# 最新收费站收费员的工作总结简短(7篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-07-16

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**收费站收费员的工作总结简短篇一**

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。

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简短篇二**

时光飞逝，转眼间已是xxx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

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。

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。

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。

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。

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。

**收费站收费员的工作总结简短篇三**

近日，崆峒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,然而每时每刻都保持微笑，却是那么的难。在平凉东高速公路收费站，按照正常开启1个入口车道来计算，每名发卡员每班次平均要发800张通行卡，也就是说每小时要分别完成100次转体和点头动作;出口收费员每个小时要收取30--50台车的通行费。如此大的劳动强度，收费员在8个小时内每分钟都必须保持微笑，所以同事们经常感到脸上的肌肉都僵硬了，连吃饭都感到很困难。但是，我们没有放弃，更没有放松对自己的要求。为了能做好每一个动作，同事们认真对照礼仪培训，一招一式地进行比划，相互之间还开展模拟演练，相互点评;为了能让每一次微笑都那么甜美，每个人都时刻进行自我监督;班长始终关注着每位收费员的状态，及时提醒，让大家立即调整好情绪??所有人都在持之以恒地进行着不懈的努力。因为我们深深知道，每一名收费人员都代表着平凉高速的形象，每一次微笑都能给进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

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崆峒山怎么走，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，并自己制作了许多份简易地图，放在收费亭内。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。

xx收费站

20xx/7/26

**收费站收费员的工作总结简短篇四**

光阴似箭，岁月如梭。转眼间，作为一名高速公路收费员在新的一年里又工作已半年多了。在这新的半年来，在各级领导和同事的关心和帮助下，我勤奋工作，坚持学习，尽职尽责的完成各项工作任务。在这期间我们组织了新的培训——微笑服务，在培训过程中我逐渐从幼稚肤浅走向成熟睿智，逐步向做一名合格的收费员的目标而努力奋斗。现就将我半年来的主要工作学习情况总结如下：

1、强化训练，提高服务本领

俗话说得好“勉强成习惯，习惯成自然”。为了达到笑露“八颗牙”的最佳效果，收费员口衔筷子长时间练习，训练中有时练到面部肌肉抽搐不止，口水直流；训练标准站姿时，他们就靠墙或两人背靠背夹着纸条进行训练，一站就是个把小时。虽然训练很辛苦，但没有一个人放弃。当班期间条件有限，我们就回宿舍、回家对着镜子练习，研究怎样的笑最能打动人，如何在短暂的时间内，妙用肢体语言向过往司乘人员展示最好、最美的形象。谁做的最好谁就是榜样，收费员的工作热情受到激发，潜力被不断挖掘。

2、心理疏导，人文关怀在开展微笑服务中，加强和改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导，是我们的一大特色。我处始终坚持以思想政治工作为先导，了解收费员工的精神需求，关注职工的内心感受，通过各种有效的沟通方式来改善收费员工的认知、信念、情感、态度和行为；用鼓励和肯定的办法去激发收费员工的上进心和工作动力；通过培养收费员工的自尊、自信和自强不息的心理品质，去激励收费员工做工作与生活的强者；通过给予收费员工更多的理解和宽容，使收费员受到关心、爱护、信任和尊重，从而增强了收费员工的自信心，让他们的微笑发自内心。

3、正面激励，营造氛围为保证活动成效，我处建立了考核制度，考核进行五个星级评定。收费所设立微笑进步奖、声音悦耳奖、最佳微笑奖、最佳管理奖。各收费所每季度评选一次，管理处半年一总结。实践中我们认识到“微笑高速”品牌是我们最好的软实力，一支会微笑的收费员工队伍是我们最宝贵的人力资源。要打造“微笑高速”，收费员岗位已成为最受尊重的岗位，形成了上下关心收费员工作，支持微笑服务的浓厚氛围。

4、通过帮扶，保持齐头并进我们目前开展的微笑服务还存在着发展不平衡的现象。对此，我们区别对待，细化处理：对于已经进入先进行列的收费员，要使人人都认识到活动开展的意义；对微笑服务相对弱一点的收费员，出台帮扶措施，让思想有情绪的人换位思考，找出根源；排查“春风不度”的死角，组织部分收费员工向先进收费员参考学习，体验成功的喜悦；要求把微笑服务的精神体现在自己的工作中，虚心向微笑服务的先进典型学习，明确指出，岗位虽然不同，要求不能降低，精神不能滑坡，促使全员提高服务意识，以保持整个队伍步调一致。

活动的收获和体会我们在开展微笑服务中注重人文关怀、强化培训指导的努力没有白费，收费员工懂美、爱美、会美的意识增强了，综合素质提高了。收费员纷纷表示，他们已经实现了三个转变：一是“要我笑”变成“我要笑”，微笑服务的自觉性和主动性明显提高了，每个人笑得更加自然了；二是“脸上笑”变成了“心里笑”，笑得也就更真诚了；三是“自己笑”变成“大家笑”，优质服务赢得了司乘人员的满意，司乘人员也给予笑脸相报，营运环境更加和谐了。在和司乘人员的互动中，“我微笑、我美丽、我快乐”成为收费员工工作生活的真实写照。

在工作中，我们都会体会到，只有保持快乐的心情，微笑才会自然，才会真诚。作为一个正常人来讲，不可能始终都一帆风顺，总会遇到一些不顺心的事，总是有喜怒哀乐。但是，作为一名高速公路收费员来说，在工作中，我们就不能像平常人那样随意发泄自己的情绪，必须学会排解和调控，始终保持快乐的心情，这样才能让我们的微笑发自内心，才能让微笑精彩绽放。那么怎样才能做到这一点呢？我认为，第一，要学会换位思考。心理学家叔本华说过：事物本身不影响人，人们只受对事物的评价与看法的影响。也就是说，开心还是不开心，积极还是消极，不在于你遇到了什么事情，关键在于你是从哪个角度来看待。这就告诉我们要辩证地看待生活，生活中每一件不顺心的事，往往都教会了我们很多东西，这才是最大的收获！第二，要学会忘记不顺心、不愉快。罗斯福曾经说过：如果你还在为错过昨晚的月亮而流泪，那么你将错过今天的太阳。上岗前，将家庭、生活中的种种不愉快都抛到一边，不去想它，以放松愉快的心情迎接新一天的工作，这是最好的排解方法。第三，营造宽松的工作环境。营造“在快乐中工作，在工作中快乐”的理念，尊重和关心每一名收费员工让收费员工切身感受到宽松、快乐的工作环境和集体大家庭的温暖，让大家切身体会到被服务者的快乐，从而更加主动地为司乘人员服务。

其实微笑服务不是为笑而笑，而是要从思想上把司乘人员当做我们的衣食父母，当做我们的顾客，主动地从内心里去微笑，只有把快乐带给顾客，自己才能在服务中得到快乐。思想决定行动。我们应该找准了角色定位，原有的抵触情绪在逐渐淡化，在面对货车驾驶员时，我总是主动地去微笑着问候、打招呼，有时看到有的驾驶员神情疲惫，我微笑着提醒他们注意休息，主动为他们倒开水。就会惊喜地发现，自己的快乐多了，烦恼少了，一下子由后进迎头赶上步入了先进的行列，也可以真正体会到“我微笑，我快乐”、“送人玫瑰，手有余香”的含义，心里豁然开朗，原来，做好微笑服务真的不难。

**收费站收费员的工作总结简短篇五**

效能是指员工在履行岗位职责和任务中所表现出来的工作效率和工作能力，它既是树立站所形象、提高服务能力的具体体现，又是反映职业道德、行业作风、党风廉政情况的重要标志，还是服务人民群众、构建和谐社会的重要窗口，更是驾乘人员、社会各界高度关注的焦点和热点问题。加强效能建设，既是强化员工岗位责任，推进站所科学发展的重要保证；更是实现、维护和发展人民群众利益的客观要求。因此，深入加强效能建设对我们做好当前主要工作，推动站所长远发展具有十分重大的意义。

近年来，孝昌管理所始终坚持“以人为本、精细管理”、“服务人民，奉献社会”的宗旨，围绕“内强素质，外树形象”的主题，采取了一系列有效措施加强站所效能建设，提高工作执行力，在各个方面均取得了可喜的成绩，为站所实现科学、健康和可持续发展打下了坚实基础。但面对未来的发展和挑战，当前存在的问题和困难还很多，尤其在体制机制、服务质量、队伍教育、行风建设和文明创建、内部管理等方面还存在诸多不足，需要不断改进、提高与完善。而在科学发展观指导下加强效能建设工作，正为我们发展提供了难得的机遇，创造了良好的条件，有利于找准影响和制约站所科学发展的突出问题，把握实践科学发展的切入点和着力点，努力开创站所工作新局面。

一是首问负责制：每位员工对过往驾乘和来访群众，必须主动接待、解答疑问、热情耐心，不得语言生硬、敷衍塞责，尽力帮助解决其遇到的困难。对语言难以表述的要提供有关资料，对自己不能解答的要负责联系相关人员同答；

二是限时办结制：对职责范围内及上级安排的各项工作，在符合规定、手续齐全、条件允许的前提下，必须在规定的时限内办结，而在执行过程中遇到无法解决的困难时要及时上报，不得拖延、隐瞒和弄虚作假；

三是责任追究制：对无正当理由或不按规定履行职责的追究当事人责任，并对其班室管理者最究管理责任。

以上三者中，首问负责制是开始，限时办结制是核心，责任追究制是保障，这三项制度是一个有机的整体，环环相扣。建立和严格执行这三项制度及效能建设的其他配套制度，将形成强有力的约束机制，促使员工改进服务态度、优化服务流程、提高办事效率，从而建立起加强站所工作效能的长效机制。

一是严禁有令不行，重点解决对站所安排的工作和布置的任务执行不力或消极抵触，不服从上级管理与调动，对站所会议精神不及时学习传达和贯彻等问题；

二是严禁有法不依，重点解决对国家法规、收费政策、上级指示精神和站所工作制度、职责、标准不履行，言于口头、违反操作、突破控制指标等问题；

三是严禁有禁不止，重点解决违反费收纪律，贪污挪用通行费占为已有；不讲规则讲关系，不讲业绩讲平衡；不给好处不办事，给了好处乱办事；以公谋私、假公济私、以权谋私；违反社会治安、计划生育规定等问题。

四是严禁有邪不治，重点解决各自为政，拉帮结派，只谋人不谋事，不顾全大局乱指责他人，不负责任乱推诿，不查实情乱处理，片面理解乱发言，闹不团结，搞不协调，损害团队凝聚力等问题；

五是严禁有责不负，重点解决对驾乘人员、来访群众不负责任，态度刁蛮、恶语顶撞，服务态度生冷硬，不加强日常沟通，造成“车难出，脸难看，话难听，事难办”等问题。

六是严禁有纪不严，重点解决工作纪律不严，擅离职守，去向不明，上班迟到早退，有呼不通，呼通不应，有事不请假，上班期间吃东西、做私活、串岗聊天及工作中玩游戏、炒股票等问题；

七是严禁有事不做，重点解决办事拖拉，敷衍塞责，马马虎虎，只做和尚不撞钟，岗位职责与任务目标不履行或履行不好等问题。

深入贯彻执行收费公路法律法规和管理处、收费所各项规章制度。

一是完善规章制度，积极开展调研活动，及时掌握管理动态，认真分析难点问题，多方征求意见建议，经集体研究讨论后出台相关制度，做到日常管理有法可依，有矩可循，防止出现小事不重视，平时不观察，大事难处理的现象；

二是加强宣传教育，重点提高员工基本素质和遵纪意识，做到依法执业，行为规范。

三是严格考核监督，围绕各个岗位主要职责，细化各项业绩指标，明确主管部门、责任人员和考核内容、实施方法、兑现方式等，做到事事有指标，层层有监督，时时有考核。

收费站所是高速公路的窗口，而收费员工是收费站所的形象，没有一流的员工队伍，就没有一流的服务质量，因此要提高服务质量，必须坚持以人为本，注重平时教育引导。

一是提高思想素质。加强理论素质训练，根据讲学习、讲政治、讲正气的要求，认真学习毛泽东思想和邓小平同志建设有中国特色社会主义理论，树立正确的世界观、人生观和道德观，以先进典型为榜样，无私敬业、甘于奉献，不断增强文明收费、优质服务的自觉性。

二是加强业务训练，把文化学习和日常礼仪、文明用语融会贯通，并注重提高文明服务的实际应用水平，高效操作，高效服务，培养懂理论、讲政策、精业务、善沟通的一线员工队伍，并从分析现有收费员工队伍结构入手，实行多级培训，以集中与自学相结合为主要方式来进行，更新整个队伍的业务知识，让整个收费员工队伍的业务技能素质上一个新的台阶。

将所务公开作为扩大基层民主建设的重要举措，树立全心全意为员工，全心全意靠职工的思想，充分调动广大员工参政议政的热情，促进单位稳定、发展、进步。一是建立领导接访制，采取不定期座谈、沟通的形式，与员工进行一次沟通谈心，不局限形式、地点和人员，认真听取一线员工的心声，及时了解他们的思想状况和工作动态，并定期进行总结，针对问题及时采取改进措施。二是推行厂务公开，对员工关心的绩效考核、员工奖励、先进评选等方面问题及时通过网站、公示栏予以公示，接受员工监督和评议，形成民主、公开、透明、融洽的工作环境；三是定期开展问卷调查，广泛征求员工意见或建议，通过调查及时调整工作思路，改进工作方法，确定工作重点，有针对性地开展管理工作。

结合争创活动，深入开展宗旨观、政绩观、发展观、民主观、法制观教育，把学习教育贯穿效能建设的始终。按照“武装头脑，指导实践，推动工作”的要求，积极开展创建创新型班组、学习型班组、技能型班组等活动，在广大员工中营造热爱学习、奋发图强的氛用，建立鼓励学习、支持学习的机制，树立终身学习的观念，不断增强员工学习的自觉性和紧迫感。积极鼓励存职教育、学历教育，有计划地组织员工开展收费、安全、机电、写作等各类培训活动，举办各类知识讲座，扩大其知识面，拓宽其视野，提高其工作水平；创造用事业凝聚人，用实践造就人，用机制激励人，用制度保障人的优良环境。

根据管理处、收费所有关效能建设的各项规定及要求，围绕以往各项热点难点问题进行专项治理。特别是针对有令不行、有禁不止等问题，进一步加大查处力度，追究当事人和班室负责人的责任；坚决治理收费服务中的不正之风，特别是对收受驾乘“回扣”以协助逃费、贪污挪用通行费的人，要坚决查处，决不姑息迁就；坚决查处工作人员不依法办事、不按照政策办事的行为，全所员工都要按照既定的权限和程序行使职权。

**收费站收费员的工作总结简短篇六**

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

**收费站收费员的工作总结简短篇七**

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:

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。

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。

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xx收费站的明天更辉煌。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找