

最新高速公路收费员年终总结个人 高速公路收费员年终总结(实用5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编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。

高速公路收费员年终总结个人篇一

在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，在和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求，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。现就过去一年中的思想和工作情况小结如下：

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。

第二、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。

第三、在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个沪杭甬的形象，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，同时为了干好收费工作我时刻注意与班长，稽查配合，遇到问路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。

第五、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，认认真真的清扫卫生。

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，积极配合班长工作，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，爱岗敬业的优秀收费员。

高速公路收费员年终总结个人篇二

1、提高业务技能素质在工作和生活中我不断通过学习丰富自己，来提高自己的业务技能素质，通过自学取得了计算机中级资格证。电脑收费系统，收费工作科学技术含量的提高，给新形势下的我们提出了新的要求。为了培训一支技术过硬的监控队伍，我经常组织监控室人员进行业务培训。同时我还为一线收费员做好技术支持，在整个过程中我的'业务素质得到了更好的加强，同时也发挥了自身在科学收费中的先锋

模范作用。

1、管理建章立制，争创一流监控室建立健全的规章制度是保证监控工作程序化的先提条件，我多次组织监控室人员对各级下发的监控室文件进行学习，并制定符合我站监控室实际情况的规章制度，通过制定工作操作流程和完整的报表来进一步规范监控室的管理，对各项记录作到有据可查，有据可依，作到了管理人性化，科学化工作程序化，争创一流监控室。

2、充分发挥监控室保障和监督职能监控室作为收费系统技术保障部门，担负着重大的责任，作为分管监控的副站长，及时迅速的排除一切技术故障是我的工作职责，即使是三更天，故障现场也会有我的身影，我一共处理实发故障4xx并做到监控、电脑设备三天一小检，七天一大检并1xx发现隐藏故障，多次杜绝了设备重大事故的发生。9月份监控、电脑设备遭雷击后，我连续一个星期没有回家，认真查找故障原因，在短时间内恢复了电脑收费，有力的保障了收费工作的顺利进行。监控室同时作为收费现场的监督部门，我们把好防贪堵漏的第一关，在工作中坚持原则，及时发现长短款和各种违规行为，充分发挥了监控室监督职责。在这一年中我分管监控取得了一定的成绩，但我认为我在工作中存在三点不足：

第一办事不够踏实；

第二，自觉性不够；

第三，政治思想觉悟不高。在新的一年里我将从以下三方面对我的工作加以改进和提高：

1、努力学习，提高素质，提高工作能力；

2、严格要求自己，作好示范当好监控班的领头人；

3、摆正自己的位置，严格要求自己，认真做好自己的本职工作，当好站长的助手，维护站领导班子的团结，力争当一名合格的副站长，在工作中坚持原则，扎扎实实干好每件事。

高速公路收费员年终总结个人篇三

时光飞逝，转眼我已经在xx收费口开心的工作了快两年了，在这两年的工作中，我们在站长，班长的率领下，我从最初的不安和重要，到现在可以或许每天自在精确的收费，纯熟的操作设备。在高速公路的长龙上，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，形成了辽阔大地上一道奇特、亮丽的风景线。他们来自不合的地方，但都是为了一个配合的奋斗目标高速公路事业的成长□xx经济的振兴与腾飞，阔别亲人和朋友。这里没有城市的喧嚣繁华、高楼林立、毂击肩摩、醉生梦死、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快意的工作岗位，有着很好的工作条件，体面又风光，令人羡慕而神往。殊不知他们也有本身的艰辛和不易，由于收费人员工作的特殊性，抉择了他们的支付比获得的将更多。收费站实行的是半军事化治理，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，上茅厕不能超时；再者，收费站是办事窗口，是展示高速公路人优越职业形象的窗口。要求优质文明办事，唱收唱付，文明用语，微笑办事，我们心甘情愿宁可！

收费员日复一日地反复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着大量汽车尾气，面露微笑欢迎着五颜六色、林林总总的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的您好、再见等用语及收你若干钱，找你若干钱的唱收唱付中度日。三尺岗亭便是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的便是我们工作的全部内容，工作简单、死板而乏味。然则为了高速公路事业的兴旺蓬勃，费力我一人，幸福千万家，使我们有了奉献之心！当四周漆黑一片、万籁僻静，人们进

入到沉沉的梦乡时，我们又立刻起床，慌忙洗漱完毕后，便排着划一的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位害羞的少女轻轻地揭开面纱，朝阳从东方徐徐升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。不停以来，我们就在这种常常重复、昼夜倒置中度过，但我们毫无牢骚！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，阔别家人、阔别朋友，更有缱绻的情人天各一方，蒙受着相思的煎熬。尤其是每逢佳节倍思亲这种想家思人的感到浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节沐日可言，就连大年初一也无一破例，可是我们都能忍受！我们把站算作本身的家，把站里的同事算作本身的兄弟姐妹，在这充溢温馨与关爱的人人庭里，亲如一家人。我们在工作上相互支持、赞助，在生活中互相关切、照顾，遇到艰苦向站领导反应哀求赞助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。

我们每天在反复着简单而又繁锁、平凡而又巨大的工作。我们在尽力践行着态度和睦、百问不厌、不急不躁、车道通顺、耐心说明的办事许诺。以饱满的工作激情亲切尽最大的才能去做到对年父老亲切、对急躁者忍耐、对艰苦者赞助、对扣问者细心。以办事人民、奉献社会为宗旨开展工作，以群众是否满意来查验本身的办事工作是否到位。然而我们的辛劳、尽力却让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑办事、委服从务、礼貌办事。可是，我们无怨无悔！

这便是我们高速公路的收费人员，一群勇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发告竣长□xx经济的跨跃式成长而默默无闻、无私奉献的收费人员。

高速公路收费员年终总结个人篇四

在这一年的时间里面，我和大家一起工作学习，我们彼此从

陌生到熟悉，从其他同志那里我学习到了宝贵的工作经验，使我的业务水平有了很大的进步，逐渐的胜任现在的工作岗位，这与领导的帮助和大家的支持和鼓励是分不开的。我站每月组织的两次军训学习，让我在锻炼身体的同时也提高了工作的纪律性，做到“令行禁止”。在班组的学习过程中，我们学习上级来文，领会指导思想，相互交流工作经验，力求用我们的优质服务来打造一流的征收队伍。此外，我们还在站领导的统一组织下，开展多种形式的岗位竞赛活动，在掌握理论知识的同时，也提高了实际的操作水平。在工作中我主要围绕以下几个方面来要求自己：

在遇到困难时及时向班长反映，通过与大家的交流，不断的完善自己。为更好的完成工作中的各项任务打下了良好的思想基础。

在平时的工作中严格遵守微笑服务，对每名驾乘人员都热情服务，唱收唱付，努力树立收费站的良好形象，竭力为广大驾乘人员提供最优质的服务，提供力所能及的帮助。

在平时的工作中，大家经常相互交流工作经验，总结工作中出现的失误。虽然收费工作是一件相对简单的工作，但是将“一件简单的事情做上千百遍不出错，就是不简单，一件容易的事情做上千百遍不出错就是不容易。”只有大家不断的取长补短，不断的总结工作经验，才能不断的提升自己，把工作做到最优。

安全生产是各项工作正常开展的前提，只有牢固的树立安全意识，才能将生命、财产的损失降到最小。通过不断的安全学习，使自己真正能够做到“安全第一、预防为主。”

收费站是一坐桥梁、一个窗口。因此平时工作中就更加应该严与律己，真诚服务。即使遇到那些出言不逊的驾乘人员，我也是用礼貌的语言与解释，用真诚的服务态度去化解司机同志的不满。尽量使每一名驾乘人员都能满意。我们是一个

服务性的行业，没有驾乘人员就没有我们这一行，因此，我们更加应以感恩的心去对待每一名驾乘人员。

工作没有高低贵贱之分，在任何岗位上都能够做出不平凡的事迹。一年来，虽然我在工作中取得了一些成绩，但是这与领导的要求还存在着很大的差距，在今后的工作岗位上，我会以自己更加辛勤的努力来回报大家，做一个领导满意，司机称心的高速公路收费员。

高速公路收费员年终总结个人篇五

20xx年在交控集团、管理处的正确领导下□xx站各项工作按既定目标有序开展，逐步实现了收费站管理精细化，安全管理常态化，微笑服务标准化。员工的综合素质、业务能力、服务水平都得到了全面提升。现从六个方面对收费站全年工作开展情况进行总结。现汇报如下：

(一)通行费征收数据

收费工作是收费站营运管理工作的重中之重，认真做好收费工作是全年各项工作中的重要部分□20xx年度全站通行费收入19711504.75元，完成全年计划任务的83.9%，较去年下降了11.9%。单车收费额65.4元，较去年同期(76.8元)相比下降14.8%。入口流量267836辆，比去年同期增长11735辆，增长率为4.6%；出口总计301361辆，比去年同期增长9977辆，增长率为3.4%。

(二)微笑服务工作

今年以来，针对新进员工队伍比较年轻的情况，站内致力于培养一支充满活力的员工队伍。在管理上，注重提升员工的素质修养，引导员工全方面发展。班组微笑服务培训也日渐完善，年初制定了详细的培训方案。通过与督导评比相结合，微笑服务培训由被动接受向主动要求方面转变，培训主要注

重于正面引导和问题导向，点出问题立刻进行班后培训，班中督促，站内微笑服务小组进行考核。根据集团公司微笑服务的发展趋势，不断改变培训方案。在全站员工的努力下，微笑服务工作稳中有升□20xx年，在集团公司视频及暗访考核中，本站共点名表扬员工4人次。

(三) 稽查管理工作

稽查管理工作在外查方面，积极配合管理处开展相关活动，在打击恶意闯道车辆专项整治活动和维护收费秩序、依法治理逃费行为专项整治活动中积极主动作为，取得了良好的效果，为净化收费环境打下了坚实的基础。全年度堵漏增收车辆数为505辆次，共增收金额39842.25元，完成全年计划的99.6%。其中假冒其他免费9辆次，增收金额1786.5元；车型改判辆421次，增收金额23325.75元；假冒绿色通道75辆，增收金额14730元；查处闯道车一辆，并上报集团公司黑名单。内查方面在日常工作中着重加大包括现场稽查及录像稽查力度，狠抓绩效考核制度的落实。同时加强对票、款、卡、特情车辆的处理登记检查，严格按照标准进行考核，进一步确保了各项工作的落实。

(四) 站务管理工作

站内以内业资料精、细、全为抓手，以标准化管理为目标，不断完善标准化建设。在20xx年度国检资料准备过程中，整理6大项32小项共计226个档案盒，对五年来的资料进行了严密的梳理规整。在管理方面，结合站内实际，建立健全了各项规章制度，根据实际情况进一步完善了班组督导联系人制度，对责任班组日常工作开展情况及内业资料的完成情况进行全面检查，形成通报，出现问题通过倒查查出相关责任人□20xx年度共形成通报12期，被检查238人次，班组被检查频率4次/月，通过班组督导检查使收费站整体业务水平得到了稳步提升。

(五) 安全管理工作

努力下，我站荣膺20xx年度省级青年安全监督岗。

(六) 党工团建工作

20xx年是交控集团合并重组运营的头一年，在集团公司党委的正确领导下，收费站以党小组为核心，在工会小组与团支部的配合下，积极开展了弘扬沈浩精神主题实践活动和凝聚力工程活动，全面培育员工的归属感和向心力。同时深入践行三严三实专题教育活动，以严与实的标准检验工作效能。在管理处党总支的关怀下，涉及员工切身利益的问题在逐一解决。同时，积极组织开展员工喜闻乐见的活动，着力打造属于员工的乐活时空。

(一)微笑服务工作虽有亮点，但成色不足。总结分析20xx年微笑服务工作，站里在取得成绩的同时也清醒的看到了工作中存在的'问题与不足：一是微笑服务系列活动、培训内容等还不能很好地适应年轻人的特点，需要进一步改进和创新。二是站内的微笑服务出彩的个性化员工不多□20xx年的相比20xx年上榜人数有所减少，站内的微笑服务出彩的个性化员工不是很多。

在20xx年，站内将采取相应措施，在每个班组至少树立一名微笑服务优秀人员，力争只要考核到就点名表扬，营造良好的积极向上的氛围。在培训工作中内训师将试着搜集心理素质疏导相关资料，寻找情绪管理、个人素质提升的素材，在培训中引用，从主观上引导收费员树立良好的心态，提高个人素养。

(二)稽查工作不能主动作为。在20xx年每月的稽查工作中都是被动的按照管理处的每月计划安排对照开展相关工作，不能真正做到主动作为，不能很好的解决在部分时段(如夜班值

班长顶岗时)站内人员紧缺尤其是男员工少的情况下积极主动对相关可疑车辆进行严格的排查。每月稽查通讯报道较少,没有按照站内年初制定的计划完成。

在20xx年,站内将进一步加强稽查工作,结合站内实际工作特点,开展形式多样的`稽查活动,如加大对临界车型的查处、配合地方派出所开展野导游车辆排查工作等。通过开展班组间结对互查,从而克服人员不足的困难。在新的一年里严格按照年初制定的稽查通讯报道任务,责任落实到班组,每月进行考核,将考核结果与绩效挂钩,提升整体稽查业务水平。

(三)管理力度有待进一步加大。对员工有时过分宽容,严管不足,怕得罪人。部分值班长及管理岗位员工思想松懈,不能起到良好的带头作用,工作中缺乏创新意识和主观能动性。