2020年收费站班组长半年工作总结

2018年收费站班组长年中工作总结

随着步入八月，2018年也已经度过了一半，回首这半年，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，让我有信心和动力做好班组的各项工作。 我们收费五班，一共五名员工。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，努力成为最优秀的班集体。我们坚决拥护站领导，认真的完成领导交办的各项工作和任务。遵守国家法律法规单位制定的各项规章制度,在收费征收工作中做到应征不免，应免不征。认真履行岗位职责,尽心尽责完成本职工作。

这半年中，我发现收费站班组依旧存在很多的问题，例如：文明手势用语不到位，没有做到唱收唱付等，这些都是我工作的失职，没有及时的发现和改正这些问题，给工作的展开造成了很大的影响，为此我进行了反思，单位也针对这一现象，实行了“双文明百日考核”的活动，在活动中我们从文明服务、岗上纪律、收费业务、员工思想动态、等方面为重点展开工作，现在我从这几个方面工作进行总结，

一、文明服务

收费站是最能体现优质文明服务的地方，我们是窗口单位，我们每天服务于广大的司乘朋友。我们的一言一行、一举一动随时随地的展现公路的形象。每一个手势、每一个动作、文明用语、微笑服务、都代表着我们的形象，单位也因此对各个班组实行了“双文明百日考核活动”，从迎宾手势、唱收唱付、微笑服务到各种规章制度，以及各种微小的、可以影响收费形象的细节，要求每一名员工都能自觉按要求做好。用最真诚的微笑和最衷心的祝福，送给来来往往的司乘人员。

二、岗上纪律

作为一名收费员，对岗上要求是非常严格的，首先认真学习各项规章制度、遵守规章制度，以“双文明百日考核”为基础，严格的要求自己。其次从小事做起、从细节抓起、杜绝岗上各类违纪违规现象的发生、不做与工作无关的事情。

三、收费业务

收费业务技能是每一个收费员都应该熟悉掌握的，收费业务的好坏直接影响收费工作的顺利开展。我们在收费业务方面应认真学习，刻苦专研，学习各类收费业务知识，熟悉掌握各类收费征收政策，努力提高特情处理能力，保证收费道口的畅通。

四、员工思想动态

我始终认为班长是为班组员工服务的。无论是工作还是生活，都要给予他们帮助，在工作中，我应该以身作则，遵守各项规章制度，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制在生活中，应该关心爱护班组成员，平时和班组员工聊聊天、多组织班组集体活动、通过良好的沟通，了解员工的思想动态。团结互助，创造班组有一个和谐的气氛，和班组员工共同努力把各项工作给完成好。

2018年的一半过去了，我们的工作中还有着很多不足，但是我们也在积极努力的改正着，在接下来的半年中，我想给自己的班组制定一个目标，因为我们班组的人都十分热心，所以我想把我们班组打造成一个乐于助人的班组，不仅在工作中对司乘人员进行帮助，在生活中，对单位，对同事都能帮得上忙，这将会是我下半年工作的主要目标。打造和谐，乐于助人的班组，共同为公路事业的发展贡献自己的力量。

2018年8月10日