

最新收费站服务之星工作总结(实用6篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那么，我们该怎么写总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

收费站服务之星工作总结篇一

时光荏苒，xx年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢管理处给我这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，回首过往，管理处陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，令我明白到人间的温情，在此我向管理处的领导以及全体同事表示衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为你们的帮助，才能令到公司的发展更上一个台阶，在工作上，围绕管理处的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。

要强化督查。市普查办要根据普查工作进度和任务的要求，建立领导负责制、岗位责任制、请示汇报制、定期检查制等科学有效的管理制度，经常性地组织开展检查督导工作，检查督导结果要以简报的形式进行通报，并作为普查工作考核的重要依据。对在检查督导中发现的问题，要协同当地政府及时加以纠正和解决；对工作不力、行动迟缓的地方和单位，要及时作出处理、通报；对普查中的好作法、好经验要加以报道推广。

重视加强理论和业务知识学习，在管理处11月份组织的业务技能考试中，成绩还算理想，在工作中，坚持一边工作一边

学习，不断提高自身综合素质水平。认真学习工作业务知识，重点学习公文写作及公文处理。在学习方法上做到在重点中找重点，抓住重点，并结合自己在公文写作及公文处理，有针对性地进行学习，不断提高自己的办公室业务工作能力。在总公司11月份建立的票据管理系统，我坚持学习和操作，并将学习的结果一步一步指导票管进行操作，现在我们大家已经熟练操作系统。

展望明年，有很多憧憬和希望。每个人都希望梦想成真，成功却似乎远在天边遥不可及，倦怠和自卑让我们怀疑自己的能力，，放弃努力。其实，我们不必想以后的事，一年、甚至一个月之后的事，工作就是只要想着今天我在做什么，明天我该做什么，然后努力去完成，就像一只钟，每秒“嘀嗒”一下，成功的路就在我们的脚下延伸。感谢新华联，感谢领导和同事，谢谢你们！

我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用联通公司的服务。联通的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

（一）强化护士长的管理意识，今年二月份，护理部组织举办了一期院内护理管理培训班，培训内容主要是护士长管理理念的更新，管理技巧及护理服务的人本精神的塑造、护理质量持续改进，同时，安排了半天的讨论，护士长们在回顾上一年工作的同时，展开了新年如何深化人性化服务的讨论，在讨论中进一步理解了”以人为本“护理服务的内涵，达成了共识。

（1）认真分析各种数据，全面、准确地了解和掌握车流量情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近所内的实际情况。

(2) 领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。在领导与同事们的关心、支持和帮助下，各项服务工作圆满的完成任务的好成绩，得到领导和同事的肯定。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于所内同事的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的管理人员！

(二)坚持教书育人，努力提高教学质量和教学水平五年来，完成计划内73个班次、4752名学生(不含形势教育的班次、人数)、1850学时的主讲任务。在教学中，坚持教学改革，注重教书育人，教学效果好。多次受到教育部、江苏省委、省政府、学校领导的好评，受到学生。一是坚持教学改革，注重教学质量。与单位教学组的同志一道，先后总结了“紧密联系学生思想实际，增强邓小平理论教学的说服力和感召力”等教改经验，在国家教育部邓小平理论教学经验交流会和全国青年学习邓小平理论经验交流会上作了介绍，受到党和国家领导人的高度重视和教育部、江苏省委、省政府的肯定，1999年□20xx先后被评为学校优秀教员2次、学校政治理论课教学先进个人3次。

收费站服务之星工作总结篇二

首先应用一种心理放松和坦然心态对待过往司乘人员应真诚和友善，为做好收费窗口的微笑服务。尽管是匆匆过客，而我微笑将会使陌生面孔感到融洽和温暖，使人与人之间心情变得愉快和轻松。这样既体现了收费员的良好素质。

就做好了一切心理准备，从接到实习通知开始。具我解高速公路是要求很严格的工作，对每一个细节都有很严格的要求，一名二级公路的转岗员工，来到高速公路一切都要从新开始。

很兴奋但压力也很大，月日当得知我被分配到武汉西所实习时。兴奋的可以向全省高速公路的收费模范学习，压力是二级公路收费时散漫惯，突然来到武汉西所会一时适应不了但来到武汉西所他热情，让我忘记了什么是压力，对我就是亲人般的关怀。生活上做到无微不至，每一个细节都为我想到哪天。

做为一个服务性很强的行业，收费员的工作是很枯燥无味的每天都在重复着同样的工作。服务人民奉献社会身居交通要道，面对大千世界”收费站是公路交通的主要窗口，每位收费员的工作态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到公路部门乃至交通部门的形象，这就要求我加强思想和职业道德教育，增强“窗口”意识，做到爱岗敬业、无私奉献；具体工作中，就是要以“服务人民、奉献社会”为宗旨，把收费工作同文明服务结合起来，寓工作于服务之中，想车主所想，帮车主所需，按章收费，做到应征不漏，应免不征”热情服务，以自身的良好形象出发，用优质服务来影响社会、感化车主，争创文明行业，切实的把收费站建成社会主义精神文明窗口。收费工作是简单、机械、枯燥的如何成为一名出色的收费员，更好的服务人民，奉献社会。

我觉得以下几点非常重要。

要熟练掌握各种车型的交费性质，收费过程中点钞、识钞、找钱、给票动作迅速快捷。

收费员在小小的收费亭里面面临的不单单是机械枯燥的工作，有时还会面临金钱的诱惑，人情的困扰。面临金钱诱惑时，要把好个人关，严格遵守中队管理规定第十二条：不准只收钱不给票或少给票，不私吞车主扔下的不要手工票据的现金。第十五条：不准滥用职权、损公肥私、谋取私利或接受车主的宴请。面临人情困扰时要严格收费标准，切实做到应征不漏，应免不征，按章收费，不放过一辆人情车。

征缴矛盾仍然存在今天，如何化解征缴矛盾是每位收费员都要面临的问题。优质的工作态度高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。

当我收费过程中与车主接触时，必须使用文明礼貌用语，实行微笑服务，要有耐心、细心、热心、诚心、对每一位车主都要做到一张笑脸相迎，一声问候传情”切实做到来有迎声、问有答声、走有送声。有时你做好这些的时候还是会面对一些人的不理解，甚至污辱谩骂和威胁，这时我要做打不还手，骂不还口。

用我亲切的话语感化车主。要做一名出色的收费员，不但要有过硬的收费技能、严明的纪律观念，优质的工作态度及高度的工作热情，还要有一种奉献精神，要通自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。窗口，就要擦亮，大门，就要树好形象，决定在站领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，让湖北高速收费这个窗口形象更加明亮起来。

更重要的与被服务对象作感情上的一种交流，微笑服务”并不仅仅是一种表情的展示。因为你微笑就好像在跟司机交流一样，因此，微笑服务上更重要的感情上把司机当成你亲人、朋友与他同欢乐、共忧伤。不是硬摆出八颗牙来做给领导看，那样的微笑服务跟本就不是发自内心的服务，不是真诚的服务又怎能换来司机的认同呢！

人与人之间要真诚与理解，其实。一个真情的问候，一句温馨的话语，必将换来司机朋友深深的.满意和满意的笑容，请不要把你微笑服务当成是一种责任，请把你微笑当成是人类最好的语言。

收费站服务之星工作总结篇三

总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，它是增长才干的一种好办法，不妨坐下来好好写写总结吧。总结怎么写才不会千篇一律呢？下面是小编为大家收集的收费站收费员个人工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

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侯的荣誉。

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。

收费站服务之星工作总结篇四

（一）通行费征收数据

收费工作是收费站营运管理工作的重中之重，认真做好收费工作是全年各项工作中的重要部分。20xx年度全站通行费收入19711504.75元，完成全年计划任务的83.9%，较去年下降了11.9%。单车收费额65.4元，较去年同期（76.8元）相比下降14.8%。入口流量267836辆，比去年同期增长11735辆，增长率为4.6%；出口总计301361辆，比去年同期增长9977辆，增长率为3.4%。

（二）微笑服务工作

今年以来，针对新进员工队伍比较年轻的情况，站内致力于培养一支充满活力的员工队伍。在管理上，注重提升员工的素质修养，引导员工全方面发展。班组微笑服务培训也日渐完善，年初制定了详细的培训方案。通过与督导评比相结合，微笑服务培训由被动接受向主动要求方面转变，培训主要注重于正面引导和问题导向，点出问题立刻进行班后培训，班中督促，站内微笑服务小组进行考核。根据集团公司微笑服务的发展趋势，不断改变培训方案。在全站员工的努力下，微笑服务工作稳中有升。20xx年，在集团公司视频及暗访考核中，本站共点名表扬员工4人次。

（三）稽查管理工作

稽查管理工作在外查方面，积极配合管理处开展相关活动，在打击恶意闯道车辆专项整治活动和 维护收费秩序、依法治理逃费行为专项整治活动中积极主动作为，取得了良好的效果，为净化收费环境打下了坚实的基础。全年度堵漏增收车辆数为505辆次，共增收金额39842.25元，完成全年计划的99.6%。其中假冒其他免费9辆次，增收金额1786.5元；车型改判421次，增收金额23325.75元；假冒绿色通道75辆，增收金额14730元；查处闯道车一辆，并上报集团公司黑名单。内查方面在日常工作中着重加大包括现场稽查及录像稽查力度，狠抓绩效考核制度的落实。同时加强对票、款、卡、特情车辆的处理登记检查，严格按照标准进行考核，进一步确

保了各项工作的落实。

（四）站务管理工作

站内以内业资料精、细、全为抓手，以标准化管理为目标，不断完善标准化建设。在20xx年度国检资料准备过程中，整理6大项32小项共计226个档案盒，对五年来的资料进行了严密的梳理规整。在管理方面，结合站内实际，建立健全了各项规章制度，根据实际情况进一步完善了班组督导联系人制度，对责任班组日常工作开展情况及内业资料的完成情况进行全面检查，形成通报，出现问题通过倒查查出相关责任人□20xx年度共形成通报12期，被检查238人次，班组被检查频率4次/月，通过班组督导检查使收费站整体业务水平得到了稳步提升。

（五）安全管理工作

20xx年站内安全生产整体态势平稳，自去年新安法实施后，收费站不断践行学法活动。积极按照管理处要求开展各类应急预案的演练及安全知识竞答等活动，提高一线员工的安全防范意识。通过落实安全教育，深化安全意识；细化安全工作，确保征收安全；搞好安全排查，杜绝事故隐患这三要素强化收费站安全管理工作，杜绝安全事故。在全体员工的不懈的努力下，我站荣膺20xx年度省级青年安全监督岗。

（六）党工团建工作

20xx年是交控集团合并重组运营的头一年，在集团公司党委的正确领导下，收费站以党小组为核心，在工会小组与团支部的配合下，积极开展了弘扬沈浩精神主题实践活动和凝聚力工程活动，全面培育员工的归属感和向心力。同时深入践行三严三实专题教育活动，以严与实的标准检验工作效能。在管理处党总支的关怀下，涉及员工切身利益的问题在逐一解决。同时，积极组织开展员工喜闻乐见的活动，着力打造

属于员工的乐活时空。

（一）微笑服务工作虽有亮点，但成色不足。总结分析20xx年微笑服务工作，站里在取得成绩的同时也清醒的看到了工作中存在的问题与不足：一是微笑服务系列活动、培训内容等还不能很好地适应年轻人的特点，需要进一步改进和创新。二是站内的微笑服务出彩的个性化员工不多□20xx年的相比20xx年上榜人数有所减少，站内的微笑服务出彩的个性化员工不是很多。

在20xx年，站内将采取相应措施，在每个班组至少树立一名微笑服务优秀人员，力争只要考核到就点名表扬，营造良好的积极向上的氛围。在培训工作中内训师将试着搜集心理素质疏导相关资料，寻找情绪管理、个人素质提升的素材，在培训中引用，从主观上引导收费员树立良好的心态，提高个人素养。

（二）稽查工作不能主动作为。在20xx年每月的稽查工作中都是被动的按照管理处的每月计划安排对照开展相关工作，不能真正做到主动作为，不能很好的解决在部分时段(如夜班值班长顶岗时)站内人员紧缺尤其是男员工少的情况下积极主动对相关可疑车辆进行严格的排查。每月稽查通讯报道较少，没有按照站内年初制定的计划完成。

在20xx年，站内将进一步加强稽查工作，结合站内实际工作特点，开展形式多样的稽查活动，如加大对临界车型的查处、配合地方派出所开展野导游车辆排查工作等。通过开展班组间结对互查，从而克服人员不足的困难。在新的一年里严格按照年初制定的稽查通讯报道任务，责任落实到班组，每月进行考核，将考核结果与绩效挂钩，提升整体稽查业务水平。

收费站服务之星工作总结篇五

1、11类34项免费服务执行情况：经自查，我分理处能够执行个人储蓄账户开户、销户手续费，个人银行结算账户开户、销户手续费等相关的免费服务政策。

2、建行七类免费服务执行情况：经自查，我分理处依照规定为我行办理的个人账户以及由我行代理发放的养老金、退休金、抚恤金、最低生活保障、医疗保险、失业保险及与我行签约职工住房基金专户业务的个人账户免收年费和小额账户管理费；并未已签约用于偿还我行个人贷款及我行受托发放的公积金贷款的个人账户，免收小额账户管理费；且根据客户需要，以纸制或电子方式提供自客户申请日起12个月内本行贷记卡账户标准格式对账单，免收对账单费用（每年1次）；根据客户需要，以纸质或电子方式提供的本行贷记卡账户当月标准格式对账单，免收对账单费用（每月1次）；停止收取“无折无卡批量存款”、“速汇通汇款-个人对公汇划费”等同城系统内个人服务费用。

3、小型微型企业贷款“两禁两限”执行情况：经自查，我分理处没有违规收取贷款承诺费、资金管理费、财务顾问费、咨询费。

5、与信贷相关的收费业务：严格要求银行服务收费项目具有实质性服务内容；严格按照未完整保存相关服务协议和服务记录，未留存相关服务协议和服务记录，不得收取费用；达到总行“四有”标准收费；不存在“质价不相符”嫌疑；严格按服务价目表标准收费（提高收费标准）；未转嫁成本（房产抵押登记费）；未转嫁成本（押品评估费）；核算内容与收费项目并无不相符的。

6、分类规范服务收费：合理确定考核机制，审查服务收费业绩考核的真实性、合理性；对收费项目与未收费项目给予同等的重视。

我分理处严格按照要求做好服务价格公示工作进行自查，银监会“七不准”、“四公开”按要求公示；网点价目表、atm服务价目表、对公客户服务优惠价目表等按省分行规定张贴及公示；大堂经理及柜员对价格公示能做到成竹在胸，并可以做到对答如流；对于个性化服务我分理处并没有通过电话、短信、电子邮件等渠道向客户进一步进行信息披露；对于电子银行等自助渠道服务我分理处做出了明确提示给予客户相关收费标准；队友服务价格信息公告涉及优惠措施的，我网点明确注明了优惠措施的生效日期和终止日期。

完善了辖内投诉举报和回应机制，建立了服务收费投诉首问管理制；公布了专线咨询投诉电话，保证了专人接听和受理举报及投诉；及时跟进处理进度；做到了事事有回复、件件有落实。

收费站服务之星工作总结篇六

运城豪德光彩贸易广场至2009年开业以来，开发公司和物业公司投入了大量的人力、物力和财力经过两年多的前期运转和市场启动。现在已经逐步走向繁荣，为了能更好的服务广场业主，维护公共设施设备、环境卫生和公共秩序，有效提升广场的整体经营形象和美誉度，促进广场的持久繁荣和发展，实现业主利益最大化，保障业主和物业服务企业的合法权益，根据《物业管理条例》和《物业管理服务收费管理办法》等有关规定，经运城市物价局核准。物业公司将于2011年9月1日起，开始对豪德光彩贸易广场商铺/住宅收取物业服务费用。

一、收费标准（收费面积按房产证面积为准）

- 1、商铺：每月每平方米1元。
- 2、住宅：每月每平方米0.60元

二、交费方式

每月1-10日到物业公司综合部缴纳当月的物业服务费用。

运城豪德物流园区服务有限公司

2011年8月10日

目的

一、房屋共用部位、共用设施设备的使用管理和维护保养；

三、公共绿地、花草树木的养护管理；

四、公共秩序维护和协助公安机关做好管理区域内的安全防范工作；

五、物业的档案资料管理；

一、商铺：每月每平方米1元。

二、住宅：每月每平方米0.60元

一、有人居住的商铺

由综合部负责对市场内的业主/商户收取物业服务费用，对没有按时交纳费用的商户，综合部负责电话通知，并发放收费通知单，对连续两个月未交纳费用的商户，综合部将欠费商铺房号书面告知物业工程部，并停止售电、供电，直至所欠费用交纳完毕才开始售电和供电服务。

二、无人居住的商铺

由招商部负责电话催缴。收费通知发放

由物业管理员（治安队）向业主/商户发放通知书，并做好解释工作（公司任何部门遇到商户的投诉或咨询都必须做好解释工作），未在市场内经营的商户，物业管理员（治安队）负责将通知粘贴在商铺玻璃门上面，并将商铺房号书面告知综合部，由综合部电话通知商户/业主。

运城豪德物流园区服务有限公司

2011年7月10日

一、通知发放（王建负责）

物业管理员（治安队）在2011年8月20日之前将通知发放完毕。

二、电话通知（黄海燕负责）

1）、招商员在2011年8月20日之前必须对自己区域的客服电话通知完毕。2）、对无人居住的商铺负责电话催缴。

三、收费系统的安装和资料的录入（任少华负责）

1）、2011年8月15日之前将收费系统安装完毕，并能熟练操作。2）、2011年8月25日之前将业主资料及商铺面积录入完毕。3）、每月将物业各项收费情况以书面形式报送公司领导审阅。

四、各部门负责对收费疑问做好解释，并出示相关的法规。