

# 最新公路收费站收费员工作总结 收费员工作总结(通用10篇)

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。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 公路收费站收费员工作总结 收费员工作总结篇一

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、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一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。

下面将我现在的工作情况总结向大家汇报。

在这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象；同时也在贯彻院内的思想，工作不只是一要把表面的东西做好，

还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，更好的完成每一项工作。

个科室的沟通协作，最大限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正是我前进的动力。

20xx年，在医院领导和主任正确领导下，在各科室的帮助下，检验科同志齐心协力，树立高度的事业心和责任心，在工作上积极主动，求真务实，踏实苦干，不断提高医疗质量、保障医疗安全。能够积极配合主任做好检验科的各项工作。认真学习党的各项方针政策，树立和坚持正确的世界观、人生观、价值观，积极参加医院的各项政治活动和业务学习，提高自身思想认识和服务技能，在职工中树立全心全意为人民服务的思想，想病人之所想，急病人之所急，围绕我院改革发展大局，积极开展各项工作，认真完成医院下达的各项工作任务。以学习促管理，以管理促效益，以效益促发展。正确处理科室与医院、科室同事之间的关系。引导科室全体同志正确树立个人的世界观、价值观、人生观。面对新形势、新机遇、新挑战，能够清醒地认识到强练内功才是生存之道，因此在工作之余努力学习专业理论知识，解决业务上的问题。

过去的一年，虽然取得了一些小小成绩，但也存在着诸多不足，有些收费员的服务意识还有待提高，特别在执行财务制度方面，有些收费员尚不能做到帐目日清月结，钱箱也有长短款现象发生。在下一年度里，我们将继续培养各收费员的服务意识，加强业务技能培训，严格要求使用文明礼貌用语，部门内部将不定时对收费员钱箱进行抽查盘点，坚决杜绝违法乱纪行为的发生。新的一年，我们将扬长避短，争取向全

年零投诉的目标而努力。

## 公路收费站收费员工作总结 收费员工作总结篇二

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、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一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。

下面将我在的工作向大家汇报。

在这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象；同时也在贯彻院内的思想，工作不只是一要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，更好的完成每一项工作。

个科室的沟通协作，最大限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，

我真诚的表示感谢！在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正是我前进的动力。

过去的一年，虽然取得了一些小小成绩，但也存在着诸多不足，有些收费员的服务意识还有待提高，特别在执行财务制度方面，有些收费员尚不能做到帐目日清月结，钱箱也有长短款现象发生。在下一年度里，我们将继续培养各收费员的服务意识，加强业务技能培训，严格要求使用文明礼貌用语，部门内部将不定时对收费员钱箱进行抽查盘点，坚决杜绝违法乱纪行为的发生。新的一年，我们将扬长避短，争取向全年零投诉的目标而努力。

一、严于律己，遵守公司各项规章制度。不迟到、不早退，按时完成任务。

二、不断学习，力争高效完成工作任务。学习包装方面的专业知识，努力提高工作水平。

三、搞好团结，参与建设友爱和谐车间。和同事搞好团结，乐于助人，树立个人良好形象。

## **公路收费站收费员工作总结 收费员工作总结篇三**

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、在思想政治方面，努力提高理论修养，认真学习“三个代表”重要思想，自觉用理论指导工作，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律，严格律己，努力向党靠拢，争取早日投入党温暖的怀抱。

第二、在学习方面，努力做好学习型员工。

一年来，不但学习政治理论，还继续学习了收费业务知识和相关的法律法规，向优秀、先进学习，向身边的好人好事学习，不断提高自己解决实际问题的能力。特别是在今年的7月，新的收费政策的实施，使我更加地认真学习了新的业务知识，做到熟记于胸，更加便于开展工作。

第三，在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个机场路的形象，所以每次我都会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，但是也会碰到个别的司机到收费窗口时却带了一肚子的怨气，满腹牢骚、怪话，更有甚的还对我们骂骂咧咧，遇到这些出口不逊的司机，我都会忍住，不发脾气，依然用最甜美的声音开展高水平服务，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。在从事收费工作这么多年里，从未有一起与司机发生争吵的现象。

第四，在收费工作中，我一直坚持做到勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着收费新政策的实施，过往的车辆逐渐增多，尤其是在节假日前期，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型，仔细打票、唱收唱付，无论是大事还是小节，我做好细小工作，坚持一丝不苟的做好。同时为了干好收费工作，我时刻注意与班长、稽查配合，遇到问题及时请求及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的失衡，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。

第五、在日常生活方面，因为年龄的关系，我在班里是排名比较靠前的老大姐，对班里的小弟弟、小妹妹们都会主动的关心，无论是谁有困难需要帮助，我都会不遗余力地帮忙。

而且在他们面前无论是在工作中还是在生活里，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率。在每个班次的岗亭打扫过程中，我都会带头去做，不顾疲劳困倦，认真清扫，使我们的工作环境干净整洁。

20xx年转眼即将过去，我知道，无论在哪个方面我都还需要不断的进步。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名领导放心，客户满意，爱岗敬业的优秀收费员。

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快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。

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，争取新年的工作更上一个新的台

阶。

——

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。

## **公路收费站收费员工作总结 收费员工作总结篇四**

努力提高理论修养，认真学习四中全会精神，自觉用理论指导工作。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沪杭甬的形象，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，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。

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，还做到每心作良田耕不尽，善为至宝用无穷。我们应有纯洁的心灵，去积善为大众。就会获福无边。

## 公路收费站收费员工作总结 收费员工作总结篇五

有幸成为了xx区中心医院的一员。时间过得真快，转眼间，在xx中心实习已经有三个月快了。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了深刻的印象。

20xx年12月14日，按照医院的要求按时来实习单位报到。经过财务科领导的安排，我被分配到财务科门诊收费处实习。在这三个月的时间里，在领导、师傅以及同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一些小的进步，现将我的实习情况作如下汇报。

记得，在进入xx中心医院门诊收费处实习之前，我对医院门诊收费处的认识并不十分了解，对于自己是否能够了解和掌握医院财务科门诊收费这方面的工作知识很担心。所以，在实习期中如何去认识、了解并熟悉自己所从事的行业，便成了我的当务之急。

记得到门诊收费处的第一天时，我拿到的第一份资料就是□xx

区中心医院财务科门诊收费员岗位说明书》、《复高挂号及收费系统操作流程培训内容》。不懂就学，是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里，我认真学习了xx中心医院门诊收费处的各种相关资料，看了许多药方并从网络上摄取了大量的有用素材。再加上每天跟着师父学习的时候，我也会看师父收费的每张药方和每张化验单，并对师父说出药方上的药名和计量并做下相应的笔记，以便自己回家巩固复习，使我对不同的医生开出的药方上的写法有了一个大概地了解。

慢慢地，我清楚地意识到想要胜任这份工作最重要的、最基本的事情就是能看懂药方。因此，唯一的方法就是多看医生开的药方。让自己做到看到医生开出来的药方、化验单和各种各样的检查单就立刻能反映出。做的笔记也得认真的记忆，以便在使用的时候得心应手。

勤勉精神和爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。在这三个月的时间里，兢兢业业做好本职业工作，从未迟到早退，利用双休日时间参加助理会计员的培训课程，以便提高自己在财务方面的基础知识。用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务，严格遵守的各项规章制度，认真履行岗位职责，自觉按章操作；平时生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。

从学校到迈入社会的同时，我更加坚定自己的想法并且要一直做下去：要有一种积极豁达的心态、一种良好的习惯、一份目标及计划并按时完成竟是如此重要，并最终决定一个的人成败。这本书让我对自己的人生有了进一步的认识，渴望有所突破的我，将会在以后的工作和生活中时时提醒自己，以便自己以后的人生道路越走越精彩。

(1) 优化流程，简化环节，增加服务窗口，缩短病人等候时间，排队不超过8分钟。

(2) 在住院部和急诊大楼等明显的地方设立了规范、清楚、

醒目的指路标识。

(3) 要求门诊收费员自觉遵守服务态度良好，服务用语规范，杜绝生、冷、硬、顶、推现象等等。但是，我相信所有的病人最后都可以理解医院这么做是为了什么？是为了改进服务流程，改善就诊环境，方便病人就医。我们门诊收费处的每个人都在不断提高服务意识，改善服务态度，增进与病患沟通，转变服务作风，注重诚信服务，和病患构建和谐的关系，为病人提供温馨、细心、爱心、耐心的服务。

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、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一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。

其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。下面将我在20xx年的工作向大家汇报。

一、收费工作在这一年里，琐碎的事情很多，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象；同时也在贯彻院内的思想，工作不只是为了要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，更好的完成每一项工作。截至11月20号为止，总计销售中药88825.70元，西药123997.21元，治疗费5828元，化验费860.5元，心电282元□b超2105元，一般诊疗费16010元，加

工费13元，上环费30元。

二、新农合、医保方面的工作。我院从20xx年3月份成为医保定点单位□20xx年12月成为新农合定点医院，虽然在之前进行了几次有关方面的培训，但当真的开始的时候心里还有一丝丝的紧张，感谢院领导的信任与支持，同时也感谢与的帮助，我逐渐理解了新农合、医保政策，并在不断的操作中掌握了新农合、医保知识。

三、新农合、医保不仅仅是简单的掌握知识，还要运用到实际中去，现在面对每个病人的时候我都会先问一句您是医保的吗，能报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。对医保病人门诊住院的流程全部掌握，由于医保病人较少，操作还是较慢，以后将加强医保有关的操作训练学习。

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐；加强与各个科室的沟通协作，最大限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正是我前进的动力。

## **公路收费站收费员工作总结 收费员工作总结篇六**

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，争取做一名业务精湛，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力把力，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。

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，为收费站赢得了荣誉，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。

## 公路收费站收费员工作总结 收费员工作总结篇七

今年以来，在公司各级领导和同事们的大力支持和帮助下，本人加强政治理论和业务知识学习，严格履行工作职责。使自己的政治、思想水平都有了很大提高，对工作内容 and 性质也有了更深的熟悉和理解。为今后能更好的开展工作提供了基础，现将我今年以来的思想、工作、学习、生活等情况作个总结。

今年我继续以高度的热忱和良好的心态投入到工作中，发挥自己的特长，努力把平淡无奇的工作做得出色。在工作中我进一步领悟到，各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。如果我们能以充分的热情去做最平凡的工作，也能成为最精

巧的工人；如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也不过是个平庸的工匠。思想境界的领悟和提高使我明白，不论做任何事，务须竭尽全力，这种精神的有无可以决定一个人日后事业上的成功或失败。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他也就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动、努力的精神来工作，那么无论在怎样的岗位上都能丰富他人生的经历。拥有积极的心态，就会拥有一生的成功。

精神自觉认真学习本公司、本部门、本岗位的各项制度、规则，严格按照公司里制定的工作制度开展工作。

## 1、完成本职工作、加强业务学习、提高自身水平

今年以来，根据上级以及公司要求，我不断加强思想政治以及业务知识的学习，扩大知识面，积极加深对城市供水和供水安全等相关方面知识的了解掌握。每次遇到困难时，我就虚心向领导和同事们请教，事后自己又归纳总结，不断的改进自己的方式方法，从理论基础上去探索和实施，在实践过程中又不断的进行总结和思考，为自己的理论知识补充鲜活的营养。通过一年来的踏实工作，认真完成了领导指派的任务，并使自己的思想和业务素质都取得了极大的提升。

## 2、以服务为中心、理论结合实践、在实践中成长

作为公司内勤及窗口服务人员，我以扎实做好本职工作、积极服务客户为己任。每月月初，积极配合抄表员进行用水量等数字采集工作，做好一线人员的后勤保障。在水费收取工作中，我总是准确无误地提前做好客户用水数量、金额核算表，并将增值税发票打印无误备用；对享受预存水费服务的客户，月初电话将其本月用水量、金额以及预存款剩余金额通知客户，保证服务到位；对于客户提出的用水方面的疑问，第一时间与抄表员联系，在最短的时间内给客户最满意的答复。



正所谓是“金无足赤，人无完人”。在今后的工作中，我将朝着以下两个方向努力：

1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习有关业务系统、计算机应用、客户服务、城市供水及供水安全方面的各种理论知识，并用于工作实践，以更好的适应工作发展的需要。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，保证工作效率的提高。

2、实践是不断取得进步的基础。我要通过实践不断的锻炼自己的工作能力，提高自己解决实际问题的能力，积极、热情的对待每一件工作。把学习作为工作和生活中的一项重要内容，夯实理论基础，不断汲取新的知识，更新理念，提高自己的政治水平，坚持科学发展观，以适应社会发展和社会经济发展的客观要求。

“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，我要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为龙口市的城市供水事业作出应有贡献。

## **公路收费站收费员工作总结 收费员工作总结篇八**

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沪杭甬的形象，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，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。

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，同时为了干好收费工作我时刻注意与班长，稽查配合，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。

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，认认真真的打扫卫生。

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，积极配合班长工作，通过不断学习来提升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，爱岗敬业的优秀收费员。

## **公路收费站收费员工作总结 收费员工作总结篇九**

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、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一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。

下面将我在\_\_年的工作向大家汇报。

## 一、收费工作

在\_\_年这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象；同时也在贯彻院内的思想，工作不只是为了要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，更好的完成每一项工作。

## 二、新农合、医保方面的工作

我院从20\_\_年3月份成为医保定点单位，20\_\_年12月成为新农合定点医院，虽然在之前进行了几次有关方面的培训，但当真的开始的时候心里还有一丝丝的紧张，感谢院领导的信任与支持，同时也感谢与的帮助，我逐渐理解了新农合、医保政策，并在不断的操作中掌握了新农合、医保知识。新农合、医保不仅仅是简单的掌握知识，还要运用到实际中去，现在面对每个病人的时候我都会先问一句您是医保的吗，能报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。对医保病人门诊住院的流程全部掌握，由于医保病人较少，操作还是较慢，以后将加强医保有关的操作训练学习。

### 三、\_\_年的工作计划

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐；加强与各个科室的沟通协作，限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正是我前进的动力。

## 公路收费站收费员工作总结 收费员工作总结篇十

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，在这里我要做一份作为高速公路收费员个人总结。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。