# 城管局高速收费员工作总结

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2025-03-10

*城管局高速收费员工作总结精选5篇总结是对于我们来说是取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种提高效率的书面材料，它可以帮助我们总结以往思想，不如立即行动起来写一份工作总结吧。你想知道总结怎么写吗？以下是小编整理...*

城管局高速收费员工作总结精选5篇

总结是对于我们来说是取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种提高效率的书面材料，它可以帮助我们总结以往思想，不如立即行动起来写一份工作总结吧。你想知道总结怎么写吗？以下是小编整理的城管局高速收费员工作总结，欢迎大家借鉴与参考!

**城管局高速收费员工作总结（精选篇1）**

一年来，在站长的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。这样的经历对我以后工作的帮助是很大的。现在我把在这几个月工作的经验和感想总结一下。

第一、在服务态度方面

我知道收费员的\'形象是代表了整个收费口的形象，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。

第二、收费工作方面

在开始的试收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，很快就能熟练操作了。现在随着旺季的到来，过口的车辆也逐渐增多，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。

同时为了干好工作我时刻注意与站长，稽查，监控室配合，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。记得是\_\_月\_\_日，晚上九点孩子发高烧，我领孩子看病，等孩子打完点滴，已经是\_\_日凌晨三点了，我只睡了三个小时就上班了，十六日从接班开始，几乎没有停顿，胳膊都累酸了，就连晚上也有很多大型翻斗车过口，这一天收费x元，创全线路各站个人收费记录。

第三、日常生活方面

在班组里大家都喊我一声“大姐”，作为大姐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生活环境，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。为了使大家吃的更好，还经常在休息时间到食堂帮忙包饺子，包包子，摘菜，有时候捎些新鲜菜，看到大家吃的开心，我的心情也很开心。

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，积极配合正副站长工作，通过不断学习来提高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，爱岗敬业的合格型的收费员。

**城管局高速收费员工作总结（精选篇2）**

时光如白驹过隙转瞬即逝，作为一名医院的收费人员，我已经在这个岗位上工作了十几年，每每想到其中的酸甜苦辣、快乐与痛苦、蜕变与成长，总是感慨良多。

作为医院服务的窗口单位，收费员是病人走进医院首当其冲需要面对的，收费员服务速度的快慢、服务质量的高低直接影响到病人的心理感受。可能个别人对收费员的工作存在误解，认为收费员坐在有空调的屋子里，冬暖夏凉，只需要简单的收费结算，不需要很高的技术含量，更不需要像其他科室的医生一样承担救死扶伤的重任和压力，认为收费员很轻松惬意。其实医院的每个工作岗位都有自己的特殊性，收费员每天要面对无数患者，这些患者可能因为生病或者家属生病的原因，心情往往很糟糕，在收费窗口咨询的时候，尽管收费员已经面带微笑的为患者提供服务，依然会有患者对收费员出言不逊，甚至满口脏话，面对这些，我们收费员依然要含笑应对。所以收费员不仅代表着医院的形象，也在时时刻刻维护着医院的形象。

收费员需要不断的学习。收费员不仅需要熟练操作医院的收费系统，对各类药品的价格了如指掌，更要学习医保方面的知识。近些年来，我国的医疗保险改革不断推进，职工医保、居民医保、大病保险、异地医保等等政策不断出台，这就要求我们收费员在下班时间认真学习医保政策，模拟工作中可能会遇到的各类问题，熟练的掌握医保各项政策，为患者提供优质的服务。

收费员需要良好的耐心。收费员经常面对形形色色的患者群体，有的患者，收费员说一遍患者就能够明白办卡的流程、自助设备的使用方法等，还有的患者或者年龄较大的患者，收费员往往对同一个问题要回答三遍以上乃至更多，这就需要我们有很好地耐心，不厌其烦的为这些患者做好解释。

收费员要有好的`身体素质。收费员经常需要坐在电脑前一天，有时候连上个卫生间的时间都没有，这样的结果是很多收费员的身体都有职业病，眼睛干涩流泪、颈椎病、腰椎间盘突出等也在困扰着我们。为了缓解这种问题，我们只能在休息的时候自己找按摩店推拿，但我们从来没有因为这个原因耽误一天工作。

虽然作为一名收费员，我在工作中有太多的酸甜苦辣，但是我不叫苦不叫累，我觉得自己的工作为患者排忧解难了，看到患者忧愁而来、满意而归时候的笑容，看到我们医院越来越好的社会形象，走在大街上听到大家议论\_\_医院的服务真好的时候，我为自己的工作感到由衷的自豪。

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。

一、收费工作

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3月份成为医保定点单位，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、工作计划

已将要翻过，的脚步就在耳畔，一年的工作已经成为过去，再好的成绩也化为云烟，我要更加努力工作：

1、进一步提高服务水平，减少差错，保证服务质量，让病人得到满意，病人的满意就是对我的工作最好的褒奖；

2、认真的学习新农合、医保知识，掌握新农合、医保政策，按照院内要求配合医保办做好各项工作；

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可定和鼓舞，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。

**城管局高速收费员工作总结（精选篇3）**

一年来，在公司领导的正确指挥下，我司正一步一步走向光明，下面是一年来的总结。

一、科学发展新思维

在整个学习实践活动过程中，公司党支部紧紧围绕“党员干部受教育、科学发展上水平、人民群众的实惠”的总体要求，以深入学习为基础，以解放思想为先导，以解决问题为关键，用更宽的视野审视自身，从更深的层次分析问题，在更高的角度上谋划发展，经过公司各基层党组织和全体党员的共同努力，圆满完成了学习实践活动3个阶段6个环节的工作任务，取得了一定的成效。

一是在思想认识上有了新提高。通过学习，加深了我们对---精神实质和科学的理解，坚定了“发展兴司是第一要务”的理念，坚定了推进“两个转变”和“三步走”发展战略的自觉性。站在时代和历史发展的高度对公司所处的发展环境、发展规律有了更加清新的认识，对公司发展的基本思路和方向有了新的思考，为更加科学有效地推进又好又快发展奠定了坚实的思想基础;

二是在企业发展上形成了新共识。通过调研，积极寻找公司发展过程中的薄弱环节，更加清楚地意识到，当前公司发展面临的最大问题是资金相对短缺、发展速度慢、供水服务和管理工作亟待加强。急需重点解决的是当前员工队伍素质不能适应企业又好又快发展的新要求;形成了加强队伍建设、实施规范管理、铸造求实精神、增强发展后劲、推进科学发展的新共识;

三是在指导实践中彰显出新成效。一年来，我们以---为引领，弘扬求真务实的时代精神，从宏观上思考、从大局上着眼、从实际出发，积极探索符合公司实际的发展新路子，确定了公司平稳持续发展的目标定位。在企业历史包袱重、电能涨价、发展条件差和市场开发、拓展与经营管理难度大的情况下，通过在全公司迅速掀起以保民生、保质量、保进度、增效益和提高优质服务水平为主题的热潮，在取水、化验、供水和抢修等领域做出了喜人的成绩，完成产值逐年上升、职工收入逐年提高，质量、安全可控在控，经营管理不断细化，各项管理工作进一步标准化、规范化;

四是在主题活动中形成了新亮点。今年，结合学习实践活动，我们在公司内部开展了“重管理，讲服务，比贡献”活动，县建设系统学习实践---学习交流会在我公司召开，得到了局党委的高度评价。通过持续不断的强化服务质量管理和安全文明生产，公司的社会形象进一步提升，群众满意度得到加强;五是在解决突出问题上有新作为，让职工群众共享发展成果。“人民群众得实惠”是整个学习实践活动的着眼点和落脚点，公司把解决问题贯穿于学习实践活动全过程，在学习实践活动中，积极解决了职工医保卡、房产证、双职工待岗上岗及职工住房等一批职工群众关心的问题，对于暂时不能解决的也制定计划，逐步解决。成立了职工活动中心，添置了棋牌室、羽毛球、乒乓球、健身器材等娱乐锻炼设施。在公司组织的领导班子分析检查报告座谈测评会上，广大党员领导干部、离退休代表对公司学习实践活动的开展给予充分肯定，群众评议认可度达98.4%。

二、内外管理新举措

抓好各项制度的落实是管理的有效手段，为此，年初我们在原有管理体系的基础上，进一步理顺和完善出台了一系列管理制度，使基础管理工作有了新体系。修订和完善了《对抄表收费人员的考核办法》，责任到人，理顺抄表收费程序，明确职责范围，增强了抄表收费人员的工作责任心。努力提升抄表收费率，增加企业收益。同时进一步完善了《节约行政费用开支》的.一系列制度，对临时用工，来人接待等均作了相关规定。对污水处理厂工程施工，完善了质量监督制度，实行质量跟踪负责制。有效地强化了施工人员的工作责任心，促进了项目建设质量的提高。

实行人才梯队发展战略，促进人才可持续发展：

1、改变传统用人方式，完善了合同工管理制度，一是废除终身制，实行聘用制，干部职工竞争上岗，能者上，平者让，庸者下，实行佩证上岗，接受群众监督;二是打破吃大锅饭的传统，实行责任承包制。目前暂在安装科试点，但成绩显著，待总结经验后在其他相关科室进行调研，以便推广。

2、为充实专业技术人才，公司一方面加大员工培训力度，全年共开展各类学习培训4次;其次制定相关激励政策，鼓励职工自学，如参加成人高等教育、自学考试及各类职称学习。

3、引进学业优、业务强的专业人才解决关键岗位人才急缺问题。

抓好水表的抄见，水费的回收是公司提高效益的重要环节。为此，公司客观分析了营销现状，确定了营销工作的重点：大力开展营销稽查活动。成立专职稽查班子，实行经济挂勾，利益推动，针对用水户非法窃水，违章用水和肆意拖欠水费等现象，下半年针对管理上的不足，组织有关人员对全县城自来水用户，利用集中、拉网式普查，开展了“查窃水、查违章，理顺用水分类”的专项活动，在活动中实行分组分片负责，重点巡查，协查联动，集中出击的稽查方法，对窃水及违章用户出以重拳，对洗浴、洗车等行业及用水大户密切关注用水量，实行动态监控，及时核查。今年先后查处天成、富华、华苑消防用水、华泰基建用水及5个个体户偷水事件，除补缴水费外给予适当罚款，使供水秩序有了好转。

三、行风建设新亮点

为了进一步提高公司四个文明建设水平，优化发展环境，更好服务县城的经济建设和市民生活，公司始终把行风建设作为一项重要工作抓紧抓实。

首先，公司在年初成立了行风建设领导小组，对各部门按照谁主管谁负责的领导体制，明确各部门在行风建设中的具体责任，健全职工职责与奖罚制度，实行天天考勤月月评议，年终奖罚制，上班实行指纹打卡机考勤，每迟到早退一分钟罚款5元，每年事假超过五天年度不评先评优，切实改变“门难进、脸难看、事难办”和推诿扯皮等工作作风;其次，通过召开年度用户座谈会和意见征询卡，广泛地听取用户的意见，年度的行风建设得到了用户的充分肯定。

再次，以创市二星级文明单位为契机，开展“三优”“四有”“五个一”活动，即优美环境，优良秩序，优质服务，有理想，有道德，有文化，有纪律，对来单位办事的客户做到五个一：一声问候，一条凳子，一杯热茶，一个微笑，一声好走。同时，突出重点，多措并举，始终以让群众满意为标准，并以此作为各项工作的出发点和落脚点，想群众之所想，排用户之所难，特别是对外服务的抄表收费人员，安装维修人员，他们坚持一举一动从规范抓起，一丝一缕从服务体现，严格服务承诺。销售公司的抄表收费人员为满足不同行业，不同层次的用户需求，改变固定的上班时间，在早、中、晚或节假日上门服务。安装维修服务人员为了恪守承诺，实行24小时值班，闻讯出动，无论是严寒酷暑，白天黑夜，哪里需要，哪里就有他们服务的身影。我们承诺，凡是来县城投资的单位、居民和客商，我们一律热情接待，提供一条龙服务，实行给水登门规划、方便用户、优惠安装、定期检查、义务维修。由于我们多措并举，狠抓落实，行风建设工作出现了新亮点。

四、安全、优质供水新机制

安全生产是优质供水的保证和基础。今年以来，公司坚持全面落实“安全第一，预防为主”的方针，实现了安全供水、优质供水的目标。

一是层层落实安全责任，形成齐抓共管局面。年初将安全目标责任(包括生活安全、水质安全)，随年度工作目标一起下达，并层层签订《安全生产责任状》，各部门、科室的一把手就是第一责任人，实行安全生产一票否决制，极大地调动了员工积极性，形成了齐抓共管的良好局面。

二是健全规章制度，确保各项措施落实。公司制定了各岗位的安全生产责任制、安全生产操作规程，使每个工种、每个岗位有章可循，有规可依。同时配合“安全生产月”和“安全生产周”活动，开展多种形式的安全、法律、法规知识宣传，强化职工的安全意识。公司坚持每月两次安全大检查，发现问题及时整改，清除了安全生产隐患，提高了安全管理水平。

三是以安全为前提，夯实基础把好关，推动水质优化工程建设。公司围绕安全、优质供水这一轴心，实行“一抓二看三落实”，就是抓安全目标进现场，看安全责任是否到位，看安全防范措施是否具体，把安全落实到每个管理细节，落实到岗位，落实到人头。与此同时，公司在资金极为困难的情况下挤出资金完善和规范安全设施的监控和管理网络，委派专人到省级部门培训及周边兄弟水厂学习先进技术，对净水原料、原水、沉淀水、出厂水和管网水进行适时检测化验，为优质供水提供了准确、可靠、及时的决策信息。经市、县卫生防疫部门和衡阳市供水检测站多次抽样检测化验，水质中的色度、浑浊度、PH值、硬度、细菌总数、大肠杆菌群等42项常规指标全部达标，符合国家饮用水优质标准。作为供水公司，我们始终以人为本，以制度为抓手，狠抓安全措施的落实整改，保证4000吨的日供水量，保证每日4000吨的优质饮用水。

五、社会服务新成绩

供水行业是一个社会服务型企业，它既要创造经济效益，又要承担社会服务职能。今年，公司从四个文明建设的根本要求出发，一切工作服务于经济发展这个大局，努力实践---，做到以人为本。在管网铺设上有了新的突破，根据城市的发展布局及当前城区建设的进度，制定20--年管网铺设计划，新增200万投资用于新开发、新建设用地的管网建设，方便了居民住房建设和搬迁，极大地促进了县城规模的壮大，推动了县域经济的繁荣与发展，培育了县城可持续发展的新的经济点。在实施水表分户的民心工程中，公司千方百计组织人力、物力、财力，为民办实事，解难题。积极落实国家相关优惠政策，对困难户、低保户、五保老人实行用水优惠，一年来共办理优惠用水户240户，优惠金额1.2万元，还为18户低保户免费安装，每月免缴水费4吨，解决了经济困难家庭吃水难的问题，缓解了社会矛盾。在推进城市化建设过程中，积极配合政府进行道路拓宽改造、绿化园地，快捷地为项目投资单位实施了安装接水工程。在服务中，力求效率最快，质量最优，费用最省，优化了县城的经济发展环境，为城市的发展和稳定作了积极的贡献，充分发挥了公益企业的社会服务职能。

六、污水处理厂建设新成就

为全面落实省委省政府关于实施全省城镇污水处理设施建设三年行动计划，改善城区人居环境，提高人民生活质量，我公司征地30亩，投资6861万元新建日处理能力2万吨的污水处理厂，目前厂区建设和管网铺设正在紧张施工中，整个配套工程预计明年8月可全面竣工，投产使用。同时针对无锡的蓝藻事件和沭阳的水污染事件，我公司按照政府的要求做了大量的基础改造和配套工作，能有效地提升污水处理速度和质量。

今年来，在广大职工的共同努力下，我们按照局党委的总体工作布置，做了一些实质性工作，四个文明建设取得了一定的成绩，在总结经验、肯定成绩的同时，我们更应该正视管理中存在的不足和发展中的困难。

1、漏失率居高不下，影响整个供水效益。一方面由于管网建设频繁，爆管时常发生，导致水量流失，加之抄表到户工程的实施，水损率回弹加大;另一方面对市政公用设施的用水监管不到位，使得有效水量大量流失。

2、管网扩建资金紧缺，供水总量增长缓慢。由于管网扩建投资渠道少，投资主体单一，因而使二期工程管网配套延伸速度缓慢，新用户发展较慢，直接影响供水总量的增长，使投资效率和利润增长幅度降低。

3、供水市场监督管理缺乏得力的措施。1994年国务院颁布了《城市供水条例》，一直实施至今，是城市供水管理的唯一法规政策依据。入世以来，市场经济体制的建立和逐步深化，社会状况有了巨大的发展变化，许多规定已不适应现实条件，在具体管理操作中，缺乏得力的治理措施。

4、内部管理制度执行不力。公司诸多制度在贯彻中执行不力，流于形式。利益分配机制尚不够完善，责、权、利量化不细致清晰，存在着吃“大锅饭”现象，尤其在一些职能科室的行管人员中存在效率低下的现象，影响了公司整体工作的推进。

5、供水服务仍存在薄弱环节。部分职工的思想观念还没有完全转变，垄断意识在部分人身上时有体现，使得服务方式不够灵活，服务标准不够规范，服务的难点问题突破力度不够。对供水法规的宣传解释缺乏力度，这都是今后深化行风建设的重点。

费处这小小的窗口，我们代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。因此，如何以方便患者、服务患者为荣，如何不断提高工作效率，如何在细微之处构建起和谐的医患关系就成为我们收费处的全体同仁孜孜以求的奋斗方向和不懈努力的追求目标。作为一名老党员，我更要在此过程中身先士卒、勇于奉献，用自己的实际行动践行“为人民服务”的入党誓言，用自己的一言一行体现着当代共产党人应有的面貌与风采。

一、爱岗敬业，起好模范表率作用

记得在抗击“非典”的日子里，我们党和国家面临着一场严峻的考验，在这个非常时期，共产党员所表现的那种可歌可泣的战斗精神，那种忘我工作的思想境界，那种“共产党员不上，谁上?”的高尚品质，时时激励着我。恰在此时，医院要求我们收费处抽出专人收取发热门诊病人的费用。

我当时眼部刚做完手术，伤口还没有完全愈合，但考虑到科里有些同志的孩子还很小，有些同志身体不太好，而我是一名共产党员，便不顾自己的病情第一个向科主任提出申请值发热门诊的夜班。一连几个晚上，我都往返奔波于发热门诊和收费处之间，最多时，一个晚上竟往返了二、三十回，一夜下来真是筋疲力尽，回到家连饭都不想吃。

本来，每天晚上八点才接夜班，可我考虑到白班的同志们会很辛苦，便每次都要提前近一个小时去接班。经过几夜的忘我工作后，正当该轮换到我休息时，科里接我班的另一个同志不幸被隔离了，作为一名党员，我又毫不犹豫地取消了休息的安排，主动接替了她的全部工作。

自己的行动无疑激发了大家的干劲，在这困难时期，我们收费处没有一名同志退缩和畏惧，无私奉献、团结互助的精神蔚然成风，最终我们出色圆满地完成了院领导交给我们的各项任务。在这以后的工作中，我时时以“非典”时期的经历和感受来鞭策和约束自己。每当出现倦怠、懒散的情绪时，我的脑海中就总会浮现出那忘我工作、艰苦奋斗的一幅幅画面;那掷地有声、舍我其谁的一段段话语。

不自觉间，以“辛勤劳动”为荣的观念已根深蒂固于我的思想中，并化为我的实际行动、体现于我工作的点点滴滴。作为一名党员，我一定会把这种爱岗敬业的精神常抓不懈并不断发扬光大，用自己的行动而不仅仅是语言，践行着社会主义荣辱观的基本要求，并努力起好模范表率作用，感染和影响着周围的同志一起来为社会主义建设贡献出自己的力量!

二、崇尚科学，刻苦钻研业务知识

在医院领导的正确引导下，几年来我院正一步一个台阶的稳步向前发展，医疗技术的提高赢得了越来越多患者的满意和称赞，相应地也给我们带来了良好的社会效益和经济效益。在这一发展过程中，收费处同样起着举足轻重的作用，假如我们有一个小小的失误就有可能给医院在社会上带来负面影响。所以，作为一名共产党员，要想成为一名合格的收费员，不仅在工作中要有吃苦耐劳的精神，更重要的是要崇尚科学，拥有较高的综合素质。

一是要严格认真地遵守医院收费的各项规章制度，不允许出现半点马虎;

二是要有熟练的微机操作技能，能够准确迅速的为每位患者服好务;

三是要对各科室的医用术语及其相关的收费项目了如指掌，减少损失。

随着医院收费价格的不断规范，医院采用了一套更加科学合理的收费程序，但由于我们已经习惯了原来的模式，该程序刚一试用，就给我们收费员带来了很大的困难，比如：以往只要在微机上简单打上“治疗”、“检查”、“化验”等费用就可以了，可现在不仅要输入病人条形码、病人姓名、医生代码，而且还要掌握每个科室的医用术语。

在这一过程中，自己也感受到了巨大的压力，但凭着十几年来认真钻研、刻苦学习在微机应用方面所取得的一些成绩，很快便熟悉了新程序的操作。与此同时，在实际操作中，我还利用自己已有的经验协助科主任及时发现了新程序可能存在的问题，并与工程师一起探讨和提出了可能的解决方法。

由于年龄原因，我对各科室的收费项目及复杂的医用术语，记忆起来就略感吃力，但不甘人后的性格迫使我经常利用上夜班病人少的机会，拿出自己的总结，反复背诵，强迫记忆。很快，我便熟悉了医院各科室的收费项目和医用术语。同时，我也经过不懈努力，把由于自身操作不当而造成的无效退票降到了最低点。近来，由于工作的需要，我又被派到医保窗口，新的问题也接踵而来。

医保收费有许多药品需要打化学名，所以一种药我们不仅要知道它的商品名，还要牢牢记住它的化学名。而草药的收费是最难以对付的，以往是由中医科大夫开药、草药房划价，而现在医保收费要求我们统一划价，也就是需要我们必须把草药的名称、每味药的用量等一一准确录入。最初由于对这一领域实在太陌生，我不得不一次次给中医科打电话，来来回回到草药房求教，

但是，功夫不负有心人，在我夜以继日的努力下，很快就掌握了草药的各种输入方法，而且能够根据每位医生的书写习惯准确无误地打出药品名称，大大提高了工作效率。工作多年来，我还在实践中不断摸索练就了一手指法正确、速率快、盲打键盘的过硬本领。正是这种严谨的工作态度、兢兢业业的工作作风，不但极大提高了我的工作成效、减少了患者的等候时间，同时赢得了院领导、科主任的认可和同志们的好评。

在新时期、新的工作环境下，作为一名党员，只知埋头苦干、简单重复着以往的知识和经验是远远不够的。我们要坚持树立以“崇尚科学为荣”的观念，与时俱进，不断钻研，努力提高自己的业务水平和综合素质，肯于接受新的工作方法和工作方式，肯于向其他同志请教和学习，肯于承认自己的失误与不足，只有这样，我们才不会总陶醉于已有的成绩和辉煌，而被时代和他人远远抛于脑后!

三、服务人民，提高收费服务质量

收费处是医院的窗口，收费员的言行举止和态度好坏，都会直接影响到医院的整体形象，作为一名共产党员，怎样保持共产党员的先进性、真正服务于人民是我在平时的工作中常常思考的问题。遇到棘手的困难，我始终遵循的原则是“换位思考”，假如我是一名患者，在此种情况下最需要的是什么呢?是耐心细致，不厌其烦，热情周到的服务，还是漠不关心，冷语相对，甚至讽刺挖苦的话语呢?有一天晚上，一位老同志的爱人突发急症在急诊科抢救。这位老人非常着急，眼里含着热泪来交费，我迅速把各项抢救费、治疗费、检查等费用打出，又准确无误地把抢救所需的各种用药打出，老人由于着急多给了我一百元钱，我一边把钱还给她，一边温和地对她说：“阿姨，您别太着急，医生、护士正在紧急抢救，您也要多注意自己的身体。”

一晚上她每次来到我这里交费，我都会轻声安慰她几句。后来，她爱人抢救成功，二十多天后，当她爱人即将出院之时，她特意陪同她的爱人再次来到我的窗口面前，默默地看着我，感激地说：“姑娘，真得好好谢谢你，是你在我最困难、最无助的时候给了我莫大的安慰与帮助。”

在工作中，对于患者，你既要让他听明白你的意思，又要注意你说话的口气和语调，既要使所收取的各项费用准确无误，又要减少病人额外的麻烦和负担，既要大方得体，又要坚持原则。有一次，一个病人来交费，拍打着玻璃嘴里不干不净的骂着脏字。本来他要交的是16\_\_的费用，他给了我10\_\_，就不给了，硬说自己没钱了。

我立刻对他说：“没钱也不要紧，你只要先去门诊总值班室签字办理急救“绿色通道”手续，就可以先抢救后交费了。”谁知，他非但不肯去还继续破口大骂，我认真地把政策又给他重复了一遍，便不去与他纠缠。等他骂够了、喊累了、没脾气了，便乖乖地来到我的窗口说要交钱，我一如既往地微笑着收齐了他的16\_\_钱。

此后，他又来交了几次费，我都不记前嫌，认真服务。慢慢地他情绪稳定了，临走时特意走到我的窗口冲着我的胸卡竖起了大拇指，并诚恳地说：“大姐，真对不起了，妻子的病让我一时昏了头，太着急了。你是党员，我也是党员，哎，自愧不如啊!”

**城管局高速收费员工作总结（精选篇4）**

我是一名刚加入高速公路收费员队伍不久的年轻女孩，所以自己对收费业务还是很生疏，工作中并没有做出很大的业绩。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得表现。每天上班要和各种各样的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，我们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。

**城管局高速收费员工作总结（精选篇5）**

时间一晃而过，弹指之间，20\_\_已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

首先，在服务态度方面——我知道收费员的形象是代表了整个收费站的形象，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，微笑服务。认真做好文明服务的5要素，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。争做五收费员。

第二，收费工作方面——在开始的试收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，熟练操作了。我们南头站的的车辆也逐渐增多，尤其是在节假日，在这样的情况下我除了努力提高效率外。一丝不苟的做好。同时为了干好工作我时刻注意与监控室配合，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，争取多拿几个五万无差错。

但各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，积极配合领导的工作，通过不断学习来提高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，爱岗敬业的合格型的收费员。

20\_\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

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！