉高速的形象，每一次微笑都能给进出平凉的司乘人员带来一份好心情；因为我们深深知道，微笑就是缓解收缴双方矛盾最好的“润滑剂”，微笑改变了我们，同时也改变了司乘人员。以前经常发生的收费争议，也都在一次次灿烂、甜美的微笑中春风化雨般地化解了，收费道口更加通畅了，收费和缴费双方都体验到了快乐。

有人认为，微笑服务就是热情地去笑，笑得越开心，服务就越好。我要说，这不尽然，开心的笑固然是微笑服务的内容，但不是微笑服务的全部，微笑服务的还应包括对司乘人员真心的帮助和温馨的关怀。记得有一次我在入口发卡，一位外地驾驶员问我到崆峒山怎么走，因为我不是平凉人，也到平凉不久，所以这一下把我问住了，一时答不上来，只好笑着对他说“不好意思，我也不大清楚。”他听后虽然没说什么，但我明显地感觉到他脸上那种失望的表情，这深深刺痛了我。打那以后，我一下班就“啃”起了地图，在心里牢牢地记住省内和周边省份大城市、旅游景区的线路图，并自己制作了许多份简易地图，放在收费亭内。老天不负有心人，在不久后的一次发卡中，真有一位外地驾驶员问我兰州怎么走，我很快就回答了他。他非常高兴，连声称赞我们的服务态度好。从这件小事可以看出，作为高速公路收费员，光有热情的微笑是不够的，还必须要对司乘人员付出真心和温情，急他们之所急，想他们之所想，掌握服务技巧，时刻为他们提供温

馨关怀。

本人以“今天工作不努力，明天努力找工作”的精神，较好的完成了上级安排的各项工作任务。同时在站领导和同事们的关心、支持与帮助下，不断的完善自己，在各方面严格要求自己，勤奋敬业、廉洁奉公，努力进取，用实际行动捍卫了中交翼候的荣誉。

本人不断加强对法律法规、安全生产、收费业务进行学习，并在每个月的月底进行一次摸底考核，如有考核不合格时，将会再次对其巩固学习，为下次考核做好充足准备，争取做一名业务精湛，既有法律意识又有安全意识的好员工。

本人时刻提醒自己，收好每一笔款，发好每一张卡，尽量减少不必要的错误发生。据初步统计，截止年月份，本人共发出通行卡张，其中车牌不符的有一辆，车型不符的有两辆；共收回通行卡张，收取通行费元，且没有差错。虽然在每年度拿到了双百千亿无差错技术能手的称号，但是在发卡方面还存在着差错，不能因为拿到了百万元无差错的称号就有所骄傲，我将会在原有的基础上再努把力，争取在发卡发面也作出无差错。

本人严格按照站内的各项规章制度，干好自己的本职工作，并能够完全做到收费秩序管理八禁止和十五不准规定的内容，在站区内周一至周五周六周日就不注意了吗？和上班时能够保持统一着装，标志齐全，出入岗亭戴帽子，进入收费岗亭能够保持桌面整齐，门及时反锁，并能够对发现的问题及时上报，保证车道的畅通无阻。

有这么一句话，放行收费管理比，看窗口建设这句话什么意思，是说要微笑服务吗？没错，对待过往的司乘人员，我们要露出八颗牙齿，微笑服务！在我的收费工作中，对待过往的每一辆车，每个司乘人员我都会配合迎送手势并微笑面对，对司乘人员提出的问题能够耐心的解答，并能够为司乘人员

排忧解难；在道路封闭或雨雾天气时，能够做好对司机的解释工作，避免不必要的投诉事件发生。记得有一次夜班，我担任的是外勤的职务，晚上在外执勤时，有一辆东北车牌的货型车通过称台时突然跳磅，我便及时制止，要求他重新复磅，结果遭到司机的拒绝，并指手画脚的说：“你是什么玩意，高速是你家开的，我跳磅咋地了？碍着你的事了？多管闲事”我当时心里特别的生气，真想和他痛快的吵上一架，后来我考虑到一直提倡的委屈服务，也就罢了，多一事不如少一事，为了不被司机投诉，只有忍气吞声，什么也没说就让他下了。干我们这一行的，就是这样，多少都会有些不愉快，最主要的是把工作干好。这个例子是个反面的，你的做法不是委屈服务，是失职，不应写在里面，如果要举例子，可以举一个虽然你受了气，但仍然耐心跟司机解释，最终维护了你们收费站的利益，需要改一下。

在新到员工面前我们是老同志，我会伸出援助之手去帮助新到员工，并建立起了真挚的友情！既然能够在一起工作，那就是缘分，也就是兄弟姐妹，谁有困难，我只要是能帮得到，肯定一帮到底。在业余生活中，我们进行了多次娱乐活动，像知识竞赛大比武、会操表演、歌咏比赛等等，充分体现了我们这支团队的朝气蓬勃。在这些业余活动中，我参加过会操表演、歌咏比赛，经过我们努力的排练，最终终于拿到了优异的成绩，为收费站赢得了荣誉，增添了光彩。

在过去的一年里，干的工作实在是太多了，一时间也写不全面，以上都是发自内心的感慨，希望公司领导考验我，我接受考验。

收费队长年度工作报告 收费站收费班组工作总结篇三

一、领导重视。我区召开了涉企违规收费专项治理工作动员会，成立了涉企违规收费专项治理工作专班，部署专项治理工作，明确工作任务与责任。工作专班由我局牵头，区商务

局配合。我局明确了一名班子成员具体负责，配备工作人员具体抓。

二、制定工作方案。结合我区实际，制定了《我区开展涉企专项整治方案》，明确了治理范围和内容。因涉企违规收费工作涉及面宽，难度大，我局将专项治理活动与党的群众路线教育实践活动相结合，切实解决企业反映的突出问题。同时，充分调动各部门的职能作用，加强与各部门协同配合，共同研究解决涉企收费工作中的新情况、新问题。

三、突出工作重点。我局采取多种检查方式，适时督促检查活动，认真落实专项治理各项部署，确保了专项治理取得实效。

1、我局重点走访了家工业企业，他们填写xx-xx年来缴纳的各种规费、税金、罚款，企业均据实填报，反映没有乱收费现象，相关部门的收费都是正常收费；区商务局重点走访了4s店、烟花、菜市场、超市家企业，均反映没有乱收费现象。

2、在调查中，区规模企业慧龙科技反映了国税部门在xx年执行税收政策中出现的`一个问题，因部分运输备注栏项目填写不完全，国税部门做出补交税款和罚款处理万元，企业对此处理有异议。我局配合市减负办到企业实地调研，并将问题反映到市相关领导□xx月份市国税稽查分局到企业就此问题和企业进行沟通，宣讲政策，得到了企业的认同。此事得到妥善解决。

通过自查，我局没有发现向企业乱收费、乱罚款、乱摊派费用的现象，企业反映相关部门的服务工作做得比较到位，赢得了投资者的满意。减轻企业负担责无旁贷，我们将进一步加大监管力度，杜绝向企业乱收费、乱罚款、乱摊派费用的现象发生，用实际行动切实改善我区投资服务环境。

收费队长年度工作报告 收费站收费班组工作总结篇四

xx年，是六宜路建成通车开局之年，是xx东收费站筹备组建之年。xx东收费站收费四班认真贯彻和落实xx高速公路运营有限公司和宜州分公司的各项规章制度，在xx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。

1. 深化班组文明服务工作。xx东收费站地处xx高速公路运营有限公司（以下简称“xx公司”）机关大院附近，是xx公司重点打造的窗口形象站，目前xx东收费站仍是六宜路通往xx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，热情为司乘答疑解惑，为xx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段积极学习收费业务知识，闲暇之余能相互交流学习的特情，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。班组成員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。

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，影响了班组的建设和班组建设进度。

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。

20xx年，收费四班将继续认真贯彻落实xx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“东站长一流、公司知名”。

收费队长年度工作报告 收费站收费班组工作总结篇五

能够认真贯彻公司的各项基本路线方针政策，通过书籍、公司期刊等积极学习公司方针政策和优秀的工作经验；认真遵守公司各项规章制度；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

记得刚来公司时，就分配到冒沙井匝道，为了搞好工作，我克服了个人心里问题，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环境，明确了工作的方式，提高了工作能力；在搬站到贵阳东后，由于先前的工作系统与联网收费系统不同，不得不重新学习新的操作系统，我积极向领导和同事们学习请教，到目前能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。在以后的工作中，我会再接再厉，认真、按时、高效率地做好工作，并积极配合其他同事做好工作。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，有效利用工作时间，坚守岗位，热心为大家服务。同时我积极参加公司组织的各项文艺活动和体育活动，锻炼修养了自我身心体魄。20xx年是很不平凡的一年，我感情及家庭发生了重的的变故，心里有许许多多的矛盾与纠结，在班长及热心同事的帮助下，我以已经从自我心里阴影里走了出来，并以高扬的工作态度，热情工作，努力完成各项工作任务。

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，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。

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，我会更加努力工作，不断加强理论和业务学习，努力提高业务水平。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。

总结这两年多以来的工作，尽管有了一定的进步和成绩，我深知这是上级领导关心支持的结果，是同事们配合、协助的结果。想要成为一名更加优秀的收费员，这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，我将加倍努力学习各项业务知识，充分发挥自己的优势为站多作一点贡献，让贵阳东收费站的明天更辉煌！

收费队长年度工作报告 收费站收费班组工作总结篇六

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**收费站的明天更辉煌。