# 收钱人员工作总结(实用11篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-03-19

*收钱人员工作总结1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...*

**收钱人员工作总结1**

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。

**收钱人员工作总结2**

时光飞速而逝，整日中有收获，有经验，有教训，但我自身而言是充实的，我融入了超市大集体中。

从事超市收银工作不长的新人，我的自身素质和离工作要求还有的差距，但我能够克服努力学习，端正工，向有经验的人员请教和学习，能踏实地本职工作，为超市的发展了应，现在自身工作中遇到的问题有如下心得与体会，也算对工作的总结吧。

一是与现金直接打交道的收银员，我遵守超市的作业纪律，收银员需要在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和产生的公款私挪的。收银员在收银作业的不可擅离收银台，以免钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨

二是工作好商品装袋工作，将结算好的商品替顾客装入袋中是收银员工作的环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往该项工作做的不好，而使顾客扫兴而归，装袋作业的控制程序是：时刻为顾客着想，以顾客为优先。

三是注意离开收银台时的工作程序，要将“暂停收款”牌收银台上，用链条将收银员通道拦住，将现金锁入收银机抽屉里，钥匙随身带走或交到值班班长保管，对了暂停收款要以礼貌的请后来的顾客到的收银台结账，并为等候的顾客结账后方可离开。

四是与微笑和的对消费者。人常说顾客上帝，这句话一点也说错了，整个超市才会的发展，亲和力，于他人亲近了。消费者才会如一家人，才会与超市为家，才能招来顾客，工作经历让我成熟让我理解超市的经营理念，我只希望以我之心，以我之努力换来超市的繁华。

最后我要团结在超市周围，取长补短，的实践能力，工作能力，交际能力，沟通能力，为我超市发展而努力，为本职工作而努力。

**收钱人员工作总结3**

一年来，我们根据上级的部署和安排，取得了一定的成绩。但我们会不骄不躁，更加努力，在工作中找出自己的不足加以完善，进一步提高管理水平和服务质量，调动各个环节的积极因素，发挥最大潜能，为河北交通事业的蓬勃发展贡献我们的力量。

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‰，金额差错率为‰，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。

一、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。

二、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。

三、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。

**收钱人员工作总结4**

过去的一年，是不平凡的一年。从去年开始筹备到今年8月5日的试营业，酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。酒店董事长、总经理领导班子明确了我们酒店的发展愿景、发展目标、经营理念、及企业文化，以此为动力和我们的目标，带领各部门经理及主管、领班，团结酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

>第一科学决策，齐心协力，酒店年创三点业绩

（一）经营创收

20xx年（8—12月）经营收入 万元，其它业务收入 万元，总收入达 万元（其中：餐饮部为 万元，房务部为 万元，全年客房平均出租率为 %，年均房价 元。营业成本 万元，毛利额 万元，综合毛利率为，营业费用为 万元，营业税金为 万元，管理费用为 万元，财务费用为 万元，营业外支出 万元，利润总额亏损x万元。

（二）管理制度创利

俗话说“人管人气死人，制度管人人服人”，规章制度是一切工作开展的基石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特性，试营业时由管理公司制定的一些制度的不合理性和不适宜性显现出来，并制约一些工作的顺利开展。

各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的工资挂钩。

目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，“制度管人”真正落到了实处。

（三）安全创稳定

酒店通过制定“大型活动紧急预案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

>第二品牌管理，酒店主抓八大工作

（一）以对外协调为主，建立良好社会关系

酒店自20xx年8月15日试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过总经理办公室的对外协调、沟通，申请免除了市文化稽查大队、市卫生防疫站、市卫生局、派出所等部门的近10万元的罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了良好的社会关系。

（二）以财务管理为目标，抓好每一项工作

1、会计基础工作方面

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要性。

2、会计管理方面

加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货币资金管理。严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记；对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项；对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房成本控制等进行监督，严格控制；由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，做到万无一失。

3、对内、对外协调方面

协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题，为酒店为个人提供合理避税的依据。

**收钱人员工作总结5**

时光飞逝，转眼间已是XX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。

**收钱人员工作总结6**

自20XX年我成为了xx高速的一员以来，就抱定一个信念“爱岗敬业，干一行，像一行”，春华秋实，四年的光阴穿梭而过。工作的获得有如生命的第二次春天，我倍加的珍惜，同时也毫无理由的要求自己学好、干好这份工作，我为有幸成为xx高速的一名收费员而感到自豪。

在几年的工作以来，个人收费额破千万元，自从单位开展百万元无差错活动以后，我个人的无差错金额累计更是突破了800万元，并列新安江站第一。

在工作中，我始终坚持微笑服务，我坚信人的态度是相互的，而我要做的就是把我的那份友善、关爱的心传递给每位司乘人员。不可否认，年复一年重复着同样的工作：收钱，打票，找钱年复一年重复着同样的话：“您好，请交费！”“请走好。”面对这样单调而枯燥的工作，更需要有一种爱岗敬业，无私奉献的主人翁精神。刘艳同志自觉做到坚守岗位，不离岗不串岗、不睡岗、不私自顶岗。尽力为司乘人员提供优质服务，帮助的司乘人员排忧解难。收费中做到规范操作，力求准确高效、认真细致，做到了20XX年全年无收费差错率。

20XX年初站里安排我担任xxx站点的机动收费员。成为机动收费员以来，不管严寒酷暑都按时打扫车道和岗亭卫生，做好替岗工作，做好收费的衔接工作，保证岗亭收费工作的有序、高效。碰到同事连班，我主动延长替岗时间，让他们得到适当的休息。我不但做好自己的本职工作，还积极参加xxx站组织的各项活动，利用休息天，参加文艺排练、业务培训等活动。

爱岗敬业，说的具体点就是做好本职工作，把一点一滴的小事做好。因此我作为一名收费员，把收费工作做好，就是爱岗敬业，就是对自己和单位最好的答卷。”

**收钱人员工作总结7**

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，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。

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！

**收钱人员工作总结8**

收银员的工作看上去就像是机器，能做的就只有那些，但是对于我们这些亲身体验过的来说，要做好这项工作还是需要一定学问的。在这段时间的工作中，我仔细的做好工作，对待顾客有热情，帮助顾客解决难题，争取能为公司营造一个好的氛围。

回顾近一年来的工作，让我学会了不少的规律，也给我添加了不少见识，同时也让我积累了一定的工作经验。

自从我进入公司的那一天就开始了紧张和繁忙的工作，我的工作岗位职责是负责现金收付、银行结算、原始凭证的整理及有价证券的保管等重要任务。刚刚开始的时候，我认为出纳工作好像很简单，不过是点点钞票、填填支票、跑跑银行等事务性工作，但是当我真正投入工作后，我才知道，我对出纳工作的认识和了解是错误的，出纳工作不但责任重大而且有一定的学问需要好好学习才能掌握。就对一期售房收银工作来说，虽然工作基本圆满结束，但也有一定的失误和不足之处。根据一期经历总结以下几条：

1. 对售楼人员填写的签约价格单一定要根据公司下达的销售价格表认真复核，还要针对姓名、房号、首付款金额以及合同签约期限进行一一核对，如有出入，立即和销售人员联系。

2. 对于特别优惠客户，要有优惠单(公司领导签字)方可优惠，否则以正常价出售。

3. 根据以往经验，有个别客户在交首付款时，不能一次\_清签合同者，我们不可开具公司收据，以免招来不必要的麻烦，应打临时收条，收条上只注明暂收现金金额。

4. 为了保证公司财产安全，在收到现金时要及时送存公司银行账户，大额现金要有两人送存银行。

5. 协助售楼人员引导客户办理银行按揭手续，确保按揭款尽早回到公司银行账户。

>回顾检查自身存在的问题，我认为：

一、学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二、在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

>针对以上问题，今后的努力方向是：

一、加强理论学习，进一步提高自身素质。对业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对财务工作制度、市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二、增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好。

**收钱人员工作总结9**

时光飞逝，转眼间我已经来到宾馆快一年了，在这近一年的时间里我在部门领导和同事们的关心和帮助下不断成长，在思想觉悟、工作技能、为人处世方面都有了进一步的提高。收银员工作是一个需要仔细认真的工作，是宾馆的一个重要岗位，我们宾馆需要处理好餐厅预定、餐厅收银的工作，工作虽然繁忙，但是很充实。接下来将一年的工作总结一下：

1、 不断加强自身的学习，提高自己的业务素质。作为一个合格的收银员，我们应该及时的注意商品的变化，了解工作的内容，不断充实自己的专业知识，这样才能在遇到客人的问题时，及时解决、准确无误。在遇到不动不会的地方就要积极虚心的向老同志请教，要通过自身不断地努力，将自己的工作努力做好。

2、 爱岗敬业，不断加强各个人能力素质。单位现在正在推行七常管理法，这是一个先进的管理思想，宾馆在七常的推动下也取得了长足的进步，但是自身还需要进一步的消化与理解，努力领会七常精神不断推进自己的个人能力素质，与宾馆一同进步。

3、 严于律己，遵守单位的规章制度。在平时的工作中，我能够按照出国宾馆的规定严格要求自己，做到不早退、不迟到，严格落实财务制度，按照职责办理业务。

4、 团结同志、服从管理、乐于助人。作为一名员工，积极主动配合好宾馆的各项活动，认真完成工作，团结同志，当身边同志遇到困难需要帮助时，自己一定尽自己所能帮。

5、 注意言行、树立文明、健康、良好的员工形象。作为一名直接面对客人的人员，我们要时刻保持良好的工作态度，热情待客，要了解客人的需求，为客人营造一个良好的环境，保持宾馆的形象，为客人提供最满意的服务。

虽然有进步但是自己还有很多不足，在接下来的一年里，我还要再接再厉，向先进的同志学习，不断提高自己。

1、 继续加强学习，不断提高自身的文化素质。最近千里马系统刚刚更新，我还要努力尽快的熟悉，不断地提高自身的业务水平，向业务精湛的同志学习，做到用心工作，少出错、零失误。

2、 贯彻执行宾馆的七常推进，努力领会七常内涵，争取先进，提升自身的同时，多为宾馆做贡献。

3、 严格要求自己，认真实行贯彻财务制度，多请示汇报，多 询问学习，工作多沟通，让自己的工作更上一层楼。

在单位的这一年，我学到的很多的知识和本领，在接下来的一年里，我将继续保持优点，克服不足，不断进步，为宾馆的建设发展贡献自己一份微薄的力量。

**收钱人员工作总结10**

xx年来，我站以“全心全意为顾客提供优良服务”的经营理念和“不断进步驾车职员和乘客的满意程度”的质量方针为指引，积极参加组织的“三看”活动和“优秀站所五十家”的评比活动，依照目标管理考核细则全面展开工作。截止本日，已提早顺利完成了管理初下达的全年征稽任务，得到了上级领导的一致好评。

现将今年工作总结以下：

>一、在服务态度方面

我知道收费员形象的重要性，他不但代表了整个收费系统的形象，更是城市的面子工程。所以每次我都依照要求着装整齐的上岗，工作时时时刻刻留意自己的服务态度，规范使用文明用语，微笑服务。收费工作是窗口行业，接触的司机可谓五花八门，良莠不齐，固然，绝大多数司机是理解和支持我们的工作的，由于我站所处的特殊地理位置，距前方高速公路收费口进数千米，造成有重复收费的假象，对此有的司机是满腹怨言，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。碰到这些出口不逊的司机，我都尽可能忍住，克制住，一遍又一遍的耐心细致的解释，做到以理服人，自觉缴费。尽可能不发生争吵现象，避免长时间梗塞道口，维护正常的收费秩序。

>二、收费工作方面

不可否认，收费员的工作是单调而枯燥的，年复一年重复着一样的工作：收钱、打票、找零┈，年复一年重复着一样的话“您好、请缴费、再见”，面对单调的工作，我们更需要有一种爱岗敬业、无私奉献的精神，更需要有一种“主人翁”的服务意识，了解熟习周边环境及路况，为驾乘职员当好指路牌。在收费进程中保持微笑服务，做到以理服人，仔细认真核对票号、车辆吨位及型号，确保收足费、收好费，尽可能不带情绪上班，规范操纵设备，同时平时留意设备的整洁和维护，尽可能避免故障的发生，从而从根源上减少抵减票和卡纸现象的发生。

>三、安全卫生方面

安全方面，每月两次工作例会中都会提起，做到留意上放工途中、过道口的安全，做到钱票的安全，加强安全意识，真正意义上做到警钟长鸣，紧绷安全弦，使“安全责任重于泰山”不再成为一句空谈!卫生方面，上班期间留意保持收费亭、收费区域、包干区的整洁，做到工作台上无杂物、收费区域无纸屑，不留卫生死角。

XX年是布满挑战的一年，也是收获的一年，我们在取得成绩的同时，也存在着很多需要改进的地方，在新的一年行将到来之际，我将总结经验，克服不足，力争在明年更上一个新的台阶!

**收钱人员工作总结11**

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。虽然我们在这里工作学习只有两个月，但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。今年刚加入收费系统，认识和了解上都不全面，经过上班，培训，实习，对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、思想上高速重视，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，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，做好岗位特殊情况的记录，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，缺点要克服，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，20xx年我们共建和谐达陕四川站，为明天的梦想而努力。

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！