

收费处个人工作总结(优秀6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

收费处个人工作总结篇一

在20xx年7月，我步入了人生中的第一个也是我要为之倾尽心力的工作岗位。虽然工作时间只有短短的几个月但却让我收获了很多，让我学会要严谨地面对工作、踏实地面对工作单位、融洽地面对社会。

在工作单位我主要担任的职务有二，其一便是出纳。在财务部业务种类繁多的地方，我的职责是现金收支、现金日记账的等级和财务核对，手写支票，工资及奖金的核对和发放。回顾这几个月的工作我虚心的学习专业知识，积极配合同事之间的工作，努力适应新的工作岗位，以最快的速度进入自己的工作状态。首先在领导的帮助下我了解了出纳岗位的各种制以及日常的工作流程。在同事的指导和帮助下我学到了许多工作中的知识，很快熟悉了这份新工作。在过去的几个月里我不断改善工作方法，顺利完成了以下各项工作：1、严格执行现金管理制度，定期向会计核对现金与账目，如有不符做到及时汇报及时处理。2、根据会计提供的依据，与银行相关部门联系，井然有序的完成了职工工资和其他应发放经费的发放工作。3、坚持财务手续，严格恪守。凭证上必须有经手人和相关领导的签字才能支付，对于不符的凭证不予付款。

由于赛汉北收费所一直还未营业，关于票管的工作我并没有

实际的操作过，但是我却不敢有丝毫懈怠，时刻为着手工作做好准备。期间去各个新老收费所学习，我相信勤能补拙，在一次次的学习中我大体掌握了票管工作的流程及注意事项。为进一步提升票管工作水平，我还从在各个所的学习过程中总结出利于我以后工作的好的方面：1. 上墙图表：按照要求及时填写图表，做到清晰、准确、美观、直接；2. 账务处理：用蓝黑或碳素墨水填写账簿，按照书写要求进行书写；3. 报表填写：及时填写报表且要规范，报表留存规范、手续完备；4. 票卡管理：按照顺序发放票据，按要求填写差错票发生的日期、原因、起止号、张数等，正确填写领票单位名称；收费员能够及时填写非正常ic卡登记表，对无法写入或读出的卡能够按照程序进行检测、恢复。

1、学习不够，当前以信息技术为基础的会计软件的应用及理论基础、专业知识工作方法等不能完全适应新的工作。2、知识面太窄有时会影响自己的工作进度，对于有关专业及相关周边常识也应有所了解。

针对以上存在的问题我要加强理论及相关知识的学习，扩大知识面，进一步提高工作效率。对于工作技能方面积极主动地学习，虚心请教领导和同事。争取明年能以全新的更优秀的面貌面对工作。

综上所述，在今年的工作中，付出过努力也得到过回报。成功没有捷径，严谨的对待工作，在工作中一丝不苟的执行态度便是成功的道路。只有不断的提高业务水平，掌握好原则，把握好分寸才能使工作更顺利的进行。在即将到来的20xx[]我会扬长避短，更好的完成本职工作。

收费处个人工作总结篇二

20__年是我们晋城西收费站运营通车的第二年，也是本站由摸索到规范运营的转型期，具有特殊的意义。在一年的工作中，我们收费二班在领导的统一领导部署下，以建管处开

展“精细化管理”为契机，结合“求实、尚德、和谐、进取”的公司精神，不断总结经验、教训，取得了很好的成绩，也发现了一些问题。现将一年的工作体会报告如下。

第一、保畅通，重安全，提高班组业务能力。

作为高速公路的第一线，保证车道畅通，确保通行安全，一直是收费站，也是每个收费班组最关注的问题。大家都知道，我们晋城西收费站是晋城市的西大门，连接贯通着环绕晋城市的几条重要高速公路，车流量大而且通行时间集中，容易出现通行拥堵。因此，我们班一直是以“保畅通，重安全”为工作重心，采取了多种方法，实现通行工作的顺利完成。

(1) 提高班组成员的业务能力。我们收费三班在过去的一年里针对发卡收费操作流程、点钞点卡、突发事件应急处理预案等方面，在备勤期间，进行了专门的讨论和学习。例如，针对突发事件处理，我们在学习正规操作流程以外，每周就实际情况，进行班组通报，针对实际工作出现的特殊事件处理办法，进行规范，统一处理措施，使每一位班组成员的业务水平得到提升；针对车流量较大情况，我们在上班期间多设置一机动人员，对拥堵车道或机器故障车道进行疏导指挥；交接班时，要求每一位成员首先检查打印机、票据是否正常，在开始上班，确保系统机器不出现故障，减少作废票、卡票数量。

(2) 积极参加公司举办的礼仪操、点钞点卡比赛和站上的业务培训考核，通过培训和交流，一来巩固了微笑服务礼仪、点钞点卡技能，及发卡收费操作流程，二来通过交流观摩，认真汲取别人的经验，提高点钞点卡能力，和操作水平，确保在实际收费工作中能够快速准确的找零和完成操作，保证收费工作的准确无误。

第二，抓细节，重管理，提高班组纪律。

保证收费工作的顺利进行，纪律是至关重要的。一个班组必须团结协作才能更好的完成工作。在过去的一年里，我们班针对班组纪律有以下增补：

（2）特殊事件处理、机器故障等情况在处理过后，要向班长报告处理原因及程序；

就细节方面，我们也做了严明规定：

（1）上岗队列要整齐，着装要统一；

（2）上岗期间姿势端正，礼仪服务手势规范，语言标准，严格深化微笑服务；

（4）针对司乘人员的提问，要尽量详尽简明，不清楚时，要道歉，态度温和。

第三、促团结，重交流，增进班组和谐氛围。

众所周知，收费工作单调枯燥，压力很大，我班在保证工作顺利完成的同时，也开展了各种活动，缓解大家的工作压力，增进班组成员的感情和协作能力。同时，通过和其他班组的交流，提高认识，扩宽视野，实现共同进步。例如，我们班成员积极参与了公司举办的五四篮球、羽毛球比赛、普通话演讲，提高业务能力的同时丰富大家的业余生活，增进班组和谐进取的工作氛围。

第四、创新风，重学习，落实精神文明建设。

在过去的一年里，我们班积极响应公司和站上的指示，围绕“求实、尚德、和谐、进取”的公司精神，深化落实“十种理念，十种人”的公司风尚，紧抓班组的精神建设，注重树立大家不怕苦不怕累，勇于奉献的品质。通过研读公司文件，学习先进人物事迹，培养班组“以路为业，以站为家”

的工作理念。并在党的十八大召开期间，认真学习党的十八大精神，了解国家建设的现状及未来发展目标，更好的认识自身工作的重要性，提高了班组成员的思想认识，深化了“和畅通达，心路相融”的精神内涵。明白了，我们的工作虽然平凡，却关系着国家的交通命脉，影响着经济建设跨越转型的国家大局。

第五、我们通过一年的工作也发现了一些问题，希望能和大家做一些交流。

首先，仍然是公司提倡的微笑服务活动。在实际工作中，通过近一年的时间，我们发现微笑服务转变了以往高速公路的收费模式，由强行硬性的“征收”，变成了司乘同公路单位的协作。注重“服务”，体现了高速公路新的“服务”本质，转变了工作重心，实现了由为国家征费向服务司乘的转变。在高速公路行业激烈的竞争中，好的地理位置，好的服务同等重要。我们经常能发现一些司乘在闲聊时说，你们这儿的的服务态度很不错，甚至能发现很多经常走着一线的熟客，都开始主动向我们问好、打手势、微笑，这证明了“微笑服务”的必要性。但，面对与日俱增的车流量，如何深化“微笑服务”，却是我们还没有深刻认识到的问题。除了更严格的规范用语、手势，还有什么方法能够进一步深化“微笑服务”，是一直困扰我们班组的大问题。

在我们看来，“微笑服务”是一个切入点，转变了司乘人员同高速公路工作者的关系，深化“微笑服务”就是整体提高高速公路的服务质量，而不是单一指“微笑”一个方面。在改善司乘和高速公路人员关系的基础上，进一步促进和完善公路运营服务，继续深化“精细化管理”才是重心。

其次，应对突发事件处理，我们收费员也面临着良莠不齐的现象，有人应急能力强，而有的则比较弱。就像“木桶原理”一样，一短则全短。严重影响着工作完成进度。希望，在新的一年里，能够加强业务培训，真正实现我站业务水平

的整体提高。

第六、新的一年，我们班组也制定了新的工作目标。

(1) 继续深化“微笑服务”，探索提高服务质量，严格规范礼仪手势、用语；

(2) 紧抓班组纪律，加强班组协作能力；

(3) 督促班组人员业务学习，树立应急意识，提高应急处理能力；

新的一年，新的开始，希望我们班组的工作在新的工作中取得更好的成绩，认真贯彻站上的指示，为提高我站的服务能力贡献自己的力量。

收费处个人工作总结篇三

根据省交通运输厅、厅高管局处《征收管理20xx年春节期间免收小型客车通行费实施工作方案》要求[]xxx收费站结合征收管理工作实际情况，精心部署，做好春节期间免收小型客车通行费服务保障工作，现将工作情况报告如下：

收费处个人工作总结篇四

组织开展了收费人员理论知识与肢体礼仪培训、考试和业务大比武活动，通过活动的开展，使收费人员增长了知识，提高了业务技能。深入职工生活与工作中，与各班组成员以多渠道方式进行沟通，定时召开民主生活会与思想教育活动，增强收费员的廉洁自律意识，了解职工思想动态，发现问题，及时化解，引导职工树立正确的思想价值观与文明服务意识，提升业务素质，促进岗位成才。

2、建立各项工作制度，规范收费秩序，塑造良好的收费窗口

形象

结合本站实际情况，建立了考勤、内务、岗亭纪律、交接班等制度，为职工的各项工工作制定了标准，每项工作有章可循，同时坚持落实巡查制度，通过监控录像与现场排查，规范文明服务与操作中行为，保证良好洁净的收费环境与良好的收费秩序。

3、公平考核，树标兵、选先进，营造赶超工作氛围

在星级收费员考核标准基础上，成立适合本站的考核体系，公平公正的对每位职工进行考核，做到奖惩分明，表扬先进，由标兵模范带头，调动了收费人员学业务、练技能的积极性，形成职工积极赶超的良好学习氛围，从而不断提升全站各项工作水平。

4、开展多项文体活动，丰富职工业余生活

为职工配置各项娱乐设施，充分利用留营与工作闲余时间，组织开展演讲比赛、运动比赛等各种活动，丰富站内文化生活。发动职工积极性，参加管理处与高管局运动会，并取得很好的成绩。

5、狠抓安全生产，完成各项保畅任务

站内成立了安全生产小组，签订了安全生产责任状，建立了事故隐患排查机制，杜绝了各类不安全因素。组织开展火灾逃生、反恐反抢等安全演练活动。各节假日、恶劣天气启动保畅预案，很好的完成了全年的保畅任务，无一起安全责任事故。

6、充分保障后勤服务，创造良好的生活环境

发动职工对食堂提出合理化建议，想办法，使职工吃饱、吃

好，安心工作；对损坏的生活设备，积极维修上报，对内务卫生和公共卫生进行定期和不定期的检查，保障卫生舒适的生活环境和良好的站容站貌。

在过去的20xx年，全站职工在辛伟站长的带领下，营造了极具归属感和认同感的浓厚站区文化氛围，全年收费秩序良好，超额完成了收费任务，未发生任何安全事故，并开展了具有特色的微信公共平台、微电影、青年文明号等多项活动，得到各级领导与社会广泛认可。20xx年，我将继续坚持扎实的工作作风，率先垂范，勤勉敬业，团结同事，以高度的责任心和事业心，恪尽职守，真抓实干，组织带领职工以辛伟站长为核心，以收费管理为己任，促进班子凝聚力，以奋发进取的精神、求真务实的作风，推进全站工作不断攀升新的台阶，为承德西收费站的建设和发展作出自己应有的贡献。

收费处个人工作总结篇五

20xx年，是六宜路建成通车开局之年，是河池东收费站筹备组建之年。河池东收费站收费四班认真贯彻和落实河池高速公路运营有限公司和宜州分公司的各项规章制度，在河池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。

收费处个人工作总结篇六

（一）严格值班制度，确保信息畅通。

本站建立春节期间值班制度，实行站领导24小时值班制度，严格值班责任，值班期间通讯工具必须保持24小时畅通，做到信息畅通，同时，做好信息上报工作，遇有重大事件和紧急情况，积极采取措施控制事件发展，并按程序立即上报，

确保信息传递高效、及时。

（二）车辆熄火难行，收费员推车助力。

2月22日下午，一辆的银色面包驶进了出口车道，收费员按车队键操作完毕后，刚刚抬杆放行，车辆突然熄火，司机多次打火可车子就是发动不起来。司机有点泄气又有点无奈，此时车道内已经有车辆在排队等待了，这时收费员xxx立即叫上xxx帮司机推车。慢慢的车终于挪出了车道，缓缓驶离了车道。我们帮助司机联系了流动修车点，为司机修车，司机感激不尽，连声说道：“谢谢啊，谢谢！”

虽然这小小的一件事，只是举手之劳，在我们的工作中，也许时时总有发生，但我们用真诚的服务让司乘感受到了“情满旅途”的温暖。

（三）特情处理。

1、经组织人员提前对站内设备进行检修维护，在春运期间，设备未出现黑屏、死机等任何故障。

2、经收费站与地方协商，在春运期间我站无停电情况发生。