

# 2023年收费个人总结工作计划(优质6篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 收费个人总结工作计划篇一

20xx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xx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xx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。

xxxx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xx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。

xx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：

一、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。

二、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。

三、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xx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！

辉煌的20xx年即将过去，将20xx年取得的成果和成绩将在20xx年发扬下去，发扬我们不怕吃苦，不怕奉献的精神，

创造更加辉煌的20xx年，而奋斗吧！总结20xx年的优点和过失，规划20xx年工作思想和动向。

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。

## 收费个人总结工作计划篇二

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的表现。每天上班要和各种各样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，不能随意离开收费岗位，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。

### **收费个人总结工作计划篇三**

回顾过去一年，在公司领导下，能坚持各项政治理论及业务操作学习，政治素质，思想觉悟，理论水平都有了较大提高，并圆满的完成了公司赋予的.收费工作任务。现对20xx年的工作做如下个人工作总结：

对于公司的专有信息或机密信息（比如客户名单，财务数据，电脑软件等）要严格保密，对客户等向本公司透露的信息，

要严格保密，要严守对客户的承诺。

建立严格的印章使用审批登记制度，财务印鉴分开保管，对于发票专用章使用全面记录印章使用申请人、批准人、用印事由、时间和次数。对于支票购买，使用建立了现金，转账支票使用销号登记本，对每张支票的使用日期，支票号，收款单位，用途，使用人进行逐笔登记。

## 收费个人总结工作计划篇四

20xx年，我站在-x的支持下和站领导的规范管理下，各项工作有序进行，全站人员共同努力，树立了我站“团结、廉洁、务实、高效”的路桥收费队伍形象。在这一年来，我从收费岗位调到文秘员岗位，积累了一定的工作经验，文字功底也逐步提高，个人能力在办公室领导指导下、同事的帮助下得到了多方面的锻炼。我认为，收费工作是我后来进行文书处理工作的基础，无论是细心、认真和对个人岗位的责任心等，都是文秘员做好工作的要诀。

办公室是我站的一个重要枢纽部门，对员工工作进行协调、沟通，做到上情下达等，决定了办公室具有工作繁杂的特点，需要部门员工团结协作。作为文秘员，这一年来，我积极配合、做好会务工作，尽心尽责，力求把工作圆满完成。以下是我对个人岗位工作的总结：

一、细心做好文书记录工作。文书编写工作是文秘员的首要工作，我站每月召开班务办公会议、办公室会议等，会议结束后，及时整理会议记录，交站长修改后，应尽快送至各班室轮阅，以保证把会议上最新的决策信息传达下去。在刚接任文秘时，我就把以前的会议记录阅读了一遍，并在领导的指导下完成了200x年至20xx年的会议记录编整工作。

二、认真落实杂务统计工作。调假、请假统计、员工就

餐统计、劳动竞赛数据统计、办公用品使用情况统计等都属于我的工作范围。由于办会室的工作事务繁琐，明确的统计数据能为做好收费站管理工作提供重要的参考。

三、灵活做好文件归档工作。对于上级部门政府部门的指导文件以及公路三乱文件等，应及时做好相应文件的归档整理工作，而各班室的班务日志每天都会更新，我同时也要在每个月都做好各班日志保存工作。由于各类文件都可能成为今后工作落实的重要参照，因此应该做好灵活编排，以备查阅。

四、仔细较对下发公文工作。办公室发文的拟稿以及各类活动会议通知的拟写，我认为都要再三核对后再下发，以确保公文无差错。每一个通知事项的下发，都关系着工作的实际执行。

五、努力筹备各项活动工作。这一年里，在收费站紧凑的工作环境中，也开展了各类活动，活动的筹备一般是由办公室负责，而我就籍开展这些活动的机会，学习如何进行筹备工作、进行信息资料的搜集等。如文明服务月活动、我站的运动会、圣诞节妆晚会和元旦晚会等，我都参与其中，与我们办公室的各成员相互协助、精心准备，使这几项活动都得以顺利地进行、圆满地结束。

的。比如个人知识面不够广，导致工作的开展受到限制；对工作的专注度不够高，有时出现不必要的`错误，例如厕所忘记放垃圾袋等；另外办文质量也是有待提高，这是需要不断地扩充阅读面以及提高公文写作技巧的。

面对新的一年，不论是否有新的作务、新的工作，我也应该以新的压力和新的动力去主动迎接新的挑战，在自己的本职岗位上，发挥更大的作用，并将更严格要求自己，努力做好融会贯通，以专业的文秘素养来要求自己，在具体的实践工作中取得更大的进步。

## 收费个人总结工作计划篇五

公路收费站个人年终工作总结紧张，充实的20xx年即将结束，在这一年的日子里，我和大家一起学习工作。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，在局和站领导的带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，牢固树立和落实科学发展观，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。为我站完成全年征收任务，促进收费工作持续，快速，健康发展做出了我应有的贡献。一年来，在思想上严格要求自己，在工作上勤勤恳恳，任劳任怨，在作风上艰苦朴素，务实求真，较好地完成领导和班组安排的各项任务。为收费事业尽心尽力，努力工作，主要情况汇报如下：

上落实。理论源于实践，又高于实践。在过去的一年中，针对自己的本职工作进行了学习，注重加强对理论知识的了解和掌握，促成自身知识结构的完善和知识体系的健全，进一步加强自己的业务知识。

本人严格遵守站的规章制度，坚守征费条例。真正做到“应征不漏，应免不征”的工作原则，在工作上不迟到，不早退，有事主动请假，尊敬领导，团结同事，在收费过程中对司乘人员实行微笑服务，主动为司乘人员排忧解难，遵守服务规范，严格按照内容，把收费工作与文明服务紧密结合，在社会上树立良好的收费形象。平时，勤俭节约，任劳任怨，对人真诚，人际关系和谐融洽，从不闹无原则纠纷，处处以一名收费员的要求来规范自己的言行，毫不松懈的培养自己的综合素质和能力。

尽管经过一些努力，我的业务水平比以往提高了不少，但还需进一步提高，在以后的工作中，我将加强理论和业务学习，



不断提高业务水平，以后我会更加努力工作，在站领导和班组的带领下使自己的工作达到一个层次。

貌服务，百万元误差上，个人能力还需进一步加强，这些还需要我在今后的工作中不断去实践和思考，去改进和加强，去创新并加以理解。在今后的工作中，我将加倍学习各项业务知识，充分发挥自己的特长为站多做一点贡献，坚决服从领导指示要求和安排，认真做好自己的本职工作，将工作做得更好，让屯留收费站的明天更加辉煌！

## 收费个人总结工作计划篇六

过去一年里，在各级领导的指导下，在上级相关部门大力支持和热心帮助下，我站圆满完成了年度各项工作任务，通行费征收工作扎实稳妥地运行，团结稳定、安全高效的局面不断得到巩固。现在，我将xx年度个人工作总结如下：

### 1、思想学习

本人始终非常注重加强自身政治修养，努力使自己在政治思想上与党组织保持高度一致。严格遵守职业纪律，听从安排，为人正直，我做事坚持原则，生活作风正派，团结同事，乐于助人，工作中能自觉遵守规章制度，自觉维护集体利益，树立正确的世界观和人生观，以此指导我的工作和生活。在个人素养方面，我秉持塌实肯干，任劳任怨，吃苦耐劳的工作精神。

### 2、票证工作

本人本年按照票证员职责做到了以下几点

(1) 日常工作：按规定手续发放票、卡，对相关帐册及时记录，备份；按规定上报通行费票证使用计划，预留合理库存量；每日根据收费员单据及管理机数据，清点、核实收费员

票、卡结存情况，并签字确认。

(2) 票卡管理：月末盘点票、卡库存，按时填报相关报表账目，做到帐表、帐帐、帐实三相符；及时核销残、错票；会同收费会计在通行费票据上加盖站名章；妥善保管票、卡、帐，做到三专：专人、专柜、专屋，做到五防：防火、防盗、防腐、防蛀、防鼠咬，保证票、卡安全。

(3) 报表上报：及时上报日、旬、月报表，确保数据准确，针对发现的问题，能立即整改。同时，根据报表中的公式，认真对数据核查，保证数据准确后，及时上报。

### 3、安全工作

坚持遵守夜间值班制度，坚持进行夜巡工作，及时填写夜班巡查记录表，确保站区安全，物品齐全及票证室钱、票、卡及设备安全。

### 4、其他工作

我作为xxxx收费站的一名票证人员，除认真完成票证工作以外，还积极参加了上级部门组织的各项活动，如xxxx等，完成了领导交办的各项任务。

本人本年在岗位上积累了更多的工作经验，但在征费业务方面还有不够细心，思想认识不够深刻，工作总体思路不够清晰的地方，如偶尔月报表会出现填写错误或打印错误；各类票证账本填写时不能够及时准确；在完成自己的本职工作后，对领导交代的个别事件不能积极主动地完成，协调能力有待进一步提高。对于这些问题，在今后的工作中，我将积极改进，完善自我。

1、在日后工作中，对日、旬、月报及临时统计的数据，做到认真、及时、准确上报，确保收费工作的顺利进行。

2、加强收费业务学习，对征费分析进行完善，确保分析做到有根有据，及时为上级领导提供参考依据。

3、继续加强思想理论学习，自觉提高道德修养，努力提升个人综合素质。进一步理清工作思路，合理谋划，突出重点；注重拓展知识面，拓宽视野，努力完成领导交办的每一项工作任务。

在新的.一年中，我将继续努力，恪尽职守，勤奋工作，始终以饱满的热情和良好的心态迎接各种挑战，为搞好兴隆收费站的整体工作和推进咸旬分公司的运营发展努力工作！