

# 最新收费员个人年终工作总结 收费员的个人年终工作总结(汇总9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 收费员个人年终工作总结篇一

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。

## 收费员个人年终工作总结篇二

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，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢！

仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，

对收费满意，对医院满意。

下面将我在xx年的工作向大家汇报。

在xx年这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，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，工作不只是为了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，认真的研究每月报表，找出其中的不同之处，认真分析原因，比如门诊量的下降，挂号人次的减少，住院病人多收入反而减少等等。只有深入到工作中了，我才发现其中的乐趣，让工作最有效的完成。

### 收费员个人年终工作总结篇三

xxxx年，我负责xx地区各客户的收费工作，在日常的工作中，我积极发扬“千方百计、千言万言、千辛万苦”的工作精神，完成了电费按月结零，回收率0%，确保了电费回收工作圆满完成，为xx年划了一个完美的句号。

我自从事电费回收工作以来，工作中，我不断加强专业知识的学习，以适应工作的需要。xx年，全所普及办公自动化，收费全部实现智能化，我积极学习电力营销管理信息系统，认真学习mis专业知识，主动向mis培训人员请教，直到能够得心应手的应用，对mis系统进一步进行研究和领悟，在mis系统成功上线后，规范执行环节和细节，提高服务的及时性和准确性，在电费回收过程中为客户提供高效快捷的服务，让客户在交费的同时也能感受到愉快。

我还加强了国家电价政策和《供电营业规则》、力调电费办法以及有关规定的学习和了解，为做好电费回收工作奠定了

基础。

在工作中我经常思考：假如我是客户，我们会希望得到什么样的服务？我觉得服务是电力收费工作的灵魂。作为供电所的收费人员，一定要把服务当成“事业”来做。在对客户服务中，要真心做到一切为客户着想，情系客户，无私奉献，为客户排忧解难，这样才能以一线的抄表同志为纽带，在供电所与客户之间架起了一座沟通的彩虹桥。温馨服务就是给客户最需要的‘帮助。

“只有真诚的为客户着想，贴心的服务，才能换来百分百的电费回收。”这是我对电费回收的切身体会。

电费回收工作是经营管理重要工作之一，抄表、核算、催电费、收电费看似平凡的工作，但其中的酸、甜、苦、辣却令人望而却步，电费回收过程中难免会见到拒人于千里的脸，听到暂时不能交上电费的诉苦声，做不尽的是难事、烦心事。这些都没有把我难倒，反倒让我树立了信心和决心，坚决完成电费回收任务。

在收费工作中，我总是要求自己当好用户的“电参谋”、“电保姆”。西山工业园区大工业用户比较多，我是在每个月电费发行开始时，及时与用户进行沟通，电费帐单出来后也及时主动联系用户，告知电费金额，提醒客户备好电费资金，保证电费准确及时地到帐，使每月电费回收做到双结零。

“不要老抱怨客户，要站在我们的立场上解决缴费难的问题。”这是我常爱说的话。在收费工作过程中，我养成严谨、认真、仔细的习惯，树立了良好的人性化服务和亲情化客户服务理念，从用户的角度出发，想用户之想，急用户之急，贴心的向客户宣传选择的缴费方法，使电费回收工作逐步走向规范，对生产经营困难客户，依照管理办法建议客户采取按月交费、预存电费等手段预防电费回收风险，给客户也带来

了缴费的方便。

我以优质的服务和良好的工作作风为座右铭，以客户满意为最大愿望，我对客户用诚心、热心、细心、耐心的“温馨服务”赢得客户的心，把客户看作是自己的亲戚朋友，看作是自己的家人，把自己的工作变成传递温馨的窗口，树立了企业的良好形象。

由于地域广，企业用户分布散，出去工作，经常很晚回家，为了电费的回收，为了工作的圆满完成，我常常放弃休息，我的爱人腰间盘突出，不能长期参加劳作，而我因为工作关系却又不能常常照顾到家里，让我感到非常的歉意。

我除了安排好自己的本职工作外，还积极配合其我各班工作，健全大客户资料，收集大客户生产经营信息，了解每一个大客户的用电和生产经营情况，不但保证电费的按时回收，也为其我同事提供了方便。

在我的脑海里只有一个念头，那就是工作辛勤一点、细致一点、服务真诚一点，就没有做不好的工作。正是凭着这样一股的干劲，在平凡的工作岗位上兢兢业业，克服了工作和生活上的各种困难，以微笑服务赢得了客户的理解和支持，圆满完成了电费回收任务，为供电所的发展作出了自己应有的贡献。

## 收费员个人年终工作总结篇四

一年来，在站长xx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。这样的经历对我以后工作的帮助是很大的。现在我把在这几个月工作的经验和感想总结一下。

第一、在服务态度方面——我知道收费员的形象是代表了整个xx收费口的形象，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。

第二、收费工作方面——在开始的试收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，很快就能熟练操作了。现在随着旺季的到来，过口的车辆也逐渐增多，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。同时为了干好工作我时刻注意与站长，稽查，监控室配合，遇到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。记得是xx月xx日，晚上九点孩子发高烧，我领孩子看病，等孩子打完点滴，已经是xx日凌晨三点了，我只睡了三个小时就上班了，十六日从接班开始，几乎没有停顿，胳膊都累酸了，就连晚上也有很多大型翻斗车过口，这一天收费x元，创全线路各站个人收费记录。

第三、日常生活方面——在班组里大家都喊我一声“大姐”，作为大姐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生活环境，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。为了使大家吃的更好，还经常在休息时间到食堂帮忙包饺子，包包子，摘菜，有时候捎些新鲜菜，看到大家吃的开心，我的心情也很开心。

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，积极配合正副站长工作，通过不断学习来提高自己的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，爱岗敬业的合格型的收费员。

学习上，加强自身业务素质的提高，学习好的工作方法和特点，不断分析和总结工作技巧及良好的工作经验，同事之间经常沟通，取长补短，共同提高。通过认真学习《陕西省高速公路收费站星级管理考核办法》《陕西省高速公路收费人员星级管理考核办法》及《西宝分公司收费站及收费人员星级管理实施方案》后，对照“双星管理”的要求，更加严格要求自己工作上，一是加强堵漏增收工作。

坚持“应收不漏，应免不收”，严格执行收费政策。在工作中，通过实践，不断提高自己的业务技能。多次查出不法车主利用对运输装载鲜活农产品的车辆减免通行费的优惠政策，采取货物混装、货物不足、非法装载等方式企图蒙混过关的行为；加强免费车的管理，遇到后及时上报监控室，待监控室同意放行后才放行；正确判断车型，尤其是对途经我站浙cc23\*\*□浙cc23\*\*等几辆大型客车每次都升档确保通行费足额征收。

按照集团公司、分公司通行费征收专项整治活动部署会议精神的要求，出入口正确录入车辆信息，出口认真核对入口信息，发现出入口信息不符的车辆上报监控核查，以打击“倒卡”车辆的逃费行为。二是做好文明服务，以“文明我先行，服务我更优”活动为契机，牢固树立服务意识，不断提高自身服务水平。“服务”现已成为高速公路收费窗口的形象，服务质量好坏显得格外重要，要通过热情态度，文明的服务，从心理上打消司乘人员隐藏的不满意，为司乘人员提供最大通行便利。用发自内心的真诚对待每一位司乘人员。确保正常的收费秩序。

总之，在我看来，一个收费员应具备一细心，耐心，爱心，虚心，及尽职，尽责，尽心为了更好的工作，我将会按照

《陕西省高速公路收费人员星级管理考核办法》及《西宝分公司收费人员星级管理实施方案》的要求，按照星级收费员的标准严格要求自己，努力做好征费工作，努力争做更高星级的收费员。

## 收费员个人年终工作总结篇五

时间一晃而过，弹指之间20xx已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

首先，在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个收费站的形象，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，微笑服务。认真做好文明服务的5要素，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。争做五星级收费员。

第二，收费工作方面，在开始的试收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，熟练操作了。我们南头站的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外。一丝不苟的做好。同时为了干好工作我时刻注意与监控室配合，遇到问题及时请示及时，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，争取多拿几个五万无差错。

但各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，积极配合领导的工作，通过不断学习来提高自己的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，爱岗敬业的合格型的收费员。

20xx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。

20xx年，我负责供电所的大厅收费工作，在供电所领导班子的带领下，我紧紧围绕全所“抓管理、打基础、强素质、树形象”的总体思路，坚定不移地按照年初制定的工作总体要求和奋斗目标，以安全、和谐、优质服务为重点，积极发扬“千方百计、千言万语、千辛万苦”的工作精神，勤奋务实、扎实工作，完成了电费按月结零，回收率100%，确保了电费回收工作圆满完成，为20xx年的工作划上了一个完美的句号。

“没有不对的客户，只有真诚的服务”，在倡导优质服务的同时，我还本着“优质、高效、方便、规范、真诚”的服务方针，不断提高服务质量，增强服务意识，规范服务内容，坚持为用户办实事的精神，努力提高自我素质和自身价值，丰富知识，多学习，多积累，多提高，多实践，多思考，只有这样，才能更好的为客户服务，只有这样，才能给客户最好的答复！

一句话，优质服务是电力体制的必然要求，优质服务也是电力企业的生命线。社会在发展，时代在进步，客户已不再满足于用上电，而是如何能用得好、用得满意、用得放心，电力收费服务大厅，是电力企业优质服务的“排头兵”，关乎着电力企业的发展，因此，我们必须用我们的优质服务赢得市场，让我们的微笑充满整个市场。

20xx年我将以“我的岗位无差错，我的岗位请放心”为座右铭，以此鞭策自己，坚信自己，将工作做深做细，更好的服务社会和人民！



## 收费员个人年终工作总结篇六

记得到门诊收费处的第一天时，我拿到的第一份资料就是xx医院xx收费员岗位说明书。不懂就学，是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里，我认真学习了xx医院门诊收费处的各种相关资料，看了许多药方并从网络上摄取了大量的有用素材。再加上每天跟着师父学习的时候，我也会看师父收费的每张药方和每张化验单，并对师父说出药方上的药名和计量并做下相应的笔记，以便自己回家巩固复习，使我对不同的医生开出的药方上的写法有了一个大概地了解。慢慢地，我清楚地意识到想要胜任这份工作最重要的、最基本的事情就是能看懂药方。因此，唯一的方法就是多看医生开的药方。让自己做到看到医生开出来的药方、化验单和各种各样的检查单就立刻能反映出。做的笔记也得认真的记忆，以便在使用的时候得心应手。

## 收费员个人年终工作总结篇七

一年的时间很快过去了，在一年里，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，在思想觉悟方面有了更进一步地提高，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。本年度的工作总结主要有以下几项：

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；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。

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。

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，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

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。

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！

## 收费员个人年终工作总结篇八

我有幸成为了xx医院的一员，时间过得真快，转眼间，在xx实习已经有xx个月快了。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了深刻的印象。

20xx年xx月xx日，按照医院的要求按时来实习单位报到。经过财务科领导的安排，我被分配到财务科门诊收费处实习。在这xx个月的时间里，在领导、师傅以及同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一些小的进步，现将我的实习情况作如下汇报。

记得，在进入xx医院门诊收费处实习之前，我对医院门诊收费处的认识并不十分了解，对于自己是否能够了解和掌握医院财务科门诊收费这方面的工作知识很担心。所以，在实习期中如何去认识、了解并熟悉自己所从事的行业，便成了我的当务之急。

## 收费员个人年终工作总结篇九

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，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、团结同志，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作如下汇报。

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，严格律己，努力向党靠拢，争取早日投入党温暖的怀抱。

第二、在学习方面，努力做好学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还继续学习了收费业务知识和相关的法律法规，向优秀、先进学习，向身边的好人好事学习，不断提高自己解决实际问题的能力。特别是在今年的7月，新的收费政策的实施，使我更加地认真学习了新的业务知识，做到熟记于胸，更加便于开展工作。

第三，在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个机场路的形象，所以每次我都会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，但是也会碰到个别的司机到收费窗口时却带了一肚子的怨所，满腹牢骚、怪话，更有甚的还对我们骂骂咧咧遇到这些出口不逊的司机，我都会忍住，不发脾气，依然用最甜美的声音开展高水平服务，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。在从事收费工作这么多年里，从未有一起与司机发生争吵的现象。

第四，在收费工作中，我一直坚持做到勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着收费新政策的实施，过往的车辆逐渐增多，尤其是在节假日前期，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型，仔细打票、唱收唱付无论是大事还是小节，我做好细小工作，坚持一丝不苟的做好。同时为了干好收费工作，我时刻注意与班长、稽查配合，遇到问题及时请求及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的失衡，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，因为年龄的关系，我在班里是排名比较靠前的老大姐，对班里的小弟弟、小妹妹们都会主动的关心，无论是谁有困难需要帮助，我都会不遗余力地帮忙。而且在他们面前无论是在工作中还是在生活里，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率。在每个班次的岗亭打扫过程中，我都会带头去做，不顾疲劳困倦，认真清扫，使我们的工作环境干净整洁。

20xx年转眼即将过去，我知道，无论在哪个方面我都还需要不断的进步。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名领导放心，客户满意，爱岗敬业的优秀收费员。