

# 高速公路收费站收费员年终工作总结报告 (优秀8篇)

通过自我总结，我们可以更加理性地评估自己的能力和表现，找到进步的动力。以下是一些学期工作总结范文的精华部分，希望能对大家的写作提供一些思路。

## 高速公路收费站收费员年终工作总结报告篇一

收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的人，所以我们一线收费员工作质量好坏直接反映交通行业和高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的窗口形象呢？我认为要做到以下几点。

首先是说好文明用语。文明用语坚持每天必须说，但不可只为说给监控室听，要等司机摇下玻璃后递上通行卡后，声音要洪亮，态度友好，富有亲和力的面部表情去说。

其次应调整好我们的心态，从心底树立为人民服务意识，认识到我们是服务人员而不是执法人员，只有认识到自己的角色才能更好的投入到工作中去，文明用语天天说，时间长了，我们也就麻木了，工作机械化了，但我们的服务对象却在不断变化中，所以我们必须时刻做好文明服务工作。

第三是带着感情收费，加强与司乘人员的沟通，做到微笑服务，优质服务。让程序化的收费、发卡过程成为一种与司乘人员之间的交流。

第四是业务过硬。我们必须有过硬的收费技能，唱收唱付，验钞、打票、找钱要迅速，收费过程要快、准、稳，力争用最短的时间、最快的速度做出最好的服务。

第五是要换位思考。不论遇到怎样的非正常情况，都要做到主动换位思考，将心比心，对于不按标准缴费的司机要循循善诱，耐心解释收费制度和标准，充分发挥为微笑服务的优势，以平和的语气和收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的人，所以我们一线收费员工作质量好坏直接反映交通行业 and 高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的窗口形象呢？我认为要做到以下几点。

首先应调整好我们的心态，从心底树立为人民服务意识，认识到我们是服务人员而不是执法人员，只有认识到自己的角色才能更好的投入到工作中去，文明用语天天说，时间长了，我们也就麻木了，工作机械化了，但我们的服务对象却在不断变化中，所以我们必须时刻做好文明服务工作。

其次是带着感情收费，加强与司乘人员的沟通，做到微笑服务，优质服务。让程序化的收费、发卡过程成为一种与司乘人员之间的交流。

第三是说好文明用语。文明用语坚持每天必须说，但不可只为说给监控室听，要等司机摇下玻璃后递上通行卡后，声音要洪亮，态度友好，富有亲和力的面部表情去说。

第四是业务过硬。我们必须有过硬的收费技能，唱收唱付，验钞、打票、找钱要迅速，收费过程要快、准、稳，力争用最短的时间、最快的速度做出最好的服务。

第五是要换位思考。不论遇到怎样的非正常情况，都要做到主动换位思考，将心比心，对于不按标准缴费的司机要循循善诱，耐心解释收费制度和标准，充分发挥为微笑服务的优势，以平和的语气和态度向司机解释使司机能顺利缴纳通行费。

## 2021高速公路收费站收费员年终工作总结5

日月如梭，转眼间已是20\_\_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如下：

### 第一，在思想方面

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。

### 第二，在学习方面

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。

### 第三，在收费发卡方面

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。

#### 第四，在工作纪律方面

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。

#### 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。

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!

## 2021高速公路收费站收费员年终工作总结

### 高速公路收费站收费员年终工作总结报告篇二

xx年，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，现将一年来的工作总结如下：

#### 1、工作业务方面。

从我来到站的近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。

## 2、工作态度与服务态度方面。

我知道收费员的形象是代表了整个成南高速收费站的形象，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。

## 3、工作质量成绩、效益方面。

xx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，有主次的前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。

#### 4、新一年的个人工作计划方面。

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，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。

### 高速公路收费站收费员年终工作总结报告篇三

20\_\_年以来我站在上级各部门的正确领导下，以科学发展观为指导，以收费工作为中心，以安全生产作为基石，以争创国家级“青年文明号”，顺利通过“国检”为目标，通过全体职工的共同努力，圆满完成了各项任务，取得了优异成绩，先后获得了“文明单位”、“先进基层党组织”等荣誉称号。

20\_\_年我站的收费任务是1248万元，实际完成1485万元，超额完成237万元，超额完成率为18.99%，较20\_\_年同期增长224万元，增长率为17.76%。20\_\_年\_\_月\_\_日经过全体同志的积极努力、精心准备，我站顺利通过“国检”，得到了上级部门的认可和好评。通过此次“国检”使我站文明服务水平得到明显提高，整体工作朝规范化、制度化方向迈出崭新的一步。现就20\_\_年以来的具体工作总结如下：

## 一、加强学习，努力培养造就一支高素质的收费队伍。

队伍建设是我站始终常抓不懈的一项工作，我站把建设一支思想正，作风硬，业务精的队伍作为工作的重点，加强教育与培训提高全员的整体素质。

1. 我站积极组织形式多样的政治、业务、文化学习，使员工在学习中不断得到提高和完善，努力向学习型收费站迈进。在实际工作中，注意学习典型，鞭策自身，找出差距和不足。

2. 积极开展岗位练兵和技能培训，不断提高业务水平和业务素质。在去年\_月份军事复训中，全员能做到积极参与，认真训练，自觉学习动作要领和纠正不规范的动作，与此同时，我站还围绕迎“国检”工作，自己编制《业务知识手册》，通过强化学习，开展业务知识考试、竞赛等，使员工优秀率达到100%。

3. 加强廉政建设。针对收费工作天天与金钱打交道的实际情况，我站加强廉政教育，做到逢会必讲，警钟常鸣，在员工心中时刻树起廉政大旗。

## 二、加强收费管理工作，不断提升服务质量。

### (一) 以人为本，修订和完善各项规章制度。

为了进一步完善管理，使我站各项工作朝制度化、人性化方面发展，在近十天内接连召开两次站领导班子扩大会，讨论、研究、修订和完善各项规章制度。

1. 各科室长先提出本科室工作设想，包括工作分工协作、倒班方式、工作流程、执行标准及工作考核办法等，然后在会上讨论、研究、整理、修订各项规章制度，并要求在今后的工作中认真执行、严格考核，为一线工作人员做好表率。

2. 在以“后勤工作就是围绕一线工作开展，提供强有力保障”为原则的前提下，讨论、研究如何做好后勤保障，如何更好地开展工作，进一步明确今后工作前进的方向。

(二) 严格按照规章制度进行考核，进一步提高工作质量。

首先，站领导从自身做起，组织机关管理人员学习、掌握收费工作要领以及站内各项规章制度。要求所有管理人员遵章守纪从我做起，为一线工作人员树立榜样。。

其次，引进竞争和激励机制，积极开展形式多样的各类竞赛，开展“文明收费标兵”和“优秀班组”评比活动，同时进行正面引导，共同寻找工作中的差距和不足。

(三) 加大稽查力度，落实各项工作。

稽查工作是我站管理工作的极其重要环节之一，我站在开展稽查工作的过程中不断创新，并取得了一定的成效。

1. 加大审带力度。我站始终坚持值班站长、稽查科、各监控员审带制度，监控员审其他收费班组的录象，各监控员之间相互监督，监控班对稽查科负责，稽查科对站领导负责，形成了相互监督，相互制约，连带责任的机制。审带范围包括过往车辆的交费、放行、月票查验情况，岗上纪律、规范等。以过往车辆的交费、放行情况，月票车辆查验情况为主，真正做到“应收不漏，应免不收”。

2. 加大稽查力度(尤其是随机稽查)。日常稽查和随机稽查的范围包括站区卫生，岗上规范以及收费票款等方面。在随机稽查的过程中稽查时间和范围的不固定，有效地促进了各项工作。

3. 以两头带中间。我站在审带过程中将发现的规范的以及不规范的录像复制下来，在分班组开会或全员大会时播放，让

收费人员自己挑毛病，对号入座，相互共勉，将正面、反面典型扩大化，更好地促进了工作。

(四)以迎“国检”为契机，加强各项管理工作，提高文明服务水平。

根据上级部门通知精神结合我站实际，于去年年初布置、落实迎“国检”的各项工 作，从站区各项设施的改造到环境的美化，从有针对性地制定相关的规章制度到日常工作的严格考核，从群策群力到齐抓共管，使我站发生了明显的变化，既提高了工作效率，又提高了人员的素质；既规范了岗上动作，又培养了良好的工作、生活习惯。具体表现在：全员精神面貌焕然一新，日常行为更加规范，集体凝聚力、向心力不断增强，文明服务水平不断提高，工作再上新台阶。

(五)各项临时性工作

在认真做好日常工作的同时，我站能积极完成上级部门交办的各项工作任务。

在客运高峰应急客车通行卡、东北亚博览会免费车辆、绿色通道车辆等统计中我站能提前搞好人员培训、积极落实、认真统计、为上级部门提供准确的数据，圆满出色地完成了工作任务。

## 高速公路收费站收费员年终工作总结报告篇四

我叫xx是去年的一名应届毕业生，去年经过报考，成为了家乡xx高速收费站的一名工作人员，做为一名初入社会的大学生，在过去的一年里，我本着学习的态度，努力的学习一些相关知识以及需要注意的点。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、廉洁奉公，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务。现在就一年的工作情况总结如下：

努力提高理论修养，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，还学习收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家乡的形象，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，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。

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。

虽然说，这一年里成长了很多，可是在一些方面还是有待提高的，在今后的日子里，将继续听从领导安排，积极配合组长的工作，通过不断的学习来提高自己的业务水平及业务能力，做一名让领导放心，司机满意，自己满足的爱岗敬业的好收费员。我一定会努力的，争取早日实现这个目标。这就是我对于一年的工作总结。

## 高速公路收费站收费员年终工作总结报告篇五

今年，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，现将一年来的工作总结如下：

从我来到收费站的近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。

20\_\_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。在管理处和收费站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。

收费站是成南高速与服务窗口，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：

a□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。

b□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。

c□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！

## 高速公路收费站收费员年终工作总结报告篇六

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。

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。一.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，我们定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。二. 思想上高度重视，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，加强人员的集体荣誉感，要以站为家的思想。

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，我们必须严格要求，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。一. 防松防散，严养成，确保收费秩序正规化，正常化。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。二. 自觉做到思想不松，作风不散，干自己职责以内的事，做好岗位特殊情况记录，遵守安全规定，干劲不减的作风，为收费生活增光彩。

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：1. 心放细，手放快，眼放亮。2. 调整好心态，平常心面对“一切”。3. 不要把情绪带到工作上来，影响自己正常上班，正常发挥。4. 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。5. 记录好自己工作上的得与失，善于总结和吸取教训。6. 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。7. 上班期间对自己要求严一点，对自己负责，为单位负责。8. 戒骄戒躁，埋头苦干，不耻下问，努力学习，不断提高思想觉悟和自身的文化水平。9. 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，2014年我们共建和谐水沟，2014年我们共建文明水沟和三无水沟，为明天的梦想而努力。

2014年是考验我们的一年，又是收获的一年。在新的一年里，

要有新的面貌，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。4. 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2014年制定的，我会说到做到。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 高速公路收费站收费员年终工作总结报告篇七

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，完善自己，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、廉洁奉公，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小结如下：

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养，自觉用理论指导工作。拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

第二、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。

第三、在服务态度方面，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。

第四、在收费工作方面，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，遇到问网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。

第五、在日常生活方面，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，认认真真地清扫卫生。

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。

## 高速公路收费站收费员年终工作总结报告篇八

收费员的定义有广义和狭义之分，从广义来说，各行各业中兼职或专职从事收费性质工作的人员均可叫收费员，包含针对某一项目负责收费或集聚款项的人员。高速公路收费员年度工作总结，我们来看看下文。

### 高速公路收费员年度工作总结一

转眼间，一年的时间过去了，回顾这一年来在工作上所经历的点点滴滴，让我成长了很多，收获了很多。总结，规划。作为一名收费员和一名共产党员，在收费工作方面一，我一直秉承着不懂就问的态度，刚开始实习的时候，遇到不明白的

就问师傅，很快就掌握了。在休息的时间和同事讨论不懂的问题，教别人不会的东西。积极配合领导的工作。随着时间的增加和业务的熟练度，我也为大家树立了良好的榜样。

在服务态度方面，作为窗口服务行业，我们每一名收费员都代表着首发的'形象，作为党员更要起模范带头作用，所以我严格要求自己，着装整齐，时刻注意自己的服务态度，文明服务，微笑服务。遇到出口不逊的司机，我都忍住，不发脾气，用礼貌的语气，耐心的解释。用善意的微笑去化解，让他们理解配合我们的工作。

在日常工作方面，多干活少计较，做出表率，热心帮助同志，在各个方面全心全意为大家服务，为大家创造了一个美好舒适的生活环境。

对于在过去的一年里出现的问题和存在的不足，我都以予以改正，并会吸取教训。今后，我将继续配合领导的指挥和安排，通过不断的学习提高自身的业务水平和业务能力，提高自身素质，发挥自己的能力，为大家服务，发扬党员的作风和优良传统，为大家树立更好的榜样，更好并且出色的做好收费这项工作。做一名领导放心，司机满意的爱岗敬业的收费员。