

# 年度收费工作总结 高速收费站收费员工 工作总结(精选10篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编为大家整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 年度收费工作总结 高速收费站收费员工工作总结篇一

收费三班重新组建一年来，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！近半年来，在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，认真落实站里的各项安排部署，积极思考，主动谋划，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己作为收费班长的综合能力。

为了提高车辆放行速度，加快通行能力，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，总结出一套行之有效的操作方法；为了配合站里路与环境大整治的活动，我带领全班人员对收费站广场及周边环境，收费站去环境进行了清扫，验证了收费三班全体人员不怕苦不怕累，召之即来，来之能战团结精神；为了响应纪律作风大整顿活动，我们更是严格遵守收费工作纪律，认真做好文明服务，坚决杜绝不良风气的滋生蔓延。无论干什么工作都要紧跟收费站的步伐，明确了工作的程序、方向，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，高标准严要求地完成本职工作。半年来，我始终坚持工作没有最好只有更好的宗旨，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作，下半年的工作中我会再接再厉把工作做的更好。

我知道收费员的形象是代表了整个武宿收费站的形象，要求全员严格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，由于我站车流量较大，站点分散，紧邻省会和大型仓储物流中心，不可避免会有延长正常收费时间或者倒车情况发生，尤其是抓到逃费车时，为了有效控制现场可能会对收费秩序造成一定的影响，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，我都尽量克制，礼貌地向他解释整件事的原因。积极配合站领导，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。

20xx年上半年，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，积极配合收费站开展纪律作风大整顿，路域环境卫生大整治和通行能力提升活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。在站领导的正确带领下，我们在开展工作之前科学规划，合理安排，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，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。

武宿收费站是太旧高速的窗口，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太旧高速和武宿收费站的形象，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和收费过程中可能出现的各种特殊情况的处置方法，确

保特殊情况处置得体，保障车辆快速通行。

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。我们要按照“三个必须”、“八个做到”、“十五个不准”来严格要求自己，以身作则，起到模范带头作用。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，不私放一辆人情车。

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，骂不还口践行委屈服务，用我们亲切的话语，优质的服务感化车主。

要做一名出色的收费班长，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，让我们武宿收费站这个窗口形象更加明亮起来。

总结半年来的工作，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。在下半年的时间里，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，为武宿收费站做出更大更多的贡献！

## 年度收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇二

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。

## 年度收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇三

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。

## 年度收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇四

你们好！

我叫xxx是xx收费站办公室主任，今天竞聘收费站长助理一职。

首先感谢公司给我提供了这样一次难得的展现自我的机会，更要感谢各位领导和同事们对我的鼓励和支持。

“公开、公平、公正、择优”的竞聘方式给了我一次新的机遇，对我来说，这不仅是一次竞争，更是一次自己学习和锻炼的机会。下面我向领导汇报一下我竞聘站长助理的优势。

一是多年的从业经历使我积累了丰富的收费管理经验和办公室后勤管理经验。

首先、我曾经在xx站做过一线收费工作，多年的业务学习给我打下了扎实的收费站管理理论基础。大量的一线收费工作，使我具备了书本上难以学到的实践经验。我深刻领悟了收费管理的独特内涵，更加熟悉了收费站的一线运作管理。我认为这些理论和实践是我竞聘站长助理的最大优势，是我从事这项工作的有力前提。再者、我曾经任xx站办公室主任，多次有效配合站长的实际工作，对站务管理非常熟悉，这为我

从事这份工作提供了有利的保障。

二是公司多年的培养教育使我具有较强的工作责任心。

公司多年的教育培养，自己的刻苦追求磨练，锻造了我敬业乐业、恪尽职守、吃苦耐劳，勇于奉献的优秀品质，这为我竞聘站长助理奠定了坚实的思想基础，让我能在以后的工作中一往无前，机智灵活的完成本职工作。对上我能积极秉承公司和领导的意志，对下我能绝对真实、不折不扣地传达公司和领导的想法，时时做到认真，事事做到完美，在工作中更好实现自己的人生价值和社会价值。

三是对完美自我品质的追求，我具有良好的待人处事原则。

我知道虽然自己永远不可能成为完人，但我一直追求自己品质的完美。我为人谦和，对人真诚，做事从不无中生有，搬弄是非。我善于团结同事，调动大家积极性，挖掘每个人潜力，做到心底坦荡天地宽。我无愧于公司和领导的教育培养，时时刻刻坚持原则，在任何时候都做到不迷失自己的方向。

四是扎实的收费、管理工作实践使我在做日常工作时如鱼得水，游刃有余。

我曾多次被评为优秀收费员，在做收费班长期间，带领班组人员，查出过多起使用液压千斤顶车辆闯关的事故，处理了各种特勤事例，为公司挽回了很多经济损失。这些不但丰富了我的收费经验，也强化了我的管理经验。在做办公室主任时，做好办公室工作的同时，我积极加大管理后勤工作的力度，让我站的全体员工真正忘掉后顾之忧，以轻松愉悦的心态投入他们的工作。我坚定的认为这些都是作为一名站长助理不可缺少的条件。

如果我有幸被聘为站长助理，我将在公司与站领导的带领下，与全站同事一起以“干好事，带好队，服务好，树好形”为

宗旨，内强管理，外树形象，为公司打造优秀服务品牌做出自己最大的贡献。

具体打算如下：

一是忠于工作，做好本职，协助站长推行日常化的管理。

站长助理，既是帮助站长做好基层的管理者，又是公司决策的执行者。作为站长助理，我必须要正确理解站长的主要工作思路和目标，摆正自己的位置，让自己做好站长的配角和参谋。在实际工作中，我要多和站长进行沟通，坚决维护单位领导班子的团结。我要竭尽所能搜集各种信息和材料供站长参考，用统筹兼顾的思想，做好站里的协调人。

二是在工作中率先垂范，努力工作，让团队形成良好的工作作风。

三是科学管理，职责分明。

实际工作中，我会细化工作，分解任务，落实责任，确保收费站各项工作都有专人负责，并且充分发挥应有职能。实际工作中我会广泛征求同事意见，借鉴先进管理经验，建立健全各项规章制度，并确保严格执行，坚决捍卫制度权威。实际工作中我会积极倡导制度面前人人平等，决不允许包庇纵容的事情发生。

四是倡导学习，鼓励岗位成长。

工作中，我会根据收费站实情，建立学习型小组，并努力营造浓厚的学习氛围。我会始终带领全站员工不断加强学习，逐步提高政治觉悟，业务技能，让全体员工充分认识到只有立足岗位，不断学习，敬业乐业，才能使自己得以长足进步和发展，才能充分体现人生的世界观和价值观。

五是营造良好的周边环境，协调站与站之间关系，沟通部门间的意见，为收费工作奠定坚实基础。

六是与时俱进，开拓创新，发挥党，团骨干先锋模范作用。工作中我会努力协助领导推进本站的工作再上一个新台阶，争创一流管理水平，争创一流服务质量，让我站以更高、更新、更强的姿态展现在大家面前。

我不会以一时的得意而自夸能力，也不会因一时的失意而改变我的志向。挑战与机遇并存，成功和失败相连，不管这次竞聘如何，我都无怨无悔，我都会一如既往地踏踏实实地做人，兢兢业业做事，认认真真学习，快快乐乐生活，并以高昂的斗志时刻准备迎接下一次挑战。

我的演讲完毕，谢谢大家！

## 年度收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇五

### 1. 完善后勤硬件设施建设。

由于xx高速公路开通时间提前，建设期间遗留问题较多，收费站内部工作、生活设施还不够完善。我多次召开骨干及后勤会议，征求职工对后勤工作的意见，将职工工作、生活中遇到的困难及欠缺的设施设备等反馈讯息整理记录，在上级领导的关爱下，先后为员工解决了日常生活中许多实际困难，为征费工作的顺利进行提供了有力保障。

### 2. 确立后勤保障制度，建立后勤组织机构。

“兵马未动，粮草先行”，每一场战役的胜利都是以完善后勤保障为基础的。为了让职工在驻站工作期间尽其责、倾其力。真正感受到在站如家的温暖，我借鉴其他管理处兄弟站的宝贵经验，结合本站实际情况，制定了一系列后勤管理制度，对征费运营工作的有序开展提供了坚实的保障。

### 3. 合理利用资源，充分发挥能效。

在我站经费优先的情况下，经与其它站领导协商，并采纳有效建议，我整理出数十条节约能源能耗的措施，有效地节约了能源消耗和办公经费的不必要支出。

### 4. 规范食堂管理，确保环境卫生。

古语云：民以食为天。员工的身体健康直接关系到征费运营工作的顺利开展。在员工最关心伙食问题上，就如何保证食品卫生，让职工吃饱吃好，我向一些有经验的领导和老员工请教，吸取经验，做了大量工作。严格把好采购关，保证食品新鲜和卫生，听取职工意见，不断翻新菜式和花样品种，合理搭配，保证营养均衡。同时，为使员工拥有一个优美、舒心的生活环境，我将环境卫生摆在日常工作的重要位置，定期组织人员对站内办公和生活区域进行打扫，专人验收，确保员工健康的生活空间。

### 1. 防微杜渐、稽查为先。

为严肃征费纪律，防止贪污等违纪违规现象的发生，我与其它站领导一同制定并完善了《xxx收费站征费稽查条例》。再以广大职工为依托，时常促膝谈心，与骨干们多交流，发掘稽查中的盲点，力争将违纪违规行为消除在萌芽状态。

### 2. 通力协作、各尽其能。

收费站工作具体细致，环环相扣，彼此密不可分。为了使站内各项工作早日迈向新台阶，在xxx站长的带领和指导下，我配合分管征费的副站长，对员工进行思想教育和业务技能培训，引导员工树立正确的思想观、价值观、提升业务素质，促进岗位成才。

在xxx工作期间，让我积累了丰富的管理经验，为今后的工作

打下了良好的理论和实践基础。由于上级领导的信任和支持，我于今年三月十七日调任xxx收费站担任站长一职。上任后，我进行了一系列改革和创新，使全站上下不论是在思想作风还是在劳动纪律方面都呈现出焕然一新的面貌，取得了良好的社会效益和经济效益。

### 3. 重视整章建制，完善管理体制。

我根据上级要求，并结合本站实际情况，与站部人员完善了规章制度，包括《收费现场管理办法》、《xx收费站内部处罚条例》、《考勤制度》、《内务管理制度》。规章制度的建立健全，为实现管理制度化奠定了基础，使全站征费、后勤、精神文明创建工作开展都步入了良性运行轨道，确保了各方面工作有序、高效的运行。

#### 1、树立窗口形象，强化服务意识。

高速公路收费站是重要的服务窗口，我提出了打造xx品牌形象，力争把本站建成全省模范收费站的创建目标。为达到这一目标，我狠抓服务质量，要求全体员工认真学习并严格遵守上级关于服务的各项规定，工作中必须做到“八不准，八做到”，“四个一样”、“三声一笑”服务等。站部把文明服务表现作为员工个人考核、班组考核的重要内容，促使全体员工服务意识不断深化。以实际行动赢得了过往司乘人员分普遍好评，获得了良好的声誉。

#### 2、强化劳动纪律，搞好防贪堵漏。

为杜绝贪污舞弊行为，我注重强化员工的纪律观念，在思想上，我重视员工遵纪守法的教育工作，时刻把握员工思想动态；在制度上，我与副站长认真总结经验，制定了一系列防贪堵漏的规定与措施，将定期稽查与不定期稽查相结合，规范了现场管理，严格了监控记录。

努力营造优美舒适的生活环境。

安居才能乐业。为使员工有一个优美的生活环境，为了争创“模范职工之家”光荣称号，我带领全站员工做了大量实质性工作。首先，严格按照半军事化管理目标要求，坚持对内务卫生常抓不懈，组织文生工作小组，对内务卫生和公共卫生进行定期和不定期的检查评比。其次，在站院内开垦了面积达一千六百平方米的“花园式菜地”。这块“绿色基地”不仅能提供四季新鲜菜蔬，为我站节约经费，而且具有相当高的观赏价值，对美化站容站貌，提升我们广福收费站的形象大有益处。

## 年度收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇六

### 1、强化训练，提高服务本领

俗话说得好“勉强成习惯，习惯成自然”。为了达到笑露“八颗牙”的最佳效果，收费员口衔筷子长时间练习，训练中有时练到面部肌肉抽搐不止，口水直流；训练标准站姿时，他们就靠墙或两人背靠背夹着纸条进行训练，一站就是个把小时。虽然训练很辛苦，但没有一个人放弃。当班期间条件有限，我们就回宿舍、回家对着镜子练习，研究怎样的笑最能打动人，如何在短暂的时间内，妙用肢体语言向过往司乘人员展示最好、最美的形象。谁做的最好谁就是榜样，收费员的工作热情受到激发，潜力被不断挖掘。

### 2、心理疏导，人文关怀在开展微笑服务中，加强和改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导，是我们的一大特色。我处始终坚持以思想政治工作为先导，了解收费员工的精神需求，关注职工的内心感受，通过各种有效的沟通方式来改善收费员工的认知、信念、情感、态度和行为；用鼓励和肯定的办法去激发收费员工的上进心和动力；通过培养收费员工的自尊、自信和自强不息的心理品质，去激励收费员工做工作与生活的强者；通过给予收费员工更多的理解和宽

容，使收费员受到关心、爱护、信任和尊重，从而增强了收费员工的自信心，让他们的微笑发自内心。

3、正面激励，营造氛围为保证活动成效，我处建立了考核制度，考核进行五个星级评定。收费所设立微笑进步奖、声音悦耳奖、最佳微笑奖、最佳管理奖。各收费所每季度评选一次，管理处半年一总结。实践中我们认识到“微笑高速”品牌是我们最好的软实力，一支会微笑的收费员工队伍是我们最宝贵的人力资源。要打造“微笑高速”，收费员岗位已成为最受尊重的岗位，形成了上下关心收费员工作，支持微笑服务的浓厚氛围。

4、通过帮扶，保持齐头并进我们目前开展的微笑服务还存在着发展不平衡的现象。对此，我们区别对待，细化处理：对于已经进入先进行列的收费员，要使人人都认识到活动开展的意义；对微笑服务相对弱一点的收费员，出台帮扶措施，让思想有情绪的人换位思考，找出根源；排查“春风不度”的死角，组织部分收费员工向先进收费员参考学习，体验成功的喜悦；要求把微笑服务的精神体现在自己的工作中，虚心向微笑服务的先进典型学习，明确指出，岗位虽然不同，要求不能降低，精神不能滑坡，促使全员提高服务意识，以保持整个队伍步调一致。

活动的收获和体会我们在开展微笑服务中注重人文关怀、强化培训指导的努力没有白费，收费员工懂美、爱美、会美的意识增强了，综合素质提高了。收费员纷纷表示，他们已经实现了三个转变：一是“要我笑”变成“我要笑”，微笑服务的自觉性和主动性明显提高了，每个人笑得更加自然了；二是“脸上笑”变成了“心里笑”，笑得也就更真诚了；三是“自己笑”变成“大家笑”，优质服务赢得了司乘人员的满意，司乘人员也给予笑脸相报，营运环境更加和谐了。在和司乘人员的互动中，“我微笑、我美丽、我快乐”成为收费员工工作生活的真实写照。



在工作中，我们都会体会到，只有保持快乐的心情，微笑才会自然，才会真诚。作为一个正常人来讲，不可能始终都一帆风顺，总会遇到一些不顺心的事，总是有喜怒哀乐。但是，作为一名高速公路收费员来说，在工作中，我们就不能像平常人那样随意发泄自己的情绪，必须学会排解和调控，始终保持快乐的心情，这样才能让我们的微笑发自内心，才能让微笑精彩绽放。那么怎样才能做到这一点呢？我认为，第一，要学会换位思考。心理学家叔本华说过：事物本身不影响人，人们只受对事物的评价与看法的影响。也就是说，开心还是不开心，积极还是消极，不在于你遇到了什么事情，关键在于你是从哪个角度来看待。这就告诉我们要辩证地看待生活，生活中每一件不顺心的事，往往都教会了我们很多东西，这才是最大的收获！第二，要学会忘记不顺心、不愉快。罗斯福曾经说过：如果你还在为错过昨晚的月亮而流泪，那么你将错过今天的太阳。上岗前，将家庭、生活中的种种不愉快都抛到一边，不去想它，以放松愉快的心情迎接新一天的工作，这是最好的排解方法。第三，营造宽松的工作环境。营造“在快乐中工作，在工作中快乐”的理念，尊重和关心每一名收费员工让收费员工切身感受到宽松、快乐的工作环境和集体大家庭的温暖，让大家切身体会到被服务者的快乐，从而更加主动地为司乘人员服务。

其实微笑服务不是为笑而笑，而是要从思想上把司乘人员当做我们的衣食父母，当做我们的顾客，主动地从内心里去微笑，只有把快乐带给顾客，自己才能在服务中得到快乐。思想决定行动。我们应该找准了角色定位，原有的抵触情绪在逐渐淡化，在面对货车驾驶员时，我总是主动地去微笑着问候、打招呼，有时看到有的驾驶员神情疲惫，我微笑着提醒他们注意休息，主动为他们倒开水。就会惊喜地发现，自己的快乐多了，烦恼少了，一下子由后进迎头赶上步入了先进的行列，也可以真正体会到“我微笑，我快乐”、“送人玫瑰，手有余香”的含义，心里豁然开朗，原来，做好微笑服务真的不难。

# 年度收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇七

## 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。

## 三、在监控工作方面

监控室使收费站的中心，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。

#### 四、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。

#### 五、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。

#### 六、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。

#### 七、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，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，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。

## 八、不足之处

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。

## 年度收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇八

收费站是指为收取车辆通行费而建设的交通设施，是养护公路经费来源之一。今天本站小编给大家整理了收费站个人工作总结，希望对大家有所帮助。

### 一、思想工作方面

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。

### 二、工作情况

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。

### 三、存在的问题和打算

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。

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。让收费站的明天更辉煌。

### 一、20xx年主要工作

(一)加强思想建设，践行社会主义核心价值体系。

站精神文明工作领导小组成员，按照精神文明建设年度工作安排，依托“三会一课”、“行业核心价值体系教育月”、“廉政警示教育月”开展，通过践行党群教育实践活动讲解、观看廉政警示教育片、安全生产宣传教育片的形式，加大廉政思想、安全生产教育、树立文明服务核心价值理念，构筑学习型单位，让广大职工凝心聚力投入到站精神文明建设中。

(二)评选先进典型，营造“学、树、比”团队氛围。

继续开展“党员星级评比”、“党员五带头”、“优秀服务标兵”评选活动，结合岗位工作实际细化各项考核制度，以岗位执行监督人来执行评分为准则，实行考评百分比制度，确保评选结果做到名至实归，评选结果大家心服口服，共评选优秀党员、身边的好人各1名，每月度评选出班组优秀服务标兵5

名，做到公平、公正评先树优，学习先进有依可寻，充分营造出“学、树、比”的良好团队氛围，打造一支积极向上的优秀团队。

(三)以“五个一”为抓手，做好精神文明创建工作。

1、做好职工“道德讲堂”活动，严格按照“七个一”的流程加强职工“四德”教育，做到每月一堂一档一心得，截止11月共计宣讲11期，其中分局至我站宣讲1期，同联谊站惠农匝道收费站联合宣讲1期；参与分局“德讲讲堂”2期，大力弘扬公路铺路石精神和职业道德，为站职工思想道德教育打下坚实基础。

2、开展“学雷锋”志愿服务活动□xx收费站志愿服务小队分别在“学雷锋日”、“敬老日”2次来到惠农区敬老院为老人们送上节日慰问品，陪老人们聊天，得到敬老院老人们的一致好评；在做好收费车道提供药品、热水、修理工具便民利民服务同时，站志愿小队成在安全生产月、大型节假日期间，通过向司机发放温馨提示卡的形式，做好文明出行、安全出行、绿色出行的宣贯，结合收费工作实际践行志愿者精神。

3、利用收费车道、站区、宣传栏，共树立宣传牌8块。

4、做好网络文明传播工作。依托中国文明网博客、新浪博客、腾讯微博、新浪微博等平台。

5、打造“文明餐桌”厉行勤俭节约。按照年度“文明餐桌”实施方案，在全体职工中继续推行“光盘政策”，设立文明用餐提示桌签3块，定期召开伙管会议，征集职工意见修订职工食谱、制定用餐标准，增加餐厅绿色植物摆放，为职工提供一个干净、整洁、舒适的用餐环境，并通过举办“珍惜粮食”手抄报竞赛，让勤俭节约政策及《中央八项》规定入脑入心。

(四)做好“两路”精神宣讲，做好公路文化年建设。

以文化建设“十百千”工程为抓手，做好“两路”精神宣讲，举办手抄报竞赛共征集到作品4幅，评选出优秀作品1幅；并积极参与分局工会举办钓鱼比赛、爬山比赛、书画比赛、棋牌竞技等活动中，做好行业三首歌传唱，充分展示公路职工精神风貌。

(五)提升文明服务水平，做好政风行风建设。

提升收费业务技能和文明服务水平；做好“群众评议机关和干部作风”活动，不断改进行业工作作风，强化纪律整塑形象。

## 二、存在的问题

因为班组制度等因素的制约，一些休闲活动不是特别丰富，有待改进，还有对于一些班组内投稿的积极性不是特别高，下一步工作中，需要对于职工的思想工作做好督促。

## 三、下一步工作思路

1、践行“两路”精神，构筑学习型单位，继续做好精神文明“五项工作”开展。

2、加大党、工、团联合力度，结合站实际开展丰富多彩的文体娱乐活动。

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。

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



网站的利益，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。

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！

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。

第一. 在服务态度方面——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

本文来自小草本站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。

第二. 收费工作方面——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。本文来自小草本站时就上班了，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。

第三. 日常生活方面——在班组里大家都喊我一声“大姐”，作为大姐我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。如为了我们能\*有一个干净整洁的生活环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。为了使大家吃的更好，还经常在休息时间到食堂帮忙包饺子，包包子，摘菜，有时候捎些新鲜菜，看到大家吃的开心，我的心情也很开心。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合正副站长工作，通过不断学习来提升自己业务水平和业务能力，提高自身素质。做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的合格型的收费员。

共2页，当前第1页12

## 年度收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇九

收费员岗位职责

职位目的：建立严谨的收费制度与现金收取流程。

主要职责：

6、及时更新业主资料，以便进行费用的生成和管理工作的；

8、银行划账后，填制《银行进账单》交财务；

11、定期统计园区住宅、商铺的用电、用水量，制作水电费的平衡报表；

12、协助其他部门及业户的费用查询工作及收费投诉处理工作；

## 年度收费工作总结 高速收费站收费员工作总结篇十

近日，峪崛所组织我们收费员学习微笑服务，这次学习让我感触至深。一个收费管理所、一个收费站、一个收费班组都有着它的生命力，有着一样的生存价值，为什么我们会落后于人呢？我认为是细节，收费员不只是为了收费，我们属于服务行业，是为广大司乘人员服务的。

微笑不难，贵在坚持。一时一地保持微笑，相信大家都能做到，

出平凉的司乘人员带来一份好心情；因为我们深深知道，微笑就是缓解收缴双方矛盾最好的“润滑剂”，微笑改变了我们，同时也改变了司乘人员。以前经常发生的收费争议，也

都在一次次灿烂、甜美的微笑中春风化雨般地化解了，收费道口更加通畅了，收费和缴费双方都体验到了快乐。

有人认为，微笑服务就是热情地去笑，笑得越开心，服务就越好。

我要说，这不尽然，开心的笑固然是微笑服务的内容，但不是微笑服务的全部，微笑服务的内涵还应包括对司乘人员真心的帮助和温馨的关怀。记得有一次我在入口发卡，一位外地驾驶员问我到崆峒山怎么走，因为我不是平凉人，也到平凉不久，所以这一下把我问住了，一时答不上来，只好笑着对他说“不好意思，我也不大清楚。”他听后虽然没说什么，但我明显地感觉到他脸上那种失望的表情，这深深刺痛了我。打那以后，我一下班就“啃”起了地图，在心里牢牢地记住省内和周边省份大城市、旅游景区的线路图，并自己制作了许多份简易地图，放在收费亭内。老天不负有心人，在不久后的一次发卡中，真有一位外地驾驶员问我兰州怎么走，我很快就回答了他。他非常高兴，连声称赞我们的服务态度好。从这件小事可以看出，作为高速公路收费员，光有热情的微笑是不够的，还必须要对司乘人员付出真心和温情，急他们之所急，想他们之所想，掌握服务技巧，时刻为他们提供温馨关怀。