# 2024年收费站收费员的工作总结和计划 收费站收费员工作总结(实用10篇)

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-08-15

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。收费站...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**收费站收费员的工作总结和计划篇一**

时间过的真快，转眼间我在高速公路上愉快的实习一个多月了，记得刚来实习收费员的时候，心里还是很紧张的，总担心自己会做不好，老收费员呢就会指导帮助我，现在我得心应手，已经能很从容准确的收费了，对操作设备也很熟悉了。这次的实习经历对我以后正式工作提供了很打的帮助，现在实习快结束了，我把这段时间的经历总结一下吧。

实习开始前，老收费员就告诉我们收费员这个职业代表着收费站的形象，也代表高速路的形象，更代表高速路后的城市形象。所以我每次都是按要求着装，每天都提前10分钟去票管室报到，然后打卡准备去收费亭接班，不敢有一丝马虎。工作时也时刻注意自己的态度，懂得礼貌用语，当车辆驶入车道时，招手问候，示意司机停车，等到车停稳后打开窗户，行点头礼，并说欢迎语，然后输入车种，车型，车牌，车情，刷通行卡，抬杆放行，说欢送语，这就是整个收费的流程。收费的工作岗位面临的是很多的司机朋友，他们对我们的工作是理解与支持的。我们要保持乐观的工作态度，微笑面对每一个过往的司机，因为微笑服务是高速公路窗口形象的保证，是提高窗口服务的关键，也是社会生活中美好无声的语言。

我们在工作时要有颗善良宽容的心，表现出足够的热情，为每一个过往的司机展开微笑服务。其实，人与人之间的沟通是需要真诚与理解的。或许，你良好的服务态度，一个真情的问候甚至一句温馨的话，都能让过往的司机朋友感到很满意，并付出满意的笑容，这是对我们工作的肯定。当然，不要把微笑当作是我们的\'工作责任，把它当作人与人沟通的润滑剂。老收费员告诉我，要以一种放松，坦然的心态对待每一个过往的司机，对他们热情友善，尽管只是匆匆路过，这一面之缘的微笑服务还是能使他们感觉到温暖的，让人与人之间更轻松愉悦。这样不但体现了我们收费员的良好素质，也有利于通行费的顺利缴纳，使我们给过往的司机朋友留下深刻的影响。收费员这个岗位工作轻松，主要就是服务态度，以及形象。

经过这一个多月的收费员实习过程，使我明白了很多道理，磨练了我的意志，让我做事情更有耐心了。我相信这只是个开始，有了这次的实习基础，在面对以后的挑战中，我一定会更自信。

20xx收费站收费员个人工作总结回顾过去一年，在公司领导下，能坚持各项政治理论及业务操作学习，政治素质，思想觉悟，理论水平都有了较大提高，并圆满的完成了公司赋于的收费工作任务。现对的工作做如下个人工作总结：

1、严格遵守保密制度，对不易确认是否保密的信息未经有关部门领导同意不得对外泄漏。

对于公司的专有信息或机密信息（比如客户名单，财务数据，电脑软件等）要严格保密，对客户等向本公司透露的信息，要严格保密，要严守对客户的承诺。

2、严格按照财务规章制度，实行收支两条线，不坐支保费。

建立严格的印章使用审批登记制度，财务印鉴分开保管，对于发票专用章使用全面记录印章使用申请人、批准人、用印事由、时间和次数。对于支票购买，使用建立了现金，转账支票使用销号登记本，对每张支票的使用日期，支票号，收款单位，用途，使用人进行逐笔登记。

**收费站收费员的工作总结和计划篇二**

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峪炯山怎么走，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，并白己制作了许多份简易地图，放在收费旱内。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。

**收费站收费员的工作总结和计划篇三**

20xx年，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，现将一年来的工作总结如下：

从我来到xx站的近2个月里，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，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。

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，由于我站流通性大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。

xxxx年，我站以“全心全意为顾客提供优质服务”的经营理念和“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站领导的正确带领下，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。

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，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。

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：

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，在收费过程中点钞、识钞、找钱、给票动作迅速快捷。

二、要有严明的纪律观念。收费员在小小的收费亭里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。在面临金钱诱惑时，我们要把好个人关，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。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，不放过一辆人情车。

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。用我们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。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xx收费站这个窗口形象更加明亮起来。

**收费站收费员的工作总结和计划篇四**

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。

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:

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，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。

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。

20xx年在领导的正确领导、纪委监督下，紧密围绕收费中心工作，以\"五个一\"工作为重点，大力推进精神文明创建工作，努力增强全体干部职工文明素质，不断提高服务能力和服务水平，为促进我站的各项工作快速发展、安全发展、协调发展提高强大的精神动力。现将20xx年精神文明工作总结如下：

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工作中。

(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。

时光飞逝，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，现将这一年度的工作总结如下：

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，争取做一名业务精堪，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，最终维护了你们收费站的利益，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，为收费站赢取了荣誉，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。记得是某某某月某某某日，晚上九点孩子发高烧，我领孩子看病，等孩子打完点滴，已经是某某某日凌晨三点了，我只睡了三个小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。

共

2

页，当前第

1

页

1

2

**收费站收费员的工作总结和计划篇五**

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！

辉煌的20xx年即将过去，将20xx年取得的成果和成绩将在20xx年发扬下去，发扬我们不怕吃苦，不怕奉献的精神，创造更加辉煌的20xx年，而奋斗吧！总结20xx年的优点和过失，规划20xx年工作思想和动向。

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。

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。

思想上高速重视，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

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。

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。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：

心放细，手放快，眼放亮，要.调整好心态，平常心面对“一切”。

不要把情绪带到工作上来，影响自己正常上班，正常发挥。

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。

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。

上班期间对自己要求严一点，对自己负责，为单位负责。

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年我们共建和谐水沟，20xx年我们共建文明xx，为明天的梦想而努力。

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。

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。以上是我给20xx年制定的，我会说到做到。

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，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。

**收费站收费员的工作总结和计划篇六**

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。xx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。

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。

**收费站收费员的工作总结和计划篇七**

我叫xxxx，很幸运加入收费站工作。我想，作为一名普通职工，必须平平淡淡、脚踏实地的干好自己的本职工作。一个人的价值不在于他的`岗位是否重要，而在于他能否在最平凡的岗位中做出最大的贡献。

在自己平凡的岗位上辛勤耕耘，“积极进取，全新服务”，逐步融入这支纪律严明，业务精湛得收费队伍。在不断提高自己的业务知识的同时，思想积极要求进步，严格要求自己，工作上积极主动，勤勤恳恳。始终以党性的原则要求自己，努力跟随大家一起前进，为收费站的发展抒写着华美的乐章。

作为一名普通的职工，我深知能否完成好领导交给的工作，不仅仅是检验自身能力的标准，更是实现自我人生价值的重要途径，为此我总是不断的学习有关方面的知识，并将学到的知识运用到日常工作当中，形成了规范而高效的工作模式。

收费工作既平凡琐碎，又单调枯燥。然而我一点也没有感觉到。我对所从事的工作有执着的追求和热爱，无怨无悔的忘我的工作。在工作中，我认为，爱岗就要敬业，敬业就要精业。参加工作以来，对待工作总是兢兢业业，一丝不苟，甘于奉献。只要全身心的投入到工作中去，就一定会在平凡的岗位上作出不平凡的成绩。思想上我树立起了劳动光荣的观念，热爱本职工作。爱岗敬业，反映一个人的人格。魅力就在于此。在收费区域，护拦两侧最脏，油污、口痰，不怕脏，不怕累，任劳任怨。我主动清扫死角，使收费区域干干净净，给人一种舒服的感觉。不畏艰难，不记个人得失，以科学的态度和扎实的作风，真抓实干，务求实效。

我在思想上争做一名与时俱进，具有创新精神的新时代收费员。我从学校毕业后，做过各种工作，一直没间断过学习，我认为我们正处在信息社会，科技飞速发展，知识的增长与更替大大加快，要想适应时代发展得变化，求的生存和发展、成功，必须从外界及时获取信息和知识，在学习中不断提升自己应变的能力和适应力，才能在激烈的劳动市场中不落伍，不被淘汰。在工作中，养成了勤于思考的习惯，收费站是一个窗口单位，面对的是全国各地来往的司机，交费之间必然存在着矛盾，如何使司机满意而来，满意而走，掌握了四心，即：一是对待司机要热心；二是对于司机提出的问题要有耐心；三是要有恒心；爱岗敬业要出自真心。

只有辛勤的劳动才能换来累累硕果，是的，生活就象一面镜子，你对它笑，它也会对你笑的，每个人都可以在自己平凡的岗位上作出不平凡的业绩，平平淡淡才是真！

**收费站收费员的工作总结和计划篇八**

收费站稽查管理是收费工作的重中之重，应放在首要位置，只有严格执行收费稽查管理办法，不断创新稽查方法，及时发现、处理各类违规违纪行为，才能保证车辆通行费“应征不漏，应免不征”。

一名合格的稽查人员，首先要掌握《收费稽查管理办法》，熟练使用各种稽查办公软件，对收费、监控、票证各岗位操作流程，了如指掌，如数家珍。

其次每月制定稽查计划和稽查重点。如：收费工作纪律、收费发卡操作流程、文明礼仪、鲜活车辆，使稽查工作的内容更加丰富，更加规范有效。

稽查人员要有敏锐观察力和果断执行力。随着我省高速路联网路段的不断增多，新型收费方式的不断运用，各种新的逃费手段也崭露头角，对稽查人员也提出来了更高的要求：要有敬业精神，不断学习新知识，新方法，结合先进的科学技术，研究各种行之有效的稽查手段，对司机各种逃费、漏费、倒卡等不法行为，收费员作弊、收费员与司机联合作弊的行为，要做到及时发现、及时处理。

稽查人员每天除了日常的现场稽查、夜间稽查和录像稽查外，还要重点对免费车辆、运输鲜活农产品的车辆、超时车辆、丢失，坏卡车辆、入口使用模拟线圈、倒车事件、缓存未删除以及对车辆交易的流水记录进行专项稽查，并要形成快捷有效的稽查办法，一旦发现有可疑事件，一定要照章办事，追查到底，并进行连环稽查，避免通行费的流失。

稽查员要跟班作业，对收费员特殊情况记录要做好审核工作。对票证员的各类报表、账本及时审查，重点检查各种收费数据与报表、账本数据是否相符，票证人员是否按时足额上缴通行费、是否按规定回收、发放ic卡，手续是否健全，对监控员审核的丢卡、坏卡、抬降杆、免费车的回控事件进行复核，坚决遏制“里应外合”的.作弊事件的发生。

每天要对各项稽查工作进行有效的数据分析，并形面书面材料，为收费管理工作改进提供客观依据。三、稽查员要有良好的职业操守，准确处理违规违纪事件。

作为一名稽查员，不仅要对收费工作的正常运行进行后台监督，更要加强对收费人员的正确引导。要清楚地认识到：惩罚不是目的，而是为了杜绝同类违规事件的发生，因此要秉公执法，理性处理，对发现的违规事件准确定性、及时处理，并制定补救措施。

对于那些想要实施违规违纪行为的人员要及时给予引导、感化。收费工作无小事，稽查员的工作更是如此。

这是一项繁锁的、严谨的工作。但只要树立正确的目标，坚守岗位职责、树立正确的人生观、价值观，坚持理性的工作方法和高度的责任心，把心放在工作上，认真负责，对发现的问题不迁就，不走过场，不当老好人，多与值班领导、收费班长沟通切实达到监督提醒的目的，把各类违规违纪行为扼杀在萌芽状态，让稽查工作真正为收费站收费管理工作起到防火墙的作用。

**收费站收费员的工作总结和计划篇九**

收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的人，所以我们一线收费员工作质量好坏直接反映交通行业和高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的窗口形象呢?我认为要做到以下几点。

首先是说好文明用语。文明用语坚持每天必须说，但不可只为说给监控室听，要等司机摇下玻璃后递上通行卡后，声音要洪亮，态度友好，富有亲和力的面部表情去说。

其次应调整好我们的心态，从心底树立为人民服务意识，认识到我们是服务人员而不是执法人员，只有认识到自己的角色才能更好的投入到工作中去，文明用语天天说，时间长了，我们也就麻木了，工作机械化了，但我们的服务对象却在不断变化中，所以我们必须时刻做好文明服务工作。

第三是带着感情收费，加强与司乘人员的沟通，做到微笑服务，优质服务。让程序化的收费、发卡过程成为一种与司乘人员之间的交流。

第四是业务过硬。我们必须有过硬的收费技能，唱收唱付，验钞、打票、找钱要迅速，收费过程要快、准、稳，力争用最短的时间、最快的速度做出最好的服务。

第五是要换位思考。不论遇到怎样的非正常情况，都要做到主动换位思考，将心比心，对于不按标准交费的司机要循循善诱，耐心解释收费制度和标准，充分发挥为微笑服务的优势，以平和的语气和收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的人，所以我们一线收费员工作质量好坏直接反映交通行业和高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的窗口形象呢?我认为要做到以下几点。

首先应调整好我们的心态，从心底树立为人民服务意识，认识到我们是服务人员而不是执法人员，只有认识到自己的角色才能更好的投入到工作中去，文明用语天天说，时间长了，我们也就麻木了，工作机械化了，但我们的服务对象却在不断变化中，所以我们必须时刻做好文明服务工作。

其次是带着感情收费，加强与司乘人员的沟通，做到微笑服务，优质服务。让程序化的收费、发卡过程成为一种与司乘人员之间的交流。

第三是说好文明用语。文明用语坚持每天必须说，但不可只为说给监控室听，要等司机摇下玻璃后递上通行卡后，声音要洪亮，态度友好，富有亲和力的面部表情去说。

第四是业务过硬。我们必须有过硬的收费技能，唱收唱付，验钞、打票、找钱要迅速，收费过程要快、准、稳，力争用最短的时间、最快的速度做出最好的服务。

第五是要换位思考。不论遇到怎样的非正常情况，都要做到主动换位思考，将心比心，对于不按标准交费的司机要循循善诱，耐心解释收费制度和标准，充分发挥为微笑服务的优势，以平和的语气和态度向司机解释使司机能顺利缴纳通行费。

2024高速公路收费站收费员年终工作总结5

日月如梭，转眼间已是20\_\_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，现将这一年度的工作总结如下：

第一，在思想方面

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。

第二，在学习方面

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，争取做一名业务精堪，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

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。

第四，在工作纪律方面

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。

第五，在文明服务方面

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。

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，为收费站赢取了荣誉，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!

2024高速公路收费站收费员年终工作总结

**收费站收费员的工作总结和计划篇十**

我叫xx，是去年的一名应届毕业生，去年经过报考，成为了家乡xx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：

努力提高理论修养，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

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。

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。

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。

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，认认真真地清扫卫生。

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，自己满足的爱岗警敬业的好收费员。我一定会努力的，争取早日实现这个目标。这就是我对于一年的工作总结。

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