

2023年年终收费员工作总结 收费站收费班长工作总结(通用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。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

年终收费员工作总结篇一

在大多数人的心中，付出一定的时间和精力去换取一定的报酬，这就是对工作的定义。对此我却有着自己不成熟的看法。

从不谙世事离开校园踏入社会也有一段时间了，算是接触了一些人做了一些事。这个接触和完成的过程中，我对工作这件事有了自己的定义。

我对工作有一个定式：兴趣爱好+勤奋努力×接受和学习=工作。请注意，是勤奋努力的态度与接受和学习的态度相乘，再加上兴趣和爱好，最终的结果才是完整的工作的定义。我在这里用乘法来强调态度的重要性是不论因为做任何事，往往最终的结果是由完成时的态度所决定，所谓勤能补拙，正是这个道理。换言之，仅仅是光有兴趣没有态度，最终也只能是三天打渔两天晒网，不能坚持，不了了之。

有人说，兴趣是最好的老师；也有人抱怨，我们没有那么幸福，可以从事我们喜欢的工作；更有人讲，努力也没有人看得到，那就这样吧。对此我想到了明代的一位传奇军师，姚广孝。他是朱棣登基的首要功臣，但是在朱棣论功行赏的时候他却功成身退什么也不要，留给后世一个大大的迷。世人评论无数，可在我心中，姚广孝是一个纯粹的人，一个高尚的人，一个脱离了低级趣味的人。他策划靖难之役，运筹帷

幄攻城略地，襄助朱棣登上皇位，这背后的驱动，就是他那一刻不甘平凡的心，对他而言，战争不是战争，是手段；造反不是造反，是方式。他用战争和造反这样的手段和方式来展示毕生所学，实现胸中的报复，以天地为舞台，以世人为棋子，好大的手段！好大的气魄！由此便可解释为什么他最终要选择功成身退隐匿晚年。因为他已经实现了胸中抱负，世间之金钱等财物，像他这般的高人，是不会看在眼里的。

扯了这么远，想说的就是工作其实并没有想象中的那样枯燥无趣，即便是修理设备或是撰写报告，繁琐无味的背后也是有着其中的乐趣，给自己一点耐心，让思绪飞一会，认认真真的看着自己的工作，想着自己的工作，一定会发现背后的乐趣所在。

之前读书的时候有一句话印象深刻：工作只有具体事项和职位的不同，并无高低贵贱之分。当时不以为然，但是具体工作了一段时间之后，再次回想起这句话的时候，才发现其中的妙处。水能载舟亦能覆舟，每一个“大”都是一个个具体的“小”所组成，从这个意义上来讲，每一个“小”都是一个“大”。

让我们学着去做一个简单且快乐的人吧！认真生活积极工作，努力付出勤奋学习。可能正在阅读的你觉得这些有点可笑，可是我想认真的告诉你，这是我们在很小的年纪就会学到的道理，同样，也是值得我们受用一生的道理。这就是生活的秘密。格物致知。格自己，致生活，知自己。见山才是山。

每一个认真工作积极生活的人，都值得被生活认真对待。

年终收费员工作总结篇二

辉煌的20xx年即将过去，我会把今年取得的成果和成绩继续在下一年维持下去，同时发扬我们不怕吃苦，不怕奉献的精神，创造更加辉煌的成绩，而奋斗吧！

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。

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。

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。

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！

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吗？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。

- 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。

- 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。

以上是我的工作心得，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。

年终收费员工作总结篇三

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。

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。

年终收费员工作总结篇四

对今年的工作经过一番思考，现在从以下几个方面对这一年的工作进行总结，这一年我们班从文明服务、岗上纪律、收费业务、打击逃费的车辆、文明创建、员工思想动态、等方面为重点展开工作的。

收费站是最能体现优质文明服务的地方，我们是窗口单位，我们每天服务于广大的司乘朋友。我们的一言一行、一举一动随时随地的展现高速公路的形象。关于优质的文明服务，站部也非常重视，对每一个手势、每一个动作、文明用语、微笑服务、落实到个人，要求每一名员工都能自觉按到要求做好。我们雷锋班每一名员工首先从思想上都能高度重视，都能按照公司及站部的要求严格要求自己。从迎宾手势微笑服务唱收唱付转身目送。我们在文明服务上热情与真心，以诚待人。用最真诚的微笑和最衷心的祝福，送给南来北往的司乘人员。我们的优质服务的到了广大司乘人员的高度认可，不仅每天都有司乘人员当面称赞。还多次收到感谢信，以及96777表扬。在站部也多次被授予“先进班组”的光荣称号。对于这些我们并没有满足，我们要求做的更好，要让每一位过往的司乘朋友都称赞我们的服务的好，给他们留下最美好的印象。

班组对岗上要求是非常严格的，首先认真学习各项规章制度、收费员百分制考核办法，以准军事化的标准严格要求。其次从小事做起、从细节抓起、杜绝岗上各类违纪违规现象的发生、不做与工作无关的事情。

收费业务技能是每一个收费员都应该熟悉掌握的，收费业务的好坏直接影响收费工作的顺利开展。我们在收费业务方面认真学习，刻苦专研，学习各类收费业务知识，熟悉掌握各类收费征收政策，努力提高特情处理能力，保证收费道口的畅通。不仅如此我班还每月定期带领组员练习点钞、点卡、还出关于收费的业务试卷，通过多种形式多种方法努力提高大家的收费业务技能。

班组今年对利用各种方法逃费的车辆进行的严厉的打击，为公司减少经济损失。特别是今年增加“绿色通道”，“绿色通道”的意义是什么，总的一句话“为了就是稳定物价，稳定消费价格总水平，保障人民群众最基本的生活。”但在今年的查验的过程中发现很多不法司机受利益的驱使假冒“绿

绿色通道”偷逃通行费。如果不认真的检查，不认真的把关，就会被那些弄虚作假的车辆，蒙混过关，有司乘之机。也会一传十，十传百，会有更多的司机弄虚作假，冒充“绿色通道”。这对我们正常通行费的征收会有很大的损失，而且会严重影响正常的市场秩序，打乱正常供求关系，造成不正当的竞争等众多不利之处，给国家造成重大的难以估量的损失。所以对绿色通道的检查就要格外的认真，严格的把关。在今年打击这类车辆应该说还是取得了一定的成绩，狠狠的打击了偷逃通行费车辆的嚣张气焰。在今后的工作中我也会带领大家努力钻研业务，刻苦学习，发现新的问题，杜绝利用各种方法逃费的现象发生，为高速公路通行费正常征收做出贡献。

班组文明创建工作一直以来都进行的有声有色，从20xx年一开站到现在就把文明创建工作放在重要的位置，我们先后开展了，“虎凤蝶行动”、“义买报纸活动”、长期关爱脑瘫儿童、看望孤寡老人和家庭困难的人，为灾区儿童捐书，看望了“明心幼儿园“患有自闭症的小朋友们等等，今年我们依旧多次看望了我们长期资助脑瘫儿童王鹏小朋友给他送去了我们的爱心。我们的爱心的活动得到了社会的广泛好评，被东方卫报、扬子晚报、金陵晚报多家媒体多次报道。我们的爱心活动让更多的人知道了宁杭高速，知道南京站有这么一个雷锋班，一个光荣而又优秀的集体。文明创建活动我们雷锋班还会一如既往做下去，我们的爱心奉献也会一直延续下去，尽我们最大的努力去帮助需要帮助的人。

我始终认为班长是为班组员工服务的。一方面，我以身作则，按照各项规章制度，高标准的要求他们，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制；另一方面，关心爱护班组成员，满足他们提出的合理要求。平时也多和班组员工聊天、多组织班组集体活动、通过良好的沟通，了解员工的思想动态。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。创造班组有一个和谐的气氛，和班组员工共同努力把各项工作给完成好。一个人的力量是渺小的，但集体的力量是无限巨

大的。而我的工作就是发现每一名员工的优点，发挥他们的潜力，带好这个优秀的团队。调动起每一名员工的工作积极性，把大家都凝聚到一起，齐心协力勇攀高峰。班组员工也深深知道这一点，一切以班组利益为重。

20xx年班组在全体员工的共同努力下取得一定的成绩，但也存在着许多不足之处，这需要我们去总结、去探讨、去改正。20xx年即将来临我会严格要求自己，以身作则，带领全班员工带领我们雷锋班有计划、有目标把各项工作给完成好，为高速公路事业添砖加瓦。

年终收费员工作总结篇五

收费站是最能体现优质文明服务的地方，我们是窗口单位，我们每天服务于广大的司乘朋友。我们的一言一行、一举一动随时随地的展现高速公路的形象。关于优质的文明服务，站部也非常重视，对每一个手势、每一个动作、文明用语、微笑服务、落实到个人，要求每一名员工都能自觉按到要求做好。我们雷锋班每一名员工首先从思想上都能高度重视，都能按照公司及站部的要求严格要求自己。从迎宾手势微笑服务唱收唱付转身目送。我们在文明服务上热情与真心，以诚待人。用最真诚的微笑和最衷心的祝福，送给南来北往的司乘人员。我们的优质服务的到了广大司乘人员的高度认可，不仅每天都有司乘人员当面称赞。还多次收到感谢信，以及96777表扬。在站部也多次被授予先进班组的光荣称号。对于这些我们并没有满足，我们要求做的更好，要让每一位过往的司乘朋友都称赞我们的服务的好，给他们留下最美好的印象。

班组对岗上要求是非常严格的，首先认真学习各项规章制度、收费员百分制考核办法，以准军事化的标准严格要求。其次从小事做起、从细节抓起、杜绝岗上各类违纪违规现象的发生、不做与工作无关的事情。

收费业务技能是每一个收费员都应该熟悉掌握的，收费业务的好坏直接影响收费工作的顺利开展。我们在收费业务方面认真学习，刻苦专研，学习各类收费业务知识，熟悉掌握各类收费征收政策，努力提高特情处理能力，保证收费道口的畅通。不仅如此我班还每月定期带领组员练习点钞、点卡、还出关于收费的业务试卷，通过多种形式多种方法努力提高大家的收费业务技能。

班组今年对利用各种方法逃费的车辆进行的严厉的打击，为公司减少经济损失。特别是今年增加绿色通道，绿色通道的意义是什么，总的一句话为了就是稳定物价，稳定消费价格总水平，保障人民群众最基本的生活。但在今年的查验的过程中发现很多不法司机受利益的驱使假冒绿色通道偷逃通行费。如果不认真的检查，不认真的把关，就会被那些弄虚作假的车辆，蒙混过关，有司乘之机。也会一传十，十传百，会有更多的司机弄虚作假，冒充绿色通道。这对我们正常通行费的征收会有很大的损失，而且会严重影响正常的市场秩序，打乱正常供求关系，造成不正当的竞争等众多不利之处，给国家造成重大的难以估量的损失。所以对绿色通道的检查就要格外的认真，严格的把关。在今年打击这类车辆应该说还是取得了一定的成绩，狠狠的打击了偷逃通行费车辆的嚣张气焰。在今后的工作中我也会带领大家努力钻研业务，刻苦学习，发现新的问题，杜绝利用各种方法逃费的现象发生，为高速公路通行费正常征收做出贡献。

班组文明创建工作一直以来都进行的有声有色，从xx年一建站到现在就把文明创建工作放在重要的位置，我们先后开展了，虎凤蝶行动、义买报纸活动、长期关爱脑瘫儿童、看望孤寡老人和家庭困难的人，为灾区儿童捐书，看望了明心幼儿园患有自闭症的小朋友们等等，今年我们依旧多次看望了我们长期资助脑瘫儿童王鹏小朋友给他送去了我们的爱心。我们的爱心的活动得到了社会的广泛好评，被东方卫报、扬子晚报、金陵晚报多家媒体多次报道。我们的爱心活动让更多的人知道了宁杭高速，知道南京站有这么一个雷锋班，一

个光荣而又优秀的集体。文明创建活动我们雷锋班还会一如既往做下去，我们的爱心奉献也会一直延续下去，尽我们最大的努力去帮助需要帮助的人。

我始终认为班长是为班组员工服务的。一方面，我以身作则，按照各项规章制度，高标准的要求他们，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制；另一方面，关心爱护班组成员，满足他们提出的合理要求。平时也多和班组员工聊聊天、多组织班组集体活动、通过良好的沟通，了解员工的思想动态。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。创造班组有一个和谐的气氛，和班组员工共同努力把各项工作给完成好。一个人的力量是渺小的，但集体的力量是无限巨大的。而我的工作就是发现每一名员工的优点，发挥他们的潜力，带好这个优秀的团队。调动起每一名员工的工作积极性，把大家都凝聚到一起，齐心协力勇攀高峰。班组员工也深深知道这一点，一切以班组利益为重。

xx年班组在全体员工的共同努力下取得一定的成绩，但也存在着许多不足之处，这需要我们去总结、去探讨、去改正□xx年即将来临我会严格要求自己，以身作则，带领全班员工带领我们雷锋班有计划、有目标把各项工作给完成好，为高速公路事业添砖加瓦。

年终收费员工作总结篇六

今年4月19日至12月31日，我窗口共接件696件，已办结682件，有14件正在办理中（即办件570件，承诺件126件，平均每天42件）。其中，外来人口婚育证明324件（正式婚育证130件，临时婚育证194件）；受理再生育申请126件：申请补办《独生子女证》139件：征收社会抚养费93件，征收金额为562145元。同时，我们还为外来流动人口体检表加盖钢印250件；热情接待群众来访和咨询300件，需乡镇解决的问题，全部与乡镇进行了衔接，做到了件件有着落、事事有结果，有效防止上访升级。这些数据充分说明，我们的工作踏

实到位。

政务中心是面对公众的窗口，代表全县政府机关公众整体形象，因此，要求很强的纪律性，到目前为止政务服务中心已形成各种规章达10余个，要做到不撞“红灯”是很艰难的事。从4月19日至12月31日，除去礼拜天、礼拜六共有上班时时间165天，计1320小时，从夏天到冬天，无论酷暑还是寒冬，不论天晴还是下雨，不管头痛还是发烧，我们都从不迟到，早退和缺席，也从不请假。刚到中心时，没有接件，我们只有全天候的静坐和等待，等待和期盼着我们的“上帝”——第一位人民群众的光顾，静坐、等待和期盼伴随着我们长达一月之久。突然有一天，一位“上帝”光顾了我们的窗口，我们为之感到万分欣慰和荣耀，兄弟窗口的同志把羡慕的目光投向了我們，我們似乎也感到莫大的荣幸。我們记得非常清楚，它是20xx年5月25日，因为这是值得纪念的日子。

到目前，我们都已经适应了这里的工作，因为这里窗口人员之间无论在学习还是在工上上互相帮助，从不勾心斗角，有一种春天般的温暖。我们能在真正属于精神文明的垂范单位的xx人民的政务服务中心工作，而感到无比光荣和自豪。我们将把在中心工作的经历作为人身的重要经历。中心工作人员如象部队军人，有新来的同志，也有回原单位的同志。我们经常用笑容迎接着新同志，恋恋不舍地默送着老同志的离去。这种规律将会循环下去，周而复始，以至无穷。

在中心工作有苦有乐有烦恼，中心的管理严，一靠制度，二靠同志们的整体观念，才维护了中心的整体公众形象。但是，这件树立党和政府良好形象的工作，受到别有用心之人的冷嘲热讽，甚至诬蔑和诽谤，竟然胆大忘为地把政府为民办实事的政务工程，说成是“劳改队”，工作人员都是“发配”到政务中心的，这是对改变政府形象，为民办实事的无端诬蔑和对县委和县人民政府的严重挑衅，这种妖言惑众的烂调引起了我们的极大愤慨，呼于单位领导出面主持公道，认真

教育肇事者。建议单位应将此人“发配”到政务中心，好好。

20xx年，我们将发扬光荣传统，克服缺点，加大宣传力度，使窗口工作在xx深入人心，进一步规范办事程序，在新的一年里，用新思路，新方法，新措施，取得新进展，上个新台阶。

（一）加大宣传力度，重点做好三个宣传。

三是对本单位同志要做好宣传，使他们理解中心工作辛苦，光荣。

（三）坚持和完善领导值班制度。

（四）建立科室到中心了解工作情况制度。

（五）建立每月例会通报情况制度。

（六）继续坚持按办事指南办理所有事项。

（五）建立每月例会通、报情况制度。

（七）坚持按办事指南办理所有事项。

年终收费员工作总结篇七

日月如梭，转眼间已是xx年的尾声了，回顾一年的工作，虽然比较枯燥，乏味，但是存在着很多乐趣，我时刻以一名优秀收费员的角度对待自己的工作，勤勤恳恳，兢兢业业，不断进取，为中交翼候高速做出自己应有的贡献，现将这一年的工作总结如下：

我以“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。

我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。

我时刻提醒自己，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，我共发出通行卡张，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。

我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。

以上是我这年的工作总结，希望公司领导考验我，我接受考验。

最后，即将步入新的一年，又将是一个新的起点，我将会为自己拟定一份详细的工作计划，在不足的地方在以后的工作中不断完善自我，在成绩突出的方面不骄傲，再接再厉，越做越好，争做一名领导放心、司机满意、爱岗敬业的优秀收费员。也愿我们中交翼候高速公路有限公司的发展蒸蒸日上，一步一个脚印，创造出辉煌的成就！在以后的日子里再创辉煌！

年终收费员工作总结篇八

紧张、充实的20xx年即将结束。在这一年的日子里，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。为我站完成全年征收任务，促进收费工作持续、快速、健康发展作出了我应有的贡献。一年来，在思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上艰苦朴素、务真求实，较好地完成领导和班组安排的各项任务。为收费事业尽心尽力，努力工作，主要情况汇报如下：

俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。首先在思想上，主动加强对政治理论知识的学习。同时注重加强对外界时政的了解，通过学习，提高了自己对政治的敏锐性和鉴别能力，坚定了立场，坚定了信念，在大是大非问题面前，能够始终保持清醒的头脑。其次是在行动上落实。理论源于实践，又高于实践。在过去的一年中，在工作中，针对自己的本职工作进行了学习。注重加强对理论知识的了解和掌握，促成自身知识结构的完善和知识体系的健全，进一步加强自己的业务知识。

本人严格遵守站的规章制度，坚守征费条例，真正做到“应征不漏，应免不征”的工作原则，在工作上，不迟到、不早退、有事主动请假；尊敬领导、团结同事。在收费过程中对司乘人员实行微笑服务，主动为司乘人员排忧解难。遵守服务规范，严格按照内容，把收费工作与文明服务活动紧密结合，在社会上树立起了良好的收费形象。平时，勤俭节约、

任劳任怨、对人真诚、人际关系和谐融洽，从不闹无原则的纠纷，处处以一名优秀收费员的要求来规范自己的言行，毫不松懈地培养自己的综合素质和能力。

尽管经过一些努力，我的业务水平比以往提高了不少，但还需进一步提高。在以后的工作中，我将加强理论和业务学习，不断提高业务水平。以后我会更加努力工作，在站领导和班长的带领下使自己的工作达到一个更高的层次。

20xx年，我在收费工作中取得了一些成绩，但我们深知这些成绩的取得是上级领导关心支持的结果，是同志们配合、协助的结果，是全体人员团结一致、努力奋斗的结果。但是，我也认识到工作中还存在一些问题：在文明收费，礼貌服务，百万元无差上，个人能力还需进一步加强，这些都需要我在今后的工作中不断去实践和思考，去改进和加强，去创新并加以理解。在今后的工作中，我将加倍努力学习各项业务知识，充分发挥自己的特长为站多作一点贡献，坚决服从领导的指示要求和安排，认真做好自己的本职工作，将工作做的更好。让xx收费站的明天更辉煌。

年终收费员工作总结篇九

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，要通过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。