# 收费员月工作总结

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2023-11-05

*收费员月工作总结5篇工作效率、工作质量检验着收费员的执行能力，只懂得服从执行能力跟不上也不行，所以日常的工作中收费员应当注重锻炼好自己的执行能力。总结是做好各项工作的重要环节。通过它，可以全面地，系统地了解以往的工作情况，可以正确认识以往工...*

收费员月工作总结5篇

工作效率、工作质量检验着收费员的执行能力，只懂得服从执行能力跟不上也不行，所以日常的工作中收费员应当注重锻炼好自己的执行能力。总结是做好各项工作的重要环节。通过它，可以全面地，系统地了解以往的工作情况，可以正确认识以往工作中的优缺点。你是否在找正准备撰写“收费员月工作总结”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

20\_\_年几经过去，在处领导班子的正确领导下，在各科室的 大力支持下，在\_\_\_收费站全体职工的积极努力下，到目前为止\_\_\_收费站收缴车辆通行费 元，与去年同期相比增长了百分之 ，实际增 长了 万元，到年末有望突破 万大关。但距局下达局下达的我站 万 任务，还有一定的差距。回顾一年:

一 收费工作方面

没有完成局制定的通行费收缴任务原因是鲜活农产品的免费原 因造成的。到目前为止我站共做免费绿色通道车辆共 9461 台次，共 免费金额1，055，590 元。如果加上这部份的金额，我们站的通行费 收缴任务就基本完成了。积极有效的配合好超限整治工作，由按车型 收费改为计重收费，使站内收费，超限工作秩序井然。为了避免高峰 时间段和节假日的堵车状况，确保收费站畅通，收费站制定了突发事 件应急预案，坚决杜绝堵口现象的发生。由于丹东市是海滨旅游城市 收费站自己制定了各景点示意路线图，好为下道的游客做好解释指路 工作。

二 在超限工作方面

截止到 时，我站入口因超长、超宽、超高劝返的车辆为 台次， 出口超限移交路政的车辆为 台次，罚款约 元。在检测过程中能过做 到规范检测，文明服务。

三 在收费站的安全保卫工作方面

协勤员护送收费员上岗、下岗，保证了收费人员的人生安全和财 产安全。每月在站安全小组组长纪宇航的牵头下，带领值班站长、协 勤员配合电工对收费站的内外环境进行安全大检查，如发现安全隐患 立即解决，如我们自己解决不了的，便形成书面形式上报相关部门帮 助解决。现在已经形成制度，每次检查做好记录。另外，要求协勤员 必须做到每半小时巡视一次，禁止外来车辆和人员在收费站广场和周 围逗留，广场秩序井然。现在司机已养成习惯，主动将车停到黑色路 面，保证了收费站广场的安全和畅通。

四 在监控工作方面

监控室使收费站的心脏，站内的监控员都能够具有高度的责任心 和一丝不苟的工作态度，做好每一台车的特殊情况审查和批注工作。 一年来，监控员对监控设备进行妥善的管理和及时的上报维修工作， 保证了监控设备正常运转，各种记录完整细致，成为了管理处和收费 站之间信息的输送纽带。

五 在出纳、票证工作方面

虽然我站的出纳票证工作由一人承担，但工作仍做的细致、明确， 权责分明。特别在改为计重收费以后，我站的通行为和车流量有了明 显的增加，出纳票证员能够很好的调配空满卡箱和备用金(零钱)的使 用情况，我站从未出现措手不及的情况。并且，账目记录仔细完整， 票据日清月结。

六 站容站貌方面

\_\_\_收费站采取了内外环境齐抓，内要质量，外要标准的工作方 法，要求必须为用路人提供好的卫生环境，做到车道广场无杂物，收 费亭窗明几净。并把“军事化管理，规范化服务”体现到实处，做到列 队有军姿，内务有军范。

七 在团支部工作方面

团支部是收费站工作的骨干，在收费站起到先锋带头作用。团支 部先后组织了叠内务比赛、拔河比赛，庆祝建站三周年小型运动会等 文体活动，丰富了收费站职工的业余文化生活也使收费站有了凝聚 力、向心力，更推动了收费站的各项工作更好的前进。

八 在加强职工队伍建设方面

\_\_\_收费站坚持每周召开一次值班站长碰头会，制定本周工作重 点，值班站长汇报各班的工作情况，找差距，找不足。每半月召开一 次全站职工大会，总结全站前段工作，表扬先进，指出不足。明确今 后一段时间的工作任务和要求，传达和贯彻局处两级组织和领导的指 示和要求，总结和讨论出现的问题，布置站里的工作要求和工作重点。 各只人员按岗位进行专业知识考试，考试不合格者不能够上岗。

九 不足之处

总结一年的工作，还存在这太多的问题和不足。收费站的工作还 有许多地方没有规范化、制度化、程序化，距沈阳站的标准更是有很 大的差距，特别是在工作中还存在太多细节上的薄弱环节。在收费工 作方面，我们的服务还应该向亲情服务靠拢，是用路人来到收费站犹 如到家的感觉。在外树形象方面，应该加强军事化、规范化用于岗位 服务形象的体现，应让用路人来到我们收费站口，无论是外部设施环 境还是人员都有一种整齐划一，训练有素的感觉。在内练素质方面， 应该多进行爱岗敬业教育，增强收费员的集体主人翁精神，能把收费 站当做自己的家，树立较高的服务理念，来满足形形色色的用路人。

时间过的真快，转眼间我在高速公路上愉快的实习一个多月了，记得刚来实习收费员的时候，心里还是很紧张的，总担心自己会做不好，老收费员呢就会指导帮助我，现在我得心应手，已经能很从容准确的收费了，对操作设备也很熟悉了。这次的实习经历对我以后正式工作提供了很打的帮助，现在实习快结束了，我把这段时间的经历总结一下吧。

实习开始前，老收费员就告诉我们收费员这个职业代表着收费站的形象，也代表高速路的形象，更代表高速路后的城市形象。所以我每次都是按要求着装，每天都提前10分钟去票管室报到，然后打卡准备去收费亭接班，不敢有一丝马虎。工作时也时刻注意自己的态度，懂得礼貌用语，当车辆驶入车道时，招手问候，示意司机停车，等到车停稳后打开窗户，行点头礼，并说欢迎语，然后输入车种，车型，车牌，车情，刷通行卡，抬杆放行，说欢送语，这就是整个收费的流程。收费的工作岗位面临的是很多的司机朋友，他们对我们的工作是理解与支持的。我们要保持乐观的工作态度，微笑面对每一个过往的司机，因为微笑服务是高速公路窗口形象的保证，是提高窗口服务的关键，也是社会生活中美好无声的语言。

我们在工作时要有颗善良宽容的心，表现出足够的热情，为每一个过往的司机展开微笑服务。其实，人与人之间的沟通是需要真诚与理解的。或许，你良好的服务态度，一个真情的问候甚至一句温馨的话，都能让过往的司机朋友感到很满意，并付出满意的笑容，这是对我们工作的肯定。当然，不要把微笑当作是我们的工作责任，把它当作人与人沟通的润滑剂。老收费员告诉我，要以一种放松，坦然的心态对待每一个过往的司机，对他们热情友善，尽管只是匆匆路过，这一面之缘的微笑服务还是能使他们感觉到温暖的，让人与人之间更轻松愉悦。这样不但体现了我们收费员的良好素质，也有利于通行费的顺利缴纳，使我们给过往的司机朋友留下深刻的影响。收费员这个岗位工作轻松，主要就是服务态度，以及形象。

经过这一个多月的收费员实习过程，使我明白了很多道理，磨练了我的意志，让我做事情更有耐心了。我相信这只是个开始，有了这次的实习基础，在面对以后的挑战中，我一定会更自信。

时光飞快，转眼20\_\_年即将与我们告别，而新的一年也日益临近。我已经在某某某收费口愉快的工作了块14个月了，在这一年多的工作中，我们在站长某某、某某的带领下，踏实工作，不断增强自己的工作和业务能力，把自己的全部热情投入到工作中，努力做好每项工作，得到了大家的认可和好评。

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。现就过去一年中的思想和工作情况汇报如下：

一、思想方面：重视理论学习，坚定自己的政治理念，积极参加站上组织的各项活动，认真学习廉政教育。收费站是经常与钱打交道的地方，也经常与各种司机打交道，经常有司机会塞钱给我，如果稍微控制不了自己的贪欲，就会在这方面倒下，正是经常的学习让我对廉政有了很高的认识，才能做到每次遇到这些情况都能拒绝司机的不合理请求，不做出有损高速形象、高速利益的事。

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。

三、工作方面：在工作中我一直兢兢业业，对待工作一丝不苟。在当绿色通道验货员时，能按照绿色通道文件要求，认真对待每一辆绿色通道车辆，认真对司机做好绿色通道政策的解释工作，不怕脏，不怕苦，不怕爬高上低，不吃拿卡要绿通车辆上的东西，严格按程序验货，不刁难每一辆绿色通道车辆，也坚决不放过任何假冒绿色通道车辆，对于想以金钱或各种东西取得绿色通道检验证的司机也是坚决拒绝。在当外勤时，能很好的贯彻文明微笑服务、委屈服务，及时疏导车辆，保证车道畅通，快速及时的处理各种收费过程中的问题。对待蛮横无理的司机也能微笑着去解释，用真诚去感动司机。对遇到困难的司机，力所能及的去帮他们，像有的车找不到通行卡或者通行卡夹到车里去，我都能主动上前提供工具帮他们;像有的货车在停在广场时轮胎起火，我能迅速的取出灭火器帮助司机灭火，司机感谢之下送给站上锦旗;像有的车停在车道上打不着火，我能主动去帮助司机推车等等。对一些不符合高速通行的车辆坚决说不，经常会有一些超限车辆或危险品车辆司机过来找我，希望拿点钱让他上高速，这样的情况很多，但我一直都谨记站领导的要求，对这类车辆坚决不放行，并认真对司机解释这类车通行高速对高速公路会有什么样的潜在危害，做到让司机心服口服。

四、生活方面：在日常生活中，与班上同事能真诚相待，做到和睦相处，能经常了解班上成员的动态，及时与班长沟通，使我们的班集体能团结有爱。对班上谁遇到困难，能和其他人一起为他想办法，使他能感到班组的温暖，对一些不利于团结的因素及时消灭在萌芽中。一年以来，在站领导及班长带领下，虽然工作做的不错，取得一些成绩，但还有不足，在各种文件、规章制度的领会上、在抓闯卡车上等都还有不足，在新的一年里，我一定会加强理论学习，提高工作水平，保证在新的一年里，在新的形势下以饱满的精神状态迎接新的挑战。取长补短，与其他同事相互交流好的工作经验，争取新一年的工作更上一个新的台阶。

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\_\_年的工作向大家汇报。

一、收费工作

在\_\_年这一年里，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20\_\_年3月份成为医保定点单位，20\_\_年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、\_\_年的工作计划

\_\_年已将要翻过，12年的脚步就在耳畔，\_\_年一年的工作已经成为过去，再好的成绩也化为云烟，\_\_年我要更加努力工作：

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，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。

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，在这两年的工作中，我们在站长，办事员，班长的带领下，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。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。他们来自不同的地方，但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，远离亲人和朋友。这里没有城市的喧嚣繁华、高楼林立、车水马龙、灯红酒绿、霓虹闪烁，有的只是边荒、艰辛与寂寞。

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。殊不知他们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，我们心甘情愿!

收费员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，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。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。三尺岗亭就是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心!当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，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，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，但我们毫无怨言!

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，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受!我们把站当作自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，在这充满温馨与关爱的大家庭里，亲如一家人。我们在工作上相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。

我们每天在重复着简单而又繁锁、平凡而又伟大的工作。我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽的能力去做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。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。然而我们的辛劳、努力却让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。可是，我们无怨无悔!

这就是我们高速公路的收费人员，一群勇于献身高速公路事业，为了千万家的安宁、幸福，为了高速公路事业的蓬勃发展，北京经济的跨跃式发展而默默无闻、无私奉献的收费人员。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找