

收费工作总结报告 收费站工作总结(通用6篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

收费工作总结报告 收费站工作总结篇一

工作总结，就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。总结与计划是相辅相成的，要以工作计划为依据，订计划总是在总结经验的基础上进行的。以下是由为大家整理的20xx收费站年终收费工作总结材料，希望对你有所帮助。

在平时空闲时间，开展各项活动，学习业务知识，积极参加各类业务竞赛，业余时间开展各类文体活动，强身健体，今年公司开展“看红书，写心得”活动，我们积极参加，在看书的同时，写下了心得，都感觉受益非浅、建了班组活动室和班组博客，打造了平等互助的交流平台、在现场工作当中处理突发事件时始终能沉着冷静，在不违反规章的前提下，做到了机智灵活、反应迅速，保持车道畅通。对各种特殊情况及时上报监控，不断提高自己处理问题的能力。对各类突发事件能够及时排除，将处理措施过程记下来，加强自己的业务水平。

1、以工作为中心，搞好班组建设

来年我们将紧紧围绕收费工作这个工作重心制定了相应班组工作计划，并结合自身特点，挖掘潜力，细化工作，充分发挥

“领导耳目，左右手”的作用，认真履行本职工作，发挥每位同志的作用形成一个有效的整体，平时多加强与班组人员的思想交流，做到行动思想一致，合理安排工作计划，更好的完成工作任务。

2、抓业务技能，协调现场工作

面对日益复杂的收费环境，我们只有更加努力学习业务知识，积累和总结经验，不断提高自己处理各种突发事件和特情的能力对各类收费设备出现的故障如：停电，打印机卡纸，色带更换，车道机死机等及时排除外，并将处理措施过程记录下来，积累自己专业知识。

3、深化“微笑京珠”服务理念

我们将继续开展“微笑京珠”活动推进服务，做好文明服务，树立良好的窗口形象，争当“微笑明星”，从提高自身素质的角度做起，发自内心的为司乘服务，不断提升窗口服务质量，创新服务内容。使微笑服务真正深入广大司乘。

新的一年又是一个新的开始，在新的一年里，我们将继续努力，以积极的态度和饱满的精神投入到新的一年工作当中，克服困难，再接再厉，把各项工作推上一个崭新的台阶。

收费工作总结报告 收费站工作总结篇二

优化服务方式，建设和谐收费站”的活动主题，树立了“切实提高收费窗口文明服务水平，打造温馨顺畅的通行环境”的服务宗旨。

1、由培训骨干对收费人员分班组进行了具体的礼仪学习指导，并指定专人跟班现场指导示范，特别是将文明用语和礼仪手势的结合使用进行了规范，并将该项工作与职工绩效工资挂钩，切实将收费服务礼仪礼节提高到了一个新的高度。

2、开展了“无差错”、“无投诉”、“无违纪”、“提高服务水平”的“三无一提高”活动，提升了服务水平，不断拓宽服务内涵，充分体现交通窗口服务新形象。

提高服务质量、树立行业新风为主题的一系列工作，切实解决了工作中存在的薄弱环节，提高了职工整体素质。

1、通过学习先进人物事迹和党员争先创优活动的带动，使无私奉献精神得到了发扬，使全体职工树立了优质服务理念，提升了文明窗口形象，处理好了收费工作与行风建设之间的关系，增强了服务能力，营造了良好的服务氛围，使收费工作迈上了一个新台阶。

2、强化收费窗口形象，对全体收费人员进行集中整训，从坐姿、站立、接款、递票、语言、微笑等点滴工作做起，切实提高服务水平；强化了文明用语的使用，规定收费员在工作中主动使用文明用语，态度和蔼，形象大方、自然；对收费环境的美化，保证车道、票厅干净、便民服务设施完善，为司乘提供一流的通行环境。

开展了堵截便道，打击逃费车辆活动。全年共堵截便道两条，严厉打击了偷逃通行费车辆，堵截逃费车辆三百余辆，挽回通行费两千余元，遏制了通行费的流失。

在全体工作人员的努力下，通过收费服务强化措施的有力实施，收费服务工作有了很大进步，收费秩序有了良好的转变，职工在工作中自觉提高了爱岗敬业和文明服务意识。

收费工作总结报告 收费站工作总结篇三

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。

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，争取做一名业务精湛，既有法律意识又有安全意识的好员工。

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。

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。

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。

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。

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！

收费工作总结报告 收费站工作总结篇四

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。

收费工作总结报告 收费站工作总结篇五

xx年，在县委、县政府及上级主管部门的正确领导下，公司认真贯彻落实党的十六届三中、四中全会精神，紧紧围绕供水服务这个中心工作，抓重点求突破，真抓实干、不断创新，努力实践三个代表，三个文明建设取得了显著成果，公司被中国城镇供水协会县镇委员会命名表彰为全国优秀县镇供水企业。

以人为本，狠抓队伍建设，不断提高干部职工队伍素质是做好供水工作的根本保证，公司牢牢抓住队伍建设不放松，始终把提高干部职工的素质教育放在首位。公司党支部把抓好班子、带好队伍作为党建工作的重中之重，高度重视班子自身建设，在狠抓党风廉政建设的同时，结合规范党支部创建活动，进一步完善了原有的规章制度，并提出凡是要求职工

做到的，领导班子成员和党员干部要首先做到，领导班子成员和党员干部必须在三个文明建设中起表率作用。

公司制定了教育、培训、宣传，组织干部职工深入学习十六届三中、四中全会精神及《公民道德建设纲要》，通过思想政治教育、法制教育、职业道德教育工作，把党的方针、政策等变为职工的自觉行动。此外，公司还坚持开展假如我是用户的讨论，引导职工换位思考；开展十佳职工、先进集体、文明科室评选等活动，激发职工的集体荣誉感，引导职工关心企业、爱惜自己的工作岗位，为企业塑造一个团结协作、健康向上的良好风气，进一步促进了企业的健康发展。

为进一步提高服务水平，公司从接听电话、文明用语等服务规范入手，采用自学、集中讲解，以会代训等各种形式，积极组织职工认真学习服务规范和考核标准，要求各部门严格按服务规范开展工作。采用请进来送出去的方法，先后对安全员、管道工、项目经理、电工进行了技术培训和复审培训，窗口部门的所有职工均通过了市供水处组织的创建文明城市知识考核，截止到目前共有89人次参加了各种培训、考核，培训合格率和持证上岗率均为100%。

十万吨新水厂一期工程xx年已顺利竣工，为确保新水厂按计划于xx年高峰供水前投入运行，公司对新老水厂的交接运行进行了周密细致的安排，对操作人员进行了前期培训，对净水设施进行了精心调试。新水厂出厂水经卫生部门检测合格准予入网，于3月13日正式对外供水。

新水厂投入运行后，公司对新水厂的安全保供工作十分重视，净水厂根据公司提出的管好用好新水厂、安全优质供好水的要求，狠抓内部管理，做到经常巡视，严格按操作规程操作，严把水质关。此外，公司还投入30万元对净水厂、取水泵房及城区5个测压点进行实时自动监控，实现了视频管理，及时发现和消除安全隐患，确保安全保供无事故。目前，新水厂运行正常，最高日供水量已突破3.3万吨，城区实现了恒压

供水，出厂水浑浊度始终保持在0.3左右，各项指标均优于国家饮用水卫生标准，全年水质综合合格率达99.4%。新水厂的及时启用为我县的跨越式发展作出了应有的贡献，整洁卫生的花园式工厂受到了前来视察的人大、政协委员们的一致好评。

由于房屋产权的变化、邻里之间抄表难以及由于房屋产权部门对于总表内的供水设施疏于管理而造成的总分表计量不符，使居民用户对历史形成的抄收方式产生了不满，这是引发供水服务矛盾的一个主要原因。面对这个历史遗留问题，公司从中看到了改进服务方式的方向。

为真正做到为民解忧，为民办实事，公司从xx年开始加大了抄表到户工作力度，通过发放社会服务卡、户表改造调查问卷等形式，大力宣传抄表到户改造。由于改造费用的问题，用户对户表改造的积极性不高，公司曾与房改办共同向县有关领导提交了对房改房三方承担改表费用的建议，因资金问题这个建议未能落实。

今年一季度，在问计于民上，许多市民提出抄表到户这个热点问题要尽快解决。为把这项民心工程办好，在没有财政补贴及配套政策的情况下，公司经研究决定：把抄表到户做为xx年的一项重点工作来抓，抽调专业人员成立户表改造办公室，从5月1日起，采取公司贴人工费，用户每户仅需出550元费用的办法，进一步降低改表费用，减轻用户的负担；对低保户等困难群体按照有关程序给予适当减免。

公司自降低改表费用以来，受到了广大用户的好评，也受到了县政府有关部门的关注。6月7日，县政协与部分市民代表对公司的户表改造工作进行了进行了专题调研，并到现场视察，对公司不等不靠，主动服务用户的做法给予了高度评价。截止到12月底，共完成户表改造2141户，为10户低保户等困难群体按照有关程序减免了部分费用。

xx年是水务系统文明行业创建年，也是南京市文明城市创建年，公司认真贯彻落实上级有关文件精神，把创建活动纳入到日常业务工作中，与业务工作一起布置，一道考核。组织有关人员上街开展服务咨询、冬季用水知识宣传等便民利民活动，并把用户关注的户表改造、水价等文件依据、政策法规放入了，便于用户查询、监督。

为进一步提高服务水平，公司从接听电话、文明用语等细节入手，制定了《窗口服务管理制度》，统一了工作服，为管线所配发了有自来水公司标识的黄帽子。投入5万多元，对营业窗口的计算机进行了升级，规范了公示内容，向社会公开招聘了4名窗口服务人员。重新印制了三来服务信息单，严格实行用户签单制度；规范了投诉处理机制，使投诉处理有记录、有调查、有处理、有回访，形成闭环操作。为促进服务质量的进一步提高，公司班子成员与有关部门一道，对抄表准确性、水表环境、窗口服务人员服务质量等进行为期三天的突击抽查。

通过各项制度的落实，员工服务态度、工作质量有了根本的改变，窗口部门严格按承诺进行服务，他们急用户所急，特事特办，为用户解决了一些历史遗留问题及突发事件，受到用户的肯定，今年共收到用户赠送的锦旗4面，表扬信2封。

收费工作总结报告 收费站工作总结篇六

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20xx年xx月份，本人共发出通行卡xx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xx张，收取通行费xxx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。

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。