

# 最新高速公路收费员工作总结(实用10篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 高速公路收费员工作总结篇一

### 1、工作业务方面。

从我来到\_站的近2个月里，我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高。当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！一年来，在局和站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，牢固树立和落实科学发展观，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。

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。

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。我会在新的一年里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。

## 2、工作态度与服务态度方面。

我知道收费员的形象是代表了整个成南高速\_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，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，由于我站流通性大与今日来的真假救灾车处理问题，不可避免会有延长正常收费时间或者堵道的情况发生，对此有的司机是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的司机，我都尽量忍住，礼貌地向他解释整件事的原因。以及积极配合班长与站级领导，快速、正确地处理好事件，并有效地恢复好交通，使收费站的工作能够顺利进行。

## 4、工作质量成绩、效益方面。

\_\_年，我站以“全心全意为顾客提供优质服务”的经营理念 and “不断提高驾车人员和乘客的满意程度”的质量方针为指引，积极参加组织的各种活动和“厅级青年文明号”的争创活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。在管理处和\_站领导的正确带领下，我们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。

## 5、新一年的个人工作计划方面。

\_收费站是成南高速与\_市的窗口，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成南高速与\_市的形象，这就要求我们加强职业道德教育，增强“窗口”意识，做到爱岗敬业、无私奉献；在具体工作中，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，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、用优质服务来感化车主，争创文明窗口。

？二、要有严明的纪律观念。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。在面临金钱诱惑时，我们要把好个人关，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。在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。

？三、要有高度的工作热情。在征缴矛盾仍然存在的今天，如何化解征缴矛盾是我们每位收费员都要面临的问题。高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。当我们在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、诚心、对每一位车主都要做到来有迎声、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，这时我们要做打不还手，骂不还口。用我们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，要通过自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，我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，让我们收费站这个窗口形象更加明亮起来。

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！

## 高速公路收费员工作总结篇二

### 1、工作业务方面。

从我来到\_\_站的近2个月里，我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高。当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！一年来，在局和站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，牢固树立和落实科学发展观，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。

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。

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。我会在新的一年里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。

### 2、工作态度与服务态度方面。

我知道收费员的形象是代表了整个成南高速\_\_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，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，由于我站流通性大与今日来的真假救灾车处理问题，不可避免会有延长正常收费时间或者堵道的情况发生，对此有的司机是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的司机，我都尽量忍住，礼貌地向他解释整件事的原因。以及积极配合班长与站级领导，快速、

正确地处理好事件，并有效地恢复好交通，使收费站的工作能够顺利进行。

### 3、工作质量成绩、效益方面。

\_\_年，本站以“全心全意为顾客提供优质服务”的经营理念 and “不断提高驾车人员和乘客的满意程度”的质量方针为指引，积极参加组织的各种活动和“厅级青年文明号”的争创活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。在管理处和\_\_站领导的正确带领下，我们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。

### 4、新一年的个人工作计划方面。

\_\_收费站是成南高速与\_\_市的窗口，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成南高速与\_\_市的形象，这就要求我们加强职业道德教育，增强“窗口”意识，做到爱岗敬业、无私奉献；在具体工作中，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，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、用优质服务来感化车主，争创文明窗口。

一、要有过硬的收费技能。我们要熟练掌握各种车型的交费性质，在收费过程中点钞、识钞、找钱、给票动作迅速快捷。

二、要有严明的纪律观念。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。在面临金钱诱惑时，我们要把好个人关，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。在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。

三、要有高度的工作热情。在征缴矛盾仍然存在的今天，如何化解征缴矛盾是我们每位收费员都要面临的问题。高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。当我们在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、诚心、对每一位车主都要做到来有迎声、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，这时我们要做打不还手，骂不还口。用我们亲切的话语感化车主。

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！

p>

## 高速公路收费员工作总结篇三

第一，在思想方面

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候的荣誉。

第二，在学习方面

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。

### 第三，在收费发卡方面

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。

### 第四，在工作纪律方面

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。

### 第五，在文明服务方面

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。

## 第六，在员工生活方面

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。

## 高速公路收费员工作总结篇四

我站是一个高速公路收费站，我站的收费工作主要由站长、收费员和收费员共六名，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。

## 高速公路收费员工作总结篇五

第一，在思想方面，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候的荣誉。

第二，在学习方面，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。

第三，在收费发卡方面，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。

第四，在工作纪律方面，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。

第五，在文明服务方面，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g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。

第六，在员工生活方面，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。

## 高速公路收费员工作总结篇六

一年来，我们根据上级的部署和安排，取得了一定的成绩。但我们会不骄不躁，更加努力，在工作中找出自己的不足加以完善，进一步提高管理水平和服务质量，调动各个环节的积极因素，发挥最大潜能，为河北交通事业的蓬勃发展贡献我们的力量。

光阴似箭，岁月如秋，不知不觉20xx年工作快要结束，回顾20xx年走过的点点滴滴，凝聚了我们全体一班人员的心血，每一个成员始终都积极进取，无论是服务上还是业务上，工作从不埋怨苦和累，站部有紧急情况，我们召之即来，共同奋战在一起，所以又很多东西值得我们去总结，去回味。

为了加强班组基础管理，提高班组管理水平，首先从学透政策，增强责任，规范控制入手，严格执行“应征不漏，应免不征”的原则，收足收好通行费。从去年11月份到今年10月底，全班共征收通行费30195925元，对于利用跳车头、绕s□快速通过点刹压磅行为的严厉查处，增收通行费4万多元，出口误判率为0.02%，金额差错率为0.03%，较去年同期相比明显下降，责任性投诉和安全事故为零。班组管理我们不仅要管更要理，改变以往班长一人独大，班员相互推诿责任的管理局面，充分发挥班委作用，从各类站部组织的劳动竞赛，大家都信心高涨，争夺第一。例如理论测试，大家认真复习，积极应考，成绩每次都排名前列。在百万元无差错活动中，班员高卓尔发挥不怕苦不怕累的精神率先突破一百万，副班长王艳玲，对班员如同母爱般的关怀，有着一颗细腻真诚的心，为班组较好完成全年工作付出了较大的努力。全班组强化责任意识，严格落实“守站有责，带班有责，在岗有责”的要求，督促班员遵章守纪，杜绝发生违法违纪事件，按照“6s”要求做好收费广场责任区的的清扫清洁，树立全局观，培养信息敏感度，及时上报各类信息，班组上班各类信息不少于4篇，并且在“宁沪路讯”录用超额完成全年规定数值。

为了提高班员的身体素质和健康意识，班组长率先增强体能，每天坚持锻炼，班员虞欢自费到英派斯运动健身馆锻炼体能，其他班员根据站部要求自行锻炼。

全班围绕“畅行高速路，温馨在宁沪”服务品牌，努力提升班组整体服务水平，树立优质文明的服务形象，班组制定学习计划，夯实班员的业务知识，提升班员的业务水平，班组长率先做好标杆带头作用，利用每季度的投诉案例，理性审视案例服务过程中的不足和缺点，举一反三，吸取教训，确保责任性投诉为零的目标。在当班过程中，认真督促和纠偏，班后认真听取当班值机员的点评，并且认真学习值机室下发的每周标准化服务考评情况，利用班组民主生活会总结优点，查找不足，联系实际总结提升并形成规范服务新思路，新举措。

安全责任重于泰山，班组在20xx年实现了安全零事故的目标，班组成员积极参加春运安全生产、百安赛、贯穿全年的安康杯、安全知识测试，安全知识培训等，大家安全防范意识明显增强，在当班过程中，加强入口源头管理，杜绝三超车辆上路，穿越道口遵循“一等、二看、三通过”原则，班后对不符合安全行为的现象及时点评，认真学习熟悉各类安全措施和应急预案，如遇恶劣天气，按要求及时到站，努力实现“安全第一、预防为主”的工作方针，确保全年安全生产无事故。

虽然在20xx年取得了一定的成绩，更应看到班组存在的不足，下面总结一下存在的不足部分与改进措施。

一、全组班员标准化服务水平参差不齐，主要体现在朱俊峰和虞欢身上，明年在两个人身上花大力气，争取与其他班员同步，从学习标准，动作要领，班组全过程跟踪，班后认真总结。

二、差错较多。从增强班组成员责任心抓起，认真核查证件，

认真判断车型，用心工作，学习好的方法和举措，努力降低差错。

三、凝聚力不够。主要是班组长表率作用起的不够好，今后班组长要认真落实站部管理层的各项举措，配合好站部开展好各类工作，认真听取班员的各类意见和建议，共同进步成长，从身边的小事做起，用爱自己的心去爱别人，用责备他人的心来责备自己，用自己的真诚去感召人，感化人。

总之□20xx年工作即将结束，在这一年里，全体班员共同努力，积极完成各类工作与任务，但值得我们去努力，去改进的还有很多。但我们相信，在常州站年轻管理层的带领下，我们会踏踏实实的工作，创造和谐团队。在平凡工作中创出不平凡业绩。

## 高速公路收费员工作总结篇七

3、按时对未能及时缴费的住户进行催缴、清欠；

5、及时向财务科上缴各种收费款项，做到账目相符；

7、能认真完成领导交办的其他任务。

### 1、加强学习

平常工作中，加强对电脑知识的学习，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。

我知道收费工作是基地管理处的窗口，收费员的形象代表整个管理处的形象。在工作中，对住户要面带笑容，与住户之间保持良好的沟通，一个微笑、一句您好、一个请坐都能让住户有一种宾至如归的感觉。

在20xx年的工作中，我将一如既往的听从领导安排，团结同事，协作配合搞好工作。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，热情服务好基地住户，力争做一名优秀的收费员。

## 高速公路收费员工作总结篇八

随着高速公路网络的日益完善，行业竞争日趋激烈。收费班组作为一个活跃的小群体，对高速公路的可持续发展具有十分重要的意义。收费班组的 management 方式、组织行为、团队精神和管理水平，直接影响高速公路的社会形象和经济效益。加强收费班组标准化建设是提升高速公路管理单位凝聚力和竞争力的客观要求，只有全面加强收费班组标准化建设，才能最大限度地发挥高速公路的社会经济效益，更好地服务于构建和谐社会和全面建设小康社会。

1.1加强班组标准化建设是完成收费任务的重要保障。作为各项政策法规、规章制度、工作任务的具体执行者，班组管理的好坏、人员素质的高低、团队精神的强弱也直接影响着收费服务质量，影响着收费政策和各项制度的执行，影响着年、月征收计划和各项责任目标的完成。因此，加强班组建设可以促进良好的经济效益和社会效益。

1.2加强班组标准化建设是提高职工素质的重要手段。在班组这个小集体中，班组 members 的思想、文化、技能、性格、年龄等都存在差异，他们长期朝夕相处，便于开展思想政治、业务技能、文化知识的培训和交流，通过加强班组教育激发职工积极向上的工作热情，达到共同进步的目的，也提高了班组的战斗力。

1.3加强班组标准化建设是推动收费工作发展的重要途径。通过加强班组建设可以激活最基本的组织细胞，加快新陈代谢，使收费所呈现出应有的活力，收费行为和管理行为可以进一步走向良性发展轨道。

1.4加强班组标准化建设是构造和谐收费站的重要条件。通过班长协调班组内外人际关系，在不同人员的不同特点中找出共同点，求同存异，使班组内外人与人之间的感情融洽，关系和谐，团队凝聚力增强，从而达到建立“三个和谐”（即：社会与收费站之间的和谐体系、职工与职工之间的和谐氛围、上级与下级交流沟通的和谐平台）的目的。

2.1班长成长成才的通道有待拓展。对班长的重要性没有足够的认识，在收费班长角色定位上还不够明确，有时收费班长在工作中找不到方向，认为班长只是做做清洁卫生、坚持亭外巡查、处理特情这些工作，没有充分发挥带头者、教导者、引导者、监督者的作用。班长选拔机制的不健全，导致班长管理水平参差不齐，班长薪酬分配上的不合理，影响着班长工作积极性。

2.2班组管理缺乏激励机制。班组管理工作满足现状，只要班组不出事就可万事大吉，班组缺乏自我加压、自我挑战、自我发展的欲望。班组考核、评价、激励体系的不健全制约了班组管理的进一步深化，从根本上阻碍了班组成员主动性和创造性的发挥，虽然京珠管理处每年一次的“十佳班组”评选活动，但是没有形成常态化激励机制，班组建设起不到正面刺激作用，不能有效激发班组成员创先争优的工作热情。

2.3班组管理缺乏目标管理。班组成员的易动性是影响班组目标管理的关键，一方面在班组工作计划、实施、责任落实、成效四个环节中出现不可量化的管理难题，导致班组管理工作随意性大。另一方面缺乏深入、持久、全面的班组、个人创建计划、安排和目标，容易处于盲目无序的状态，在不同程度上影响班组管理的效果和质量。

2.4班组管理缺乏文化氛围。受工作性质或工作环境的影响，有的班组缺乏文化氛围的感染和熏陶，使班组成员的兴趣、特长和知识、才干得不到有效发挥。员工的求知欲望、精神调节作用受到限制，不同程度影响班组成员奋发向上的精神追求，造成班组整体上感觉没有朝气，缺乏活力和生机，另一方面，我们班组职工由于年龄层次不同、爱好和愿景不同，现有的文化素质参差不齐，成为制约班组发展的“瓶颈”。

### 3.1有效发挥收费班长的作用

#### 3.1.1选好班长

健全健全收费班长选拔机制，提供人才竞争平台，在收费班长的选用上，遵循公开、公正、民主的原则，公平竞争，不拘一格选拔班长。这有利于一批事业心强，富有管理意识、热心班组工作，素质较高的人才脱颖而出。

#### 3.1.2管好班长

完善班长考核机制。尝试轮岗交流，在收费班组内部给予一次调配的机会，实施班长与班员角色互换，以便发现每个人的工作实力，充分体现人尽其才、才尽其用、“能者上、庸者下”的竞争激励机制，激发收费班组成员工作积极性和拼搏精神。

### 3.2加强班组的基础管理

3.2.1加强班组硬件设施的投入。加大班组建设资金投入力度，配备班组活动室、化妆室、网吧、图书室、健身房以及成果展示平台等系列硬件设施，充分体现硬件设施的“信息化、人性化”，为班组各项工作的开展创造有利条件。

3.2.2形成科学的班组管理机制。结合工作实际，逐步完善班组管理的组织倡导、工作运行、指导推进、激励制约、物质

保障等机制，为班组建设提供不竭的动力，促进标准化班组工作健康、持续发展，使创建标准化班组迈上新台阶。

3.2.3合理制定班组创建目标。班组目标要根据班组管理水平的提高和变化，不断地修改、完善、充实新的内容，才能确保目标适应性和有效性。尤其抓住当前工作重点和奋斗目标。如确定提高班组素质和个人业务技能和素质方面的努力方向，制定文明服务、现场管理、岗位练兵、劳动竞赛等目标，尤其是一些有评价意义，又有数据考核的目标的制定，对班组管理具有极强的生命力。同时，要善于捕捉班员间不同的工作心态，帮助他们树立工作奋斗目标，并为员工规划出一个好的发展远景和个人职业发展计划。

### 3.3形成良好的工作氛围

3.3.1塑造浓厚的班组文化氛围。以独特的班组文化来感染、激励、鼓舞员工，从员工的兴趣爱好和特长入手，以学习形式多样化、生动化来吸引员工。强调学习针对性和有效性。构筑班组“第二课堂”的新格局。提倡一专多能、一岗多证、超前跨岗学知识，寻求体现自我价值的机会。拓宽多种渠道：如班组读书课堂、学习研讨、合理化建议、岗位知识互帮互学等，形成能者为师，人人是教师，人人是学生的学习模式。实现学习对象全员性。班组以“三自”即：实施“自我发现问题、自我学习提高、自我解决问题”的自主型管理方法，促进班组管理创新和整体素质提高。

3.3.2丰富活动载体增活力。从兴趣爱好活动和团队训练活动入手，借助各种各样的活动形式，通过成员之间的相互交流、共同娱乐、沟通协作，实现班组成员和谐共处，提高班组凝聚力和员工业务技能的目的。

3.3.3强化与班组的沟通能力。良好的沟通能力是解决一切问题的金钥匙，是加强班组内部管理和处理矛盾的关键，通过采取召开班务会、座谈会、交心谈心、问卷调查等活动，起

到上传下达、收集合理化建议、了解班组成员的思想动向等作用，有效的解决员工关注的难点、热点、盲点问题。

3.3.4加强班组系统的培训。制定班组培训计划，丰富培训内容，可以采取周培训、月度培训、季度培训的方式，有针对性的进行个人综合素质培训(日常情绪管理、职业道德、法律法规、安全生产培训)、业务知识培训(基础业务知识、案例分析、机电系统操作的培训)、技能、技巧培训(服务规范、服务技巧的培训)，提高员工综合能力。

加强高速公路收费班组标准化建设不是一件一劳永逸的事，需要踏踏实实、一步一个脚印；需要收费班组每个成员共同努力，在管理中不断学习、思考和创新；需要充分发挥每个收费班组成员的主动性、积极性和创造性，围绕收费班组的共同目标，做到思想上重视、行动上积极、方法上有效，创新机制，奖惩分明，充分发挥收费班组的竞争优势，为发挥高速公路的综合效益作出应有的贡献。

## 高速公路收费员工作总结篇九

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。

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。

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。

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。

# 高速公路收费员工作总结篇十

作为一名收费员，首先要把收费业务练熟练精，为收费事业添砖加瓦。作为一名合格的收费员，不仅要把业务技能掌握熟练，而且要牢记收费员的职责，遵守公司的规章制度，为建设更加便利的高速公路和满意的高速公路而奋斗。

今年刚加入收费系统，认识和了解上都不全面，经过上班，培训，实习，对收费工作有很大的认识。收费是一个非常枯燥乏味的工作，但是我们既然来参加这项工作，就要干好收费这一行，我们一定要做到特别能吃苦，特别能忍受，特别能奉献，将自己的光彩展现到高速公路上。

一、认清当前的形势，思想上高度重视，积极进行准备。当前的任务形势，参加所站的收费能手和服务之星的评比，为站，为班，为个人的荣誉而奋斗，我们定会在自己的岗位上放出耀眼的光芒，创造出属于自己的一片天地。

二、思想上高度重视，重视这一次所里组织的评比。人人都应该争先恐后的报名，养成良好的习惯。积极进行准备，把自己的业务练得更精，更强，尽职尽责尽心，为实现目标而奋斗。

1、练就过硬的收费本领，争当优秀收费员，加强人员的集体荣誉感，要以站为家的思想。

2、尽职尽责尽心扎实干好工作，克服严寒，虽然说这里的环境气候比较冷，但是我们要克服困难，尽本职尽自己的责任，尽到自己的心，扎实干好工作。

3、立足本职岗位，争创一流成绩，立足自己的岗位，为争创一流成绩而奋斗，确保单位能正常的运行，要融入这个大家庭，建设和谐的工作环境，为取得骄傲的成绩，我们必须严格要求，高标准，完成各项任务。

我个人认为，在一个集体中，不仅业务上熟练，而且养成作风上都要有章有律，纪律是可以确保一个集体的凝聚力，是完成各项任务的风向标。

一、防松防散，严养成，确保收费秩序正规化，正常化。

- 1、松散现象对个人和集体危害很大。
- 2、影响了团队和集体当前重大任务的完成。
- 3、损坏了收费人员良好的形象。
- 4、危害个人的成长进步。

二、自觉做到思想不松，作风不散，干自己职责以内的事，做好岗位特殊情况的记录，遵守安全规定，干劲不减的作风，为收费生活增光彩。

- 1、重新认识，排除干扰，做到思想稳定，认识统一，行动听指挥。
- 2、正规纪律，严守纪律，做到上班期间作风严谨，一丝不苟。
- 3、安心本职工作，多做贡献，有一份热，发一份光的精神，缺点会克服掉的，为了建设更加繁荣的高速公路而努力吧！

从上班到现在，我给自己总结了以下几点，我会努力的做好以下几点：

- 1、心放细，手放快，眼放亮。
- 2、调整好心态，平常心面对“一切”。
- 3、不要把情绪带到工作上来，影响自己正常上班，正常发挥。

4、干好本职工作，使自己的业务更加熟练，爱护宿舍设施及收费亭的设备。

5、记录好自己工作上的得与失，善于总结和吸取教训。

6、认清自己的工作技能操作能达到标准，只有更好，没有最好。

7、上班期间对自己要求严一点，对自己负责，为单位负责。

8、戒骄戒躁，埋头苦干，不耻下问，努力学习，不断提高思想觉悟和自身的文化水平。

9、服从命令，听从指挥，坚决完成任务。

以上是对我自己的要求和不足的提出改正的方法□20xx年为明天的梦想而努力。

20xx年是考验我们的一年，又是收获的一年。在新的一年里，要有新的面貌，新的计划。

1、关心站内建设，爱护集体荣誉，积极协助做好各项工作。

2、犯有过失时，诚恳接受批评，勇于承认并坚决改正错误。

3、不当面顶撞，不背后议论，不搞极端民主化。

4、外出必须按级请假，按时归队销假，外出时注意安全。

外勤的职责：

1、看管站里的设施。

2、维护车道和收费亭的卫生。

3、登记外来员。

4、精神饱满，姿态端正。

5、引导车辆，并及时制止人员在高速上闲转。

以上是我的年终总结，如有不对的地方，望领导给予批评纠正，我会及时的改正错误，吸取教训，为建设和谐，平安，文明的收费站做贡献，有一份热，发一份光，创造更大的成绩而奋斗。