# 收费员的自我总结范文四篇

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-06-20

*自我鉴定是个人在一个时期、一个年度、一个阶段对自己的学习和工作生活等表现的一个自我总结。写作应该篇幅短小，语言概括、简洁、扼要，具有评语和结论性质。下面是小编精心整理的收费员的自我总结范文四篇，仅供参考，大家一起来看看吧。 style=co...*

自我鉴定是个人在一个时期、一个年度、一个阶段对自己的学习和工作生活等表现的一个自我总结。写作应该篇幅短小，语言概括、简洁、扼要，具有评语和结论性质。下面是小编精心整理的收费员的自我总结范文四篇，仅供参考，大家一起来看看吧。

style=color:#006aff>收费员的自我总结1

　　20xx年度站部认真贯彻落实局、处的指示精神，积极响应管理处实行的目标管理考核，以征费工作为中心，同时狠抓现场管理与文明服务。迎国检准备时期，我站完善了收费管理、行政管理、半军事化管理、文明创建工作等方面的一系列工作规章制度，严格督促落实，严格规范操作。具体总结如下：

　　>一、迎国家检查、促文明服务、搞精神建设、抓军事化管理

　　1、抓文明优质服务，促良好学习风气

　　我站借管理处开展岗位练兵和业务技能培训的契机，站部制定了自学计划、刻制了学习光碟并组织员工进行学习。并加强劳动纪律的管理和业务操作的培训，严格贯彻依法征费、文明服务、应征不漏的工作原则来开展收费工作，不断提高收费员的业务技能、服务质量，确保收费工作的顺利开展。

　　2、创特色形象，迎国家检查

　　为确保国检工作的顺利进行，打造我站特色收费站的服务窗口，我站对站房设施进行了重新布局，提出了符合我站实际情况的整改项目。并为了更确切符合国检的要求，我站对食堂、菜园、宿舍楼等地方都作出了相应的\'调整。制定了详细介绍站部情况的解说词，对内业资料进行大幅度的整改，丰富了资料内容。站部高度重视国检工作的进度情况，采取一周一报制度，积极主动将我站迎国检的工作情况向管理处汇报。我站还将制作迎国检的宣传栏，制作反映我站精神面貌的相册，全面反映我站的精神文明建设风貌。

　　3、促精神文明建设，宣温情人性管理

　　我站团支部和分工会在邵怀管理处和站部的正确领导和精心指导下，充分发挥团员青年生力军作用，狠抓文明优质服务，立足高速，奉献社会，树立了良好的行业文明形象。有计划有针对性地开展技能比武竞赛、扶贫帮困献爱心活动。在提高员工业务技能的同时，促进员工之间的良性竞争，营造站部员工奉献社会的良好氛围。为丰富员工业余生活，多次组织文体娱乐活动，如羽毛球比赛，思蒙风景区旅游等活动，增进了员工的感情，起到凝心聚力的作用。

　　4、加强半军事化管理，开展军事化训练

　　为积极响应管理处的岗位练兵培训要求，进一步加强我站的半军事化管理，加强员工的组织纪律性和作风严谨性，我站自6月x日起进行了为期半个月的半封闭式军训，站部制定了详细的军训活动安排和军训纪律规定。军训从各项队列训练入手，增强员工的岗位纪律意识和纪律作风建设，通过严格的军事化训练，全站员工的整体素质与组织纪律观念得到了全面的提高。我站还将组织纪律意识和作风严谨性延伸到员工日常生活中去。制定规范统一的内务标准，组织内务检查，开展优秀寝室评比，在站部进行通报表扬。

　　5、加强后勤管理、开展三产工作

　　我站一直强调抓好后勤管理工作，为员工创造一个优良的工作生活氛围。每次采购必须经过采购、验收等把关，确保了菜食质量可靠、价格合理，确保了采购的公开、透明与严格监督。同时站部对站内伙食帐目采取每月公开制，接受全站员工的监督。我站充分利用站部资源，结合站部的自身情况进行了多种瓜果蔬菜的种植，推动了第三产业的发展。同时，我们注重加强对第三产业的管理，做到了帐目公开，收支清楚，切实保障第三产业的所有收入都用于改善员工福利，提高员工的生活质量。

　　>二、20xx年上半年工作中存在的不足：

　　1、内业资料还有待继续完善，管理制度有待建立健全，收费人员的专业素质有待进一步培养、员工的工作积极性以及主观能动性有待提高。

　　2、应国检的准备工作还要继续加大执行力度，特色收费站的建设有待进一步的跟进和加强。

　　3、在上级领导的精心领导与正确指引下，我站在各个方面的工

　　作上取得了一些突破，但我们仍清醒地认识到自己的不足，认识到我们离上级的要求仍有差距。因此，我们必将保持谦虚谨慎，戒骄戒躁的优良作风，继续以征费工作为中心，完善制度、文化、队伍与廉政建设，加大迎接国家检查的准备和整改工作，务必将迎检工作详细完善到位。

style=color:#ff0000>收费员的自我总结2

　　\_\_收费站在省高管局的正确领导和大力支持下，于20\_\_年11月21日8时顺利开站收费。通过全体职工的共同努力，收费管理各项工作有序进行，现将11月份工作总结如下：

　>　一、通行费征收及交通量情况

　　\_\_收费站开站至今已正常收费10天，截止到11月30日，共计征收通行费321489元，日平均收费额32148。9元;交通总量27086辆，其中入口交通量13162辆，出口交通量13924辆，日平均交通量2709辆。

　　>二、收费工作开展情况

　　开站以来，为使职工尽快熟悉收费业务，我站采用了住站式培训，以班组为单位组织开展业务培训，系统学习了《车道监控系统操作手册》、《MTC车道收费软件操作手册》、《收费站业务管理系统操作手册》、《图像稽核系统》相关内容，并学习了绿通相关政策等内容，职工队伍素质得到整体提高。期间，工作之余，组织职工对收费岛车道、收费亭、收费广场和站区及办公楼内卫生进行了彻底的打扫，并开站内务整理培训，积极创造了一个干净、整洁、温馨的工作生活环境，给司乘人员提供了一个干净畅通的行车环境。

　>　三、后勤管理工作

　　开站前期，召集后勤人员购置办公急需品，给职工配发了洗脸盆、暖瓶等宿舍用品，积极联系相关部门将住宿用品配发齐全，初步达到了规范管理，统一摆放的半军事化水平;同时，及时开设了职工食堂，提前安排司炉工温炉，确保了楼内供暖;和收费处联系给职工配发了棉衣等服装，着装规范统一，为收费工作提供了坚固的后勤保障。

　>　四、存在的问题

　　部分收费人员收费业务依然不熟，文明服务意识不强，对局站规定的规章制度了解不够，纪律性差，达不到收费人员“八不准”要求，后勤管理中暖气等房建设施存在较多问题，需要和相关部门联系维修;站各项规章制度需进一步制定完善。

　>　五、下月工作计划

　　(一)制定完善站各项规章制度;

　　(二)加强职工培训力度，制定详细的职工培训计划，并以班组为单位组织培训，按步骤分阶段开展培训，达到提高职工队伍整体素质的目的;

　　(三)加大对文明服务、收费纪律的稽查力度，提高文明服务水平，提升窗口形象;

　　(四)进一步完善后勤保障体系，推动收费管理工作稳步运行。

style=color:#006aff>收费员的自我总结3

　　\_\_\_\_年来，我站以“全心全意为顾客提供优良服务”的经营理念和“不断进步驾车职员和乘客的满意程度”的质量方针为指引，积极参加组织的“三看”活动和“优秀站所五十家”的评比活动，依照目标管理考核细则全面展开工作。截止本日，已提早顺利完成了管理初下达的全年征稽任务，得到了上级领导的一致好评。

　　现将今年工作总结以下：

>　　一、在服务态度方面

　　我知道收费员形象的重要性，他不但代表了整个收费系统的形象，更是城市的面子工程。所以每次我都依照要求着装整齐的上岗，工作时时时刻刻留意自己的服务态度，规范使用文明用语，微笑服务。收费工作是窗口行业，接触的司机可谓五花八门，良莠不齐，固然，绝大多数司机是理解和支持我们的工作的，由于我站所处的特殊地理位置，距前方高速公路收费口进数千米，造成有重复收费的假象，对此有的司机是满腹怨言，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。碰到这些出口不逊的司机，我都尽可能忍住，克制住，一遍又一遍的耐心细致的解释，做到以理服人，自觉缴费。尽可能不发生争吵现象，避免长时间梗塞道口，维护正常的收费秩序。

>　　二、收费工作方面

　　不可否认，收费员的工作是单调而枯燥的，年复一年重复着一样的工作：收钱、打票、找零┈，年复一年重复着一样的话“您好、请缴费、再见”，面对单调的工作，我们更需要有一种爱岗敬业、无私奉献的精神，更需要有一种“主人翁”的服务意识，了解熟习周边环境及路况，为驾乘职员当好指路牌。在收费进程中保持微笑服务，做到以理服人，仔细认真核对票号、车辆吨位及型号，确保收足费、收好费，尽可能不带情绪上班，规范操纵设备，同时平时留意设备的整洁和维护，尽可能避免故障的发生，从而从根源上减少抵减票和卡纸现象的发生。

　　>三、卫生方面

　　每月两次工作例会中都会提起，做到留意上放工途中、过道口的安全，做到钱票的安全，加强安全意识，真正意义上做到警钟长鸣，紧绷安全弦，使“安全责任重于泰山”不再成为一句空谈!卫生方面，上班期间留意保持收费亭、收费区域、包干区的整洁，做到工作台上无杂物、收费区域无纸屑，不留卫生死角。

　　\_\_年是布满挑战的一年，也是收获的一年，我们在取得成绩的同时，也存在着很多需要改进的地方，在新的一年行将到来之际，我将总结经验，克服不足，力争在明年更上一个新的台阶!

style=color:#ff0000>收费员的自我总结4

　　我是一名刚加入高速公路收费员队伍不久的年轻女孩，所以自己对收费业务还是很生疏，工作中并没有做出很大的业绩。相比众多同事，他们长期坚守在平凡岗位上，将他们自己温暖贴心的微笑和语言奉献给来自天南地北的司乘人员，这使我受到感动和教育!几天的学习中在班长和老收费员的的悉心教导下，我由最初的紧张不安到现在可以熟练操作收费程序，现在我把这段时间工作的心得和感想总结：

　　微笑服务是高速公路窗口形象的重点，是提高窗口服务的关键所在，收费员在工作保持微笑，这既是对别人的尊重，也是对爱心的和诚心的一种品德美得表现。每天上班要和各种各样的的司机打交道有时遇到不理智的司机对收费标准感到不满，出言不逊、满腹牢骚时，我的心情真的很不好，从来都没被人这么骂过，我们要保持平和的心态甜美的微笑和优质的服务向司机耐心解释一切!使他们能够理解我们的工作，从而配合我们工作。当然也有让我感动的瞬间有些素质高的司乘人员经过的时候见你笑的那么甜也会问：今天碰到什么高兴的事情，笑的真甜，这些也是对我工作的肯定和鼓励。

　　记得有次在绿色通道上班时，由于自己的粗心大意，导致少了20块，当时心里真的很忐忑不安，脑海一直在想，那一刻我认识到了自己的业务水平还是不够，同时也对自己的疏忽感到羞愧，所以下定决心，努力学习，提高业务，防止和减少错误的发生。

　　有了上次的教训在收费工作中我勤学苦练不懂就问，现在能够熟练操作流程。熟练各种车型的收费性质，做到每一辆车核实车型，熟练点钞，找钱，细心打票，同时碰到不懂的问题请示班长有用的降低了错误率，跟着时间的转移上岗次数的增多，工作的效率也提高了。

　　在我看来收费员其实都是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，还要面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着天南地北的司乘人员。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。

　　而在外人看来，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!

　　我知道，无论在哪个方面我离效率要求都有很大差距，但我会积极配合班长的工作经由过程不断进修来提高自己的营业能力提高素质，做一名领导放心，司机满意合格型的收费员。

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