

最新高速公路收费员年终总结个人发言 高速公路收费员年终总结(精选9篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

高速公路收费员年终总结个人发言篇一

一年来，在站长的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能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较大的。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收费口的形象，因此每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自身的服务态度，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升效率外，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升了，业务更加熟练了。记得是xx月xx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xx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x元，创全线路各站个人收费记录。

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，我都严格要求自身，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较大差距。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身业务水平和业务能力，提升自身素质。做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的合格型的收费员。

高速公路收费员年终总结个人发言篇二

我叫___，是去年的一名应届毕业生，去年经过报考，成为了家乡__高速收费站的一名工作人员，做为一名初入社会的大学生，在过去的一年里，我本着学习的态度，努力的学习一些相关知识以及需要注意的点。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、廉洁奉公，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务。现在就一年的工作情况总结如下：

一、在思想政治方面

努力提高理论修养，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

二、在学习方面

做学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。

三、在服务态度方面

我知道收费员的形象是代表了整个家乡的形象，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，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。

四、在收费工作方面

在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着旺季的到来，过往的车辆也逐渐增多，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。

五、在日常生活方面

在班组里大家都喊我一声“老大”，作为大哥哥的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工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真的打扫卫生。

虽然说，这一年里成长了很多，可是在一些方面还是有待提高的，在今后的日子里，将继续听从领导安排，积极配合组长的工作，通过不断的学习来提高自己的业务水平及业务能力，做一名让领导放心，司机满意，自己满足的爱岗敬业的好收费员。我一定会努力的，争取早日实现这个目标。

高速公路收费员年终总结个人发言篇三

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。20xx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、加强学习平常工作中，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。

2、物业公司每名员工入职时接受入职培训，且应该定期由部门进行相关培训，建议物业公司建立培训机制（如专业知识、工作规范、企业文化等），加强全员的培训，强化服务意识，提高服务水平，例如：处理问题解决问题的方式、方法，与

客户沟通的方法问题等.

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。

高速公路收费员年终总结个人发言篇四

时光飞逝，转眼间已是20xx年的尾声了，回忆一年的工作，虽然比拟枯燥，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奉献，现将这一年度的工作总结如下：

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，用实际行动保卫了中交翼候的`荣誉。

我不断加强对法律法规、平安生产、收费业务进展学习，并在每个月的月底进展一次摸底考核，如有考核不合格时，将会再次对其稳固学习，为下次考核做好充足准备，争取做一名业务精湛，既有法律意识又有平安意识的好员工。

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20xx年xx月，我共发

出通行卡xx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xx张，收取通行费xx元，且没有过失。虽然在每年度拿到了双百千亿无过失技术能手的称号，但是在发卡方面还存在着过失，不能因为拿到了百万元无过失的称号就有所骄傲，我将会在原有的根底上再努把力，争取在发卡方面也作出无过失。

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制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，看窗口建立这句话什么意思，是说要微笑效劳吗？没错，对待过往的司乘人员，我们要露出八颗牙齿，微笑效劳！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，防止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，结果遭到司机的回绝，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效劳，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，你的做法不是委屈效劳，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，我们进展了屡次娱乐活动，像知识竞赛大比武、会操表演、歌咏比赛等等，充分表达了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，增添了荣耀。

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底。在业余生活中，我们进展了屡次娱乐活动，像知识竞赛大比武、会操表演、歌咏比赛等等，充分表达了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，增添了荣耀。

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，我承受考验。

高速公路收费员年终总结个人发言篇五

20xx年，xx站本着“衡而必正，大德广行”的价值品牌和“人和路畅，心悦途安”的核心价值观，以“全心全意为顾客提供优质服务”的经营理念 and “不断提高司乘人员满意程度”的质量方针为指引，按照管理处要求全面开展工作，顺利完成了管理处下达的各项工作任务，取得了较好的成绩。现将今年工作总结如下：

本站截至20xx年xx月xx日，完成通行费5784580元，完成全年任务的99.73%；车辆累计通行上道车辆为100427辆次，下道车辆为89323辆次，总计189750辆次；有理投诉率为零。全年共减免绿色通道车辆64辆次，总计减免收费额为140655元，打击假冒绿色通道车辆30余辆次，打击大车偷逃费现象20余

辆次，共挽回收费额7000余元。

20xx年月，我站在管理处的领导和指引下，成立了站党支部。党支部按照中心理论组的学习计划按时进行党史、党章的学习，确保了共产党员先进性教育。自党支部成立以来，在上级党组织的正确领导和指引下，始终坚持马列主义，毛泽东思想，邓小平理论，“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，加强党员思想建设，树立正确的人生观，世界观。发扬艰苦奋斗的奉献精神，增强服务意识，时刻以党员的标准严格要求自己，立足本职岗位，廉洁奉公，遵纪守法，奉公办事创先争优，处处体现党员的先进性，充分发挥党员的先锋模范作用和战斗堡垒作用，全面高效，科学，安全的开展各项收费工作。

1、加强政治教育。一年来，我站深入推进干部作风建设，以科学发展观为指导，开展五型班组、党风廉政建设，打造一支“政治强、业务精、作风实、形象好”的队伍，使我站各项工作又好又快的发展。

2、积极开展思想教育。我站把职工思想教育围绕“创先争优”活动开展。不断加强政治理论学习，组织全体职工学习“创先争优”，深挖不足，积极整改，高标准、严要求，全面规范文明服务，切实提高了收费工作规范化管理水平，为保畅奠定了坚实的基础。组织职工进行“双十佳”、“郭娜陆地航空班”、“潘伟同志先进事迹”等学习培训，全面提高整体素质，提高服务水平，为过往司乘人员提供优质服务。为积极落实创先争优活动，我站与沙圪塔收费站、常屯收费站于6月18日共赴抗大纪念馆参观学习；6月25日组织全站职工观看了影片《建党伟业》；6月29日在我站组织下，站上部分党团职工到大名县乡李二庄村慰问老党员、退伍老红军，为他们送去米、面、油等生活必需品和我们最真挚的问候及关切；8月23日组织全站职工进行“河北高速，青春圆梦”助学募捐活动；9月29日组织全站职工观看影片《辛亥革命》；10月1日组织站内职工进行“升国旗、唱国歌”活动。

这大大加强了广大党员干部的思想教育。

为贯彻管理处关于“五型班组”的文件精神，大力创建了“节约型”班组，大力开展“六个一”活动，要求职工认真落实，形成了厉行节约、崇尚文明的良好风气。

3、关心职工生活，办好职工之家。我站配备了党建、励志、业务、文学等相关书籍、健身器材、乒乓球、台球、羽毛球等，既丰富了职工的业余生活，又提高了职工整体素质。通过全站职工努力，我站在20xx年参加的局、处等各项活动取得了较为喜人的成绩。9月9日我站与沙圪塔收费站联合组织的篮球队在管理处首届篮球比赛中获得第三名；7月2日我站在《唱支红歌给党听》歌咏比赛中被授予“创意奖”荣誉称号；我站党员崔海刚同志于七月份被管理处评为“优秀共产党员”；我站苗世强同志在高管局组织的“书墨飘香高速路，廉洁和谐谱新篇”书画摄影作品大赛中活动铜奖；我站李沙在管理处四月份组织的“迎五四，颂党情”演讲比赛中荣获三等奖。

1、对职工业务知识的培训和学习。我站定期组织职工进行业务能力培训，建站伊始职工对于业务能力掌握不牢靠，我站组织职工进行收费（发卡）业务技能训练。为更好的为司乘人员服务，我站组织职工进行微笑服务、文明用语等培训。针对近年来货车逃漏费现象的增多，我站重点加强了职工的业务对于货车逃费漏费知识的培训。收费班组利用工作闲余时间进行自发学习，对业务知识进行牢固掌握，对行业动态进行及时的了解。

制定每月的站内考核制度，通过平时的考核和每月的业务能力考试，对站内人员进行总体考核，评选出每月的优秀收费班、优秀收费员、优秀班组长、收费状元、文明之星、优秀内务，给站内职工提供学优秀、比优秀、争优秀的平台，激励职工进一步保持比学赶超的激情和干劲，相互鼓励，自加压力，大干、快干、实干。

2、加强业务培训，坚持岗位练兵。为了提高我站职工业务水平，贯彻落实高管局关于“岗位技能大练兵”的文件精神。组织全站职工学习“江苏高速公路微笑服务”

组织站内科室人员去青兰高速馆陶收费站进行学习，并取得了良好的效果。观摩衡水收费站正规化交接班，利用上班间隙，进行技能大练兵，提升职工业务技能水平。留营期间组织全体职工进行军事训练，练习手势、微笑，提升服务水平。通过以上措施我站已基本达到微笑、形象、语言、手势、服务标准“五统一”，提高了整体收费业务水平。通过站内职工的努力，我站在管理处技能大比武活动中获得团体第三名的优异成绩。

同时在机电岗位技能活动中，我站机电员积极努力学习，利用工作闲余时间自发学习机电业务知识，不断自我提高，以确保站内机电设备运转良好。我站职工房赣在高管局机电技能竞赛中获得个人第三名的优异成绩。

1、人力资源管理。在所有管理因素中，对人的管理始终是最重要，也是最核心的一环。我站始终坚持“以人为本”的管理理念。我站建立全面的职工个人档案信息，将我站职工的个人详细信息、站内获得荣誉、请销假等汇总至职工个人档案，并由办公室存档管理。我们深知，仅凭几个管理人员之力，一味靠围堵的方法对职工进行管理是不能取得圆满的效果的。因此我站实行多渠道的交流与沟通，并定期组织职工生活会，认真聆听职工的每一个意见，真心实意、力所能及地解决职工的每一个实际困难，即使解决不了，也得给职工一个解释，以公开、透明、公平、公正的管理手段赢得职工的理解和支持，从而良好的激发了职工的工作热情，实现自我价值。

2、加强内业管理工作。我站积极响应管理处关于内业资料管理文件精神，建立站内内业资料管理制度，每周由各科室、班组对本部门内业资料进行自查，由稽查小组不定时、不定

人对各科室、班组内业资料进行全面检查，确保站内内业资料完善，归档保存良好。

3、强化各部门职能。各部门充分发挥其职能作用，为站内运营贡献自己的一份力量。收费班组加强对于收费业务的'掌握及对于大车偷逃费的监管工作，确保站内收费任务顺利完成；办公室加强对于内业资料管理、安全管理工作及后勤保障工作，确保站内后勤保障工作顺利进行，为一线职工解决后顾之忧；监控室加强对于收费工作的督导作用及对收费站区环境突发情况的及时掌握了解情况，确保突发状况得以及时上报并妥善解决；财务室加强对于账目、财产的管理工作及收费班组结算管理工作，确保站内公共财产的安全保管。

4、稽查工作。我站加大稽查力度，协调各个部门之间的关系，积极调动各个部门参与到稽查工作中。我站成立由各科室及班组成员共同参与的站稽查小组，组织站内稽查小组深入学习稽查考核的相关文件，研究整理出针对各个部门的具体稽查措施。稽查小组每月制定当月重点稽查项目，每天对当天稽查情况进行汇总，每周总结本周所发生问题，及时向各部门反馈，每月总结当月稽查情况并制定下月稽查重点。我站稽查小组严厉打击大车利用各种手段偷逃费现象。每天组织稽查人员在车流量高峰时段去岗亭协助收费班组打击大车偷逃费工作。

我站通过组织全体职工学习稽查相关文件，使职工从根本上认识到稽查工作的重要性，并对各科室、班组负责人进行严格要求，加大整改力度，使职工得以自发的建立良好的工作环境。并对进行偷逃费的大车进行严格检查，全年共查处50余起利用各种手段进行偷逃费的车辆，为我河北高速挽回收费额损失7000余元。

从目前的情况来看，每天的稽查确保了收费站工作无差错运行。我们深知稽查工作是一个任重而道远的工作，对此还需不懈努力。

5、文明服务工作。在经过一年收费工作的学习和认识。广大职工已经能熟练掌握收费技能以及处理特殊情况的应急能力。不仅如此，广大职工的工作技能服务水平已经迈向了新的台阶，文明规范用语、服务司乘。确保20xx年度投诉率为零。每逢节假日车流量增加时期，我站启动相关保畅预案，合理安排人员，确保广场车流畅通，没有出现安排不当导致拥堵车道的情况发生。20xx年下半年，我站以“开展微笑服务，提高文明服务水平”作为一项重点工作来抓。首先对收费员和发卡员的动作手势进行规范，由班长示范，并进行督促落实，有效地提高了收费员的文明服务水平，同时也有效地减少了收费（发卡）员由于自身业务不熟练操作缓慢及机器反应慢而导致司机误会引起的投诉。

我站积极为司乘人员服务，帮助因车辆故障导致无法打火车辆推车，帮助因车辆没油导致无法行驶的司乘人员加油，为因封道滞留的司乘人员送去热水、食物等，为受伤司乘人员进行及时急救措施并拨打120救治等。20xx年度共做好人好事50余件，并接到司乘人员致电河北交通服务热线的电话表扬。

（1）安全宣传教育：每月一次的职工大会安全教育是我们不可缺少的主题。我站每月通过各种安全预案的演练，向职工讲解、灌输安全防范意识的重要性。同时我们还教育职工注意穿过车道的交通安全、外出安全、防火防盗等，利用板报和画板宣传安全知识。20xx年度我站共启动应急预案6次，进行预案演练10次，确保站内安全生产工作顺利进行。

（2）宿舍内务安全：我站组织职工进行用电安全等培训，教育职工不违章用电，不乱接乱拉电线。并且我站通过突击检查的方式检查职工有无在宿舍内乱拉乱接大功率电器的情况。

（3）消防安全：我站组织职工观看消防模拟演练和预防突发火灾的相关视频资料，并利用灭火器对职工进行消防知识演练，确保每位职工都学会正确使用灭火器。将安全落实在一点一滴，掌握消防常识“三知”（知防火知识、知灭火知识、

知火警电话)和“四会”(会报警、会使用灭火器材、会扑救初起火灾、会疏散自救)。

(4) 加强夜间巡逻管理制度。因我站地处偏远，周边环境较为复杂，夜间易发生偷盗及抢劫案件。为确保站区人员及财务的安全，我站由夜班当班人员负责每晚进行夜间安全巡逻，并填写相关记录，确保我站各项工作安全到位。

(5) 治安综合治理。近年来发生在收费站的治安事件层出不穷。我站组织职工观看防盗抢的视频及相关学习文件，使职工加强自身防盗的能力，确保职工在工作和生活当中的自身与公共财产保管安全，同时加强了广场的安全防范。根据历年情况分析，节假日期间是治安案件多发期，因此我站重点加强了节假日期间的安全防范，节前要求对整个广场进行全方位的检查，节假日期间加强保安和巡查。

高速公路收费员年终总结个人发言篇六

xx年，我在领导及同事们的关心与助下圆满的完成了各项工作，现将一年来的工作总结如下：

1、工作业务方面。

从我来到xx站的近2个月里，我和家一起学习和工作，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的提高。当然这与上级领导的助和家的支持是分不开的，在此我深表感谢！一年来，在局和站领导的正萨领下，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xx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。

20xx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xx站领导的正萨领下，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。

xx收费站是成南高速与xx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xx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，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。

高速公路收费员年终总结个人发言篇七

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。

高速公路收费员年终总结个人发言篇八

在20xx年我站文明服务培训又上一个新台阶，细化了文明服务的标准，使我了解如何更好地服务社会这个大家庭!让广大司机朋友感受到家的温馨。用我们幸福的微笑!开启司机朋友美好的一天!

怎么样才能做好文明服务呢?那么我们就要先从我自身抓起——微笑。一个好的微笑是传达个人的自信，对工作;对生活的态度，更能体现我站为了提高服务质量所做的努力!

一句“您好”和一个温馨的微笑!既提升了本站良好的服务形象和我们工作的认真态度，又加强了作为服务行业对司机的亲和力!让司机朋友觉得小店站的收费员服务态度真是最棒的!我们想要就是一句“小店站收费员服务态度真棒!”足矣!我们的目标就是服务好每一位司机朋友。让司机朋友来小店站，让司机朋友体会到回到“家”的感觉!

我有次在商场逛街时听到两位顾客在聊天，谈话内容正式在聊关于小店站收费员服务态度的评价!“你看小店站的收费员就是对的人笑呢!真好!”这句话是我不小心听到得，说实在的听了这句话不由得自己脸上露出了会心的微笑!

其实微笑服务正是要让更多的人认识到我们的努力为了换回您一句肯定的评价!您来我们站就是我们最大的荣幸，我们的一个微笑，一个动作，一句问候是您高速旅途中的美好的一页!

由于我们的工作性质为社会服务行业，一个普普通通的收费员公司要求我们要对每一位司机朋友以一个微笑，一个出于礼貌的动作的要求，让我们得以成长，提高社会责任感!体现出高速公司对客户的以礼相待。在我们学习文明礼仪培训的这段时间来，对于文明服务，微笑服务我们已感受颇深!然而我们要把微笑贯彻到生活中，运用到工作中。养成以礼待人的生活，工作习惯!!要让司机朋友们把我们的微笑带到全国各地!

这就是我对于文明服务，微笑服务的感受!

高速公路收费员年终总结个人发言篇九

时光飞逝，转眼我已经在xx收费口愉快的工作了快组织工作五年了，在这两年的工作中，我们在站长，办事员，班长的带领下，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。在高速公路的长龙上所，在平整

延绵、宽阔的路面上，在庄严的收费窗口，穿梭着无数的身影，形成了一道独特、亮丽的风景线。他们来自不同的地方，但都是为了一个共同的奋斗目标——高速公路事业的发展壮大，北京经济的农工与腾飞，远离亲人和朋友。这里没有城市的喧嚣繁华、高楼林立、车水马龙、灯红酒绿、霓虹闪烁，有的只是边荒、艰辛与寂寞。

在外人看来，高速公路收费人员有着如意吉祥的工作岗位，有着很好的工作约束条件，体面又风光，令人羡慕而神往。殊不知他们也有自己的艰辛和不易，由于收费职员工作的其他工作特殊性，决定了他们的给予付出比得到的将越来越多。红绿灯实行的是半军事化管理，拥有严格的组织纪律，上班期间自由度均匀分布，不能随意离开收费岗位，上厕所不能超时；再者，收费站是相关服务窗口，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！

收费员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，面露微笑迎接着五彩缤纷、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中清贫。三尺岗亭就是我们的其他工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路慈善事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，并使我们有了奉献之心！当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沙尔梅梦乡时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺通行费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的两位少女轻轻地掀开面纱，旭日从东方缓缓升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的`梦乡。一直以来，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，但我们毫无怨言！

大多在收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着白雪的煎熬。尤其是“每逢佳

节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日纵然，就连平安夜也无一例外，可是我们都能忍受！我们把东站当作自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，在这充满温馨与关爱的基克维泽区温情里，亲如一家人。我们在工作上才相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。

我们每天在重复着简单而又繁锁、平凡而又伟大的工作。我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽最大的能力回来热忱做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。以“服务人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的提供服务工作是否到位。

然而我们的辛劳、努力却让少数驾驶员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈亦需得泪水涟涟须要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。可是，我们无怨无悔！

这就是我们高速公路的收费人员，一群敢于献身高速公路事业，为了千万家的安宁、幸福，为了高速公路事业的蓬勃发展，北京经济的跨跃式发展而默默无闻、无私奉献的收费人员。