# 收费员年度工作总结参考6篇

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-02-16

*工作总结可以帮助我们发现自己在工作中的问题和不足，及时进行调整和改进，提高工作质量，通过工作总结，我们可以发现自己在工作中的资源利用和管理能力，下面是小编为您分享的收费员年度工作总结参考6篇，感谢您的参阅。收费员年度工作总结篇1时光飞逝，转...*

工作总结可以帮助我们发现自己在工作中的问题和不足，及时进行调整和改进，提高工作质量，通过工作总结，我们可以发现自己在工作中的资源利用和管理能力，下面是小编为您分享的收费员年度工作总结参考6篇，感谢您的参阅。

收费员年度工作总结篇1

时光飞逝，转眼间已是年的尾声了，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，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，争取做一名业务精堪，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，为收费站赢取了荣誉，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。

收费员年度工作总结篇2

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工作总结。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。要求优质文明服务，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。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。

收费员年度工作总结篇3

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，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!

作为服务窗口收费员这个岗位，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“文明用语，唱收唱付，手势服务，收费发卡”等中度过。这一年来我虽然没有轰轰烈烈的战果，但也算经历一段不平凡的考验和磨练。

现在我将x年工作总结如下;

(一):认真学习内强素质坚定信念

今年以来，我积极参与管理处组织的学习“微笑x”系列活动，坚持以微笑发自内心、服务奉献社会”重要思想武装自己，净化自己的心灵，不断提高自己的思想觉悟。学习管理处的各项规章制度、业务理论知识，以各项规章制度规范自己的工作言行，以理论知识充实自己的工作实践。同时通过继续深入学习陈刚毅事迹，进一步坚定了我投身高路事业的信念。

(二):爱岗敬业外树形象和谐费亭

作为一名收费员，在工作中我始终围绕全所中心工作，积极主动地配合所领导开展各项工作。在内业操作方面，严格按照操作流程操作，。在费收工作方面，始终坚持“应征不漏、应征不免”的收费原则。碰到不理解的司机，我总是据理力争、动之以情、晓之以理，以优质的服务，过硬的业务理论水平，赢得了过往司乘人员的理解与尊重。

(三):团结同事乐于助人和谐班组

作为一名收费员，在日常生活中，我始终坚持严于律已、宽以待人的原则。当同事们有困难时，我始终以真诚的心态，给予力所能及的帮助。和班员积极认真的完成所领导交办的各项工作。

以上是我在x年学习、工作、生活方面的一个总结，虽然较之x年相比有了一些进步，但仍存在一些不足的地方:

1、在学习上的主观能力性不够;

2、工作上业务水平与管理所的要求还有一定差距;

3、集体组织的文体活动参加不够;

4、微笑x方面仍有不足。

在新的一年即将到来之际，我会以新的面貌，新的计划，来迎接x年。在工作中和同事之间相互团结，互相帮助，积极配合领导的工作。我会在微笑服务这一块下功夫，用微笑传递着我们的.真诚，真诚的服务司乘，服务社会!所谓“服务有起点，满意无止境”，在做好“微笑x”文明优质服务工作的同时，也要当好一名宣传国家收费政策的宣传员，还要当好一名能帮司乘人员解决困难的服务员，更要当好一名倡导和谐交通的微笑使者!只有不断提高我们的业务水平，不断深化我们的服务意识，变换角度，变收费为服务，才能在收费过程中热情服务、文明收费，才能克服生、冷、硬的工作态度，为和谐收费、文明收费创造出一个良好的工作氛围。

真诚的微笑不花费什么，却可以赢得一切，当微笑像呼吸一样自然时，我们与司乘人员的距离也拉近了。真诚的微笑能给司乘人员如沐春光、轻松舒畅、甘甜如怡的感觉。真诚的微笑能使我们的收费过程快捷、高效、优质服务。赠人玫瑰，手有余香。以诚挚的微笑对人，不仅提升了社会满意度，而且也提高了自身素质和工作效率，变得美丽而自信，窗口争执少了，矛盾少了，营运环境更加和谐、更加井然有序。

收费员年度工作总结篇4

光阴似箭，岁月如秋，不知不觉20xx年工作快要结束，回顾20xx年走过的点点滴滴，凝聚了我们全体一班人员的心血，每一个成员始终都积极进取，无论是服务上还是业务上，工作从不埋怨苦和累，站部有紧急情况，我们召之即来，共同奋战在一起，所以又很多东西值得我们去总结，去回味。

首先在班组管理方面：

为了加强班组基础管理，提高班组管理水平，首先从学透政策，增强责任，规范控制入手，严格执行“应征不漏，应免不征”的原则，收足收好通行费。从去年11月份到今年10月底，全班共征收通行费30195925元，对于利用跳车头、绕s、快速通过点刹压磅行为的严厉查处，增收通行费4万多元，出口误判率为0。02‰，金额差错率为0。03‰，较去年同期相比明显下降，责任性投诉和安全事故为零。班组管理我们不仅要管更要理，改变以往班长一人独大，班员相互推诿责任的管理局面，充分发挥班委作用，从各类站部组织的劳动竞赛，大家都信心高涨，争夺第一。例如理论测试，大家认真复习，积极应考，成绩每次都排名前列。在百万元无差错活动中，班员高卓尔发挥不怕苦不怕累的精神率先突破一百万，副班长王艳玲，对班员如同母爱般的关怀，有着一颗细腻真诚的心，为班组较好完成全年工作付出了较大的努力。全班组强化责任意识，严格落实“守站有责，带班有责，在岗有责”的要求，督促班员遵章守纪，杜绝发生违法违纪事件，按照“6s”要求做好收费广场责任区的的清扫清洁，树立全局观，培养信息敏感度，及时上报各类信息，班组上班各类信息不少于4篇，并且在“宁沪路讯”录用超额完成全年规定数值。为了提高班员的身体素质和健康意识，班组长率先增强体能，每天坚持锻炼，班员虞欢自费到英派斯运动健身馆锻炼体能，其他班员根据站部要求自行锻炼。

其次在标准化服务上：

全班围绕“畅行高速路，温馨在宁沪”服务品牌，努力提升班组整体服务水平，树立优质文明的服务形象，班组制定学习计划，夯实班员的业务知识，提升班员的业务水平，班组长率先做好标杆带头作用，利用每季度的投诉案例，理性审视案例服务过程中的不足和缺点，举一反三，吸取教训，确保责任性投诉为零的目标。在当班过程中，认真督促和纠偏，班后认真听取当班值机员的点评，并且认真学习值机室下发的每周标准化服务考评情况，利用班组民主生活会总结优点，查找不足，联系实际总结提升并形成规范服务新思路，新举措。

再次就是在安全上：

安全责任重于泰山，班组在20xx年实现了安全零事故的目标，班组成员积极参加春运安全生产、百安赛、贯穿全年的安康杯、安全知识测试，安全知识培训等，大家安全防范意识明显增强，在当班过程中，加强入口源头管理，杜绝三超车辆上路，穿越道口遵循“一等、二看、三通过”原则，班后对不符合安全行为的现象及时点评，认真学习熟悉各类安全措施和应急预案，如遇恶劣天气，按要求及时到站，努力实现“安全第一、预防为主”的\'工作方针，确保全年安全生产无事故。

虽然在20xx年取得了一定的成绩，更应看到班组存在的不足，下面总结一下存在的不足部分与改进措施。

1、全组班员标准化服务水平参差不齐，主要体现在朱俊峰和虞欢身上，明年在两个人身上花大力气，争取与其他班员同步，从学习标准，动作要领，班组全过程跟踪，班后认真总结。

2、差错较多。从增强班组成员责任心抓起，认真核查证件，认真判断车型，用心工作，学习好的方法和举措，努力降低差错。

3、凝聚力不够。主要是班组长表率作用起的不够好，今后班组长要认真落实站部管理层的各项举措，配合好站部开展好各类工作，认真听取班员的各类意见和建议，共同进步成长，从身边的小事做起，用爱自己的心去爱别人，用责备他人的心来责备自己，用自己的真诚去感召人，感化人。

总之，20xx年工作即将结束，在这一年里，全体班员共同努力，积极完成各类工作与任务，但值得我们去努力，去改进的还有很多。但我们相信，在常州站年轻管理层的带领下，我们会踏踏实实的工作，创造和谐团队。在平凡工作中创出不平凡业绩。

收费员年度工作总结篇5

本年度是我公司快速发展的一年，也是我学习、管理的销售工作取得重大进展的一年。在公司领导英明指导下，在兄弟部门大力配合支持下，紧紧围绕销售工作，我带领销售部全体员工，奋力拼搏，开拓进取，真抓实干，勤勤恳恳做事，兢兢业业工作，较好完成了各项工作。现作如下总结：

一、加强学习，领会精神，提高执行力

随着公司业务的急剧发展，公司完成建筑面积由x万平方米增加到x万平米，这对我和所有销售团队成员都是一个巨大考验。为此，我组织团队成员，认真学习每次会议的精神和公司下发的文件，深刻领会公司领导的指示与意图，提高执行力。通过深入学习，使销售团队统一了思想认识：公司的经营管理是公司快速、健康、可持续发展的生命线，是公司取得良好经济效益的根本保证，“不以规律，不成方圆”，没有严格的管理制度和科学的经营思路，就不会有公司的正常运转；销售工作是公司经营管理的重要组成部分，是实现公司资金良性周转的重要一环，实现效益，树立公司品牌的重要途经。成功的销售，可以不仅能够为公司创造良好的经济效益，而且有利于提高公司的知名度和美誉度，带动企业业务的发展，实现资金的快速回笼，推动公司良性运转。因此，我注意引导部门员工树立责任意识、危机意识、品牌意识和大局观念、效益观念，坚决贯彻执行公司各项指示精神和要求。

二、尽职尽责，率先垂范，努力做好销售本职工作

上半年，我带头努力，处处以身作则，较好地开展了各项工作。我坚持经常深入一线，冒着高温天气，督察广告投放情况；奔波忙碌，与销售代理公司沟通，与外部相关部门协调，帮助销售公司制定销售方案，全面监督市场运作情况。在我的带领下，团队成员工作积极，较好开展了各项销售活动。经过精心筹备，x月x日，xxx城销售部正式启用，三维动画、沙盘模型、现场解说多位一体向市民传达项目信息，使人们了解了xxx新城的全貌；x月x日，xxx城项目正式开工，项目由虚拟的想象向未来可摸可看的真实迈出重要一步；x月x日，精心组织的项目品鉴会﹠客户联谊会成立仪式举办，帮助现实客户和潜力客户多方解读xxx城之于城北的重要性以及产品的优越性。经过大量艰苦的工作，从一月底销售部开张到目前，除去销售员回访时已购买人员，目前积累客源xxx余组，这些客源有如此高的粘度，说明客户对于项目的位置已经规划有较高的认同感，为一期房源的顺利开盘做好了良好铺垫。

加大内部外部沟通与协调，积极为销售部门营造良好的发展空间是销售经理的重要职责，工作中我特别注意了与其他部门沟通与协作。我积极与工程部沟通信息，及时了解楼盘施工进度与相关情况，适时安排广告宣传工作；全力配合财务部工作，及时沟通财务信息，随时向业主追要购房款项，确保账目明细；认真与物业公司协作，向业主宣传物业管理的要求与特色，引导业务遵从物业管理规定。同时我带领员工加强了与业主的交流，售前积极进行上门拜访活动，引领业主深入楼盘现场考察，现场宣传；售中多次带领业主奔走于银行、房管局等部门之间，竭力为业主的购房排忧解难；售后，及时进行电话回访，了解业主的要求与意见，引导业主多介绍新的客户。此外，多次深入城管局与其领导交流，申请大型屋外广告牌，争取其支持；与银行信贷部门、按揭中介、房产交易中心等相关部门建立了长期合作合作关系，既为他们提供业务支持，也寻求他们的帮助，使售楼过程畅行无阻，快速便捷。

三、强化管理，注重团结，带好销售团队

工作中，我能够摆正自己的位置，站在中层干部的角度和促进公司发展的大局看待问题，坚决贯彻执行领导的意图，经常教育员工“有条件要上，没有条件创造条件也要上”，引导员工端正态度，做到“只为成功找理由，不为失败找借口”，并且经常组织员工学习领导指示与公司文件，确保提高执行力；我还经常深入代理公司检查监督，及时传达上级指示精神，发现问题及时提醒，帮助其制定销售计划，改进销售思路，辅助其健康发展。

同时，在公司领导的帮助下，结合销售部实际，我进一步健全了部门管理制度，制定了规章制度，明确了部门员工的岗位责任，完善了责任制度和激励机制，落实奖罚政策，强化了对部门成员的管理，调动了员工的\'积极性和主动性。同时，我坚持以人为本，尊重员工的意见，采纳合理化建议；关心员工的生活，关注青年员工的成长，无论个人生活还是工作，都为他们提供力所能及的帮助，极力营造团结一致、相互帮助、相互协作、携手共进的氛围，充分发挥团队合力开展工作，打造爱岗敬业、朝气蓬勃的销售团队。

四、正视不足，改进工作，超越自我

一年来，虽然取得了一定的成绩，但公司领导要求相比还有一定差距，主要表现在：一创新能力不强，由于忙于具体事务，往往忽略对一些问题的研究，以致于工作思路不够开阔；二是计划不够细致，工作中往往注重大事的计划，忽略日常小事的计划，一定程度上影响了效率，对这些问题，我将在今后的工作中认真加以解决，改进工作，超越自我。

五、总结经验，明确今后的工作思路与措施

1、拼搏奋进，明年力争完成以下目标。一期一批及二批销售均达到以上为目标；一期一批共xx套，销售面积xxx㎡，预计可完成总销套数的x%，即xxxx平方米，共xx套；自行车库销售金额约为xx万元。回笼资金预计可达xx万元；、一期二批；共xx套，销售面积，预计可完成总销套数的x%，即平方米，共xxx套；自行车库销售金额为xx万元。回笼资金预计可达xxx万元。

2、合理搭配，科学制定广告计划

户外、中邮、直投、短信报纸等几种广告应该合理搭配，错开发行时间，掌握宣传时机，限度提高宣传效果，争取以同样的广告费用投入，换取的经济效益。xx大桥以北道路在开盘前x天更换内容，公布开盘信息；中邮广告适当在市区投放，更多地针对老城区；短信效果明显，应在开盘前一周进行，注意与中邮广告错开时间；报纸在开盘前三天和后三天宣传，也要与中邮错开时间段，将辅助性宣传的的短信与报纸与其他主渠道宣传合理搭配。

3、完善制度，提高管理水平

为进一步提高销售管理水平，需要完善规章制度，规范部门运作。一是制定案场管理制度，加强对案场销售以及纪律管理，逐步改变对代理公司依赖性过强的局面，学会“两条腿”走路，提升公司形象与销售业绩；二是建立健全合同管理与签约制度，实行专人管理，健全客户档案，防止意外纠纷，确保公司利益。

感谢公司给我搭建了述职的平台，我将把这次述职作为认识自我和自我批评的一次极好契机，进一步总结经验，发扬优点，克服不足，以更加饱满的工作热情，团结并带领同志们按照上级工作要求，开拓进取，求真务实，为销售工作尽力尽为，为公司发展做出积极贡献！

收费员年度工作总结篇6

一年的时间很快过去了，在一年里，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的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

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。

3、工作态度和勤奋敬业方面。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。

在开展工作之前做好，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。

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!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！