

# 2023年高速收费员年终工作总结(实用6篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 高速收费员年终工作总结篇一

我是一名刚加入高速公路收费员队伍仅仅几十天的年轻姑娘，所以自己对收费业务还是很生疏，工作中并没有做出什么轰动业绩。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的表现。每天上班要和各种各样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，但依然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。

## 高速收费员年终工作总结篇二

时光如梭□20xx年很快就要过去了，即将迎来崭新的20xx年，在这新旧交错的'季节里，我内心不禁感慨万千。回首过去的

一年，首先要衷心的感谢站领导在工作上给我指明了正确的方向，其次要感谢同事们在平时的工作中给了我大力的支持，让我有信心和动力做好班组的各项工作。

我们收费一班，一共14名员工。我们是一个团结的队伍，我们是一个优秀的集体，是一个努力团队。我们在一起一同为了一个目标而努力，就是要把收费工作给做好，努力成为最优秀的班集体。我们坚决拥护站领导，认真的完成领导交办的各项工作和任务。遵守国家法律法规和公司以及站部制定的各项规章制度,在收费征收工作中做到应征不免，应免不征。认真履行岗位职责,尽心尽责完成本职工作。

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，这需要我们去做总结、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。

## 高速收费员年终工作总结篇三

20xx年的时间很快过去了，在过去的几个月里，我在领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步地提高，本年度的工作总结主要有以下几

项：

从我来到南充站的近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。我会在新的一年里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南充收费站的形象，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。

20xx年，我站以全心全意为顾客提供优质服务的经营理念 and

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。在管理处和南充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。

南充收费站是成南高速与南充市的窗口，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南充市的形象，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：

1、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。

2、要有严明的纪律观念。收费员在小小的收费亭里面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。

3、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，让我们南充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！

## 高速收费员年终工作总结篇四

时光如白驹过隙，弹指一挥间，回首一年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的一年就伴随着新年伊始即将临近。在过去的一年中为了保障全线的安全畅通，维护好路产路权，在大队领导的直接领导和关心指导下，本着“务实奉献、开拓进取”，以保障道路安全畅通、维护路产路权为己任，以饱满的工作热情积极投入到路产管护的各项工作中，圆满完成了前期计划的各项管理工作。现将各项工作总结如下：

在过去的一年中，我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，提高了自己的政治



敏感性和鉴别能力，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。在工作中，针对自己的本职工作，系统的进行学习。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。让自己尽早、尽快的熟悉高速路政的工作情况，少走弯路。当然，我仍将会把学习作为今后工作和生活中的一项主要的内容。因为只有不断加强学习，才能适应社会发展的需要，才能不断提高自己的政治理论水平，以适应高速路政事业发展的要求，从而能够主动配合大队领导和中队负责人，做好高速公路的路政管理工作，以确保高速的又好又快发展。

一年来，我努力贯彻执行国家有关高速公路路政管理工作的法律法规规定，严格遵守总队、支队、大队制定的各项工作制度和规范，在不断提高自己路政管理水平的时候，认真学习路政业务的相关政策、法规和处罚尺度，掌握正确的路政管理方法，温馨执法、微笑执法，对行政相对人提出的问题和要求，只要不违反纪律和在原则范围内，都会给与其帮助，并及时将其解决；同时我还和同事们一起积极联系所辖路段的当地政府和相关部门，努力的与其沟通和协调，并向其宣传高速公路路政管理的相关法律法规，争取他们的理解和支持。今年4月份，根据支队业务工作会议精神，在大队领导的统一部署下，我们中队振奋精神、协同配合，认真按照国检各项要求完成相关档案规范及整理工作，并以此为契机，积极联系业主单位、交警等相关部门共同做好高速公路桥涵下堆积物清理、养护施工单位施工规范及监管、隧道排查及对超限运输车辆的宣传劝返等重、难点工作，同时牢记大队安全生产的相关规定，做好车辆安全管理、驻地防火防盗等工作，避免安全事故的发生。

一名优秀的高速路政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。

积极实践“微笑服务、温馨交通”的服务理念，推行一车一礼、微笑服务，用实际行动追求文明、创造文明、享受文明、

传播文明。在工作中做到文明用语、礼貌待人、态度热情，为行驶在铜黄高速上的司乘人员提供良好的行车条件。尤其是坚持“服务人民、奉献社会”的宗旨，为行政相对人办好事、办实事，主动为行政相对人排忧解难。

然而自己也有很多不足的地方，需要改正。尤其是主观能动性方面还需要加强，一部分懒惰和侥幸心理时有作祟，以后干工作要做到事先预防、未雨绸缪，想领导所想，急领导所急，所以在今后从事路政管理工作中我一定要力争将违法行为消除在萌芽状态。

我仍将加倍努力学习各项法律法规和路政业务知识，充分发挥自己的特长为单位多作贡献，坚决服从上级领导的指示和安排，认真做好自己的本职工作，将工作做的更好，努力在平凡的岗位做出不平凡的事情！

## 高速收费员年终工作总结篇五

收费站稽查管理是收费工作的重中之重，应放在首要位置，只有严格执行收费稽查管理办法，不断创新稽查方法，及时发现、处理各类违规违纪行为，才能保证车辆通行费“应征不漏，应免不征”。

一名合格的稽查人员，首先要掌握《收费稽查管理办法》，熟练使用各种稽查办公软件，对收费、监控、票证各岗位操作流程，了如指掌，如数家珍。

其次每月制定稽查计划和稽查重点。如：收费工作纪律、收费发卡操作流程、文明礼仪、鲜活车辆，使稽查工作的内容更加丰富，更加规范有效。

稽查人员要有敏锐观察力和果断执行力。随着我省高速路联网路段的不断增多，新型收费方式的不断运用，各种新的逃费手段也崭露头角，对稽查人员也提出来了更高的要求：要

有敬业精神，不断学习新知识，新方法，结合先进的科学技术，研究各种行之有效的稽查手段，对司机各种逃费、漏费、倒卡等不法行为，收费员作弊、收费员与司机联合作弊的行为，要做到及时发现、及时处理。

稽查人员每天除了日常的现场稽查、夜间稽查和录像稽查外，还要重点对免费车辆、运输鲜活农产品的车辆、超时车辆、丢失，坏卡车辆、入口使用模拟线圈、倒车事件、缓存未删除以及对车辆交易的流水记录进行专项稽查，并要形成快捷有效的稽查办法，一旦发现有可疑事件，一定要照章办事，追查到底，并进行连环稽查，避免通行费的流失。

稽查员要跟班作业，对收费员特殊情况记录要做好审核工作。对票证员的各类报表、账本及时审查，重点检查各种收费数据与报表、账本数据是否相符，票证人员是否按时足额上缴通行费、是否按规定回收、发放ic卡，手续是否健全，对监控员审核的丢卡、坏卡、抬降杆、免费车的回控事件进行复核，坚决遏制“里应外合”的作弊事件的发生。

每天要对各项稽查工作进行有效的数据分析，并形成书面材料，为收费管理工作改进提供客观依据。三、稽查员要有良好的职业操守，准确处理违规违纪事件。

作为一名稽查员，不仅要收费工作的正常运行进行后台监督，更要加强对收费人员的正确引导。要清楚地认识到：惩罚不是目的，而是为了杜绝同类违规事件的发生，因此要秉公执法，理性处理，对发现的违规事件准确定性、及时处理，并制定补救措施。

对于那些想要实施违规违纪行为的人员要及时给予引导、感化。收费工作无小事，稽查员的工作更是如此。

这是一项繁锁的、严谨的工作。但只要树立正确的目标，坚守岗位职责、树立正确的人生观、价值观，坚持理性的工作

方法和高度的责任心，把心放在工作上，认真负责，对发现的问题不迁就，不走过场，不当老好人，多与值班领导、收费班长沟通切实达到监督提醒的目的，把各类违规违纪行为扼杀在萌芽状态，让稽查工作真正为收费站收费管理工作起到防火墙的作用。

## 高速收费员年终工作总结篇六

xx高速的全面竣工为我们提供了一个工作平台，为了往后更好的工作，今天我们来到xx市委党校接受培训。上午，江总的发言让我记忆深刻，受益匪浅。使我对高速公路收费站有了一个全面而深刻的了解，也让我萌发了要在这个岗位奋斗的愿望。下面就让我谈谈我的感受。

我想，任何组织与部门都应遵守规矩，所谓“无规矩不成方圆”，而作为高速公路工作人员，更应在有限的空间里遵守规矩，按规章制度办事，因为只有这样才能促进社会与个人更好的发展。而这规矩就是工作纪律，它作为提高全体职工执行力的可靠保障，也体现出工作者的精神面貌和良好形象。所以我们应该认识和了解各项规章制度，按规章制度积极开展工作，营造出和谐的收费环境。

我们应本着以人为本的服务理念，注重细节，塑造良好的`形象，时刻做到微笑服务，文明用语。而要做到这些就必须让我们以发展的眼光看待服务，不能让文明礼仪微笑服务流于形式。我们应把微笑贯穿于工作的始终，让文明渗透到每个收费工作环节。把我们的满腔热情投身于此，这样才能树立良好的窗口形象。也能赢得广大司机车主对我们工作的理解与支持。

提升自我修养是每个从业人员都应该研习的课题，为进一步提升收费员的文明意识及服务能力，我们应团结协作互助互爱无私奉献奋勇拼搏屏弃个人之间的小分歧，以文明服务队伍建设文明服务单位。这就要求收费员有认真负责的心态和

服务能力的心态，扎实以优质文明高效的意识做好收费工作。倘若收费员自身素质不高，服务不到位，在一定程度上会造成客源流失，车主可能选择其他方式来避开高速公路收费员的服务。

以上这些认识，让我坚定了要在小小三尺岗亭奋斗的决心，我也将努力做好收费员岗位职责的要求：

一，爱岗敬业。严格要求自己对工作严肃认真，勤勤恳恳兢兢业业，忠于职守，尽职尽责。做好收费工作，展现自我风采。

二，加强学习，牢记专业知识，掌握收费的各项规定和岗位特征，更好地服务于工作。同时，也将掌握必要的法律法规知识，在收费工作中做好开导和解释工作，更好地履行岗位职责。

三，收费站是个半军事化管理的单位，令行禁止雷厉风行是做好工作的有效保障，这也要求我们规范自己的言行。同时，也要做到廉洁奉公，保持自身的廉洁形象，绝不为一蝇头小利所动。

从进往后，小小三尺岗亭是我不断努力的地方，我要在这提现出我的人生价值。相信只要我努力就会有所成就，就会在这平凡的岗位上创造出不平凡的饿工作业绩。

最后，要感谢xx市委党校给我们提供这样一个学习的平台，也感谢xx武警消防大队在接下来的日子对我们的陪伴。