# 收费站个人工作总结(通用9篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-05-21

*对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。收费站个人工作总结篇一俗话...*

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**收费站个人工作总结篇一**

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进行了学习。注重加强对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。

20xx年，我在收费工作中取得了一些成绩，但我们深知这些成绩的取得是上级领导关心支持的结果，是同志们配合、协助的结果，是全体人员团结一致、努力奋斗的结果。但是，我也认识到工作中还存在一些问题:在文明收费，礼貌服务，百万元无差上，个人能力还需进一步加强,这些都需要我在今后的工作中不断去实践和思考，去改进和加强，去创新并加以理解。在今后的工作中，我将加倍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。

**收费站个人工作总结篇二**

时光飞逝，转眼我已经在\_\_收费站愉快的工作了快两年了，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，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。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，北京经济的振兴与腾飞，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。殊不知他们也有自己的艰辛和不易，由于收费人员工作的特殊性，决定了他们的付出比得到的将更多。收费站实行的是半军事化管理，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，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，面露微笑迎接着五颜六色、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”的唱收唱付中度日。三尺岗亭就是我们的工作之所，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。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心!当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，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!

大多在高速公路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，承受着相思的煎熬。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可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受!我们把站当作自己的家，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大家庭里，亲如一家人。我们在工作上相互支持、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去做到“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”来检验自己的服务工作是否到位。然而我们的辛劳、努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。

收费站工作总结四

20\_\_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20\_\_年精神文明工作总结如下：

一、20\_\_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。\_\_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。

收费站工作总结五

为了更好的工作，我将会按照《陕西省高速公路收费人员管理考核办法》及《西宝分公司收费人员管理实施方案》的要求，按照收费员的标准严格要求自己，努力做好征费工作，努力争做更高的收费员。

**收费站个人工作总结篇三**

xx年是承赤高速运营第一年，也是我在收费站管理岗位的第一年。在这一年工作中思想上逐渐从建设期管理理念向运营管理的转变，在管理处领导与辛伟站长的指导帮助与支持下，发挥年轻活力优势，与各位同事们一起工作，一起学习和生活，彼此建立了深厚的友谊，在实践的工作中坚持分工协作的原则，切实负责地抓好分管的各项工作，较好地协助了站长的管理工作，履行了一名副职的责职。同时也磨练了自身的工作能力，使业务能力和管理水平有了很大提高。现将一年来的思想工作总结如下：

为使自己能够尽快适应新形势、新工作的需要，我注重从提高自身素质做起，树立顾全大局，团结协作的良好思想意识，加强政治理论学习，深入贯彻“八项规定”和“十八大”文件精神，并将文件精神落实到日常生活和工作中，树立脚踏实地、真抓实干、求真务实的工作新风，立足实际，刻苦努力，踏踏实实地做好工作。积极参加政治思想教育活动，提高自身政治思想水平。同时以管理处开展的纪律作风整顿活动为契机，严格要求自己，加强自身工作纪律自查，排除自身懒散意识，使精神面貌与工作水平明显提高。

针对自身收费业务经验不足情况，积极主动加强收费业务能力的培养，通过到一线现场实践，同收费人员一起认真摸索经验，处理收费难题，加强业务理论知识的学习，不断总结日常工作经验，较好的`掌握了操作流程，提高了车道事故处理能力。

组织开展了收费人员理论知识与肢体礼仪培训、考试和业务大比武活动，通过活动的开展，使收费人员增长了知识，提高了业务技能。深入职工生活与工作中，与各班组成员以多渠道方式进行沟通，定时组织召开民主生活会与思想教育活动，增强收费员的廉洁自律意识，严禁任何xx票款的现象，了解职工思想动态，发现问题，及时化解，引导职工树立正确的思想价值观与文明服务意识，提升业务素质，促进岗位成才。

结合本站实际情况，建立了考勤、内务、岗亭纪律、交接班等制度，为职工的各项工作制定了标准，每项工作有章可循，同时坚持落实巡查制度，通过监控录像与现场排查，规范文明服务与操作中行为，保证良好洁净的收费环境与良好的收费秩序。

在星级收费员考核标准基础上，成立适合本站的考核体系，公平公正的对每位职工进行考核，做到奖惩分明，表扬先进，由标兵模范带头，调动了收费人员学业务、练技能的积极性，形成职工积极赶超的良好学习氛围，从而不断提升全站各项工作水平。

为职工配置各项娱乐设施，充分利用留营与工作闲余时间，组织开展演讲比赛、运动比赛等各种活动，丰富站内文化生活。发动职工积极性，参加管理处与高管局运动会，并取得很好的成绩。

站内成立了安全生产小组，签订了安全生产责任状，建立了事故隐患排查机制，杜绝了各类不安全因素。组织开展火灾逃生、反恐反抢等安全演练活动。各节假日、恶劣天气启动保畅预案，很好的完成了全年的保畅任务，无一起安全责任事故。

发动职工对食堂提出合理化建议，想办法，使职工吃饱、吃好，安心工作；对损坏的生活设备，积极维修上报，对内务卫生和公共卫生进行定期和不定期的检查，保障卫生舒适的生活环境和良好的站容站貌。

在过去的xx年，全站职工在辛伟站长的带领下，营造了极具归属感和认同感的浓厚站区文化氛围，全年收费秩序良好，超额完成了收费任务，未发生任何安全事故，并开展了具有特色的微信公共平台、微电影、青年文明号等多项活动，得到各级领导与社会广泛认可。xx年，我将继续坚持扎实的工作作风，率先垂范，勤勉敬业，团结同事，以高度的责任心和事业心，恪尽职守，真抓实干，组织带领职工以辛伟站长为核心，以收费管理为己任，促进班子凝聚力，以奋发进取的精神、求真务实的作风，推进全站工作不断攀升新的台阶，为承德西收费站的建设和发展作出自己应有的贡献。

**收费站个人工作总结篇四**

20xx年，是六宜路建成通车开局之年，是x东收费站筹备组建之年。x东收费站收费四班认真贯彻和落实x高速公路运营有限公司和宜州分公司的各项规章制度，在x东收费站领导的支持和管理之下，收费四班全体成员认真履行岗位职责，严于律己、团结协作、立足本职、攻坚克难，使得班组各项工作稳步推进。下面，我从以下几个方面对收费四班全年的工作进行总结。

1、深化班组文明服务工作。x东收费站地处x高速公路运营有限公司机关大院附近，是公司重点打造的窗口形象站，目前，x东收费站仍是六宜路通往x市区的唯一一个收费站。班组成员能认真做好收费现场的文明服务工作，微笑迎接过往的司乘人员，热情为司乘答疑解难，为x东收费站树立了良好的服务形象。

2、强化班组堵漏增收能力。收费四班全体成员认真履行好公司“应征不漏，应免不征”的工作思路，严厉整治收费现场的逃费车辆，遇到违规过磅车辆时能及时要求司机重新过磅，对大车小标客车能及时纠正后按正确车型收费放行，杜绝了通行费大量流失的情况发生。

3、提升班组业务知识水平。班组成员能利用大夜班车流量较少的时间段积极学习收费业务知识，闲暇之余能相互交流学习收费现场遇到的特情，呈现出以老带新的好风气，大大提升了班组整体业务水平。

4、提高班组整体形象价值。班组成员能自觉遵守好上下班着装要求，上下班途中队列整齐，上下班前能整理好着装、戴好上岗证，手上不带有与工作无关的物品。

5、增强班组团队协作意识。班组成员在日常的工作和生活中能做到相互关心、相互帮助，能共同维护好收费现场的`治安、卫生状况，且做到不背后议论他人是非，不说不利于团结的话语，不做不利于团结的举动。

1、班组部分成员当月换班太过频繁，有的甚至超出了站领导规定的当月换班天数，并且换班时未能及时写好换班条或告知班长，影响了班组的管理和班组建设进度。

2、班组部分成员未能在规定时间到达结算室接班，遇到收费车道车辆拥堵时未能及时开足车道，交接班时速度缓慢。

3、班组部分成员收费业务知识仍不扎实，现场遇到特殊情况时未能及时有效处理，只能依靠监控员或者收费班长解决。

4、班组部分成员当班时间经常出入收费亭，在岗期间工作不踏实。

5、班组部分成员出入亭子时未能穿上反光衣、锁好门窗、大夜班听到紧报响后未能及时到达现场了解情况。

20xx年，收费四班将继续认真贯彻落实x东站领导的各项决定，在服务、业务、形象和团队建设方面加大力度，力争打造出了一支收费业务和文明服务兼备的先进班组，做到“东站一流、公司知名”。

**收费站个人工作总结篇五**

收费站作为高速公路的一线服务窗口，文明高效是社会对收费站建设的时代要求，相关收费工作要不断的加强，今天本站小编给大家整理了20xx收费站

个人工作总结

，谢谢大家对小编的支持。

收费站位于保津高速公路的中心，是连接、三大城市的重要枢纽。收费站现有职工48人，平均年龄24岁，其中团员29名，是一支年轻有战斗力的收费队伍。20xx年x月x日开通以来，全站职工一直以收费为中心，以“增强服务意识，争创四个一流”为目标，高效的开展工作，现将20xx年工作总结如下：

一、收费工作为中心，续创佳绩

20xx年共完成收费额1459 万元，20xx年结至12月x日共完成收费额15689290元，比去年同期增长了26%，有望提前完成全年的收费任务。

二、加强班子建设，严格管理

20xx年，面对保津处创新工程的新要求、新任务。我们注重班子建设，搞好团结。树立“站兴我荣，站衰我耻”的主人翁思想。坚持一切从大局出发，互相理解，互相帮助，互相支持，在工作和生活中“讲团结、讲奉献、讲作为”，大兴团结进取之风。

在强化内部管理方面，以抓制度落实为突破口。将工作分为收费运营、后勤管理两大部分，明确分工，保证各部门工作高效快捷的开展。参照《保津高速公路管理制度汇编》，结合站内实际情况，制定了“班长负责制”、“违规离岗制”、“内务管理制度”、“学习制度”、“安全管理制”等制度，使站内职工时刻处于监督之下，杜绝违纪现象发生。

三、抓好行风建设，提高服务质量

行风建设工作是树立行业新风，优化发展环境的一项重要工作，收费站作为窗口单位，反映交通形象。针对于此，收费站在管理处的正确领导下，始终站在江“三个代表”的重要思想高度，树立“以人为本，以车为本”的服务理念，认真部署，狠抓落实，成立行风建设领导小组，并设行风建设办公室，使行风建设工作有计划、有组织、有监督的实施。我站制定了《收费站行风建设实施方案》，公布了《社会承诺》，并聘请了行风监督员加强社会监督的作用。在站内启动了“三二一”工程和“三优四化”工程。“三二一”即：三项教育、两个信念、一个宗旨;“三优”即：优质的服务、优美的环境、优良的秩序，“四化”即：服务过程程序化、服务管理规范化、服务质量标准化、内务管理军事化。实施两项基本举措，即：文明用语“四步曲”和礼仪疏导“

三字经

”。

通过狠抓行风建设，提高了服务质量，树立了良好的外部形象，得到了社会的广泛认可。

四、突出特色工作，展保津风采

1、开展站地共建，树立形象。

在形象创新工程活动中，站先后和xx市政府、xx市交警大队、xx市桑园村、xx市王五房村、高速交警xx大队结为共建单位，互相帮助，解决困难。并付诸于行动，与xx市政府、桑园村开展“植一片绿荫，架一座桥梁，爱一方人民，留一世情谊”的植树活动，种植树木1000株，在当地引起极大反响，及电视台均做了相关报道;在当地城关镇桑园小学开展捐资助教活动，捐赠图书及体育用品等举措不仅融洽了地方关系，而且提高了站的知名度。

2、以网为媒介，增大宣传力度。

随着信息化时代的到来，网络人群的快速增长，越来越体现出网络宣传的传播范围广，社会影响大的优势，我站正是抓住网络这一特点，建立了收费站网站。并制作了包括工作制度、站地共建、收费标准、行车指南、交通常识及相关资料等内容的精美网页400多页，为司乘人员详细讲解了收费政策，说明了收费用途。在网站上，我们多次以问卷形式进行了全方位的社会调查，收到了社会各界人士的来信，有对收费工作提出的建议，也有同行之间的交流，对提高我站管理水平起到重要作用。我们在网站上详细公开了社会承诺、文明服务标准、监督机构和投诉电话，提高了社会对我站的监督力度，从而推动我站服务水平再上新台阶。

同时，我站建立了局域网，提高了工作效率，节约了办公耗材，使现代信息技术与收费管理形成了有机的结合。

3、规范档案管理，档案目标管理通过省二级验收。

我站将档案管理列入

年度工作计划

并建立了一套完善的档案管理体制，站长亲自负责，办公室主抓，建立了档案室，实现文书、会计和业务档案综合管理，设专职档案员一名，兼职档案员两名，形成了以档案室为中心，各科室、文书管理人员分工负责的档案管理网络。从而使我站各类文件材料归档齐全完整。先有室藏档案2174卷，档案分类、编目科学，期限划分准确，排放合理，案卷质量达到规范要求。并有较好的“七防”设施。20xx年x月20号，我站在省三级的基础上，再上新台阶通过了省二级验收。

4、抓学习，提高职工整体素质。

我站立足于本职需要，加大培训力度，开设英语、计算机培训班，把业余培训和个人自学有机结合起来;拓宽学习渠道，改善知识结构，重复抓三方面的工作：一是鼓励和支持职工通过各种进修方式参加成人学历教育，在三年内要求全员达到大专以上学历。二是夯实专业技能，每季末举办一次“青工比武”竞赛，进行专业知识、岗位技能、内务卫生、队列演练四大项目的考核评比。三是采取灵活新颖的方式营造浓厚的学习氛围，如每周以班组为单位进行思想交流，探讨

工作体会

，每两个月举办一次以“爱岗敬业”、“歌颂美好生活”为主题的读书演讲比赛等。

五、搞好团支部建设，增强活力

团支部建立了运行机制，本着从实、从细、从严的原则，坚持不懈的抓好团支部建设，在团员青年中开展系统的思想教育和政治理论学习，增强了青年们的使命感和主人翁意识。团支部组织了一系列的文体活动，如卡拉ok比赛、篮球比赛、乒乓球比赛等，通过这些活动，不仅丰富了职工的业余生活，还大大增强了单位的凝聚力。 去年元旦，自编、自演的河北梆子伴舞《敬礼，我们是青年文明号》在管理处文艺汇演中取得第二名的好成绩。

六、绿化、美化站区，携手共建美丽家园

过去的站院内杂草丛生，建站时废弃的建筑垃圾堆成小山，宿办楼后面20多亩荒地坑坑洼洼，满目疮痍。春季多风，尘土夹着杂草飞的满院都是;夏季，各类寄生蚊虫肆虐，严重影响全站职工的身体健康，同时也有损于霸州站的外部形象。

针对此情况，收费站决定全体职工自己动手，优化环境，我们清扫垃圾、铲除杂草，平整出土地20多亩，铺设好灌溉管道，种植了松柏、红叶小菠、爬山虎等植物。经过精心护理，宿办楼后院变成一片绿色的海洋。为给职工提供一个休闲娱乐的场所，站还在站区西南角的荒地上建起了一个小公园，绿地、花坛、竹林、假山相映成趣，一副石桌、石墩摆放在草地之中，用鹅卵石铺成的石子小路穿插在绿地，竹林之间，速生柳已是绿树成荫，美不胜收。 如今的站，绿树立映着蓝天，青草抚着大地，优美的环境使徜徉其间的收费员们无不感到一种家的感觉。

七、加强后勤管理，提供保障

1、高度重视安全工作，把安全工作列入工作日程，作到每月有检查，检查有记录，采取防治结合的有力措施，及时排除安全隐患，有效的防止事故的发生。

2、对食堂管理大胆改革，实行承包制，成立伙委会，对食堂卫生.饭菜质量以及服务质量进行监督，减轻了办公室负担，提高了饭菜质量，创造良好的就餐环境，为一线职工作好坚实的后盾。

一年来，我们根据上级的部署和安排，取得了一定的成绩。但我们会不骄不躁，更加努力，在工作中找出自己的不足加以完善，进一步提高管理水平和服务质量，调动各个环节的积极因素，发挥最大潜能，为河北交通事业的蓬勃发展贡献我们的力量。

共

2

页，当前第

1

页

1

2

**收费站个人工作总结篇六**

对今年的工作经过一番思考，现在从以下几个方面对这一年的工作进行总结，这一年我们班从文明服务、岗上纪律、收费业务、打击逃费的车辆、文明创建、员工思想动态、等方面为重点展开工作的。

一、文明服务

收费站是最能体现优质文明服务的地方，我们是窗口单位，我们每天服务于广大的司乘朋友。我们的一言一行、一举一动随时随地的\'展现高速公路的形象。关于优质的文明服务，站部也非常重视，对每一个手势、每一个动作、文明用语、微笑服务、落实到个人，要求每一名员工都能自觉按到要求做好。我们雷锋班每一名员工首先从思想上都能高度重视，都能按照公司及站部的要求严格要求自己。从迎宾手势微笑服务唱收唱付转身目送。我们在文明服务上热情与真心，以诚待人。用最真诚的微笑和最衷心的祝福，送给南来北往的司乘人员。我们的优质服务的到了广大司乘人员的高度认可，不仅每天都有司乘人员当面称赞。还多次收到感谢信，以及96777表扬。在站部也多次被授予“先进班组”的光荣称号。对于这些我们并没有满足，我们要求做的更好，要让每一位过往的司乘朋友都称赞我们的服务的好，给他们留下最美好的印象。

二、岗上纪律

班组对岗上要求是非常严格的，首先认真学习各项规章制度、收费员百分制考核办法，以准军事化的标准严格要求。其次从小事做起、从细节抓起、杜绝岗上各类违纪违规现象的发生、不做与工作无关的事情。

三、收费业务

收费业务技能是每一个收费员都应该熟悉掌握的，收费业务的好坏直接影响收费工作的顺利开展。我们在收费业务方面认真学习，刻苦专研，学习各类收费业务知识，熟悉掌握各类收费征收政策，努力提高特情处理能力，保证收费道口的畅通。不仅如此我班还每月定期带领组员练习点钞、点卡、还出关于收费的业务试卷，通过多种形式多种方法努力提高大家的收费业务技能。

四、打击逃费的车辆

班组今年对利用各种方法逃费的车辆进行的严厉的打击，为公司减少经济损失。特别是今年增加“绿色通道”，“绿色通道”的意义是什么，总的一句话“为了就是稳定物价，稳定消费价格总水平，保障人民群众最基本的生活。”但在今年的查验的过程中发现很多不法司机受利益的驱使假冒“绿色通道”偷逃通行费。如果不认真的检查，不认真的把关，就会被那些弄虚作假的车辆，蒙混过关，有司乘之机。也会一传十，十传百，会有更多的司机弄虚作假，冒充“绿色通道”。这对我们正常通行费的征收会有很大的损失，而且会严重影响正常的市场秩序，打乱正常供求关系，造成不正当的竞争等众多不利之处，给国家造成重大的难以估量的损失。所以对绿色通道的检查就要格外的认真，严格的把关。在今年打击这类车辆应该说还是取得了一定的成绩，狠狠的打击了偷逃通行费车辆的嚣张气焰。在今后的工作中我也会带领大家努力钻研业务，刻苦学习，发现新的问题，杜绝利用各种方法逃费的现象发生，为高速公路通行费正常征收做出贡献。

五、文明创建

班组文明创建工作一直以来都进行的有声有色，从20xx年一开站到现在就把文明创建工作放在重要的位置，我们先后开展了，“虎凤蝶行动”、“义买报纸活动”、长期关爱脑瘫儿童、看望孤寡老人和家庭困难的人，为灾区儿童捐书，看望了“明心幼儿园“患有自闭症的小朋友们等等，今年我们依旧多次看望了我们长期资助脑瘫儿童王鹏小朋友给他送去了我们的爱心。我们的爱心的活动得到了社会的广泛好评，被东方卫报、扬子晚报、金陵晚报多家媒体多次报道。我们的爱心活动让更多的人知道了宁杭高速，知道南京站有这么一个雷锋班，一个光荣而又优秀的集体。文明创建活动我们雷锋班还会一如既往做下去，我们的爱心奉献也会一直延续下去，尽我们最大的努力去帮助需要帮助的人。

六、员工思想动态

我始终认为班长是为班组员工服务的。一方面，我以身作则，按照各项规章制度，高标准的要求他们，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制;另一方面，关心爱护班组成员，满足他们提出的合理要求。平时也多和班组员工聊聊天、多组织班组集体活动、通过良好的沟通，了解员工的思想动态。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。创造班组有一个和谐的气氛，和班组员工共同努力把各项工作给完成好。一个人的力量是渺小的，但集体的力量是无限巨大的。而我的工作就是发现每一名员工的优点，发挥他们的潜力，带好这个优秀的团队。调动起每一名员工的工作积极性，把大家都凝聚到一起，齐心协力勇攀高峰。班组员工也深深知道这一点，一切以班组利益为重。

20xx年班组在全体员工的共同努力下取得一定的成绩，但也存在着许多不足之处，这需要我们去总结、去探讨、去改正。20xx年即将来临我会严格要求自己，以身作则，带领全班员工带领我们雷锋班有计划、有目标把各项工作给完成好，为高速公路事业添砖加瓦。

文档为doc格式

**收费站个人工作总结篇七**

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

**收费站个人工作总结篇八**

20xx年几经过去，在处领导班子的正确领导下，在各科室的大力支持下，在收费站全体职工的积极努力下，到目前为止收费站收缴车辆通行费元，与去年同期相比增长了百分之，实际增长了万元，到年末有望突破万大关。但距局下达局下达的我站万任务，还有一定的差距。回顾一年：

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、在超限工作方面

截止到时，我站入口因超长、超宽、超高劝返的车辆为台次，出口超限移交路政的车辆为台次，罚款约元。在检测过程中能过做到规范检测，文明服务。

三、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。

四、在监控工作方面

监控室使收费站的心脏，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。

五、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。

六、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。

七、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。

八、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。

九、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。

20xx年收费站在公司各级领导的正确指导下，我们全站干部职工精诚团结、顽强拼搏、开拓进取，以“安全第一、服务至上、管理为本、效率优先”为工作方针，把抓管理、重服务、提素质、创星级贯穿始终，圆满完成了20xx年各项工作任务。20xx年面对新形势、新任务、新挑战，我们将紧紧锁定公司20xx工作目标不放松，坚定信心不动摇，大力发扬成绩，勇敢正视不足，坚决克服困难，着力抓好以下几方面工作：

一、以收费为中心，多措并举保证完成全年收费任务

1、明确指标确保收费任务圆满完成。20xx年站收费指标为1855万元，为了保证本站收费指标的完成我们把收费任务分解到班组到个人，层层签订责任状，并与考核挂钩，调动每个职工收费积极性，确保完成收费任务。

2、加强免费车、施工车辆的管理工作。免费车辆和施工车辆进行严格管理，严格审核，要求值班站长、班长认真核对行使证件和通行证，凡是符合要求上报监控，由监控上报值班领导，经站领导同意后，监控作好记录，再放行，通过严格的管理来规范收费秩序。

3、严格执行绿通车辆管理。认真落实绿通收费政策和绿通认定标准，加强检查力度重点打击“假绿通，混绿通”，确保通行费应征不漏。

4、明示收费政策，加大处罚力度，治理闯口车辆。我站应发挥多部门联动机制，与稽查、交警等部门联合治理闯口车辆，把国家政策法规告知司机，加大处罚力度，使司乘人员知道违法行为和危害性，从源头治理闯口车辆。

5、强化职工责任心，调动工作积极性大力开展堵漏增收工作。20xx年自开展堵漏增收以来取得很大的成效，今年我站将重点抓好堵漏增收工作，调动每个人积极性，不让一分钱流失，维护国家利益，为公司创收，使自己受益。

二、狠抓职工队伍建设，展示收费队伍风采

1、加强政治学习。通过转变思想观念，使大家认识到要想做到“以人为本，以车为本”，每一位职工都要立足岗位，加强学习，摒弃因循守旧、 墨守成规的思想，不断去创新和思考，创造性地完成本职工作，以适应新时期高速公路发展对职工素质的要求。

2、开展“五查五看五纠”活动，使全体职工在行为规范上有明显改变，个人素质和道德修养得到较大提高，工作责任心和凝聚力显著增强。

一查人员思想是否端正，看是否存在畏难情绪、厌战思想，重点纠正“松”的问题。二查各项制度是否落实，看是否存在有章不循、有禁不止现象，重点纠正“虚”的问题。三查工作效率是否提高，看是否存在互相推诿、相互依赖现象，重点纠正“靠”的问题。四查服务意识是否增强，看态度是否生硬、行为是否过激，纠正“冷”的问题。五查各部门之间是否配合默契，看是否顾全大局，重点纠正“散”的问题。

3、开展岗位练兵活动。组织职工开展岗位练兵、文明礼仪培训、零投诉和收费无差错等活动，切实提高收费人员的职业道德和优质服务水平，使这支队伍的面貌发生根本的改变，从而提高职工的业务能力和干事业的激情，打造一支作风实、业务精、能吃苦、敢拼搏、战斗力强的一流队伍。

4、进一步开展创先争优活动，开展“党员承诺”、“亮牌示范”、“党员帮扶”、“党组织送温暖”、“学习教育”、“技术比武”等活动。使广大职工在学习先进，推出先进，争做先进中，形成比、学、赶、帮、超氛围。

三、把文明服务工作，推向一个更高水平

作为服务行业，就是要求我们提供畅通、安全、舒适、便捷和文明的服务。做为窗口单位，我们代表的不仅是一个站，而且是整条线，甚至河北省的形象，文明服务工作必须做好。

1. 积极争创“礼仪服务文明岗、快捷服务收费岗、承诺服务便民岗”。针对存在问题和不足，积极探讨改进服务的办法和途径，提出了用自身实际行动打造“收费四个文明”，即：通过使用标准化文明用语，打造语言文明;通过规范收费人员“站姿、坐姿、行姿”，打造行为文明;通过微笑服务、挂牌上岗和统一着装，打造形象文明;通过完善收费设施、美化广场环境，打造环境文明。

2、 深化实行金牌服务十项准则，打造金牌服务团队。微笑多一点，嘴巴甜一点; 动作轻一点，脑子活一点;做事多一点，行动快一点;效率高一点，借口少一点，耐心多一点，心胸宽一点。

3、文明服务创新意。我们要从一个微笑、一声问候、一句祝福做起，应时应景讲好每一句文明用语。 比如： “雪天路滑，请注意安全”、“ 处施工，请注意交通安全 ”、“祝您旅途愉快”等等，这样既能让司乘人员有宾至如归的感觉，同时也通过提醒司机朋友注意行驶安全， 使文明服务更具人性化，真正体现了“以人为本、以车为本” 的服务理念。

4、微笑是文明服务的升华。我们除了要求必须使用文明用语，做到“唱收唱付”外，把微笑服务提升一个层次，真正做到用心服务于广大司乘人员。

四、树立“保畅工作做不好，文明服务等于零”的意识

根据我站特点强化保畅意识，经常性的进行保畅演练，确保站口安全畅通。“保畅工作做不好，文明服务等于零”。使职工充分认识到安全保畅是当前我站的敏感点和聚焦点，在安全保畅上做到了人员安排到位、设备保障到位、应急措施到位“三到位”，使我站在车流高峰期也能做到“安全、有序、快捷、畅通”。

五，完善收费站建设，积极争创四星级收费站

今年我站将在收费站整体建设下大功夫，按照四星级收费站的标准，做好各项工作。

一、成立收费站领导考核小组，保证工作顺利开展。

二、完善内业建设，查漏补缺。根据高管局、管理处星级管理考核办法，对现有的内业资料进行规划梳理，完善不完整的内业资料，能够查漏补缺，做到内业资料完整规范。

三、 美化站区环境，打造舒适站区，给星级收费站的创建工作提供一个优美、舒适的环境。

四、提高硬件设施设备性能，保证工作顺利开展。

五、严抓考核标准，提高服务水平。根据星级收费站考核管理办法，加强了对一线收费人员的考核频率，提高了考核标准，促进全体职工保持良好的精神风貌。

六、学习先进，积累经验。我站将组织人员到创星级先进单位及我路站和站进行参观学习，虚心讨教，认真记录，结合本站实际情况，为创四星级收费站做好充分的准备工作。

长风破浪会有时，直挂云帆济沧海，我相信，在上级领导的关怀下，在全站职工的共同努力下，井陉站一定会再创辉煌!

共

2

页，当前第

2

页

1

2

**收费站个人工作总结篇九**

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!

共

2

页，当前第

2

页

1

2

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