

2023年高速公路收费员的工作年终总结(通用9篇)

考试总结能够让我们对自己在考试中的失误和问题有更深刻的认识，从而提高下次的表现。小编为大家整理了一份学期总结范文集，希望对大家的写作有所帮助。

高速公路收费员的工作年终总结篇一

时光如流水般匆匆流动，一段时间的工作已经结束了，回首这段不平凡的时间，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，是时候在工作总结中好好总结过去的成绩了。但是却发现不知道该写些什么，下面是小编整理的高速收费员个人工作总结，欢迎阅读与收藏。

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_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的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。

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。

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、团结同志，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作如下汇报。

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养，自觉用理论指导工作，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律，严格律己，努力向党靠拢，争取早日投入党温暖的怀抱。

第二、在学习方面，努力做好学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还继续学习了收费业务知识和相关的法律法规，向优秀、先进学习，向身边的好人好事学习，不断提高自己解决实际问题的能力。特别是在今年的7月，新的收费政策的实施，使我更加地认真学习了新的业务知识，做到熟记于胸，更加便于开展工作。

第三、在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个机场路的形象，所以每次我都会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，但是也会碰到个别的司机到收费窗口时却带了一肚子的怨所，满腹牢骚、怪话，更有甚的还对我们骂骂咧咧遇到这些出口不逊的司机，我都会忍住，不发脾气，依然用最甜美的声音开展高水平服务，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。

第四、在收费工作中，我一直坚持做到勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着收费新政策的实施，过往的车辆逐渐增多，尤其是在节假日前期，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型，仔细打票、唱收唱付。无论是大事还是小节，我做好细小工作，坚持一丝不苟的做好。同时为了干好收费工作，我时刻注意与班长、稽查配合，遇到问题及时请求及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的失衡，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。

20__年转眼即将过去，我知道，无论在哪个方面我都还需要不断的进步。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名领导放心，客户满意，爱岗敬业的优秀收费员。

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高速公路收费员个人工作总结高速公路收费员个人工作总结。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。

高速公路收费员个人工作总结工作总结。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最大的能力去做到“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。

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。我已经在某某某高速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。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。

高速公路收费员的工作年终总结篇二

我叫xxx是去年的一名应届毕业生，去年经过报考，成为了家乡高速公路收费站的一名工作人员，做为一名初入社会的大学生，在过去的一年里，我本着学习的态度，努力的学习一些相关知识以及需要注意的点。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。现在就一年的工作情况总结如下：

一、在思想政治方面，努力提高理论修养，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

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、在服务态度方面，我知道高速公路收费员的形象是代表了整个家乡的形象，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，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。

四、在收费工作方面，在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着旺季的到来，过往的车辆也逐渐增多，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。

五、在日常生活方面，在班组里大家都喊我一声“老大”，作为大哥哥的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工作环境，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。

虽然说，这一年里成长了很多，可是在一些方面还是有待提高的，在今后的日子里，将继续听从领导安排，积极配合组长的工作，通过不断的学习来提高自己的业务水平及业务能力，做一名让领导放心，司机满意，自己满足的爱岗敬业的好高速公路收费员。我一定会努力的，争取早日实现这个目标。

高速公路收费员的工作年终总结篇三

20xx年，收费站在各级领导的正确指导下，认真贯彻落实公司及管理中心年度工作会议精神，以公司全面开展“经营管理品牌建设年”活动为平台，以通行费征收为中心，以安全保畅为目标，以全体人员“学服务、学业务、促管理”为主线，认真落实科学发展观，各项工作都取得了长足进展，逐步实现了收费管理精细化，安全管理常态化，文明服务标准

化，员工的综合素质、业务能力、服务水平都得到了全面提升。为巩固成果，不断开拓进取，现作如下工作汇报和明年工作展望。

1、总流量(不包括etc专用车道)x辆，其中出口x辆，客货比约为x(客车x辆、货车x)□入口x辆，客货比约为x(客车x辆、货车x);etc专用车道总流量x辆，其中出口91441辆，入口x辆。

2、总通行费(不包括etc专用车道)x元(含电子支付元);etc专用车道x元。

3、收费站总调出通行卡x张;使用打印票据共计x张。

1、严格收费政策，规范征收行为。收费站坚持以通行费征收为工作的主线，严肃收费纪律，一方面让相关管理人员到各班组对新制定的制度及政策性文件进行宣讲并组织集体学习。另一方面要求班组长定期组织班组人员对《员工手册》、相关制度职责及文件温故、学习，使员工及时掌握收费操作、特情处置的新要求、新变化。运用召开座谈会和个别谈话方式，及时向有不良苗头的人员提醒和教育，增强其纪律意识。总体以“应征不漏，应免不征”为准则，切实规范了收费操作过程，杜绝了工作中的盲目性与随意性。

2、突出稽查考核，严肃征收纪律。内部稽查考核是规范内部管理，严肃征收纪律的有效手段，我们在工作中着重加大包括现场稽查及录像稽查力度，狠抓稽查考核制度的落实。采取了全天候的现场及录像稽查，形成了有计划、有落实的规范化稽查管理。加强了对票款、票据、特情车辆的检查，对稽查中发现的问题及时指出，严格按照标准进行考核，并做好详细的稽查记录台帐。一年来共稽查x余次，查处违规违纪人员x余人次，考核30多人次，并且有效的杜绝了各类行风行纪问题，促使我们的征收工作正迈向制度化、规范化、程序化。

3、强化现场管理，做好防漏堵漏。一是强调亭外执勤，加强了执勤人员现场巡查力度，随时关注掌握收费广场情况，防患未然，杜绝了一切于征收工作不利的因素；二是严查“绿色通道”优惠车、坚持对车型标准可疑客车的查证，全年查处不符合绿色通道优惠车x辆，客车升档车x多辆，有效地避免了大量经济损失；三是加大对闯卡、换卡等偷逃通行费行为的打击力度，特别继去年底收费站全力配合排障、交警、路政顺利捣毁了一次有组织、有预谋的闯卡行为后，加强了车道拦截使用培训，完善了相关应急处理措施，有效杜绝了闯卡行为。后又对全力打击换卡行为做出部署，值班人员及现场人员提高警惕，沉着冷静，与交警、排障通力配合有效遏制了一波货车换卡风潮，有力的打击了相关偷逃通行费行为，防漏堵漏工作取得了好成效。

1、以稽查考核为抓手，确保文明服务标准化。站部在加强业务建设的同时，始终狠抓文明服务不放松，将开展文明服务活动与提高业务技能水平结合起来，坚持现场稽查与录像稽查，强化班组长现场监督指导作用，切实规范相关文明服务行为，十月份以来通过站部动员及班组动员，开始严格执行“温馨在锡张”标准化文明服务细则，按照细则中各项标准收费站建立健全了相关检查与考核制度，完善了相关台账记录，同时站部加大了稽查与考核力度，稽查人员达到百分之百，对不规范行为及时指正，严格考核，切实规范了上岗行为、文明用语及迎宾手势等，做到统一着装、持证上岗、接受监督，强调挂牌服务、唱收唱付、微笑服务、文明服务，确保了新标准的顺利执行，收费站的整体服务水平也得到了有效提升。

2、以抑制投诉为重点，加强服务意识培养。首先是注重服务意识，个人素质的培养，迈出了将收费工作从“功能型”向“服务型”转变的步伐，班前班后反复的强调与总结，使服务意识逐渐成为了全站的第一主流意识。工作中我们要求班组长加强现场监督指导及时发现并妥善处置现场特情，要求收费员坚持文明微笑服务，管理人员加强稽查考核力度，

妥善受理各类收缴矛盾等措施，有效控制了投诉事件的发生。同时特别强调主动服务意识，提高便民服务水准，一年来为驾乘人员提供开水、便民工具、便民小药品等服务x余次，未发生一起有责投诉事件，其中受到“96777”来电来信表扬的有x人次。

3、以活动促创建，提升文明服务水平。一是积极开展党团活动，以第八党支部开展“争先创优，为党旗添光彩”为平台，站部制定了详细的政治学习制度，通过党员亮身份、亮承诺，撰写读书心得体会，以党建带团建，切实发动全体员工积极参与。

在锡张团总支组织的以“爱党爱国、爱岗敬业”为主题的“五四征文”活动中，本站共征集到x篇优秀来稿□x篇被选送团总支参与评比其中x篇荣获一等奖。二是以开展“文明服务月活动”为契机，将开展文明服务活动与提高业务技能水平结合起来，通过宣传发动、自查自纠、观摩学习、经验交流、检查考核、总结评比，查漏补缺等方面入手，切实规范了相关工作纪律以及文明服务标准，真正做到了优质服务、优良秩序、优美环境。

1、落实安全教育，深化安全意识。安全无小事，安全意识的培养尤其重要，站部为此加大了安全教育学习频率，站部每月例行2次安全教育会议，各班组班前班后必讲安全，同时张贴安全画报，组织观看安全影片，全面灌输我要安全的安全意识。6月份，收费站结合“安全生产月”活动，通过管理中心组织的消防演练以及安全知识竞赛等活动，极大的丰富了员工的安全知识与技能，活动中评出的安全先进个人以及安全先进班组更是让安全意识深入人心。

2、细化安全工作，确保征收安全。一是严格执行夜班现场及站区巡防及办公楼、宿舍楼夜间落锁制度，确保了全体人员及公共财产的安全。二是强调道口日常安全，上班期间亭门必须反锁而且不能擅自出亭，班长及机动人员必须穿反光背

心上岗，夜班时要求班长坚持亭外执勤，加大巡视力度，为现场收费工作提供了安全保障。三是每班坚持对所有收费设施设备进行全面检查，特别遇雷雨天气合理安排车道及时关闭备用设备，确保了各类设施设备处于良好的技术状态，为征收工作提供了有效保障。

3、搞好安全排查，杜绝安全隐患。为切实抓好安全工作，防患于未然，积极排查消除各类安全隐患，加强了对办公楼、宿舍、配电房等重点部位排查工作，重点解决闲杂人员穿越广场工作区的问题，明确列出站场工作区重点安全保护时间段和重点部位，专人负责坚持每日的巡查制度，强化消防安全工作检查，及时排查跟换了过期的灭火器及损坏的消防栓，同时发挥监控督查作用主动分析寻找安全隐患和漏洞，做到了有备无患，杜绝了一切安全事故的发生。

1、抓思想教育，促班组团结和谐。一年来，我们总体倡导员工知情、明理、释疑、顺气的积极效应，以班组定期开展思想教育，交流学习为基础，相互谈心，加强沟通，增强团结，增进共识，使人心凝聚，形成了合力的团队精神。同时我们利用工作之余，组织班组成员学习各类业务知识，开展服务心得交流等活动，引导班组成员树立积极、健康、向上的人生观、世界观，和价值观。为充分调动员工的工作积极性，班组内推出“三讲三比”活动，即讲诚信，看谁的综合素质高，窗口形象好；比服务，看谁的言行举止规范、服务效果好；讲敬业，看谁的工作扎实，工作热情高；比技能，看谁的工作效率高，业务技能过硬；讲责任，看谁的责任心强，做事更可靠；比奉献，看谁的觉悟高，奉献意识强。使班组内形成了“比”，“学”，“赶”，“超”的良好风尚，班组成员在评比，赶超中进一步促进了班组的团结进取。

2、抓技能培训，促工作质量提升。结合收费站均为新进员工以及车流量上升相对明显的实际情况，站部始终高度重视业务技能培养。一是坚持理论联系实际的学习模式，要求班前班后反复学习讨论、认真做好学习记录，各班汇总操作、特

情等问题后于每月办公会拿出来集体讨论解决，班组人员业务技能得到了稳步提升，各类工作差错得到有效控制。二是结合管理中心组织的年度轮训，收费速度测试为契机，以活动促学习的形式，以班组为单位对理论知识进行反复的梳理，对点钞、点卡进行有针对性的统一训练，专研出了一套收费操作“稳、准、快”的规范操作方法，在轮训后期组织的考试中做到人人达标，达到了以考助学的良好效果。

3、抓业务管理，降低工作差错。一是通过加强对钱、票、卡的稽查管理，确保了钱、票、卡流转顺利无差错。二是对账本做到“日清月结、账面整洁、账实相符”，对班组班前班后会议记录、安全台账、现场交接班记录每月例行检查，汇总情况后找出存在的问题要求班组及时予以解决改进，通过跟踪落实站部各项规定要求，确保了每项工作都落到实处。三是为有效降低各类收费差错，切实提高全体收费员的业务水平，每月对全体人员的车辆数、收款数量、差错情况进行汇总公示，要求差错多的人员分析差错原因，写出整改措施，从源头上找原因，规范相关操作规范，有效的降低了各类工作差错。

4、抓内部管理，促“五型”班组建设。我们以建设“五型”班组为目标，以精细化、标准化管理为抓手，不断完善班组管理机制，夯实班组管理基础，增强班组学习能力、执行能力、实践能力。一是加强安全生产教育，提高了班组人员自觉抵制“三违”行为的能力；强化班组应知应会的技能培训，提高了业务能力；严格班组文明服务规范化管理，提高了整体服务水平；二是班组管理和建设很重要的一点就是班组长的综合素质和领导能力，为解决班组管理中出现的各类问题，我站推出了“管理讲科学，工作讲带头，作风讲民主，分配讲公平，批评讲方法，活动讲实效，处事讲人情，做事讲风格”的班组管理要求，同时班长作为收费现场第一责任人，业务能力显得尤为重要，通过定期组织班组长相互交流学习，将工作中的各种特情处置及管理中的问题相互交流意见，商讨解决办法，不断提升班长业务技能及管理沟通能力，全力

打造一支能打硬仗，能挑大梁的班组长队伍，为实现科学、规范、高效管理打下了坚实基础。

1、建立健全相关制度，深化制度管人。根据收费站实际情况补充健全了《宿舍管理规定》、《收费站机动职责》、《食堂管理规定》、《收费站钱包投送管理规定》、《活动室管理规定》等各类规章制度，组织全站人员认真学习相关工作制度，明确职责，落实精细化管理制度，进一步明确了什么能为，什么不能为，什么必须为，什么绝对禁止为。同时通过加大对日常工作的检查和监督，让各种违纪现象消失在萌芽状态，利用严明的纪律、公平的考核，促进了全站管理工作的规范化、科学化、制度化。

2、加强宿舍管理，保证生活环境健康。基于三班轮转的工作实际，保证员工充足正常的休息一直作为我们后勤工作的重点之一，通过严格执行宿舍相关管理规定，任何时间禁止大声喧哗，禁止带外来人员随意进入，保证了一个安静舒适的休息环境。同时站部成立了由行政管理员牵头的生活管理小组，发动员工的主观能动性，突出自我生活管理，负责日常内务检查，生活设施报修，水电管理等工作，有效的夯实了后勤保障工作。

3、强化环境建设，营造优美环境。为达到“优良服务、优良秩序、优美环境”的标准，站部一直高度重视环境建设，从充实各项后勤行政管理制度入手，着重加强环境建设，狠抓卫生清洁，对食堂、现场等关键部位加大了清扫与检查力度，并且严格划分出包干区，做到了责任到班组、打扫不留死角，保证了良好的站风站貌。同时配合做好相关活动设施的布置，保障站内基本生活设施，积极组织参加公司的给类活动，努力丰富员工业余生活，总体形成了高高兴兴工作，开开心心生活的健康和谐环境。

4、落实信息报道责任制。为实现宣传信息工作的制度化、规范化，真正起到上情下达、下情上报、内情外扬的作用，站

部设立专职信息员信息报道宣传责任制，行政管理员为站部信息员，各班班长为班组信息负责人，一年来收集各类信息x多篇，有效发挥了信息工作在服务站部决策，提供参考依据，塑造站区形象，促进征收管理、安全管理、后勤管理工作中的积极作用。

一年以来，虽然各项工作都能够稳步开展，也取得了一定的成绩，但是还存在不少困难和不足。一是管理力度有待进一步加强，管理措施有待进一步改进和深化。二是建站时间短，后勤保障办法还不多，投入还不多，起色还不大，有待进一步深化认识，确保良好的征收、生活环境。三是在打造优质服务，创造安全征收环境，确保收费站畅通等方面任重道远。在保持现有良好状态的前提下，今后的工作我们将以求真务实的工作态度和实事求是的工作作风，继续积极主动、脚踏实地以建设张家港东优质收费站为己任开展工作，基于此，我们拟定了如下工作主线：

- 1、继续做好文明优质服务建设。深化文明服务的内涵，提高人员文明服务的自觉意识，继续督促员工严格执行文明服务标准化细则有关规定，做好文明服务的日常检查考核，妥善处理各类咨诉。一是继续开展文明服务月等活动，定期总结、分析现状，树立、推广、学习先进典型，进一步规范员工服务行为；二是根据司乘人员的切实需求，不断完善便民服务举措，深化便民服务工作；三是特情处理工作程序化、规范化，做到圆满答复各类咨询，妥善处理各类投诉，杜绝一切文明服务方面的投诉。

- 2、坚持业务技能深入学习。坚持“应征不漏、应免不征”的收费政策，努力完成上级交办的各项工作任务。一是通过年度轮训、岗位练兵、竞赛等形式的培训，强化职工岗位意识、服务意识，提高职工工作责任心，促进整体业务能力的提升；二是加大对包括钱、票、卡帐务处理，操作规范，特情处理等的系统学习力度，做到理论学习制度化，学习内容系统化，学习形式多样化，学习程序规范化，定期撰写学习心得并组

织相关业务交流、考试，切实提升整体收费技能。

3、加强队伍建设。一是通过进一步强化员工职业道德教育、法律法规教育、基础文化教育，提高员工队伍的整体综合素质；二是通过组织管理员、班组长的培训、学习，提升班组长的特情处置能力和管理水平；三是通过培养先进典型，带动、激发全体员工的工作热情；四是通过组织形式多样的文体活动和社会公益活动，增强员工的团队意识、主人翁精神和社会责任感。

4、加强征收环境建设，提高安全保障。一是强化人员安全工作。落实每月两次的班组安全教育，坚持每月开好站安全会议及驾驶员安全行车会议，把人身安全放在首位；二是全面做好安全征收工作。不断强化安全意识组织道口防抢、防火等突发事件演练，提高管理人员对突发事件的处理能力入手，确保征收工作安全；三是抓好防漏堵漏工作。通过强化员工职业道德教育，不断完善、拓宽稽查方法、手段，加强日常核查、督促，及时维护相关设施设备，做好重点时段、道口和人员的排查制管理工作。

5、加强班组建设。通过组织各种生产业务竞赛，提高班组成员素质和增强集体荣誉感，推动班组管理水平提升，通过丰富班组集体活动提高班组凝聚力。一是通过细化、完善管理制度和基础台帐，推进各项工作的程序化、规范化、制度化和科学化；二是通过完善考评机制，加强检查、考核力度，确保各项工作、措施有效落实；三是通过开展班组间的竞赛、评比活动，促进班组建设上新台阶。

高速公路收费员的工作年终总结篇四

充实的20xx年马上就要结束，回望过去，来到xx高速栾城收费站已经一年的时间。这一年当中，我在师傅的带领下学到了扎实的业务技能、实事求是的处事风格，勤恳的学习态度等等许多东西。我目睹了xx处在20xx年取得的一系列成绩，

作为其中一员，我感到骄傲自豪，更明白并坚定了自己20xx年的工作方向，主要包括以下几方面：

一是工作，热心。作为一名收费员，xx厚德文化的最直接明信片，我必定端正态度，以十二分的热情和精力投入到工作中去，按照着装要求上岗，时刻注意仪容仪表。努力做好三个表观服务及物品定制，做到一车不落正确使用礼貌用语及肢体手势，认真核对车型车种，仔细验钞，认真打票，唱收唱付，小心放杆抬杆，保持所在车道作业正确、快捷、畅通。并加强对特殊情况的处理能力，勤学苦练，不懂就问，努力增强个人技能，唯事必精，精益求精，认真优秀地完成好自己本职的收费任务。积极响应领导的工作方针，努力配合站领导及班长的的工作，协助治理偷逃费，争做堵漏增收小能手。注意观察，做好岗位隐患排查。加强岗位练兵，迎接下一届技能比武的到来。

二是认真学习，奋勇争先。做有计划的学习型员工，积极加强对xx厚德文化知识及各种正能量书籍的阅读学习，同时注重对国家时事政治的了解，多读书，读好书，做到天天有进步，月月有提高，努力提高自身整体素养。拥护党的领导，遵纪守法，保持清醒正确的头脑，廉洁自律，清白做人，干净做事。多干实事，少说废话，向先进看齐，向标杆看齐，向身边的班长同事及好人好事学习，并努力提升自身技能，唯优是争，唯旗是夺，争当xx先进人。

三是延伸服务，温暖司乘。服务至上是永恒的追求，细致周到的提高自身服务质量，增强集体荣誉感，始终和高速共荣辱，把“爱高速、做贡献”作为自己自觉遵守、不懈追求的实践准则，使司乘行驶xx一路无忧，永无窘境。

四是细心观察，用于创新。自己牢记勤俭于心，节约于行理念，坚持把创新发明，力求降本增效落实到工作及生活中的每一处。

在即将到来的、崭新的20xx年，自己需要做到的还有太多，我定将以最优秀的工作状态，把站放在心上，把心放在站上，以片瓦之光为河北高速人加油添彩，迎接xx高速的辉煌未来。

高速公路收费员的工作年终总结篇五

20xx年即将到来，我到收费站也快一年的时间了，现将这一年来的工作和如下：

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，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、思想上高度重视，重视这一次所里组织的评比，人人都应该争先恐后的报名，养成良好的习惯。积极进行准备，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，加咳嗽钷募迦傲校哉疾业乃枷穉。

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，我们必须严格要求，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，而且养成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，严养成，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，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，缺点会克服掉的，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，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。
- 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[]x年我们共建和谐水沟[]x年我们共建文明水沟和三无水沟，为明天的梦想而努力[]x年是考验我们的一年，又是收获的一年。

在新的一年里，要有新的面貌，新的计划。

- 1、关心站内建设，爱护集体荣誉，积极协助做好各项工作。
- 2、犯有过失时，诚恳接受批评，勇于承认并坚决改正错误。
- 3、不当面顶撞，不背后议论，不搞极端民主化。
- 4、外出必须按级请假，按时归队销假，外出时注意安全。

外勤的职责：

- 1、看管站里的设施。
- 2、维护车道和收费亭的卫生。
- 3、登记外来员。
- 4、精神饱满，姿态端正。
- 5、引导车辆，并及时制止人员在高速上闲转。以上是我给x年制定的，我会说到做到。

以上是，如有不对的地方，望领导给予批评纠正，我会及时的改正错误，吸取教训，为建设和谐，平安，文明的收费站做贡献，有一份热，发一份光，创造更大的成绩而奋斗。

高速公路收费员的工作年终总结篇六

时光飞逝，转眼我已经在京包收费口开心的工作了快两年了，在这两年的工作中，我们在站长，做事员，班长的率领下，我从最初的不安和重要，到现在可以或许每天自在精确的收费，纯熟的.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奇特、亮丽的风景线。他们来自不合的地方，但都是为了一个配合的奋斗目标——高速公路事业的成长，北京经济的振兴与腾飞，阔别亲人和朋友。这里没有城市的喧嚣繁华、高楼林立、毂击肩摩、醉生梦死、霓虹闪烁，有的只是边荒、艰辛与寂寞。

在外人观来，高速公路收费人员有着快意的工作岗位，有着很好的工作条件，体面又风光，令人羡慕而神往。殊不知他们也有本身的艰辛和不易，由于收费人员工作的特殊性，抉择了他们的支付比获得的将。收费站实行的是半军事化治理，

有着严格的组织规律，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，收费站是办事窗口，是展示高速公路人优越职业形象的窗口。要求优质文明办事，唱收唱付，文明用语，微笑办事，我们心甘情愿宁可！

收费员日复一日地反复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。每天呼吸着“大量”汽车尾气，面露微笑欢迎着五颜六色、林林总总的车辆，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“收你若干钱，找你若干钱”的唱收唱付中度日。三尺岗亭便是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的便是我们工作的全部内容，工作简单、死板而乏味。然则为了高速公路事业的兴旺蓬勃，“费力我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心！当四周漆黑一片、万籁僻静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又立刻起床，慌忙洗漱完毕后，便排着划一的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位害羞的少女轻轻地揭开面纱，朝阳从东方徐徐升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。不停以来，我们就在这种常常重复、昼夜倒置中度过，但我们毫无牢骚！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，阔别家人、阔别朋友，更有缱绻的情人天各一方，蒙受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感到浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节沐日可言，就连大年初一也无一破例，可是我们都能忍受！我们把站观成本身的家，把站里的同事观成本身的兄弟姐妹，在这充溢温馨与关爱的人人庭里，亲如一家人。我们在工作上相互支持、赞助，在生活中互相关切、照顾，遇到艰苦向站领导反应哀求赞助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。

我们每天在反复着简单而又繁锁、平凡而又巨大的工作。我们在尽力践行着“态度和睦、百问不厌、不急不躁、车道通顺、耐心说明”的办事许诺。以饱满的工作激情亲切尽最大的才能去做到“对年父老亲切、对急躁者忍耐、对艰苦者赞

助、对扣问者细心”。以“办事人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来查验本身的办事工作是否到位。然而我们的辛劳、尽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，还要微笑办事、委服从务、礼貌办事。可是，我们无怨无悔！

这便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发奋成长，北京经济的跨跃式成长而默默无闻、无私奉献的收费人员。

高速公路收费员的工作年终总结篇七

时光飞快，转眼20xx年已过。而我，也不知不觉已经在xxx收费站愉快的工作了快三个月了。在这几个月的工作中，我们在x站长和x副站长的带领和耐心的帮助下，我从最初收费的不安和紧张以及收费业务得不熟练，到现在能够每天从容准确的收费和熟练的操作系统。这样的经历和锻炼的过程对我以后工作的帮助是很大的对于新的环境，新的岗位，新的一年。在这里把这三个月经验和感想总结一下。

第一. 思想工作方面——俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。在工作中，针对自己的本职进行了学习。注重加强对理论知识的了解和把握，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。

第二. 工作情况方面——本人严格遵守站的规章制度

第三. 在服务态度方面——我知道收费员的形象是代表了整个xxx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，收费工作是窗口服务行业，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，能和司机和睦友好的相处。

第四. 存在的问题和打算——尽管经过一些努力，我的业务水平比刚到站上提高了不少，但还需进一步提高。在以后的工作中，我将加强自己理论和业务学习，不断提高自己收费业务水平。以后我会更加努力工作，在站领导和班长的带领下使自己的工作达到一个更高的'层次做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的合格型的收费员。

随着工作慢慢进入正轨。展望明年，我对我在xxx收费站收费充满了信心，即使道路坎坷荆棘，只要我们团结友爱，同心同德，我们一定会做到最好。

高速公路收费员的工作年终总结篇八

第一、在思想政治方面，努力提高理论修养，自觉用理论指导工作，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律，严格律己，努力向党靠拢，争取早日投入党温暖的怀抱。

第二、在学习方面，努力做好学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还继续学习了收费业务知识和相关的法律法规，向优秀、先进学习，向身边的好人好事学习，不断提高自己解决实际问题的能力。特别是在今年的7月，新的收费政策的实施，使我更加地认真学习了新的业务知识，做到熟记于胸，更加便于开展工作。

第三、在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个

机场路的形象，所以每次我都会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，但是也会碰到个别的司机到收费窗口时却带了一肚子的怨所，满腹牢骚、怪话，更有甚的还对我们骂骂咧咧遇到这些出口不逊的司机，我都会忍住，不发脾气，依然用最甜美的声音开展高水平服务，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。

第四、在收费工作中，我一直坚持做到勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着收费新政策的实施，过往的车辆逐渐增多，尤其是在节假日前期，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型，仔细打票、唱收唱付。无论是大事还是小节，我做好细小工作，坚持一丝不苟的做好。同时为了干好收费工作，我时刻注意与班长、稽查配合，遇到问题及时请求及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的失衡，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。

20xx年转眼即将过去，我知道，无论在哪个方面我都还需要不断的进步。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名领导放心，客户满意，爱岗敬业的优秀收费员。

高速公路收费员的工作年终总结篇九

寒风呼啸的冬日里，我有幸和大家一起，迎来了xx高速公路xx段的开通。看着沿途丰收的田野，秀美的山水，感受着xx高速的宏伟工程。

“十年敬业，收获幸福，前日拼搏，无错千万，”这几句简简单单的四字成语完全总结和表达了收费站工作人员的生活与工作！客户至上是市场经济的一个规律，不管是垄断企业还是非垄断企业，谁能把客户作为服务的中心，谁就能变成优秀企业，谁也就能占领市场。收费站从一定意义上说是地区垄断性服务。虽然是排他性的垄断行业，但是在提供服务过程中依旧要注重服务对象的态度，要不断深化服务意识，提高服务水平，为客户提供优质的服务。而提供优质的服务是我们惟一的选择。所以，我们在工作中必须做到以下几点：

首先，作为交通服务行业，作为一个收费企业，作为企业的一名员工，我深感，做好服务，先要有一个正确的人生观和价值观。服务，就应该视服务对象为上帝。这是一种理念！简简单单一句话，持之以恒做好它并非易事。但是，三百六十行，行行出状元。这是一种精神！精神是一种动力，一种气力的源泉，有了这种精神，我们做服务工作也会有成就感，而少了一种委屈感。把服务对象视为上帝并不是低人一等，只是社会分工不同罢了。试想，我们有谁不曾往过超市、走走商场？在那里我们不也体验到了做上帝的感觉！假如每个人都能在自己的工作岗位上热忱地为他人服务，这个世界将变得多么美好！其次，要树立职业化的服务意识。工作中难免碰到顾客的误解甚至刁难，我们要学会善待顾客，以一种职业的心胸，坚持微笑服务、文明服务，专心服务，用我们的耐心、热心、爱心，往化解司机心中的疑虑、愤懑甚至敌对情绪。收费人员每天要和各种各样的司机打交道，被骂几句是常有的，因此在工作中要践行“把微笑奉献给社会，把委屈留给自己”口号，注意加强与司乘人员的沟通，充分发挥微笑服务的优势，以平和的态度，对无理司机循循善诱，耐心解释，以礼感人，以情动人，以理服人，相信精诚所至，金石为开，只有这样，才会把工作做到司机的心坎上。

要调整好心态，从心底里树立“车主至上”的服务理念。首先要给自己定好位。收费过程是服务过程，而不是执行过程。只有定好位，充分认识到自己的角色，才能更好的投入到工

作中去。其次要注意克服机械化倾向。文明用语天天说、车车说，时间长了，感觉变得迟钝，工作倾向机械化，但服务对象却每时每刻都在变化，他们很有可能是第一次行驶我们高速公路，所以要从心底里树立“车主至上”理念，把每位司乘人员都当成第一个客户，永远从“零”开始，做好服务工作。这是一种职业道德和职业情感，更是一种人生境界和人格魅力，它能感染对方并带动整个社会的文明之风，从而避免矛盾甚至暴力的发生。

三尺收费亭，让我完成了由小我到大我的蜕变，找到了自己的价值所在。再次，实现优质服务，也要有熟练的收费技能作保证。收费是我们的主要任务，也是我们为社会服务的载体。是服务赋予了收费前所未有的生命力，但没有收费，服务也就成了空中楼阁。作为收费员，假如没有精湛的技艺，如：判型不准、轴型更改不及时、收费错误、耽误顾客的时间，再好的服务，也会大打折扣。所以多渠道地学习、不断地积累、把握过硬技能、提供快速通道，这更是一种优质服务。在收费过程中，必须转换角色，变收费为服务，只有在意识上把自身置于服务者的位置，才可能自觉的去为客户服务，既而树立优质服务的意识，去自觉的提高服务水平，为客户提供优质的服务。只有树立了提供优质服务的意识，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、平安收费创造出一个良性的氛围。我们收费员的工作用一句话概括可以说成为“小窗口，大世界”。

那么是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，新的一年也开始了，俗话说，一年之计在于春，就让我们在这春暖花开的季节里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”更加明亮，让我们的工作百尺竿头更进一步！最后，要自觉遵守收费站各种规章制度。收费员必须自觉遵守站里的规章制度和国家的法律法规，自觉按章办事，遵纪守法，服从安排，尊重领导，团结同志，以站为家，准确无误的完成自己的收费工作，为收费站增光

添彩，圆满完成站领导交给的各项工作任务。只要我们收费人员真正把三尺岗亭当作传播社会文明的窗口，当作为过往群众做好事、办实事的阵地，在收费服务中坚持一张笑脸、一声问候、一句祝福，坚持用心服务、用情服务，让服务对象切身感受到收费人员的魅力，提升我们高速公路的良好社会形象，我们的收费服务工作就会做到让领导放心，让社会满意。

服务和被服务，本就是一个互动的过程，当我们道一句您好、送一个微笑的时候，我们不也感受着对方感激的目光、热和的笑脸和友好的回馈！句句您好热人心，一路东风一路情！正是由于付出、由于奉献，我们的青春才因此镀上了一抹阳光的颜色而闪闪发光！