

2023年高速收费稽查员工作总结 高速收费员年终总结报告(汇总10篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

高速收费稽查员工作总结篇一

随着社会的发展与进步，高速公路管理队伍和员工人数也在不断增加和壮大，其中尤其为女性居多，针对女性在生活和工作以及来自社会的多重压力下的有效缓解和释放分享，由于收费站工作的特殊性，从自身的实际工作出发进行总结。

什么是压力？

压力是压力源和压力反应共同构成的一种认知和行为的体验过程。一是管理部门的严格管理以及不断提高一线收费员服务水平的要求；二是工作环境，狭小的工作空间，汽车尾气噪音，亭内亭外实时监控，上班怕找错钱，票款错；三是工作性质，收费站实行三班倒，收费站大多处在偏远的乡镇，远离喧闹的市区，工作时间长，枯燥单调，半军事化管理，严格的管路制度；四是来自社会和司乘的不理解，部分司乘不了解收费政策，认为收费站是旧社会的留下买路钱，稍有不满意，辱骂打人事件时有发生；这些都是容易使收费员滋生烦躁，易爆易怒等不良情绪，这些因素困扰容易引起收费员的精神不集中，工作效率下降，服务态度欠佳，甚至抑郁以及身体的不适最终影响整体服务水平。

收费员心理问题的应对与自我调节

一为收费员提供释放宣泄的空间

现在的收费站不具备配备心理咨询师和设立咨询室，作为管理者要学会倾听，让我们的职工与管理者做到无障碍沟通释放压力，现在先进的网络时代，微信□qq□电子邮件都是可以进行交流的平台。收费班长多关注班内人员发现问题，及时解决，不要让职工带着情绪上岗。丰富的业余生活也有助于情绪的缓解。

二是通过各类培训，提高职工自信，降低对知识更新带来的压力

高速收费管理者应该加强对如何减轻职工工作压力减少不安工作，加强业务学习以及提高自身水平，通过培训学习让收费员真正到会了、明白了、熟练了。能力提高了，自信心自然会增强，成就感会增加，遇特殊情况能沉着应对了，不会再出现绿通验货拍照重量不够，而被批评扣分了，收费工作人员的快乐和幸福指数自然会上升，在学习培训中，因人而异，针对性地进行，才能达到预期效果。

三加强宣传，从而被社会和司乘理解

收费员一般都在野外工作，默默无闻，过往司机的反感情绪，使收费员得不到来自家庭社会司乘的了解、关注、尊重。基层收费站能做的只能是加强对收费政策的宣传工作以及提高服务水平，作为管理机构应主动加大自我宣传，从而被社会所关注，消除心理不健康因素。

四采取有效措施，防止不良情绪蔓延

1. 设立职工心理辅导制度。

针对职工心理问题应得到专业的良好的心理辅导。消除心理障碍，以健康的心态全身心投入工作。更好的实现自身价值，

为高速公路的发展多做贡献。

2. 加强职工之家建设，丰富职工业余文化生活。

职工之家配备必要的设施比如的图书、棋类、电脑、音响，体育器械等，职工通过下棋、打牌、看书、唱歌、跳舞、打球等娱乐活动，在工作之余紧张的情绪得到放松，大发闲余时间，缓解精神压力，人常说三个女人一台戏，收费站女职工站总人数的65%以上，压力对于女职工来说，相对要比男职工要大，同时鼓励女职工创作手工艺品，让她们在创作中体验到成功的喜悦，增加幸福指数。

3. 职工要学会自我调节。

人都有自我调节能力，学会如何调节自身情绪，促进自身心理健康。学会转移不良情绪，比如早晨跑步到安静的地方高声大或百米冲刺等进行发泄，转移不良情绪。培养良好的爱好是陶冶情操的良好途径，有利于调节人的情绪，使人的精神处于自我满足状态，比如棋类、音乐有助于人的冷静思维的形成，球类、唱歌、跳舞有助于宣泄心中闷气。所以我们的收费员要培养一种或几种有益健康的生活爱好。

最后一点很重要，就是构建和谐的家庭生活环境。收费员的心理压力一大部分来自家庭，协调好家庭成员的关系那就要靠我们自己了，一个字“爱”是培养理解、宽容家庭环境，化解矛盾的至关重要的一点，家庭和谐了，职工的心理压力才能大大降低，才能以更加饱满的愉悦的精神状态全身心地投入到工作当中。

高速收费稽查员工作总结篇二

20xx年第一季度我所在上级主管部门的正确领导下，坚持以收费工作为中心，严格按照“安全畅通、依法收费、文明服务、应收不漏”的十六字方针来开展收费工作，以创建文明

活动为载体，以“服务人民，奉献社会”为宗旨，以“畅、洁、绿、美”、优质文明服务为目标，在认真总结20xx年工作情况的基础上，针对过去一年的所取得的成绩和不足，结合实际，制定了20xx年度工作计划，并按计划有步骤实施，1至3月份的各项工作任务均能按计划顺利完成。

一、积极部署 备战春运

根据上级有关精神指示，我所在春运到来之际，及时召开所务会议，针对春运期间车辆聚增等情况，认真布置落实各项工作，要求各科室积极配合收费班组做好后勤保障，保证收费工作顺利开展；同时要求收费班组在做好收费、安全、唱收唱付等工作的同时，积极开展优质文明服务，为司机排忧解难，树立良好的“窗口”形象。为了保证各项工作的顺利开展，我所落实春运值班制度，要求值班人员24小时坚守岗位，做好日常工作，并做好记录和汇报工作。另外我所还积极协助交警、路政部门对超载车辆、超员车辆进行检查，劝阻严重超载车上高速，确保了春运期间高速公路的安全畅通。

二、加强学习 建设队伍

为了增强“爱国、爱岗、敬业、奉献”意识，提高全所员工综合素质，我所以“三个代表”重要思想及“两会”精神为指导，通过组织全所人员学习的方式，积极引导广大员工进一步解放思想、更新观念、进一步提高竞争意识、效益意识、服务意识，增强危机感、紧迫感和责任感；积极鼓励员工参加自考、函授等教育学习，不断提高自身素质。

一至三月份，我所积极响应党中央的号召，组织进行党员保持先进性专项教育，全体党员积极参与，认真学习，进一步深化思想，充分发挥党员干部的先进模范作用，以实际行动，促进党风、党纪建设更上新台阶。

三、规范管理 完善制度

为进一步深化企业内部制度改革，完善用人制度和分配制度，推动企业规范化管理，充分调动员工的积极性和主动性，不断提高综合管理水平及服务水平，收费管理所根据高速公路丽水管理处有关文件精神，结合效能建设的有关规定，率先制定实施职工“绩效考核办法”，实行绩效挂钩，把管理人员和收费人员同时列入量化考核，年终按照不同的考核等级，对奖金实行合理分配，并将在全线范围内推广实施。这是继去年八月份机制改革(竞聘上岗)后的又一新的改革举措，“绩效考核办法”的实施，将有效改变过去奖金分配的平均主义，进一步完善了奖金分配制度，为企业向更高层次发展注进了新的动力。

四、文明创建 不断深入

继20xx[]20xx年取得“县级文明单位”、“县级卫生先进单位”、“青年文明号”及“市级卫生先进单位”等荣誉的基础上[]20xx年继续开展更深层次的文明创建活动，并作为一项重要任务来抓；及时申报了“市级文明单位”、“星级收费站”、“省级青年文明号”和争创“文明示范窗口”等活动，专人负责，分阶段实施。通过以文明创建活动为载体，认真抓好文明建设，并以此推动收费所全面发展步伐。

五、措施得力 保障费收

我所在20xx年一季度共收取通行费12498975元，入口总车流量为99380辆，出口总车流量为109826辆。2月20日开始执行浙交[20xx]36号文件《关于开通鲜活农产品运输“绿色通道”有关事宜的意见》，严格按照文件精神和《浙江省鲜活农产品运输“绿色通道”暂行管理办法》中有关规定，免收在全省范围内运输本省生产的鲜活农产品的本省牌照货车。截止到3月31日，在我所出口的车辆共有512辆货车享受鲜活农产品“绿色通道”政策，共计免费金额30235元，其中一类车为417辆，免收金额19680元，占总免费金额的65%；二类车为86辆，免收金额9370元，占总免费金额的31%；三类车为8辆，

免收金额905元，占总免费金额的3%;四类车为1辆，免收金额80元，占总免费金额的1%。

1、加强文明创建，提高服务水准

我所紧紧围绕高速公路“窗口服务”这一原则，紧抓形象建设，不断提高服务水平，树立服务品牌，用服务留住司乘人员，用服务创造经济和社会效益;规范现场管理，展现一流岗位形象;规范仪容仪表，展现一流员工形象。开展技能比武、优化服务等活动，积极推动了文明示范窗口创建活动;坚持文明用语，微笑服务，推行承诺服务，向社会公开发放“服务卡”一千多张，广泛接受社会监督;完善便民服务措施，免费为来往司乘提供饮水、汽修工具、咨询等服务，主动提示司机谨慎驾驶，树立起全心全意为人民服务思想;加强换位思考，积极向司乘宣传收费政策，引导司乘主动按章缴纳通行费，减少各种误解与纷争，全面提高了收费服务水准。

2、加强稽查力度，净化收费环境

一是加强同路政、交警部门联系，处理各种违章逃费车辆100多辆次，成功拦截冲岗车辆8余次，维护了良好的收费管理秩序，为收费工作营造了良好的外部环境;二是加强文明服务稽查，开展“评优评先”活动。通过对全体收费员、监控员进行全面的系统、业务培训，对每位收费人员的文明服务进行跟踪稽查，并对收费业务、收费纪律、唱收唱付等方面通过监控、监听、现场稽查、突击检查等;每月开展“文明班组”、“文明班长”、“文明收费员”评比，降低差错率，提高收费员文明服务和业务水平;三是加强对误判车型的稽查。每月对收费员车型误判率进行通报，保证了收费政策和标准的一致性和连贯性;同时与兄弟所组织召开车型判别、查假行驶证等业务讨论会，针对收费工作中常遇的问题进行了深入的讨论研究，有效解决了收费过程中的诸多疑难问题。尤其在车型“小改大”方面做了大量的工作，并利用考核奖励的方法，充分调动了收费员的主动性和积极性，大大减少了费源的流

失，维护了高速公路的利益。

六、杜绝事故 安全生产

“安全生产、责任重于泰山”。安全生产工作是一项长抓不懈的重点工作，我所在充分认识安全的重要性、长期性、和艰巨性的基础上，进一步增强了安全生产工作的紧迫感和责任感。年初对安全生产工作做了充分全面的部署，特别是对人员、票款的安全和系统、机电设备的安全做了进一步的细化。我所还在年初制定了安全生产责任书，并与各科室班组签定了安全生产责任书，同时要求科室班组与个人签定安全生产责任书。人人签定安全生产责任书，杜绝了侥幸心理、麻痹思想的滋生，有效的消除了安全事故的发生。

目前正面临着“转型”过渡时期，收费管理所将更新思想、承前启后，团结全所人员以更大的热忱投入到高速收费事业中去。

高速收费稽查员工作总结篇三

时光飞逝，转眼间已经是xx年底了。回顾一年的工作，虽然很无聊，很无聊，但是有很多乐趣。我总是从一个优秀的收费员的角度对待自己的工作，勤奋，兢兢业业，不断进取，为中交翼候高速做出应有的贡献。今年的工作总结如下：

奉公，努力进取，用实际行动捍卫了中交翼候的荣誉。

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十五不准规定的内容，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。

在过去的一年里，干的工作实在是太多了，一时间也写不全面，以上都是发自内心的感慨，希望公司领导考验我，我接受考验。

高速收费稽查员工作总结篇四

我站是一个高速公路收费站，我站的收费工作主要由站长、收费员和稽查员共六名，我站的收费工作主要是收费员在收取现有收费用后，对收取的现有收费用进行核对，并进行登记。现我站已有四名收费员正在核对收费员的所有收费信息，并对收费员上报的所有票据进行认真核对，对于票据进行认真核对就能保证票证齐全，保证收取的票据无误，确保收费结算的各个环节的安全。

通过这两项核对，我对收费工作的内涵、收费程序、收费时间、收费人员、收费方法等各方面的内容有了更加深入的了解。

一、收费员要严格执行收费标准，做到不漏收、不少收、不多收。不能超收，不多收。对收费员应遵守“四不准”，即住户不能使用自己的现有的收费车，不得超车。对收费员应严格按照收费许可证收费，在收费中应严格按照收费程序进行收费，在收费时对收费过程中出现的问题要积极的向收费员做好解释工作，使其认同收费政策及收费要求。对收费工作应认真负责，做到收费工作要求高、任务重、要求严。

二、收费站在收费员管理上应该严格按照收费许可证收费，对收费过程中出现的问题要积极的向收费员做好解释工作，使其认同收费工作。对收费员在使用车辆时要做好记录，对收费工作应认真负责，做到不漏收、不少收、不多收。对收费员进行核对时应认真负责，做到收费工作要求高、任务重、要求严。并对收费员上报的所有票据进行认真核对并按照收费范围征收，严格按照收费标准收费，不能超收。

三、对收费员的要求，要按照收费员的身份、职责要求，严格按照收费标准进行收费。对收费的各个环节都要严格把关，对不符合要求的，要及时的向收费员做好解释工作，使其认同收费工作。对收费的各个环节都要严格把关，对收费工作应严格要求，做到收费标准，收费工作不漏收。收费结算时要严格按照收费程序进行收费，对于不符合要求的收取机动票据应当及时的向收费员提出，并要求收费员及时将收费结算情况向收费员报告，并及时将结算情况向收费员汇报。对收费员的要求严格按照收费程序进行收费，不能超收或少收。对收费范围的范围内应当及时进行清理，对收费员的收费标准，收费人员应当在收费通知单上签章，并按照收费标准对收费人员进行要求。

高速收费稽查员工作总结篇五

一年来，在站长某某的带领下，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。

我知道收费员的形象是代表了整个某某某收费口的形象，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。

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。记得是某某月某某日，晚上九点孩子发高烧，我领孩子看病，等孩子打完点滴，已经是某某日凌晨三点了，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n元，创全线路各站个人收费记录。

我是一名刚加入高速公路收费员队伍仅仅几十天的年轻姑娘，所以自己对收费业务还是很生疏，工作中并没有做出什么轰动业绩。相比众多同事，他们长期坚守在平凡岗位上，将他们自己温暖贴心的微笑和语言奉献给来自天南地北的司乘人员，这使我受到感动和教育！几天的学习中在班长和老收费员的悉心教导下，我由最初的紧张不安到现在可以熟练操作收费程序。

微笑服务是高速公路窗口形象的重点，是提高窗口服务的关键所在，收费员在工作保持微笑，这既是对别人的尊重，也是对爱心的和诚心的一种品德美的表现。每天上班要和各种各样的司机打交道有时遇到不理智的司机对收费标准感到不满，出言不逊、满腹牢骚时，我的心情真的很不好，从来都没被人这么骂过，但依然要保持平和的心态甜美的微笑和优质的服务向司机耐心解释一切！使他们能够理解我们的工作，

从而配合我们工作。当然也有让我感动的瞬间有些素质高的司乘人员经过的时候见你笑的那么甜也会问：今天碰到什么高兴的事情，笑的真甜，这些也是对我工作的肯定和鼓励。

记得有次在绿色通道上班时，由于自己的粗心大意，导致少了20块，当时心里真的很忐忑不安，脑海一直在想，那一刻我认识到了自己的业务水平还是不够，同时也对自己的疏忽感到羞愧，所以下定决心，努力学习，提高业务，防止和减少错误的发生。

有了上次的教训在收费工作中我勤学苦练不懂就问，现在能够熟练操作流程。熟练各种车型的收费性质，做到每一辆车核实车型，熟练点钞，找钱，细心打票，同时碰到不懂的问题请示班长有用的降低了错误率，跟着时间的转移上岗次数的增多，工作的效率也提高了。

在我看来收费员其实都是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，还要面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着天南地北的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。

而在外人看来，高速公路收费人员有着如意的工作岗位，有着很好的'工作条件，体面又风光，令人羡慕而神往。殊不知也有自己的艰辛和不易，由于收费人员工作的特殊性，决定了他们的付出比得到的将更多。收费站实行的是半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开征费岗位，上厕所不能超时；再者，收费站是服务窗口，是展示高速公路良好职业形象的窗口。要求优质文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务，我们心甘情愿！

我知道，无论在哪个方面我离效率要求都有很大差距，但我会积极配合班长的工作经由过程不断进修来提高自己的营业能力提高素质，做一名领导放心，司机满意合格型的收费员。

高速收费稽查员工作总结篇六

20xx年几过去，在处领导班子的正确领导下，在各科室的大力支持下，在收费站全体职工的积极努力下，到目前为止收费站收缴车辆通行费 元，与去年同期相比增长了百分之 ，实际增长了 万元，到年末有望突破 万大关。但距局下达局下达的我站 万 任务，还有一定的差距。回顾一年：

一 收费工作方面

没有完成局制定的通行费收缴任务原因是鲜活农产品的免费原因造成的。到目前为止我站共做免费绿色通道车辆共 9461 台次，共 免费金额1,055,590 元。如果加上这部份的金额，我们站的通行费 收缴任务就基本完成了。积极有效的配合好超限整治工作，由按车型 收费改为计重收费，使站内收费，超限工作秩序井然。为了避免高峰 时间段和节假日的堵车状况，确保收费站畅通，收费站制定了突发事件应急预案，坚决杜绝堵口现象的发生。由于丹东市是海滨旅游城市 收费站自己制定了各景点示意路线图，好为下道的游客做好解释指路 工作。

二 在超限工作方面

截止到 时，我站入口因超长、超宽、超高劝返的车辆为 台次， 出口超限移交路政的车辆为 台次，罚款约 元。在检测过程中能过做 到规范检测，文明服务。

三 在收费站的安全保卫工作方面

协勤员护送收费员上岗、下岗，保证了收费人员的人生安全和财 产安全。每月在站安全小组组长纪宇航的牵头下，带领值班站长、协 勤员配合电工对收费站的内外环境进行安全大检查，如发现安全隐患 立即解决，如我们自己解决不了的，便形成书面形式上报相关部门帮 助解决。现在已经形成制度，

每次检查做好记录。另外，要求协勤员 必须做到每半小时巡视一次，禁止外来车辆和人员在收费站广场和周 围逗留，广场秩序井然。现在司机已养成习惯，主动将车停到黑色路面，保证了收费站广场的安全和畅通。

四 在监控工作方面

监控室使收费站的“心脏”，站内的监控员都能够具有高度的责任心 和一丝不苟的工作态度，做好每一台车的特殊情况审查和批注工作。 一年来，监控员对监控设备进行妥善的管理和及时的上报维修工作， 保证了监控设备正常运转，各种记录完整细致，成为了管理处和收费 站之间信息的输送纽带。

五 在出纳、票证工作方面

虽然我站的出纳票证工作由一人承担，但工作仍做的细致、明确， 权责分明。特别在改为计重收费以后，我站的通行行为和车流量有了明 显的增加，出纳票证员能够很好的调配空满卡箱和备用金(零钱)的使 用情况，我站从未出现措手不及的情况。并且，账目记录仔细完整， 票据日清月结。

六 站容站貌方面

收费站采取了内外环境齐抓，内要质量，外要标准的工作方 法，要求必须为用路人提供好的卫生环境，做到车道广场无 杂物，收 费亭窗明几净。并把“军事化管理，规范化服务” 体现到实处，做到列 队有军姿，内务有军范。

七 在团支部工作方面

团支部是收费站工作的骨干，在收费站起到先锋带头作用。 团支 部先后组织了叠内务比赛、拔河比赛，庆祝建站三周年 小型运动会等 文体活动，丰富了收费站职工的业余文化生活 也使收费站有了凝聚 力、向心力，更推动了收费站的各项工

作更好的前进。

八 在加强职工队伍建设方面

收费站坚持每周召开一次值班站长碰头会，制定本周工作重点，值班站长汇报各班的工作情况，找差距，找不足。每半月召开一次全站职工大会，总结全站前段工作，表扬先进，指出不足。明确今后一段时间的工作任务和要求，传达和贯彻局处两级组织和领导的指示和要求，总结和讨论出现的问题，布置站里的工作要求和工作重点。各只人员按岗位进行专业知识考试，考试不合格者不能够上岗。

九 不足之处

总结一年的工作，还存在这太多的问题和不足。收费站的工作还有许多地方没有规范化、制度化、程序化，距沈阳站的标准更是有很大 的差距，特别是在工作中还存在太多细节上的薄弱环节。在收费工 作方面，我们的服务还应该向亲情服务靠拢，是用路人来到收费站犹如到家的感觉。在外树形象方面，应该加强军事化、规范化用于岗位 服务形象的体现，应让用路人来到我们收费站口，无论是外部设施环 境还是人员都有一种整齐划一，训练有素的感觉。在内练素质方面，应该多进行爱岗敬业教育，增强收费员的集体主人翁精神，能把收费 站当做自己的家，树立较高的服务理念，来满足形形色色的用路人。

高速收费稽查员工作总结篇七

物业收费人员主要负责公司居民小区的物业收费工作，业务范围涉及水、电、暖、物业管理费等费用的收费工作。__年上半年，在上级领导的关注与带领下，本人圆满完成了前期的本职工作，现在我把在这一年工作的经验和感想总结一下。

1、按时完成对用水用电情况的抄表督查和对发现的问题的记

录，并及时做了汇报；

3、按时对未能及时缴费的用户进行催缴、清欠；

5、按时上缴款项，做到账目相符；

7、完成领导交办的其他任务。

1、加强平常工作中，加强对集抄收费系统的学习，掌握各个功能模块的操作，做到一般问题能够自己处理。

2、规范工作在日常收费工作中，不能只凭着热情和经验去开展工作，还要深入的了解并掌握各项规范制度以及岗位职责要求等，做到工作的规范化，提高工作效率。

3、建立和完善工作标准，实施规范化管理，例如：检查、督导，加大日常管理力度，建立奖励机制。

回顾一年来的工作，虽然圆满完成了本职工作，且取得了较好的成绩，但也有不足的地方。本人深知收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，因此在下一阶段的工作中，我将一如既往的听从领导安排，积极配合领导工作，通过不断学习来提高自己的思想水平和业务能力，提高自身素质。扎扎实实工作，热情服务好居民用户，力争做一名优秀的收费员。

高速收费稽查员工作总结篇八

20xx年以来我站在上级各部门的正确领导下，以科学发展观为指导，以收费工作为中心，以安全生产作为基石，以争创国家级“青年文明号”，顺利通过“国检”为目标，通过全体职工的共同努力，圆满完成了各项任务，取得了优异成绩，先后获得了“文明单位”、“先进基层党组织”等荣誉称号。

20xx年我站的收费任务是1248万元，实际完成1485万元，超额完成237万元，超额完成率为18.99%，较20xx年同期增长224万元，增长率为17.76%。20xx年x月x日经过全体同志的积极努力、精心准备，我站顺利通过“国检”，得到了上级部门的认可和好评。通过此次“国检”使我站文明服务水平得到明显提高，整体工作朝规范化、制度化方向迈出崭新的一步。现就20xx年以来的具体工作总结如下：

一、加强学习，努力培养造就一支高素质的收费队伍。

队伍建设是我站始终常抓不懈的一项工作，我站把建设一支思想正，作风硬，业务精的队伍作为工作的重点，加强教育与培训提高全员的整体素质。

1. 我站积极组织形式多样的政治、业务、文化学习，使员工在学习中不断得到提高和完善，努力向学习型收费站迈进。在实际工作中，注意学习典型，鞭策自身，找出差距和不足。

2. 积极开展岗位练兵和技能培训，不断提高业务水平和业务素质。在去年x月份军事复训中，全员能做到积极参与，认真训练，自觉学习动作要领和纠正不规范的动作，与此同时，我站还围绕迎“国检”工作，自己编制《业务知识手册》，通过强化学习，开展业务知识考试、竞赛等，使员工优秀率达到100%。

3. 加强廉政建设。针对收费工作天天与金钱打交道的实际情况，我站加强廉政教育，做到逢会必讲，警钟常鸣，在员工心中时刻树起廉政大旗。

二、加强收费管理工作，不断提升服务质量。

(一) 以人为本，修订和完善各项规章制度。

为了进一步完善管理，使我站各项工作朝制度化、人性化方

面发展，在近十天内接连召开两次站领导班子扩大会，讨论、研究、修订和完善各项规章制度。

1. 各科室长先提出本科室工作设想，包括工作分工协作、倒班方式、工作流程、执行标准及工作考核办法等，然后在会上讨论、研究、整理、修订各项规章制度，并要求在今后的的工作中认真执行、严格考核，为一线工作人员做好表率。

2. 在以“后勤工作就是围绕一线工作开展，提供强有力保障”为原则的前提下，讨论、研究如何做好后勤保障，如何更好地开展工作，进一步明确今后工作前进的方向。

(二)严格按照规章制度进行考核，进一步提高工作质量。

首先，站领导从自身做起，组织机关管理人员学习、掌握收费工作要领以及站内各项规章制度。要求所有管理人员遵章守纪从我做起，为一线工作人员树立榜样。。

其次，引进竞争和激励机制，积极开展形式多样的各类竞赛，开展“文明收费标兵”和“优秀班组”评比活动，同时进行正面引导，共同寻找工作中的差距和不足。

(三)加大稽查力度，落实各项工作。

稽查工作是我站管理工作的极其重要环节之一，我站在开展稽查工作的过程中不断创新，并取得了一定的成效。

1. 加大审带力度。我站始终坚持值班站长、稽查科、各监控员审带制度，监控员审其他收费班组的录象，各监控员之间相互监督，监控班对稽查科负责，稽查科对站领导负责，形成了相互监督，相互制约，连带责任的机制。审带范围包括过往车辆的交费、放行、月票查验情况，岗上纪律、规范等。以过往车辆的交费、放行情况，月票车辆查验情况为主，真正做到“应收不漏，应免不收”。

2. 加大稽查力度(尤其是随机稽查)。日常稽查和随机稽查的范围包括站区卫生, 岗上规范以及收费票款等方面。在随机稽查的过程中稽查时间和范围的不固定, 有效地促进了各项工作。

3. 以两头带中间。我站在审带过程中将发现的规范的以及不规范的录像复制下来, 在分班组开会或全员大会时播放, 让收费人员自己挑毛病, 对号入座, 相互共勉, 将正面、反面典型扩大化, 更好地促进了工作。

(四) 以迎“国检”为契机, 加强各项管理工作, 提高文明服务水平。

根据上级部门通知精神结合我站实际, 于去年年初布置、落实迎“国检”的各项工 作, 从站区各项设施的改造到环境的美化, 从有针对性地制定相关的规章制度到日常工作的严格考核, 从群策群力到齐抓共管, 使我站发生了明显的变化, 既提高了工作效率, 又提高了人员的素质; 既规范了岗上动作, 又培养了良好的工作、生活习惯。具体表现在: 全员精神面貌焕然一新, 日常行为更加规范, 集体凝聚力、向心力不断增强, 文明服务水平不断提高, 工作再上新台阶。

(五) 各项临时性工作

在认真做好日常工作的同时, 我站能积极完成上级部门交办的各项工作任务。

在客运高峰应急客车通行卡、东北亚博览会免费车辆、绿色通道车辆等统计中我站能提前搞好人员培训、积极落实、认真统计、为上级部门提供准确的数据, 圆满出色地完成了工作任务。

三、以人为本, 实施安全生产综合治理, 切实做好安全生产管理工作, 确保万无一失

1. 加强安全教育，增强责任意识。
2. 做好安全生产自查自纠工作，彻底消除安全隐患。
3. 突出抓好重点部位和重要环节的安全生产工作。
4. 围绕主题，开展“安全生产月”活动。

四、精神文明创建工作

作为服务窗口单位，在认真抓好物质文明建设的同时注重抓好精神文明建设。

1. 完善组织，加强领导。

本站高度重视精神文明建设，成立了以站长为组长，各科室负责人为成员的创建工作领导小组，明确分工，各司其职，各负其责，把创建工作层层落实到位。

2. 狠抓文明服务、拓宽服务内容。

首先，本站积极引导收费员换位思考，解决收费与交费的矛盾。其次，要求收费人员真心对待每一辆车，做到文明服务、微笑服务、委屈服务。同时掌握周边行路信息等，提高为司、乘人员排忧解难的本领，进一步提高文明服务质量。

3. 进一步完善生活及问题还是设施。

本站利用有限的资金对楼内外的各种设施进行了改造，如更换了寝室的床铺及各房间的门，新建了文体活动室等，改善了工作人员的生活环境和休闲娱乐场所，使工作人员能以最佳的工作状态为过往司、乘人员提供更好的服务，创建了以人为本，共建和谐的良好氛围。

五、工作展望

以上是柳河收费站20xx年度的工作总结，应该说柳河收费站在刘明站长的带领下，多年来在收费主业完成，文明窗口建设两方面成绩突出，尤其是去年代表吉林省收费行业迎接交通部组织的“国检”工作中，为全省收费行业赢得了荣誉，这一点充分说明柳河收费站是一支有素质，能打硬仗的队伍。

20xx年我站的收费任务是1517万元，一季度共完成301万元，较去年同期增长10万元，增长率为3.39%，预计到年底可完成1530万元左右，基本可以完成本年度的收费任务。二季度工作在一季度工作的基础上，继续深化管理。目前站内领导班子缺少一位副站长，为了加强班子及管理人员队伍建设，充分实施民主化管理，使各项决策尽可能科学、公平、公正，今后站内重大问题由两位站领导及三位中层以班子扩大会的形式集体讨论决策。在此对管理人员提出如下要求，请全站人员监督。

首先，要加强学习，更新观念，提高自身素质，做积极学习、完善自我的表率。

其次，要清正廉洁，严于律己，公正、公平办事，做遵章守纪的表率。

第三，要做到言既出，行必果，尊重他人，善待他人，用自己的言行影响职工，做文明诚信的表率。

第四，要讲正气，光明磊落，不拉帮结派，带头遵守职业道德，讲社会公德，做讲道德的表率。

第五，要兢兢业业工作，既要做会管事的领导，更要做会干事的领导，用扎实的工作作风，过硬的业务本领，出色的工作业绩影响自己的职工，做勤奋敬业的表率。只有领导干部坚强有力，作用突出，率先垂范，单位的风气才能正，职工的干劲才能足，和谐向上的环境才能建立。

面对众多挑战，我们满怀信心，相信在上级领导部门的支持、理解和正确领导下，在全员的共同努力下，一定能把工作做的更好。

高速收费稽查员工作总结篇九

安全生产作为一个严肃和长久的主题,在各个行业中都居于最基本最重要的位置。安全生产的好坏直接关系到人身安全，在现今强调以人为本的社会意识形态下，更要抓好安全生产管理，确保安全生产顺利实施。科学完善的安全生产管理制度是员工的生命安全的重要保障，是高速公路事业健康发展的基础。因此要一手抓员工素质、管理制度，一手抓好硬件的管理，从思想上和行动上全方位消除安全隐患，使高速公路事业安全、稳定、快速发展。

收费站的安全可以说主要包括人、财、物三方面的安全。

人即人身安全。做为收费站的工作人员，应当严格遵守工作纪律，做好自身防护工作。在横穿收费现场时，我们的工作人员应当按照安全管理有关规定：一看二停三通过，宁等一分不抢一秒，防止意外的发生，这是对工作负责的表现，也是对自己、对家庭负责的表现。

财即是钱票卡安全。我们应当切合实际，按照有关规定做好通行费收入、票据、通行卡“二专”“七防”，即专人、专柜、防火、防盗、防抢、防雷、防丢失、防自然灾害、防人为破坏。上岗期间更应做好防抢等安全措施，例如经常检查消防器材、安防器材是否能正常使用，做好突发事件预案，应急演练，时刻紧绷安全弦，这样才能做到遇事不慌，妥善处理。

物即是物品的安全。主要表现在物品的防火、防盗，食用品的卫生上。夏天由于天气炎热容易发生不安全事故，这就特别要求我们用心做好安全生产的各项检查工作，防患于未然。

同时夏天也是疾病较多的季节，俗话说病从口入，关注食品卫生应当做好食品卫生的监督检查工作，清除卫生死角，防止食物中毒现象的发生。

做为一个收费站工作人员，我对安全有着深刻的理解，安全以人为本，就是爱护和保护人的生命财产，把人看作世间最宝贵的。作为单位的员工一定要遵守单位的规章制度，立足岗位，爱岗敬业，在安全生产工作中切实际做到“严、细、实”，提高安全意识。

所以我们要时时讲安全，日日讲安全，一点小小疏忽或许会对我们生命带来致命的危害，不要等事情发生了才去补救。同样一点小小的故障或许会对我们的单位带来巨大的损失。安全生产人人有责，不少事故的发生，究其原因就是安全意识浅薄，没有把安全做到“密”，要是x一个环节严格一些，严格执行相关规定，一场灾难是可以避免的。

随意乱穿车道，有些车辆或是因为没有注意车道有人或是因为刹车失灵，进入车道并不会减速，令人猝不及防，甚至造成不堪设想的后果。同时，在处理问题过程中不要站在车道里面，司机不会料见你会躲，就在这没料到当中，事故发生了，所以我们更应该谨慎，应该关注安全，珍惜生命，做到“不伤害自己，不伤害别人，不被人伤害”。“冰冻三尺非一日之寒”，我们要从身边的小事做起，从点滴做起，再小的细节不能放过，因为忽视了细节就有了泰埋尼克号的沉没。

态度决定一切，我想我们的安全管理也是一样的，必须做到用认真的态度对待安全问题，抓好了安全意识这个源头，安全事故就会少发生或不发生。如何在思想上引起足够的重视，在行动上注意安全呢？我觉得可以从以下几方面着手：

安全是常抓不懈的主题，个别人总是认为这是老生常谈，耳朵都磨出茧子。“我知道该怎么去做！”说这句话的人往往

思想上没有对安全引起足够重视，出事的往往也是这些人，等到真出了安全事故，悔之晚矣！安全不是一朝一夕的事情，也不是一个人两个人的事，它需要我们全员参与认真对待，所以说安全必须是常抓不懈的，安全思想政治工作也必须是常抓不懈的。

干一行、爱一行、钻一行，我认为这不仅仅是一个爱岗敬业的问题，它更象是一个安全问题。例如由于长时间的封道造成收费广场大量车辆滞留，这时你要有礼貌同司机解释。开道时司机往往比较急，这样的结果必然造成收费站秩序混乱，形成车辆阻塞车道，谁也出不去的局面。如果你做不出正确疏导手势，就会有事故发生，如果你思想上安全不重视，自身业务技能差，收费广场秩序就会大乱，交通事故就会频发。所以只有提高自身的业务技能才能够有效地杜绝安全事故的出现。

加大安全管理力度就必须建立一套完善的规章制度，明确分工，做到工作安全有章可询，责任到人，杜绝违章操作。谁出了安全问题就由谁负责，并加大安全监管力度，定期检查与不定期抽查相结合，发现安全隐患及时排除，防止更大安全事故的发生。对于一些不符合安全规定的条款及时修改，真正做到安全管理创新，以此增加工作人员的责任心与危机感。

除了日常的管理和考核严格要求外，还要有针对性地结合业务知识进行培训、考试。安全知识的学习能够有效地杜绝安全事故的发生，通过学习、互相交流可以取长补短，吸取别人的教训，严格把关，杜绝安全事故的发生。

严格落实上下岗、交接班措施，明确人员落实责任，严格执行落实收费亭上岗锁门制度。下一级的工作要对上一级负责，做到层层落实，重视防患于未然，每季度组织至少一次观看安全教育系列片，强化安全防范意识。

关注生命，关爱生命。安全问题不能只停留在口头上，最重要的是落实到行动中，安全工作是非常重要的，所以为了我们的交通事业，为了我们的家庭，为了我们自己，请把安全思想常常树立。安全规章制度，不是捆住我们的绳索，这正如风筝和线的故事，没有了线的束缚，风筝不会飞的更高，只会一头栽下。安全也正如是鞭策我们正确行进的鞭子，只有时刻牢记安全，我们才能做出更好的成绩。

高速收费稽查员工作总结篇十

我处收费管理工作始终严格执行国家和省有关公路收费的各项方针政策和规章制度，制定符合我处收费站实际的管理规范，坚持以制度管人，以理服人。

由于我路段通车时间较短，因此我收费系统干部职工多次到通车时间长，管理经验丰富的兄弟单位参观学习，通过“走出去请进来”和“学习实践再学习再实践”的方式不断提高自身业务水平，并有效转化到管理实践当中。

我处十分重视对职工的思想认识、法制普及和安全防范的宣传教育工作。树立职工爱岗敬业、文明服务、顾全大局的观念，普及职工法律常识，强化职工安全生产防范意识，并按年度签订安全生产责任状，确保无安全生产责任事故发生。

定期召开站长例会，及时掌握各站动态信息，第一时间倾听职工心声，将问题解决在萌芽状态。并根据一线职工的意见和建议，改进管理规范和工作方式，集思广益，戮力同心做好收费管理工作。

充分发挥收费稽查大队职能，对外严厉打击各种违法逃漏费车辆；对内严格规范收费作业流程，查处贪污票款行为；有效堵塞各种漏洞，防止国有财产流失。

在北京奥运会、“5.18”中国“廊坊国际经贸洽谈会

和“9.26”中国“廊坊农交会等诸多重大活动期间，收费系统干部职工团结一致，拼搏奉献，取得了安全保畅和礼仪疏导工作的圆满成功，受到了各级领导和社会的充分肯定。

收费站是高速公路和社会群众联系的纽带，我处大力倡导收费系统干部职工主动为过往司乘人员排忧解难。自通车运营以来，收费系统涌现出一大批好人好事，赢得了群众的普遍赞誉，为我路树立了良好的社会形象。

当车流量较大时，除同时开启所有车道外，还专门留出一条车道给客车和空载的小型货车专用，加快车流量的通行速度。