

# 2023年收费班长工作计划(模板9篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 收费班长工作计划篇一

第一条 门诊收费处负责办理门诊患者的交费工作，必须遵守医院的各项规章制度，服从组织领导管理。

第二条 门诊收费处是医院重要文明窗口之一，对患者要态度和蔼，坚持文明用语，解释问题要耐心，对病员不顶、不气、不刁难。

第三条 收费人员必须工作认真、仔细，严格执行收费标准，准确掌握各项药品价格，医疗项目收费范围，做到正确收取款项，不多收，不少收，不乱收，不错收，不漏收，简化手续，准确高效，减少患者排队等候时间。

第四条 收费员要认真核对项目，要按处方划价，对不明确的处方一定要问清楚后才能划价，不按处方划价的要承担责任，字迹清晰，准确无误，接收现金要唱收唱付，当面点清。

第五条 周转现金不得超过规定限额，不准挪用公款，做到日清、日结、填制日报表，核对无误后，将款、表存根交汇总出纳。(每日下午必须交账。)

第六条 妥善处理病员退款，凡退款者须持有关凭证，符合退款手续的方可退款。当日发生者可由原收费员退款。

第七条 工作时间不得擅离岗位，窜岗聊天，大声喧哗，吃零

食，玩手机等，不准由外人代替收费员开据收费，否则追查处理。

第八条 提高警惕，加强防范，做到人离加锁，出入带锁，注意安全。非本科室人员，未经许可不得入内，严禁室内会客。

第九条 收费处实行三班制，严格交班手续，及时交待需办的有关事项。夜间值班人员代办挂号及收费。

第十条 当班人员要负责收费的卫生工作。

第十一条 对违纪人员将按医院有关规定进行处理。 住院收费处工作制度

第一条 住院收费处负责办理住院患者入、出院手续。

第二条 住院收费处是医院重要文明窗口之一，对病员要态度和蔼，坚持文明用语，解释问题要耐心，对病员不顶、不气、不刁难。

第三条 患者持有本院门诊或急诊医师开具的住院证到住院处办理入院手续方可住院。

第四条 患者凭身份证办理入院手续，详细填写病历首页住址、工作单位、职务、联系人电话。十二岁以下病员除填写住址外，还要写明父母工作单位、姓名，以备联系。

第五条 自费患者及医保患者按照医院及医疗保险部门的相关规定收取患者住院预交金。

第六条 办理出院手续时，病房须提前一天将病人账单全部送交住院处。住院处将账目结清后，患者持结算收据和出院证回病房及相关科室办理手续，病房验证并在出院证加盖科室章，方可出院。

第八条 严格遵守国家有关财政规定，医院物价监督小组对住院收费处进行监督，严格按医疗服务标准收费，结算时要认真仔细逐项结算，防止多收或漏收。

第九条 每天上午，须将前日所收现金送交银行收款员。

第十条 对出、入院患者的各项费用，要及时结账，做到日清月结；每月初清理上月病员欠费并通知临床科室追缴，按时汇总并上报财务部及经济管理办公室。

第十一条 保管好各种公用图章和会计档案及资料。由于使用不当或保管不善出现问题，要追查有关人员的责任。

## 病人退费管理规定

为了进一步规范病人退费管理工作，改善服务流程，为病人提供方便快捷的服务，防止退费过程中舞弊行为的发生，根据医院财务制度要求及我院实际，特制定本规定：

第一条 门诊病人因故退费，须持有门诊收据、科室联、检查或治疗申请单或门诊处方，经医师或药师、门诊收费处负责人、财务部负责人、领款人在退款发票上签字(章)，并注明退款原因。当日退费由原收费窗口办理，其余时间的退费在财务部办理。

第二条 住院病人因故退费，须持有住院预交单或住院收据，经其住院科室负责人签字注明退款原因，住院处核算会计、住院处组长、财务负责人、领款人在退款发票上签字确认后，在住院处收费窗口办理，并将以上单据附在收据存根上。

第三条 收费员对手续完备、姓名、项目、金额相符的退费，通过微机办理退费(冲帐)。对不符合退款手续者，收费员要向其说明。

第四条收费员在划价收费时，必须打印病人姓名，唱明姓名、项目、金额，以免打印出收据后，病人款数不足而作废。对未收到款的收据作废时，必须将其检查、治疗申请单或门诊处方留作附件证明，由收费处负责人签字，注明原因，以示负责。

第五条 收费员要将当天的退款单证及作废收据核对后单独装订，随收费明细账上报，做到日清日结。

第六条 财务部稽核会计要逐笔复核，对违反制度、私留病人收据、不符合退款手续、舞弊行为的视为贪污，应及时向领导报告。

第七条检查、治疗科室要密切配合、协作，对收费情况进行监督。严格保管好科室联，要在科室联上盖“一项已检查、治疗、发药”的戳记，科室有专人负责保管，并汇总交财务部，以加强管理，堵塞漏洞。

## 收费班长工作计划篇二

为进一步推动员工们的工作积极性和创造性，确保全国巾帼文明岗的先进性，站内于1月13日上午召开了20xx年度年终工作会议。认真回顾总结了20xx年我站所取得的成绩和经验，毛学广站长在会上作了详细的工作汇报和总结。

20xx年我站取得了企业效益和精神文明创建工作双丰收，自获得“全国巾帼文明岗”荣誉以来，同志们齐心协力，服务水平、窗口形象在原有的基础上又上了一个台阶。女工们以“服务人民、奉献社会”为宗旨，以倡导职业服务为核心，踏踏实实做好身边每一件事，把收费站打造成为联系社会各界，传播社会精神文明的一个窗口。女工们用特有的爱心、诚心、耐心服务于广大司乘人员。20xx年度站内评选出王亚儿、魏红霞、陈玲娜三位同志为创巾帼岗活动积极分子，使我巾帼岗形成了学有所长、学有所用、赶超先进的良好氛围。

荣誉来之不易，如何珍惜这个荣誉称号，使荣誉永葆青春呢？我们巾帼岗围绕这个工作主题，制定出了20xx年度：

一、以“微笑服务”活动作为全年工作主线，以班为单位，认真落实制定规则计划，在全站范围内抓好五比活动：比服务态度谁最好、比服务质量谁最佳、比服务技能谁最强、比微笑服务谁最美、比文明之星谁获得次数谁最多。

二、积极响应所部各项活动，严格按所部目标绩效考核办法进行实施；

三、加强体能训练，搞好“三八”节活动；

四、继续把每月8日作为爱心日和义务劳动日；

五、关爱留守儿童，积极开展各类社会公益活动；

六、认真组织党课学习，积极培养入党积极分子。

通过以上工作，确保和谐收费环境，在内部管理上更上一个层次，让巾帼之花闪闪发光，让巾帼英姿靓耀省道。

### 收费班长工作计划篇三

辉煌的20xx年即将过去，我会把今年取得的成果和成绩继续在下一年维持下去，同时发扬我们不怕吃苦，不怕奉献的精神，创造更加辉煌的成绩，而奋斗吧！

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。

今年刚加入收费系统，认识和了解上都不全面，经过上班，

培训，实习，对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。

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。

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。

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！

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。

1、关心站内建设，爱护集体荣誉，积极协助做好各项工作。

2、犯有过失时，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。

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。

以上是我的工作心得，如有不对的地方，望领导给予批评纠正，我会及时的改正错误，吸取教训，为建设和谐，平安，文明的收费站做贡献，有一份热，发一份光，创造更大的成绩而奋斗。

## 收费班长工作计划篇四

时光匆匆，一个月很快就要过去了，回首过去的一个月，内心不禁感慨万千。在过去的一个月工作中，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个月的工作进行总结：

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，不断提升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，不断提升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；交班时检查设施设备有无损坏，车道开通情况。及时告知接班班长减少接班是的压力。接班时加快速度，缩短接班时间。团结互助，通力合作，合力提升交接班的质量。

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，提升收费正确率和效率，提升对非正常情况的应变能力和处理能力，减少不必要的差错。

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。

新的一个月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，努力提升文化素质和各种工作能力，为南新的明天作出应有的贡献。

## 收费班长工作计划篇五

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。

## 收费班长工作计划篇六

年一年工作中，我们收费四班认真贯彻落实，管理处和管理所年度工作会议精神，严格遵守管理处和管理所各项规章制度，在所领导的支持和管理下，在全班团结协作下，紧紧围绕收费中心任务和年度工作目标，截止到11月30日，收费四班共完成通行费收入3560295元，收发卡128103张，其中方露共完成通行费收入1824105元，收发卡65229张，刘爽共完成通行费收入1695665元，收发卡62422张。在响应管理处“百日稽查”任务的号召下，堵漏增收，共查处逃费车辆60起，共追缴逃费金额7535元，力争费收创高。在全年工作中，认真履行岗位职责。对工作严格要求，坚决执行领导的各项指示，使班组各项工作稳步推进，现从以下几个方面对全年工作做一个总结。

保道口畅通。在 20xx 年工作中，我班人员严格执行处各项规章制度，做到依法收费，严把收费关，做到应收不漏应免不征，对于各类特情车，如防汛车，施工车等，严格查证，严格按照制度谨慎放行。在收费过程中做到热情周到，不卑不亢，不受司机诱惑、恐吓、威胁，坚持原则，文明服务。我所虽然车流量不大，但常常有突发事件发生，例如因称重发生纠纷，要求少交费免费等，我们严格按政策规定执行，做到耐心解释，以理服人，以情感人，正确客观的处理问题，防止矛盾激化。及时为司机解决一些困难。

在节假日车流理增大或有军车车队通过时，迅速开启备用道，确保现场畅通无阻。在这一年里，我们无一起有理投诉，无一起违规违纪事件。

今年我们在去年的基础上，继续加大对逃费车辆的打击力度，响应管理处的号召，加大对特权车。人情车，超限超载车，特情车，特别是对于一些逃费车辆的打击力度，重点是假”绿色通道”车辆和各类逃费车辆。例如冲磅，跳磅，走s形，等已确认的逃费形式，着重加大打击力度，严格把关，并取得了良好的成绩，全年我们共查处逃费车辆 60 起，另外就是严格控制”绿色通道”车辆操作流程，始终坚持“一上报，二验货。三操作”操作流程；对于特情车”的核查突出”严。实。细”，不断优化通行费征收秩序和环境。在工作中，我们不断总结推广打击偷逃费行为的各种经验方法。在工作中实践，并取得良好的效果。

去年我们说把”微笑京珠”当作提升自身素质的一个平台，今年我们在履行服务承诺的过程当中，确实取得了良好的效果，个人素质得到质的提升，我们在工作中，积极创新服务手段和方式，说话和气不忘”请”字，称呼司乘不忘”您”字，执行政策不忘”严”字，微笑服务不忘”真”字的文明服务”四字箴言”，用”无声的微笑”打造有声的名片，在服务司乘的过程当中，在接受司乘回报的同时，我们深感自身的价值也得了一个很好的体现和认可，对于个别些司机的

刁难，我们始终做到以理服人，心胸大度一点，用无声的微笑化解一次次的矛盾。坚持实现路畅人和的共同目标，通过开展“夏日送清凉”。评选“微笑明星”等活动，不断提升窗口服务质量。

在平时空闲时间，开展各项活动，学习业务知识，积极参加各类业务竞赛，业余时间开展各类文体活动，强身健体，今年公司开展“看红书，写心得”活动，我们积极参加，在看书的同时，写下了心得。建立了班组活动室和班组博客，打造了平等互助的交流平台。

在现场工作当中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。

在这一年工作中，我们也存在很不足，如工作积极性不够高，工作不够踏实，在特情操作处理能力上，还有待进一步提高，在控制长短款误操作方面，工作细心程度还需进一步加强，工作责任心还需进一步提高。

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和总结经验。

在新一年的工作中，我们将本着务实的态度，围绕以下几点做好来年工作

来年我们将紧紧围绕收费工作这个工作重心制定了相应班组工作计划，并结合自身特点，挖掘潜力，细化工作，充分发挥“领导耳目，左右手”的作用，认真履行本职工作，发挥每位同志的作用形成一个有效的整体，平时多加强与班组人员的思想交流，做到行动思想一致，合理安排工作计划，更好的完成工作任务。

面对日益复杂的收费环境，我们只有更加努力地学习业务知识，积累和总结经验，不断提高自己处理各种突发事件和特情的能力对各类收费设备出现的故障如：停电，打印机卡纸，色带更换，车道机死机等及时排除外，并将处理措施过程记录下来，积累自己专业知识。

我们将继续开展“微笑京珠”活动推进服务，做好文明服务，树立良好的窗口形象，争当“微笑明星”，从提高自身素质的角度做起，发自内心的为司乘服务，不断提升窗口服务质量，创新服务内容。使微笑服务真正深入广大司乘。

新的一年又是一个新的开始，在新的一年里，我们将继续努力，以积极的态度和饱满的精神投入到新的一年工作当中，克服困难，再接再厉，把各项工作推上一个崭新的台阶。

## 收费班长工作计划篇七

东岳庙工会小组20xx年度工会工作总结 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。

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。

生活，增添了乐趣，确保了员工权益。

□

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。

## 收费班长工作计划篇八

在\_\_高速工作有两年了，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”的唱收唱付中度过。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，但我们毫无怨言！在高速公路收费站上班，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，可是我必须忍受。

我们每天在重复着简单而又繁锁、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。然而我们的辛劳、努力却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。可是，我们无怨无悔！

俗话说：“活到老，学到老”，我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。

20\_\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力量。

## 收费班长工作计划篇九

时光匆匆，一个月很快就要过去了，回首过去的一个月，内心不禁感慨万千。在过去的一个月工作中，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gj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个月的工作进行总结：

### 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、遵守规章，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。