# 最新收费员工作总结(实用11篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-05-20

*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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的...*

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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**收费员工作总结篇一**

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，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。

然能够按时完成本职工作，但是效率有待提高；

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。

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。

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。

**收费员工作总结篇二**

我通过今年高速收费工作中的努力较好地掌握了业务方面的能力，尽管担任高速收费员的工作只有一年多却能够始终坚持着较为正确的工作态度，因为我明白身处于当前的岗位就应该形成良好的窗口服务形象从而体现出强烈的责任意识，因此我能够将这份看似枯燥的收费工作完成得还算不错并得到了领导的认可，只不过由于资历尚浅导致收费工作中存在着些许不足需要根据今年的情况做好总结。

熟练掌握了车型的判别并处理好后续的收费业务，由于收费站属于高速公路的主要窗口的缘故需要及时处理好不同车型的收费工作才行，而且在收费过程中需要表现出良好的窗口形象从而为车主做好相应的服务，既要做到按章收费又要在通过优质的服务来塑造形象从而体现出较好的职责到这，实际上通过收费工作之余的思想教育培训也能让我意识到加强学习的重要性，更何况我的工作效率以及态度往往代表着收费站的形象自然要想办法提高自身的综合素质才行，纵使过程比较枯燥却也能在实际的收费工作中坚持下来并履行好自身的职责。

保持着较高的工作热情并在收费过程中有着强烈的责任心，鉴于高速收费员的职责所在有时会遇到一些不规范的车辆行驶状况，因此如何针对情形进行解释并处理好这类情况便成为了收费员需要操心的问题，在领导的指示下让我明白收费工作中需要具备较好的责任以意识并妥善处理好存在特殊情况的车辆，尤其是为了体现出收费窗口的服务性需要在工作效率方面投入更多精力才行，即便是简单的问候与耐心的解释也是收费工作中具备服务意识的表现所在。

较长的驻站时间与枯燥的处理过程是前期收费工作中遇到的主要问题，尽管在长期的锻炼中已经能够适应收费站的工作环境却无法否认前期的艰辛，接触收费员的工作以后不难发现较为偏僻的工作地点以及高强度的工作方式很难保持稳定的工作心态，但鉴于对收费工作的责任心导致自己能够坚持下来并始终保持着较好的服务态度，只不过无法否认的是前期的艰辛的确是从事收费员工作中难以跨越的障碍。

高速收费工作中的诸多不易并没有令自己产生任何迷惘的情绪，正因为职责的重要性才能令我驻守在高速收费站并服务好来往的车辆，在这次总结以后我会牢记收费工作的要点并争取在明年的发展历程中贯彻好高速收费站的职责所在。

**收费员工作总结篇三**

时光流逝，转眼间一个学期又要结束了，又到了总结一个学期工作的时间了，做为x市x园的一名保育员，我在领导和各班老师们的共同努力下，尽职尽则地完成自己的本职工作，很荣幸能与各位带班老师共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。回顾自己这一年的工作历程，自己的收获及感触颇多，现从五个方面总结如下：

以x园的保育员工作守则为基础，以每学期的工作计划为目标，认真贯彻幼儿教育指导的精神，严格遵守认真学习保育知识，不时提高保育质量。积极参与园里举行的各种保育学习活动，努力提高自身素质。

坚持每天的消毒工作，教室、寝室、用具、玩具用消毒液消毒，床上用品勤洗换，保证被褥都晒足够阳光。使孩子在整洁舒适的环境中健康成长，为幼儿营造通风、干净、温馨的学习环境是责任和义务。为了避免流感的发生，除每天用消毒液消毒外，还定时对教室和寝室进行紫外线空气消毒，同时做好常有关方面流感病的预防措施，发现问题及时报告和处理。

我在保育员岗位上工作了很多年，慢慢地在保育员这个平凡的岗位上摸索出了一些经验，首要学习的就是要“勤”，比如：勤开窗户、勤打扫、勤消毒、勤晒棉被等等，除了手脚要勤快利落外，脑子也要勤快，要经常思考，“为什么要这样做”，今天这件事我做的对不对“等等，常常反思一下自己的工作，以便在以后的工作中，更好改进，不断进步，让自己的工作成为一种乐趣。

在一个单位里工作团结是最重要的，做为保育员，与老师之间的团结奋进，密切合作那是更不可缺少的。所以，带班老师和保育两者之间要相互配合，相互理解，相互支持，经常沟通，一同探讨保教工作方案，团结一致，共同努力，互相关心每一个幼儿，使孩子健康生长，让领导以及家长放心。

在本学期的工作中，我也发现了自己有许多不足之处，如在工作中有时会出现一些急躁情绪，在完成一些工作的时候有些散漫，虽然是自己领悟到“勤”的道理，但有时心里的“惰”确在作祟。所以有些工作常常会出现个种漏洞，这也也让我受到了园领导的不少批评。

不过有错不怕，知错能改就是好的，在新的一年里，我决心改正以上的缺点，发扬自己的优点，让自己在工作中发挥更大的作用力。以上就是我的个人工作总结，请领导及同事们批评指正。

**收费员工作总结篇四**

xx年，在县委、县政府及上级主管部门的正确领导下，公司认真贯彻落实党的十六届三中、四中全会精神，紧紧围绕供水服务这个中心工作，抓重点求突破，真抓实干、不断创新，努力实践三个代表，三个文明建设取得了显著成果，公司被中国城镇供水协会县镇委员会命名表彰为全国优秀县镇供水企业。

以人为本，狠抓队伍建设，不断提高干部职工队伍素质是做好供水工作的根本保证，公司牢牢抓住队伍建设不放松，始终把提高干部职工的素质教育放在首位。公司党支部把抓好班子、带好队伍作为党建工作的重中之重，高度重视班子自身建设，在狠抓党风廉政建设的同时，结合规范党支部创建活动，进一步完善了原有的规章制度，并提出凡是要求职工做到的，领导班子成员和党员干部要首先做到，领导班子成员和党员干部必须在三个文明建设中起表率作用。

公司制定了教育、培训、宣传，组织干部职工深入学习十六届三中、四中全会精神及《公民道德建设纲要》，通过思想政治教育、法制教育、职业道德教育工作，把党的方针、政策等变为职工的自觉行动。此外，公司还坚持开展假如我是用户的讨论，引导职工换位思考；开展十佳职工、先进集体、文明科室评选等活动，激发职工的集体荣誉感，引导职工关心企业、爱惜自己的工作岗位，为企业塑造一个团结协作、健康向上的良好风气，进一步促进了企业的健康发展。

为进一步提高服务水平，公司从接听电话、文明用语等服务规范入手，采用自学、集中讲解，以会代训等各种形式，积极组织职工认真学习服务规范和考核标准，要求各部门严格按服务规范开展工作。采用请进来送出去的方法，先后对安全员、管道工、项目经理、电工进行了技术培训和复审培训，窗口部门的所有职工均通过了市供水处组织的创建文明城市知识考核，截止到目前共有89人次参加了各种培训、考核，培训合格率和持证上岗率均为100%。

十万吨新水厂一期工程xx年已顺利竣工，为确保新水厂按计划在xx年高峰供水前投入运行，公司对新老水厂的交接运行进行了周密细致的安排，对操作人员进行了前期培训，对净水设施进行了精心调试。新水厂出厂水经卫生部门检测合格准予入网，于3月13日正式对外供水。

新水厂投入运行后，公司对新水厂的安全保供工作十分重视，净水厂根据公司提出的管好用好新水厂、安全优质供好水的要求，狠抓内部管理，做到经常巡视，严格按操作规程操作，严把水质关。此外，公司还投入30万元对净水厂、取水泵房及城区5个测压点进行实时自动监控，实现了视频管理，及时发现和消除不安全隐患，确保安全保供无事故。目前，新水厂运行正常，最高日供水量已突破3.3万吨，城区实现了恒压供水，出厂水浑浊度始终保持在0.3左右，各项指标均优于国家饮用水卫生标准，全年水质综合合格率达99.4%。新水厂的及时启用为我县的跨越式发展作出了应有的贡献，整洁卫生的花园式工厂受到了前来视察的人大、政协委员们的一致好评。

由于房屋产权的变化、邻里之间抄表难以及由于房屋产权部门对于总表内的供水设施疏于管理而造成的总分表计量不符，使居民用户对历史形成的抄收方式产生了不满，这是引发供水服务矛盾的一个主要原因。面对这个历史遗留问题，公司从中看到了改进服务方式的方向。

为真正做到为民解忧，为民办实事，公司从xx年开始加大了抄表到户工作力度，通过发放社会服务卡、户表改造调查问卷等形式，大力宣传抄表到户改造。由于改造费用的问题，用户对户表改造的积极性不高，公司曾与房改办共同向县有关领导提交了对房改房三方承担改表费用的建议，因资金问题这个建议未能落实。

今年一季度，在问计于民上，许多市民提出抄表到户这个热点问题要尽快解决。为把这项民心工程办好，在没有财政补贴及配套政策的情况下，公司经研究决定：把抄表到户做为xx年的一项重点工作来抓，抽调专业人员成立户表改造办公室，从5月1日起，采取公司贴人工费，用户每户仅需出550元费用的办法，进一步降低改表费用，减轻用户的负担；对低保户等困难群体按照有关程序给予适当减免。

公司自降低改表费用以来，受到了广大用户的好评，也受到了县政府有关部门的关注。6月7日，县政协与部分市民代表对公司的户表改造工作进行了进行了专题调研，并到现场视察，对公司不等不靠，主动服务用户的做法给予了高度评价。截止到12月底，共完成户表改造2141户，为10户低保户等困难群体按照有关程序减免了部分费用。

xx年是水务系统文明行业创建年，也是南京市文明城市创建年，公司认真贯彻落实上级有关文件精神，把创建活动纳入到日常业务工作中，与业务工作一起布置，一道考核。组织有关人员上街开展服务咨询、冬季用水知识宣传等便民利民活动，并把用户关注的户表改造、水价等文件依据、政策法规放入了，便于用户查询、监督。

为进一步提高服务水平，公司从接听电话、文明用语等细节入手，制定了《窗口服务管理制度》，统一了工作服，为管线所配发了有自来水公司标识的黄帽子。投入5万多元，对营业窗口的计算机进行了升级，规范了公示内容，向社会公开招聘了4名窗口服务人员。重新印制了三来服务信息单，严格实行用户签单制度；规范了投诉处理机制，使投诉处理有记录、有调查、有处理、有回访，形成闭环操作。为促进服务质量的进一步提高，公司班子成员与有关部门一道，对抄表准确性、水表环境、窗口服务人员服务质量等进行为期三天的突击抽查。

通过各项制度的落实，员工服务态度、工作质量有了根本的改变，窗口部门严格按承诺进行服务，他们急用户所急，特事特办，为用户解决了一些历史遗留问题及突发事件，受到用户的肯定，今年共收到用户赠送的锦旗4面，表扬信2封。

**收费员工作总结篇五**

时光转瞬即逝紧张充实的一年已经过去了。在这一年里工作着、学习着在实践中不断磨练自己的工作能力使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的在这里我深表感谢！

作为服务窗口收费员这个岗位每天就是对着不同的面孔面带微笑的坐在电脑前机械地重复着“文明用语唱收唱付手势服务收费发卡”等中度过。这一年来我虽然没有轰轰烈烈的战果但也算经历一段不平凡的考验和磨练。

现在我将xx年工作总结如下；

今年以来我积极参与管理处组织的学习“微笑京珠”系列活动坚持以微笑发自内心、服务奉献社会”重要思想武装自己净化自己的心灵不断提高自己的思想觉悟。学习管理处的各项规章制度、业务理论知识以各项规章制度规范自己的工作言行以理论知识充实自己的工作实践。同时通过继续深入学习陈刚毅事迹进一步坚定了我投身高路事业的信念。

做为一名收费员在工作中我始终围绕全所中心工作积极主动地配合所领导开展各项工作。在内业操作方面严格按照操作流程操作。在费收工作方面始终坚持“应征不漏、应征不免”的收费原则。碰到不理解的司机我总是据理力争、动之以情、晓之以理以优质的服务过硬的业务理论水平赢得了过往司乘人员的理解与尊重。

做为一名收费员在日常生活中我始终坚持严于律已、宽以待人的原则。当同事们有困难时我始终以真诚的心态给予力所能及的帮助。和班员积极认真的完成所领导交办的各项工作。

以上是我在xx年学习、工作、生活方面的一个总结虽然较之xx年相比有了一些进步但仍存在一些不足的地方：

1、在学习上的主观能力性不够

2、工作上业务水平与管理所的要求还有一定差距

3、集体组织的文体活动参加不够

4、微笑京珠方面仍有不足

在新的一年即将到来之际我会以新的面貌新的计划来迎接xx年。在工作中和同事之间相互团结互相帮助积极配合领导的.工作。我会在微笑服务这一块下功夫用微笑传递着我们的真诚真诚的服务司乘服务社会！所谓“服务有起点满意无止境”在做好“微笑京珠”文明优质服务工作的同时也要当好一名宣传国家收费政策的宣传员还要当好一名能帮司乘人员解决困难的服务员更要当好一名倡导和谐交通的微笑使者！只有不断提高我们的业务水平不断深化我们的服务意识变换角度变收费为服务才能在收费过程中热情服务、文明收费才能克服生、冷、硬的工作态度为和谐收费、文明收费创造出一个良好的工作氛围。真诚的微笑不花费什么却可以赢得一切当微笑像呼吸一样自然时我们与司乘人员的距离也拉近了。真诚的微笑能给司乘人员如沐春光、轻松舒畅、甘甜如怡的感觉。真诚的微笑能使我们的收费过程快捷、高效、优质服务。赠人玫瑰手有余香。以诚挚的微笑对人不仅提升了社会满意度而且也提高了自身素质和工作效率变得美丽而自信窗口争执少了矛盾少了营运环境更加和谐、更加井然有序。

**收费员工作总结篇六**

时光飞快，转眼我已经在白河收费站工作了块两年了，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、思想工作方面——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加强了学习。注重加强对理论知识的了解和掌握，进一步加强自己的业务知识。

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。第三．收费工作方面——在收费工作中，本人严格遵守站的规章制度，坚守征费条例，认真做到“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。尊守服务规范，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。我时刻注意与领导配合，遇到问题及时请求及时汇报，出现问题及时纠正及时解决。

今后，我将继续听从领导安排，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。

2024年11月19日

**收费员工作总结篇七**

时光飞逝，转眼我已经在京包收费口愉快的工作了快两年了。在这两年的工作中，在站长，班长，办事员的指导下，我从最初的紧张，到现在熟练的操作设备，每天从容准确的收费。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独特亮丽的风景线。我们来自不同的地方，都是为了一个共同的奋斗目标——高速公路事业的发展，北京经济的振兴与腾飞。

在许多人看来，高速公路收费员有轻松的工作岗位，有优越的工作条件，体面又风光，令人神往。却不知他们也有自己的艰苦。收费站是半军事化管理，上班期间自由度极小，不能随意离开征费岗位，上厕所不能超时;再者，收费站是服务窗口，是展示高速公路人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!

大多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更尤其是每到节假日，这种想家的感觉更是深邃。在收费站是没有法定节假日可言的，就连大年初一也无一例外，但我们都能忍受!我们把这当作自己的小家，把同事当作自己的兄弟姐妹，在这充满关爱与温馨的大家庭里，相亲相爱。我们在生活中互相关心，在工作上相互帮助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹吐诉，遇到困难向站领导反映请求帮助。

收费员每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。我们的工作之所、奉献之地，就是三尺岗亭，工作简单、枯燥而乏味。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”中度日。当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入梦乡时，我们又连忙起床，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当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，我们就在这种经常昼夜颠倒中度过，但是为了高速公路事业的兴旺发达，我们毫无怨言!

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

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

**收费员工作总结篇八**

时光飞快，转眼20xx年即将与我们告别，而新的一年也日益临近。

我已经在某某某收费口愉快的工作了块14个月了，在这一年多的工作中，我们在站长某某、某某的带领下，踏实工作，不断增强自己的工作和业务能力，把自己的全部热情投入到工作中，努力做好每项工作，得到了大家的认可和好评。

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、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汇报如下：

一、思想方面：重视理论学习，坚定自己的政治理念，积极参加站上组织的各项活动，认真学习廉政教育。

收费站是经常与钱打交道的地方，也经常与各种司机打交道，经常有司机会塞钱给我，如果稍微控制不了自己的贪欲，就会在这方面倒下，正是经常的学习让我对廉政有了很高的认识，才能做到每次遇到这些情况都能拒绝司机的不合理请求，不做出有损高速形象、高速利益的事。

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、工作方面：在工作中我一直兢兢业业，对待工作一丝不苟。

在当绿色通道验货员时，能按照绿色通道文件要求，认真对待每一辆绿色通道车辆，认真对司机做好绿色通道政策的解释工作，不怕脏，不怕苦，不怕爬高上低，不吃拿卡要绿通车辆上的东西，严格按程序验货，不刁难每一辆绿色通道车辆，也坚决不放过任何假冒绿色通道车辆，对于想以金钱或各种东西取得绿色通道检验证的司机也是坚决拒绝。

在当外勤时，能很好的贯彻文明微笑服务、委屈服务，及时疏导车辆，保证车道畅通，快速及时的处理各种收费过程中的问题。

对待蛮横无理的司机也能微笑着去解释，用真诚去感动司机。

对遇到困难的司机，力所能及的去帮他们，像有的车找不到通行卡或者通行卡夹到车里去，我都能主动上前提供工具帮他们;像有的货车在停在广场时轮胎起火，我能迅速的\'取出灭火器帮助司机灭火，司机感谢之下送给站上锦旗;像有的车停在车道上打不着火，我能主动去帮助司机推车等等。

对一些不符合高速通行的车辆坚决说不，经常会有一些超限车辆或危险品车辆司机过来找我，希望拿点钱让他上高速，这样的情况很多，但我一直都谨记站领导的要求，对这类车辆坚决不放行，并认真对司机解释这类车通行高速对高速公路会有什么样的潜在危害，做到让司机心服口服。

四、生活方面：在日常生活中，与班上同事能真诚相待，做到和睦相处，能经常了解班上成员的动态，及时与班长沟通，使我们的班集体能团结有爱。

对班上谁遇到困难，能和其他人一起为他想办法，使他能感到班组的温暖，对一些不利于团结的因素及时消灭在萌芽中。

一年以来，在站领导及班长带领下，虽然工作做的不错，取得一些成绩，但还有不足，在各种文件、规章制度的领会上、在抓闯卡车上等都还有不足，在新的一年里，我一定会加强理论学习，提高工作水平，保证在新的一年里，在新的形势下以饱满的精神状态迎接新的挑战。

取长补短，与其他同事相互交流好的工作经验，争取新一年的工作更上一个新的台阶。

在过去的几年里，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、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汇报如下：

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养，一是认真学习了马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和江总泽民同志“三个代表”重要思想。

努力提高自己的理论，用正确的理论来指导自己的工作实践，指导自己不断改造自己的世界观、人生观和价值观，深入了解“三个代表”的精神实质，并认真学习和贯彻胡总书记的“八荣八耻”、树立社会主义荣辱观和乡党委、政府提出的各项精神，进而提高自己的政治素质，保证自己在思想上和行为上始终与党委、政府保持一致。

深入领会其精神实质，增强了政治敏锐性，增强了实践“三个代表”重要思想的自觉性和坚定性，进一步坚定了共产主义信念，加快了向党组织靠拢的步伐。

自觉用理论指导工作。

拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

本人自觉提高学习积极性，以积极的态度参加“深入学习实践科学发展观”的教育活动;认真学习和领会中央的路线和各项方针政策，及时把思想认识统一到中央的精神上来，并以此指导个人的言行。

树立了“讲工作、讲团结、讲奉献”，“只为成功找方法，不为失败找理由”的个人工作信念，成为自己“基础工作做牢、创新工作突破”的动力，不仅自己能认真学习、深刻领会，而且还利用多种渠道和途径，经常向工作对象作宣传引导工作。

在学习中，能联系思想工作实际，努力做到围绕主题、把握灵魂、领会精髓。

对全面建设小康社会的目标更加充满信心，同时增强了深入学习实践科学发展观活动，推进我县农业产业化纵深发展的主人翁责任感。

第二、在学习方面，做学习型职工。

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。

在人力资源和社会劳动保障所(合医办)的这几年工作中，我认真学习各项惠农政策，收费政策，法律法规，坚决保证群众的各项优惠能切实得到落实。

把业务理论学习作为搞好本职工作的立足点和突破口，做到在学习中提高，以实际需求增强学习的自觉性，不断提高业务理论水平，增强业务处理能力。

认真学习中央、全省经济工作会议精神及相关的业务知识，进一步增强了做好本职工作的责任感和紧迫感。

经过一年来的不懈努力，业务理论知识更加全面，业务能力有了进一步的提高。

第三、在服务态度方面，我知道这个工作是与基层群众打交道最多的岗位，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，这个岗位接触到的都是各型各色的群众，每次我都以最热情的心情去接待他们，为他们答疑解惑，遇到这些出口不逊群众，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，因为我们这个岗位是需要与他们好好沟通，让他们知道自己应该交那些费用，应该享受那些优惠政策的最直接的岗位。

群众的为难和工作的难处我们都能理解，只要群众能享受到他们该享受的优惠政策，这是我们最大的收获。

在工作的这段时间里，虽然发生有群众不理解的时候，也有群众不了解政策、规章制度的时候，但是我们都能做到细心为群众解释，请求他们对我们工作的理解，从来没有发生争吵的现象。

第四、自觉履行岗位工作职责，努力完成本职工作任务。

在工作中，注意认真收集各项信息资料，全面、准确地了解和掌握各基层单位工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出科学的、正确的决策。

有强烈的事业心和责任感，注重提高工作质量和办事效率，模范遵守劳动纪律和各项规章制度，按时上下班，从没请假和迟到早退现象，加班加点，从不计较报酬，有奉献精神，在加强机关作风建设方面能做出表率。

在工作中严格要求自己低调做人，高调做事，求真务实，善于与人共事，团结合作，分工不分家，能主动配合有关部门负责人完成工作，服从领导和组织的安排，有大局意识和全局观念。

对领导交办的每一项工作，能够按时完成任务。

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。

首先向领导和同事认真学习，熟悉我们的工作流程，其次认真学习各项政策、各项规章制度，将这些收费标准，收费表格熟记于心，认真做好分类和归档，例如每年新农村合作医疗费用的收取和发放，农村享受低保人员的名单核对汇总和低保金的发放，以及各项惠农政策中各项收费的规章、制度。

第五、在日常生活方面，在单位里大家都喊我一声“老大姐”，作为大姐姐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。

办公室新来的同志们我带着他们了解我们的各项工作流程，以及帮助他们熟悉各种规章制度，各种涉农资金的群众人员名单的收集、核对和资金的发放，表册的制作和分类、核对上报等。

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，认认真真地清扫卫生。

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 ，积极配合领导同事的工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质。

本人决心，在今后的工作中，更加刻苦地学习，加倍努力地工作，力争取得更大的进步，取得更好的成绩。

做一名领导放心，群众满意，爱岗敬业的优秀收费员。

一年的时间很快过去了，在一年里，我在领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德，收费员的工作总结。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

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。

3、工作态度和勤奋敬业方面。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。

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。

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!

**收费员工作总结篇九**

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：

一、加强自身的思想教育，从严要求自己，树立正确的人生观、思想观、道德观。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。

二、做好文明服务工作，大力倡导文明服务意识。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。

三、提高自身的业务水平，熟练各项操作技能。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。

四、加强自身的安全教育，增强自己的责任意识。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。

**收费员工作总结篇十**

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。

二、工作中存在的问题

三、针对问题的改进措施

1、加强学习

日常工作中，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。

四、对公司的相关建议

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。

**收费员工作总结篇十一**

1、停车场收费人员每人配发一个收款盒，用于存放当天所收款项，钥匙自己保管，收费人员应于每天7点下班之后将钱箱存放于财务中心指定区域，第二天上班统一将两个钱箱带至收费岗亭，财务人员于每天上午去岗亭对第一天收取的停车费、免费停车券、收费异常登记表进行收取并现场开具收据。

2、财务人员对每天的`收费金额及免费停车券进行核对，为便于核对，收费人员必须以自己的账户进行登录停车场管理系统操作，并于每天早7点、晚7点准时进行交接并更换系统操作员，财务人员在核对时如有疑问，可结合相关收费人员进行核对并更正、追责。

3、停车场收费人员的日常、秩序等由物业中心直接管理。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn