# 高速卡点执勤工作总结(推荐49篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-06-27

*高速卡点执勤工作总结1时间一晃而过，弹指之间，20xx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...*

**高速卡点执勤工作总结1**

时间一晃而过，弹指之间，20xx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。

20xx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。

**高速卡点执勤工作总结2**

时光如水，岁月如梭，日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝了，转眼间所监控分中心已经正式成立一年多的时间，整个监控分中心的姐妹们通过自身的努力，在领导的正确指导、支持下和同事们的互相帮助中，在思想上、学习上、工作上等各个方面都取得了一定的进步，也成长了不少，大家学会了在枯燥的工作中寻找乐趣，明白了在工作中只有用心做事，才能学到很多，大家也深知一起工作的我们不再是一个人工作，而是一个团体在进行工作，既然我们是一个团队那么就需要齐心协力同心同德忘我的工作，监控分中心的姐妹们同样也一直为这个目标努力着。

自从大家从各站当班监控员集中到整个监控分中心大集体以来，姐妹们都能立足本职、爱岗敬业、严格要求自己，从思想上能够意识到监控工作是一种荣耀更是一种责任。大家工作积极主动，为了提高监控分中心自身的素质水平，我们重视理论结合实际的锻炼，学习理论业务知识，结合自己在实际工作中存的不足之处，根据自己的工作能力，有针对性的进行学习，不断提高自己的业务水平。工作中我们互相沟通、交流好的工作方法和经验，总结在工作中出现的失误和教训，以严谨的工作态度全心全意投入到监控工作当中，以饱满的精神状态在工作岗位上做出力所能及的贡献。

经过一年的熟悉和历练，做为监控员的我们都能够了解整个监控大厅的监控设备和监控系统的各项功能，熟悉掌握其操作方式方法。在当班工作中能够第一时间领会领导意图，把领导的指示准确快速地传达到各收费站，同时也能将收费站当班发生的一些非正常情况以及自己不能解决的问题及时的汇报给领导。当班工作中，我们会时刻专心注视着监控屏幕，尽职尽责监控收费区域发生的一切事件，发现各站收费广场出现异常情况时，及时拉近镜头跟踪观察，对出现在收费区域的外来车辆或人员及时询问收费员具体情况，并告知收费员提示车辆和人员离开车道，避免危险；对收费员的文明服务进行监督，并做到提醒和指导工作，尤其是新上岗人员；对冲卡闯口逃费车辆和过往的特殊车辆所持证件都要进行全面记录；对拒不缴费和有争议的车辆做好记录并及时告知当班值班领导，以最快的\'速度对车辆造成的拥堵进行疏通，确保收费工作的正常进行；对收费员不规范的行为做到及时提醒和纠正，坚持原则，不怕任何外界的议论和压力，认真履行监控员的职责。在特殊天气和重大节假日期间，针对封路、限行、分流、交通事故管制、小型车免费通行等各种情况都会实时追踪监督，做好来访电话的接听和解答工作，认真记录处理各类咨询电话的次数，及时与石安处值班室、指挥调度中心、高速交警和路政做好沟通、提醒、提示工作以及所属各兄弟收费站之间交换路况信息的情况和次数都会做好记录工作，因为我们深知工作上的严谨、不马虎才会换来大家的认可和放心。

监控工作不是一项单一的工作，它在整个收费工作中起到至关重要的作用，做为监控分中心的监控员，在以后的工作中，全体姐妹们都会一如既往地做好本职工作，严格执行制度，增强我们的事业心和责任感，在努力中寻找自我，在锻炼中发扬自我。也希望领导在条件允许的情况下，能给我们监控员进行一些系统的培训和学习的机会，让我们能够在以后的工作中更加努力，共同进步，最大限度的贡献我们的光和热，以饱满的工作热情和踏实、认真的工作态度把我们的监控分中心打造成设备一流、技术一流、人员一流的先进集体，也更好地为石安高速公路服务，同时也希望赢得处、所领导和同事们对我们所做出成绩的充分肯定和认可，上级领导的肯定才是对我们今后工作的鞭策与激励。

**高速卡点执勤工作总结3**

四月即将离去，留下一个个坚实的脚印，接踵而来的又是繁忙的五月天，一个浮躁的季节。在过去的一个月里，在高速领导、各部门同事的配合和协助，及班员的支持下，我班基本完成了自己岗位的各项职责。以下我将自己及班里的工作情况简要总结如下。

>一、主要工作情况

1、突发事件方面

4月份我班当班期间记录交通事故3起，其中重大交通事故1起；市电停电1起；计重事件15起；隧道事件4起；协助交警拦截车辆3次4辆；其他特殊事件27起，其中包括总甫A内广场货车起火事件，清明节车流高峰，重、特大交通事故应急处置联合演练等。我班发送宽乐通信信息21条。期间，我班严格按照监控中心相关作业文件执行，积极配合各科室、部门，做好事件记录，上传下达执行到位。

2、重、特大交通事故应急处置联合演练

此次演练活动由高速及其他相关单位共同参演，中心领导高度重视，我监控中心在期间担任极其重要的环节，这不仅是联合演练，也是对监控中心的检查。期间，并不是我班当班，在科室领导的要求及号召下，我班班员积极参与观摩，到监控中心参与学习，做好学习笔记。本人参与演练，感受到此次演练的庄严及演练的重要性。

3、其他活动方面

4月份期间，我班与监控3班、4班组织聚餐活动，班员积极参与，班员凝聚力得到提高，三月份计划基本完成。并积极参与科室组织号召的活动，参与文化会演，参与韶赣高速篮球赛等。

>二、存在问题及建议

1、事物总有双面性，由于同志参与文化会演需经常排练，导致我班上班人员缺乏，在中班、早班期间有时未能及时接听电话。这也是个锻炼的时机，班员在此期间工作效率得到一定的提高。建议新选拔的监控员能及时培训及时分发到各班，缓解人员不足的压力。

>三、近期计划

1、做好五一黄金周车流高峰的应急准备。

2、积极参与5月份高速篮球赛。

3、继续加强监控及收费业务。

**高速卡点执勤工作总结4**

20xx年，是六宜路建成通车开局之年，是河池东收费站筹备组建之年。河池东收费站收费四班认真贯彻和落实河池高速公路运营有限公司和宜州分公司的各项规章制度，在河池东收费站领导的支持和管理之下，收费四班全体成员认真履行岗位职责，严于律己、团结协作、立足本职、攻坚克难，使得班组各项工作稳步推进。下面，我从以下几个方面对收费四班全年的工作进行总结。

>一、20xx年度主要工作

1.深化班组文明服务工作。河池东收费站地处河池高速公路运营有限公司（以下简称“河池公司”）机关大院附近，是河池公司重点打造的窗口形象站，目前，河池东收费站仍是六宜路通往河池市区的唯一一个收费站。班组成员能认真做好收费现场的文明服务工作，微笑迎接过往的司乘人员，热情为司乘答疑解难，为河池东收费站树立了良好的服务形象。

2.强化班组堵漏增收能力。收费四班全体成员认真履行好公司“应征不漏，应免不征”的工作思路，严厉整治收费现场的逃费车辆，遇到违规过磅车辆时能及时要求司机重新过磅，对大车小标客车能及时纠正后按正确车型收费放行，杜绝了通行费大量流失的情况发生。

3.提升班组业务知识水平。班组成员能利用大夜班车流量较少的时间段积极学习收费业务知识，闲暇之余能相互交流学习收费现场遇到的特情，呈现出以老带新的好风气，大大提升了班组整体业务水平。4.提高班组整体形象价值。班组成员能自觉遵守好上下班着装要求，上下班途中队列整齐，上下班前能整理好着装、戴好上岗证，手上不带有与工作无关的物品。

5.增强班组团队协作意识。班组成员在日常的工作和生活中能做到相互关心、相互帮助，能共同维护好收费现场的治安、卫生状况，且做到不背后议论他人是非，不说不利于团结的话语，不做不利于团结的举动。

>二、存在的问题和不足

1.班组部分成员当月换班太过频繁，有的甚至超出了站领导规定的当月换班天数，并且换班时未能及时写好换班条或告知班长，影响了班组的管理和班组建设进度。

2.班组部分成员未能在规定时间到达结算室接班，遇到收费车道车辆拥堵时未能及时开足车道，交接班时速度缓慢。

3.班组部分成员收费业务知识仍不扎实，现场遇到特殊情况时未能及时有效处理，只能依靠监控员或者收费班长解决。

4.班组部分成员当班时间经常出入收费亭，在岗期间工作不踏实。

5.班组部分成员出入亭子时未能穿上反光衣、锁好门窗、大夜班听到紧报响后未能及时到达现场了解情况。三、20xx年度工作计划

20xx年，收费四班将继续认真贯彻落实河池东站领导的各项决定，在服务、业务、形象和团队建设方面加大力度，力争打造出了一支收费业务和文明服务兼备的先进班组，做到“东站一流、公司知名”。

**高速卡点执勤工作总结5**

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。

**高速卡点执勤工作总结6**

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xx年xx月份，本人共发出通行卡xx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xx张，收取通行费xx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。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。

**高速卡点执勤工作总结7**

xx收费站位于保津高速公路的中心，是连接xx、xx、xx三大城市的重要枢纽。xx收费站现有职工48人，平均年龄24岁，其中团员29名，是一支年轻有战斗力的收费队伍。xxxx年12月18日开通以来，全站职工一直以收费为中心，以“增强服务意识，争创四个一流”为目标，高效的开展工作，现将xxxx年工作总结如下：

>一、收费工作为中心，续创佳绩

xxxx年共完成收费额1459万元，xxxx年结至12月5日共完成收费额15689290元，比去年同期增长了26%，有望提前完成全年的收费任务。

>二、加强班子建设，严格管理

xxxx年，面对保津处创新工程的新要求、新任务。我们注重班子建设，搞好团结。树立“站兴我荣，站衰我耻”的主人翁思想。坚持一切从大局出发，互相理解，互相帮助，互相支持，在工作和生活中“讲团结、讲奉献、讲作为”，大兴团结进取之风。

在强化内部管理方面，以抓制度落实为突破口。将工作分为收费运营、后勤管理两大部分，明确分工，保证各部门工作高效快捷的开展。参照《保津高速公路管理制度汇编》，结合站内实际情况，制定了“班长负责制”、“违规离岗制”、“内务管理制度”、“学习制度”、“安全管理制”等制度，使站内职工时刻处于监督之下，杜绝违纪现象发生。

>三、抓好行风建设，提高服务质量

行风建设工作是树立行业新风，优化发展环境的一项重要工作，收费站作为窗口单位，反映交通形象。针对于此，xx收费站在管理处的正确领导下，树立“以人为本，以车为本”的服务理念，认真部署，狠抓落实，成立行风建设领导小组，并设行风建设办公室，使行风建设工作有计划、有组织、有监督的实施。我站制定了《xx收费站行风建设实施方案》，公布了《社会承诺》，并聘请了行风监督员加强社会监督的作用。在站内启动了“三二一”工程和“三优四化”工程。“三二一”即：三项教育、两个信念、一个宗旨；“三优”即：优质的服务、优美的环境、优良的秩序，“四化”即：服务过程程序化、服务管理规范化、服务质量标准化、内务管理军事化。实施两项基本举措，即：文明用语“四步曲”和礼仪疏导“三字经”。

通过狠抓行风建设，提高了服务质量，树立了良好的外部形象，得到了社会的广泛认可。

>四、突出特色工作，展保津风采

1、开展站地共建，树立形象。

在形象创新工程活动中，xx站先后和xx市政府、xx市交警大队、xx市桑园村、xx市王五房村、高速交警xx大队结为共建单位，互相帮助，解决困难。并付诸于行动，与xx市政府、桑园村开展“植一片绿荫，架一座桥梁，爱一方人民，留一世情谊”的植树活动，种植树木1000株，在当地引起极大反响，xx及xx电视台均做了相关报道；在当地城关镇桑园小学开展捐资助教活动，捐赠图书及体育用品等举措不仅融洽了地方关系，而且提高了xx站的知名度。

2、以网为媒介，增大宣传力度。

随着信息化时代的到来，网络人群的快速增长，越来越体现出网络宣传的传播范围广，社会影响大的优势，我站正是抓住网络这一特点，建立了xx收费站网站。并制作了包括工作制度、站地共建、收费标准、行车指南、交通常识及相关资料等内容的精美网页400多页，为司乘人员详细讲解了收费政策，说明了收费用途。在网站上，我们多次以问卷形式进行了全方位的社会调查，收到了社会各界人士的来信，有对收费工作提出的建议，也有同行之间的交流，对提高我站管理水平起到重要作用。我们在网站上详细公开了社会承诺、文明服务标准、监督机构和投诉电话，提高了社会对我站的监督力度，从而推动我站服务水平再上新台阶。同时，我站建立了局域网，提高了工作效率，节约了办公耗材，使现代信息技术与收费管理形成了有机的结合。

3、规范档案管理，档案目标管理通过省二级验收。

我站将档案管理列入年度工作计划并建立了一套完善的档案管理体制，站长亲自负责，办公室主抓，建立了档案室，实现文书、会计和业务档案综合管理，设专职档案员一名，兼职档案员两名，形成了以档案室为中心，各科室、文书管理人员分工负责的档案管理网络。从而使我站各类文件材料归档齐全完整。先有室藏档案2174卷，档案分类、编目科学，期限划分准确，排放合理，案卷质量达到规范要求。并有较好的“七防”设施。xxxx年10月20号，我站在省三级的基础上，再上新台阶通过了省二级验收。

4、抓学习，提高职工整体素质。

我站立足于本职需要，加大培训力度，开设英语、计算机培训班，把业余培训和个人自学有机结合起来；拓宽学习渠道，改善知识结构，重复抓三方面的工作：一是鼓励和支持职工通过各种进修方式参加成人学历教育，在三年内要求全员达到大专以上学历。二是夯实专业技能，每季末举办一次“青工比武”竞赛，进行专业知识、岗位技能、内务卫生、队列演练四大项目的考核评比。三是采取灵活新颖的方式营造浓厚的学习氛围，如每周以班组为单位进行思想交流，探讨工作体会，每两个月举办一次以“爱岗敬业”、“歌颂美好生活”为主题的读书演讲比赛等。

>五、搞好团支部建设，增强活力

团支部建立了运行机制，本着从实、从细、从严的原则，坚持不懈的抓好团支部建设，在团员青年中开展系统的思想教育和政治理论学习，增强了青年们的使命感和主人翁意识。团支部组织了一系列的文体活动，如卡拉ok比赛、篮球比赛、乒乓球比赛等，通过这些活动，不仅丰富了职工的业余生活，还大大增强了单位的凝聚力。去年元旦，自编、自演的河北梆子伴舞《敬礼，我们是青年文明号》在管理处文艺汇演中取得第二名的好成绩。

>六、绿化、美化站区，携手共建美丽家园

过去的xx站院内杂草丛生，建站时废弃的建筑垃圾堆成小山，宿办楼后面20多亩荒地坑坑洼洼，满目疮痍。春季多风，尘土夹着杂草飞的满院都是；夏季，各类寄生蚊虫肆虐，严重影响全站职工的身体健康，同时也有损于霸州站的外部形象。

针对此情况，收费站决定全体职工自己动手，优化环境，我们清扫垃圾、铲除杂草，平整出土地20多亩，铺设好灌溉管道，种植了松柏、红叶小菠、爬山虎等植物。经过精心护理，宿办楼后院变成一片绿色的海洋。为给职工提供一个休闲娱乐的场所，xx站还在站区西南角的荒地上建起了一个小公园，绿地、花坛、竹林、假山相映成趣，一副石桌、石墩摆放在草地之中，用鹅卵石铺成的石子小路穿插在绿地，竹林之间，速生柳已是绿树成荫，美不胜收。

如今的xx站，绿树立映着蓝天，青草抚着大地，优美的环境使徜徉其间的收费员们无不感到一种家的感觉。

>七、加强后勤管理，提供保障

1、高度重视安全工作，把安全工作列入工作日程，作到每月有检查，检查有记录，采取防治结合的有力措施，及时排除安全隐患，有效的防止事故的发生。

2、对食堂管理大胆改革，实行承包制，成立伙委会，对食堂卫生.饭菜质量以及服务质量进行监督，减轻了办公室负担，提高了饭菜质量，创造良好的就餐环境，为一线职工作好坚实的后盾。

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。

**高速卡点执勤工作总结8**

根据总公司批复，公司抓紧组织实施隧道风机灯具清洁、隧道消防系统维修、全线30米高杆灯维修、全线隧道引导灯维修等专项工程项目，共投入达142万元。针对时间紧、任务重、路面施工交通安全要求高的现状，公司抽调骨干人员，克服诸多困难，全程跟进各迎国检专项工程的施工，有效地保证施工安全、质量和进度，12月初全部完成施工任务。

。通过强化文明服务、优质服务,同时注重加强业务学习，用熟练的业务为优质服务提供保障,圆满完成了各项工作任务。现将XX年度工作总结如下：

XX年，我站共完成通行费收入   元，车流量达到      台，检测车次 4 台(数字依据截至 日的实际数字预测)，与上年同期相比,分别增长了

一、业务学习气氛浓厚。

首先，针对有的收费人员业务不精，工作中不求甚解的状况，站内提出提高业务水平的要求，并通过对误操作次数记录和考核的方式，督促收费和治超员加强业务学习，这样逐渐在站内建立起讲学习，比业务的风气，大家积极认真地学习和摘抄各级文件内容，夜间上岗总不忘带《学习笔记》、《收费手册》和《收费员培训教材》。一方面，晚间有充足的时间静心学习，另一方面，也是驱赶困意的好办法。

每季度组织全体人员进行一次业务考试。通过考试，很好的起到检验和指导的作用，有效促进收费、治超工作。让大家进一步清楚自身业务知识的掌握程度，认识到不足，及时补救充电。

9月份，局组织了关于车型识别的业务培训。这次培训是自XX年4月更改收费标准后最全面的一次学习。此次培训的目的是确保十一五开局之年我局通行费的顺利完成。参加培训的人员回来后马上向全站收费人员传达相关学习内容及精神。每个班组的学习气氛都很浓厚，对有争议的车型大家热烈讨论。通过这次学习使他们对车型识别有了更明确的判断标准，也为确保通行费收缴任务的顺利完成打下了基础。

二、注重提高服务质量。

1、工作方法要得当。

为保障优质服务，站内提出文明服务四要、四不要，即：要礼貌，不要蛮横；要平和，不要过激；要耐心，不要急噪；要威严，不要软弱。用以指导、协调、促进服务和执法工作，避免同用路人发生矛盾，充分展示交通行业窗口形象。

2、・    讲究亭内形象。

因我站车流量较小，无车通过的时间很多，因此在岗人员容易出现不良形象，针对这种状况，站内通过采取平时检查和随机抽查相结合的办法，使得这方面在短时间内有了很大改观，现在大家在亭内都能自觉约束，做到不倚不靠，始终坚持如一。

3、文明用语创新意。

提高文明服务水平，就不能停留在原有文明用语的基础上，我们应该从一个微笑、一声问候、一句祝福做起，应时应景讲好每一句文明用语。比如：从最初的“你好，请走好！”、“你好，请交款XX元，收您XX元，找您XX元，请走好！”，丰富为如“你好，欢迎行驶××高速！”、“辛苦了！”、“一路平安！”、“请不要超速！”、“XX处施工，请注意交通安全！”等等，这样既能让司乘人员有宾至如归的感觉，同时也通过提醒司机朋友注意行驶安全，使文明服务更具人性化，真正体现了“以人为本、以车为本”的服务理念。

4、“微笑服务”是升华。

文明服务方面，我们除了要求使用文明用语，做到“唱收唱付”外，还大力提倡微笑服务。可以说微笑服务是高层次文明服务的体现。

三、加强政治学习。

一方面，通过组织大家学习“八荣八耻”，更强化了大家的工作责任心，站内掀起从我做起，从身边的小事做起，践行“八荣八耻”的行动热潮。形成了XX站“八荣八耻”。

以爱岗敬业为荣，以态度溥衍为耻；

以热情服务为荣，以傲漫无理为耻；

以尊章守纪为荣，以我行我素为耻；

以团结互助为荣，以自私自利为耻；

以共同进步为荣，以互相拆台为耻；

以端正心态为荣，以报怨劳骚为耻；

以业务精练为荣，以业务平庸为耻；

以勤奋踏实为荣，以懒惰浮躁为耻。

另一方面，通过对“落实XX厅长讲话精神，开展认清形势、转变观念、加快改革、促进发展大讨论”白皮书的学习和讨论，使大家认识到要想做到“以人为本，以车为本”，转变服务理念，每一位员工都要立足岗位，加强学习，摒弃因循守旧、墨守成规的思想，不断去创新和思考，创造性地完成本职工作，以适应新时期高速公路发展对员工素质的要求。

虽然，学习X厅长讲话精神的讨论活动已经接近尾声。但我们会始终将“以人为本，以车为本”的服务理念贯穿于工作中，实现优质服务，文明服务，树立我站良好的服务形象。

四、     重视安全工作，牢记安全第一。

我站视安全工作为一切工作的重中之重，平日注意做好安全检查，查找安全隐患，做到早发现、早报告、早解决、早记录，

安全保卫工作不容忽视，防患于未然是最重要的。所以在日常工作中我们要求每一名保安员当班期间认真对办公区和工作区巡视检查，认真做好记录和对特殊情况的处理上报。每一名在岗人员加强防范，防止被盗、被抢及火灾等事件、事故的发生。另外，监控员也要切实发挥监督检查作用。

目前，站内每一名职工对于安全工作的重视程度都可谓非常高，从具体工作表现中就可见一斑。

1、监控员在晚间及时设防。

2、治超员夜间及时关锁结算室门、楼门、铁大门及各室窗户。

3、收费员上下岗均有保安员护送。

4、治超员夜间巡逻次数明显增多，频率基本达到了站内要求的.半小时一次，而且巡逻部位更广，更加仔细了。

另外，我们尤其重视作好“五•一”、“十•一”长假期间的工作安排。五一、十一长假之前，进行安全综合检查，对灭火器、食堂液化气罐、报警器、照明电灯、给水设备等作了全面检查，将有关情况在处机关各科室综合安全检查时汇总上报。同时对假期工作提前作了相关安排，重点强调注意安全防范，保障畅通，做好文明服务，遇到重大情况要及时报告。

五、     关心职工生活，解决职工工作中的实际困难。

向管理处相关部门反映站内实际情况，因此解决了关系到职工工作和生活的具体问题，比如：修建摩托车棚，更换卫生间面盆、安装蓄水罐等，这体现了管理处和站领导对职工的关心，职工的工作和生活条件更加舒适，因此干劲也更加高涨了。

六、思想教育效果显著。

强调做工好思想交流工作，充分发动值班站长对本班人员进行谈心交流，对问题较少的人员，本着教育帮助的原则，给予改过机会，对同一问题发生多次的人员要按照标准进行考核。体现了“以教育为主导，以考核为手段，以促进工作为目的”的原则。

经过一年的努力，员工的思想状态、工作态度有所改变，能做好本职工作，积极参与各项活动，全站上下呈现出了团结向上的氛围。

七、坚持扶贫帮困送温暖，搞好精神文明建设。

几年来始终坚持在节日里为特困户孙歧老人送米、面、油、鸡蛋等慰问品，备足取暖用煤，还经常为老人打扫卫生、做家务劳动。团支部还在学雷锋活动月中，去养老院看望老人，为他们带去慰问。

坚持以“为用路人提供优质服务”为工作中心，为司乘人员排忧解难奉献一片爱心。一年中，涌现出的好人好事层出不穷，多次收到表扬信和锦旗，最近，我站为河北省滦河发电厂存车一事被XX电视台报道。

八、严细管理与亲情管理相结合，收到明显效果。

1、强化内部管理，做好细节工作。

“不积畦步无以至千里，不积小流难以成江海”。其实，收费站工作本身很琐碎，只有做好这些细节工作才能保证整个收费治超工作的顺利开展。所以，在平时工作中，我们要求站内每名员工严于律己，对于各项规定令行禁止。比如：平时出入收费亭必须戴帽子；亭内人员在岗期间必须严格约束自己言行；每天的卫生交接必须做到三个到位，即清理到位，检查到位，返工到位，保证为用路人提供一个良好的行车环境；收费过程中禁止闲聊，把为用路人服好务摆在第一位；对于用路人的不理解，值班站长必须及时到位解决。遇堵车必须及时增开边口等等。对于这些细节工作要求，大部分人都能形成良好的自觉意识。

2、充分调动大家积极性，使每个人都以主人翁的姿态投入到工作中。

收费站是大家的，也是每一个人的。充分调动每一个人的积极性，让大家真正把收费站当成家一样来建设和爱护，整个站才会取得好的成绩。所以，在工作中如何因人而异的调动起每他们的积极性，是管理人员最该思考的问题。我觉得管理中做到“以理服人，以德服人”很重要。因为“理”能使人信服，“德”能感化人。

总之，XX年度工作在全体职工共同努力下已圆满完成，但今后的工作还任重道远，我们有信心、有决心把工作干好，把领导交办的事情完成，随时接受领导与用路人的指导检查，最终让领导放心，使用路人满意。

下一年度，我们将继续踏实工作，努力完成上级组织交给的工作任务。并计划如下：

1、认真贯彻落实局、处工作精神，确保完成全年的收费、治超工作。

2、坚持“以人为本，以车为本”的管理理念，坚持以“为用路人提供优质服务”为工作中心，总结经验，加强管理。为完成XX年收费任务而努力。

3、加强收费人员业务学习，为完成各项工作提供基础保障。

4、做好安全综合检查，排除安全隐患，及时与有关部门协调解决存在的问题，确保安全畅通。

5、举办文体活动，丰富职工业余生活。

6、保持站容站貌整洁，为用路人创造舒心的通行环境，同时加强文明服务，提供热情周到的服务。

7、进一步增强员工的集体主义感、工作的积极性和主动性，从规范管理和思想教育、开展活动多方面下功夫，激发职工的工作热情，形成敬业奉献的团队。

8、完成领导交办的其他工作。

要做好一个合格或成功的隧道监控员要耐心、细心和团结，做到精学到精，以下是我20xx年工作上的计划：

一、全面提升服务品质，努力做到“听得到、看得见的微笑服务”，实现星级品牌代表站。服务品质提升方面，有助于提高公司的品牌，为更好的服务大众找突破点，坚决取缔“散、懒、推”的错误做法和心态。具体做到：

1、及时发布、更新高速路面信息和隧道内路况情况。

2、实时对隧道内进行有效监控，及时发现特情、处理特情，保证道路畅通无阻。

3、接听司机询问求助电话时用和善友好的态度及细心让顾客感受你的真诚，对司乘人员提出的问题要快速，准确地进行解答与帮助，尽量不让其等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问清楚确定后再回答。4热心帮助司乘人员，务必做到急司机所急、想司机所想，让司乘人员在外也能感受到家人般的贴心关怀。广西高速在顾客心目中的形象是要靠我们一线窗口员工来树立并维护。

二、加强业务知识及熟练操作流程。一个好的企业员工的业务水平一定要求过硬：

1、熟悉国家及公司政策，认真执行国家及上级的政策法规，遵守收费制度，掌握工作流程，按系统规程操作，以便更好的开展工作。

2、监控室实行24小时值班制度，当班过程中必须对隧道内的车辆通行状况、隧道内道路状况及隧道内空气状况等，不间断录像，检查录像保存情况，并做好相关记录。

3、遇到司机不理解投诉时，查明原因，及时汇报领导，妥善处理，做好解释工作，以免引起投诉升级的。

4、处理事故时不能急躁和懈怠，因为交通事故事关人命，不能儿戏，在遇到事故时要简明扼要的询问清楚事故信息，及时通知工作人员上去做好第一时间处理，协助维护交通秩序，并通知交警、路政，汇报上级领导。

5、检查设备运行情况，如发现异常及时通知维修人员进行维修。

三、努力提高自身素养和工作能力。要跟上新时期的社会要求，必须加强学习，提高自身能力，全力协助领导在日常的工作中的开展，对领导交代下的事进行跟进落实，努力在20xx年中工作得以上个台阶，以公司服务为宗旨，以“干成事、不出事”为目标，工作中坚持创新，努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作目标任务，为完成集团的发展远景：广西一流、东盟知名。贡献自己的力量。

在去年一年的工作中，我在三个岗位上学习、工作，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。这一年来，在思想上以高标准严格要求自己，遵守所的规章制度，坚守征费条例，认真做到“应征不漏，应免不征”的工作原则，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上艰苦朴素，较好地完成领导安排的各项任务。认真履行岗位职责，尽心尽责完成本职工作。

现从以下几个方面对工作具体情况进行汇报：

**高速卡点执勤工作总结9**

辉煌的xx年即将过去，将xx年取得的成果和成绩将在xx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xx年，而奋斗吧！总结xx年的优点和过失，规划xx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。

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，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，缺点会克服掉的，为了建设更加繁荣的高速公路而努力吧！

三、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，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。

四、以上是对我自己的要求和不足的提出改正的方法，xx年为明天的梦想而努力。

xx年是考验我们的一年，又是收获的一年。在新的一年，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。

以上是我的年终总结，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。

**高速卡点执勤工作总结10**

监理处在安全监督方面重点抓防爆破事故的检查、防高处坠落事故的检查、防电击事故的检查、防机械伤害事故的发生、防交通事故的检查、防火灾事故的发生。抓爆破器材的管理，抓作业场所安全标志标牌的建立和健全，抓作业人员安全防护用品的穿戴，抓冬雨季安全措施的落实。

监理处和各项目部都编制了20xx年安全生产计划，制订了安全急救预案。并制订了《安全环保文明施工监督实施细则》。

监理处实施了每月两次的安全检查，定期与不定期的主持召开各项目部参加的安全生产会议。监理处各专业工程师、监理员，人人管安全、时时注意安全、处处讲安全，形成了全员管安全的局面。

20xx年监理工作取得了一定效果，工程质量还是在受控之内，经检查，质量较好。工程进度满足业主目标要求，投资方面控制较严，资料管理基本与进度同步。环保、安全等方面的监督管理有效。这些成果的取得，得益于业主、总监办的大力支持和指导，得益于xx工作组的帮助，得益于各项目部的配合。

我监理处20xx年将进一步加强监理队伍的管理，加大监理力度，真正做到xxx严格监理、热情服务、秉公办事、一丝不苟、廉洁自律xxx，把监理工作做得更好。

为切实做好20xx年汛期工作，确保G75兰海高速公路广南段安全度汛，保障人民群众生命财产安全，大队认真组织，充分准备，层层落实，确保了安全度汛，现将汛期工作总结如下：

**高速卡点执勤工作总结11**

严格执行五大系统设备管理制度，机电、系管人员加强日常巡查、维护工作，发现故障分层次及时处理。及时编报实施五大系统设备季度维护采购计划，及时购置维修配件。完善《五大系统设备仓库管理制度》，加强设备采购监督和送修、仓库管理。年内，公司组织更换省界站出、入24套车牌抓拍设备，配置省界站服务器和改造12套收费工控机，及时更新2个收费岗亭，优先保障省界站收费工作需要。加强全线收费计算机ip、密码和员工工号管理。及时处理“5。19”雷击造成省界段10kv供电线路跳闸等故障。督促外包单位做好监控系统外场设备检修和全线ups维护保养，更换部分ups蓄电池，并与两家公司谈判续签维护外包协议。派员参加中国高速公路信息化管理及技术研讨会、联网中心维护小组培训、烽火通信设备检修与技术培训，赴环城高速公路学习机电设备安装，召开系管员技术研讨会，提高技术人员自主维护技能。

**高速卡点执勤工作总结12**

日月如梭，转眼间已是20xx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xx年x月份，本人共发出通行卡x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x张，收取通行费x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柜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。

以上是我这年的工作总结，希望公司领导考验我，我接受考验。

最后，即将步入新的一年，又将是一个新的起点，我将会为自己拟定一份详细的工作计划，在不足的地方在以后的工作中不断完善自我，在成绩突出的方面不骄傲，再接再厉，越做越好，争做一名领导放心、司机满意、爱岗敬业的优秀收费员。也愿我们中交翼候高速公路有限公司的发展蒸蒸日上，一步一个脚印，创造出辉煌的成就！在以后的日子里再创辉煌！

**高速卡点执勤工作总结13**

xxx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。

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x时，我站入口因超长、超宽、超高劝返的车辆为x台次，出口超限移交路政的车辆为x台次，罚款约x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xxx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。

**高速卡点执勤工作总结14**

x月以来，xx收费站开始实行了《员工百分制考核》，首先是分班组对全站员工进行广泛的宣传教育，将思想统一起来;接着由各班召开班组会议讨论百分制考核细则的可行性、合理性，在站部采纳部分合理化建议对细则进行调整后，最终组织实施。由于有了新制度的约束，以往员工小的违纪、违规都因为有章可循而消失，对于个别怀有侥幸心理的同志因故被罚时，也能主动意识到问题的严重性。xx站各项工作也因此都朝着正常的轨道发展。

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：

**高速卡点执勤工作总结15**

安全工作是一切工作的重点，而车辆管理与收费管理又是收费站日常安全管理工作中的重中之重，在这两点上，xx收费站本着安全长效管理的思想，每周对站驾驶人员开展谈心活动，在及时地了解车况的同时，还不断地为驾驶员敲响了安全行驶的警钟。x月份，xx收费站保持全年安全行车无事故的记录。

加强站区安全管理，召集保安人员参加站安全例会，重申对外来进站人员的登记、审核工作，做到有记录、有制度;此外，规定了xx站与经发公司相通的小径上的大门的关闭、开启时间，以防非工作人员私自进入站区，引发为不必要的安全隐患。

**高速卡点执勤工作总结16**

在汉鄂高速工作有两年了，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！在高速公路收费站上班，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，可是我必须忍受。

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！

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。首先在思想上，主动加强对政治理论知识的学习。同时注重加强对外界时政的了解，通过学习，提高了自己对政治的敏锐性和鉴别能力，坚定了立场，坚定了信念，在大是大非问题面前，能够始终保持清醒的头脑。其次是在行动上落实。理论源于实践，又高于实践。在过去的一年中，在工作中，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。

20xx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量。

**高速卡点执勤工作总结17**

计重收费开展以来，收费系统进行了多次的升级与更新,还新增了查处逃漏通行费、计算通行费额等各项功能。站长、管理员作为基层收费站的管理者，要想将收费站通行费征稽工作协调管理好,没有过硬的业务水平是绝对行不通的，正是认识到了这一点，xx收费站的管理人员主动深入收费一线，虚向收费员、值机员求学取经，通过第一轮的理论学习，对整个计重收费系统的配置与基本操作有了更进一步的了解;光是纸上谈兵是不行的，上岗操作实践也是必修课，通过近半个月的强经练习，站管理人员的实际操作能力有了明显的提高，无论是文明用语、微笑服务，还是唱收唱付、特情处理均能处理得游刃有余。本月21、22日两天，xx站站长、管理员参加了收费分公司在苏鲁省界举行了管理人员业务考核中，发挥正常，可望取得优异的成绩。

**高速卡点执勤工作总结18**

20xx年上半年，我站根据高管局和公司精神深入开展了“创建星级收费站”、“岗位学雷锋”、“青工比武”、“安全生产月”等活动。利用这些活动开展为契机，加强学习、加强锻炼，不断提高我站职工的思想素质和业务水平，提高文明服务质量，为实现我省实现“两个率先”，做出应有的贡献。现将我站上半年作开展情况总结如下：

>一、收费任务完成情况

在各级领导的关怀和支持下，我站全体职工同心同德，上下同欲，坚持以收费为中心，真抓实干，目标层层落实，经过全站职工努力，截止到6月x日，我站通行费收入xx元，完成全年任务的xx%（全年收费任务xx万）。6月1-20日通行费收入为xx元，完成月任务的，日平均收费额为xx元，以此推算，6月份预计完成收费额xx元，上半年预计通行费收入xx元，约完成全年收费任务的xx%。

截止到6月x日，累计查处违规车辆602辆次，增收xx元。

>二、加强队伍建设，强化管理

根据公司营运会议精神，我站予以高度重视，按要求及时成立了以站长为组长的领导小组，加强职工思想教育，通过站务会，班组会认真学习高管局和公司的工作部署，教育职工提升为社会文明服务意识，提高安全畅通，提高道口通

行效率意识，建设平安畅通收费站，同时制定了详实的工作方案和相应的措施，加强队伍建设，强化文明服务意识，提高服务水平，通过每一个收费工作的细小环节，反映我站“文明收费、热情服务”的良好氛围，展现我站言良好社会形象，实现收费工作规范化、制度化、标准化、程序化的管理目标。

（二）努力做好星级创建工作，打造四星级收费站。

创建星级收费站是检验收费站建设的一把尺子。站领导非常重视收费站的创星级工作。先后召开了领导班组会议，管理人员会及全体职工大会，调动了全体职工的工作积极性，明确目标，打造四星级收费站。收费站各项工作紧紧围绕着创星级工作开展，我们以星级收费站的考核标准为指导进行自查，逐条对照进行整改，一次不行两次，两次不行三次，直到达标。尤其是对我站创星级收费站的薄弱环节我们更是如此。我站采取了“走出去，请进来”的方针，向先进单位学习，把好的方法、经验运用到工作中，使组织建设，思想建设，内业管理、硬件设施，收费行为，绿通，保畅，安全管理等方面都能够按照创星标准趋于完善。通过创建星级收费站，使我们感受到创星的真正意义在于改变了我们的工作作风，把我们的收费窗口擦得更加明亮。

（三）深入开展“安全生产月”活动，提高安全意识

为深入贯彻落实科学发展观，牢固树立“科学发展，安全发展”理念，以继续深化“安全生产年”活动为主线，遵循“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，井陉站深入开展20xx年“安全生产月”活动。

严格按照高管局和公司的安排部署，一是进行安全生产教育培训，提高职工安全素质。通过对安全生产法律法规和安全知识的学习，不断提高职工安全素质。二是全员参与，形式多样。通过内容丰富、形式多样的安全活动，以最贴近职工工作、学习、生活和实际的安全生产宣传教育方式，用职工喜闻乐见、易于参与的方式，积极有效地开展活动。三是通过观看宣传片和写读后感，增强职工安全意识。四是层层落实，强化安全管理。层层签订安全生产责任状，细化安全职责和安全措施，真正的把安全工作落实到位。五是开展“自查自纠”活动，彻底消除安全隐患。通过对安全隐患和安全问题的排查，对排查中发现的问题，及时发现及时排除，并完善重大危险源监控手段，消除安全盲区和死角。六是进行各种安全演练，切实注重实效。组织职工对各种突发状况的应急处置的演练以及应急救援和自救疏散等演练，提高职工应对自然灾害、突发事故的应急处置能力和职工自我保护意识。七是通过悬挂安全生产宣传条幅，张贴标语和宣教挂图；发放宣传手册及资料等方式，营造“安全生产月”活动浓厚氛围。

>三、以“青工比武”、“岗位学雷锋”活动为契机，提升文明服务水平

结合“青工比武”活动，注重对员工的业务综合素质和文明礼仪服务培训，按照公司部署，充分利用班后时间加班加点学习业务知识，演练文明服务礼仪，全员参与，全面提高，并把业务学习，礼仪演练与日常工作紧密结合，在工作中实践提高。

文明服务与学雷锋活动相结合，建立长效机制，把雷锋的“服务人民、助人为乐的奉献精神；干一行、爱一行、专一行、精一行的敬业精神；锐意进取、自强不息的创新精神；艰苦奋斗、勤俭节约的创业精神”融入到文明服务中去，为司乘人员做好每一件小事，真正做到以“司乘人员为本，及司乘人员之所急，形成了人人皆“雷锋”的服务理念，形成了全心全意为司乘人员服务的良好风气。

>四、为活跃职工生活，组织职工举行丰富多彩的活动

我站站组织职工去藤龙山春游。通过春游使职工与大自然亲密接触，令职工体会到了都市喧嚣外的一种宁静，既舒缓了平时的工作压力，也陶冶了情操，更增进了职工间的情感交流。

我站还组织职工进行了中国象棋、跳绳、踢毽子比赛。通过这次比赛进一步增强了职工们的凝聚力，活跃了职工文化生活，激发了职工爱站如家、努力工作的热情。

>五、通过世标认证，提升收费站形象。

4月x日，认证公司来我站进行认证工作审核，通过实施质量管理体系认证，我站全面规范和完善了内部管理制度和环境、健康管理，树立了收费站良好形象。

总结是为了改进不足发扬优点，下半年我们决心以星级收费站标准要求自己，以公司工作部署为主线，以营运收费管理为中心，以创建星级收费站为动力全面做好各项工作，为公司发展做出贡献。

在下半年，我们将继续踏实工作，努力完成上级组织交给的工作任务。并计划如下：

1、认真贯彻落实上级部门领导工作精神，努力完成全年的通行费任务。

2、继续以“创建星级收费站”为重点，把创建工作做好、做细。

3、加强收费人员思想和业务学习，为完成各项工作提供可靠保障。

4、继续做好安全生产工作，保持常态化。

5、继续贯彻保畅工作做不好，文明服务等于零的意识。

5、多措并举提升文明服务水平。

我们相信：下半年通过全站职工的不懈努力，一定能把各项工作做好，为xx高速再创辉煌。

**高速卡点执勤工作总结19**

1月11日上午，文水县民政局、县社会组织党委联合文水县平陵乡村文化传承联合会带着3500余元的洗手凝胶、保温壶、口罩、方便面等防疫物资慰问了我县坚守防疫工作一线的工作人员，共同助力疫情防控工作顺利进行。

连日来，全国疫情的变化牵动着每个人的心，为做好疫情防控工作，文水县严格落实上级疫情防控要求，在文水、文水东、开栅高速收费口和火车站等处设置疫情防控点，并实行24小时轮班值守，全天候开展疫情防控工作，对过往车辆、人员进行严格排查，确保一个不落细致排查；同时，火车站也对进出站口人员实施管控措施，严格查验健康码行程码，有效阻断疫情传播风险。

慰问人员把一件件慰问品送到防疫人员手中，用实际行动表达对疫情防控工作的支持，为全县打赢疫情防控攻坚战注入了社会力量。

作为我县社会组织（社会团体），平陵乡村文化传承联合会自20\_年成立以来，在丰富百姓精神文化生活的同时还积极参与社会活动。平陵乡村文化传承联合会相关负责人表示，要为一线防疫人员提供最好的后勤保障，让一线防疫人员能以最饱满的\'精力，最良好的状态开展防疫工作，守牢人民群众生命健康安全防线。

**高速卡点执勤工作总结20**

1、安全生产管理体系

自20\_年1月16日签发开工令以来我办结合国家相关法律法规、厅质监站、集团公司下发的相关文件要求立即组织人员学习并下发《高速公路xx段安全生产管理办法》、《高速公路xx段安全生产费用管理实施细则》等指导性文件，并转发了省政府、质检站“安全防护”、“平安工地”等文件。根据本项目特点制定了各项安全生产管理制度，做到了所有作业人员安全生产有章可循，并有可行的奖惩办法，执行谁管生产谁负责安全的原则，做到安全生产有人管，层层有人抓，杜绝违章作业。

我办按照厅质监站相关文件要求成立了安全生产委员会及安全生产办公室，确定了以建设办主任为责任人，安全工程师为负责人的安全管理体系，确定专人抓安全，并定期和不定期相结合的方式进行安全生产检查，发现隐患及时整改，始终使安全工作处于可控状态。

另外，我办组织xx高速公路项目的安全管理人员参加了安全培训班学习，对全体人员加强安全教育和现场安全知识培训，提高全体人员的安全意识，并针对各专业特点进行安全技术交底。

2、安全生产工作的开展

建设办定期和不定期的对全线安全工作进行检查，并经常主持召开安全会议，对检查情况进行通报，并要求各施工单位加强思想上的重视，着重问题的落实，树立安全生产警钟长鸣的意识，具体情况如下：

1、成立以建设办主任为组长，总监为副组长，高级驻地，项目经理为组员的安全生产应急领导小组。统一领导、协调、指挥xx高速公路建设项目的施工安全生产应急工作。

2、“平安工地”建设达标考核。组织建设办及xx项目参建人员认真学习《安徽省公路水运重点工程“平安工地”建设达标考核标准》的内容，掌握其中的达标检查重点，按照要求展开项目“平安工地”建设达标考核的自评工作。

2、开展以“安全生产年”“安全生产月”为主题的多项安全活动。通过组织举办安全事故图片展览，“安全生产月”宣传教育日，学习安全生产事故警示教育片，开展“我为安全献计策”，评选“安全明星班组、安全明星班组长、安全明星职工”，“青年安全生产示范岗”，“网上安全知识竞赛”等大家喜闻乐见的形式来加强安全生产工作，增强参建人员安全意识。

3、组织开展应急预案演练。要求施工单位根据应急预案演练计划

认真编制应急预案演练方案，积极组织应急救援演练，及时总结，针对演练中出现的问题采取有效措施，进一步完善应急体系，提高突发事件处置能力。

4、开展安全生产大检查和安全隐患排查整治。建设办邀请了市安监局通过全面、深入检查，进一步落实安全管理规章制度的执行情况，特别是施工现场临时用电、施工机械、便道（临边防护）、挖孔桩、爆破作业、高边坡施工、龙门吊等特种设备的安全隐患。

5、通过要求总监办编制《三阶段安全风险分析与防控》、《单元预警法》、《“一校、一会、一志”活动》实施方案，充分调动监理的监督作用，确保安全工作形成长效机制。

**高速卡点执勤工作总结21**

我深知收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，在工作中为收费员创新工作思路、寻求工作捷径，为收费员工作打开绿色通道。

>一、心系本职工作，认真履行职责

耐心细致地做好台帐管理工作。自20xx年x月接手电力小区、超高压局小区台帐管理工作的以来，认真核对每一笔收费，理清自收、付费关系，严格收费制度，记好每一笔账，确保收费金额与台帐分文不差的实现。

一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

二是搞好对账。按照财务的制度，我细化收支情况，编制报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴各种费用。结合香安小区的实际，收费员人手不足，每年我都会赴各产权单位收缴公企、职工包烧费及物业费。因现包烧费为机打发票，为减轻收费员工作量，每年包烧费、物业费的收缴工作以我为主，年收缴量xx多万元，近千张票据逐一登记，无差错。在思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，较好地完成领导安排的各项任务。

>二、加强业务学习，提高工作能力

在这一年里，通过学习不断充实物业服务与供暖的管理知识，首先，深入实际。通过了解物业服务和供暖过程中的每个细小环节，提高综合分析能力。其次，注重沟通。注重与领导及各部门的沟通与交流，提高协调办事能力。再次，熟悉业务。熟悉工作的具体环节，并掌握物业服务、供暖相关政策，做到心中有业务，干中学业务。最后，加强学习。由于香安电力小区既是一个大盘又是一个老盘，无论在收费账务上，还是业务处理是，都存在着不少的历史遗留问题。业主的投诉问题陈出不穷，部分更是无据可查，而小区的档案资料更是繁而乱。这样对日常的工作造成压力和障碍。针对此问题，我与同事正对小区的档案资料进行整理编号，清理各类文件，理顺各人的职责。日常工作方面，包括发票的管理、日常开票收款、核对数据，编制各种报表，做好整理档案资料及向各产权单位请款等工作。

>三、和睦相处，共同进步

在同事沟通上，以“和睦相处、互相协调、互学互进、共同发展”为准则，平时多与同事沟通，共同商付问题，积极分担工作，并提出合理化建议。此外，积极配合其他部门工作。从而形成“内有商讨、外有联系、自上而下”的沟通网络。

>四、围绕以往工作，制定新计划

1、继续发挥过去和谐的工作气氛与细心的工作作风，以“团队求发展、服务创口碑”为目标，以“相互学习、共同进步”为中心，努力培养一个富有战斗力的队伍，养成“问有所答、答有所依”的工作习惯。

2、继续理顺各人的职责，根据新的制度重新制定工作计划，并定期编制总结向经理汇报。

3、督促收费员细心做好日常开票收款工作，提高小区的收费率。

4、建全各层次的核对制度，把好每一个关口，有效控制工作诉出错率，凡事都要养成注重复核的习惯。

5、巩固对发票、收据等的管理工作，做到零缺票。继续熟悉软件的操作，做好发票的申领和核销工作。

6、继续建全知识培训制度，定期对新知识新法规进行学习、讲解。而自已也注重专业知识的学习。

20xx年xx月加入新资物业公司至今已经一年时间，这期间通过最初的学习和实践不断充实物业服务知识，了解了许多物业服务的细小环节。

作为一名收费管理员，首先要熟练掌握本职业务以及国家相关法规、政策的各种管理规定，二要熟悉小区面积、栋数、户数、收费情况、业主信息等。三要负责业主入住或装修资料的更新，并将准确资料整理归档。四要对住户提出的房屋修缮要求进行调查，协助维修部实施维修。五要解答业主的咨询，发现问题及时调节，与业主建立和维持良好的人际关系。六要负责收费工作，完成收费指标，做到账面清楚，不多收不少收。

在工作中严格遵守公司的各项规章制度与财务工作规范，按照公司要求来统筹各项工作。以虚心好学，积极上进的态度主动向同事请教，并不断地接触尽快熟悉各项工作内容，不断尝试寻求高效的工作方法改进工作方式，以主人翁的精神自觉地培养自己独立处事的能力。

一年来，我主要从事2个方面的工作：一是小区水电、物业、垃圾处理费用、停车相关费用的收取和开票。水电、垃圾费收费率100%且有盈余、物业费除部分因房屋维修问题拖欠外基本也达到100%。；

二是资料文档录入工作。对管理涉及的资料文档和有关记录，认真搞好录入和编排打印，根据工作需要制作表格文档。作为新人这段时间完成了一定工作，取得了一定成绩，总结有以下几个方面的经验和收获：

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

3、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责。

4、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

但是由于之前未接触物业工作，实践比较少缺乏相关工作经验，工作存在很多不足。

1、对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

2、业务能力有待增强，部分工作会存在依赖性，对个别业主提出的问题处理欠缺胆量，收费的复核工作并不完善等。

针对工作中存在的不足，在新的一年也做了新的工作计划：

继续发挥过去细心的工作态风，加强业务知识的学习，创新工作方法、提高工作效益，管好财、收好费；

端好态其次注重与同事以及业主、业主委员会的沟通与交流，积极配合其他部门工作，和睦相处，互相协调、互学互进、共同发展共同进步。

收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，作为一个新人来说对公司还有很多不了解和不熟悉的地方，以上是我这段时间的工作总结和个人的观点看法，许多不足之处还需要领导及同事的帮助和提点，借此今天的会议也向各位拜个早年 祝大家新年愉快、万事如意。

**高速卡点执勤工作总结22**

1、思想方面：和大家用学习来充实思想，保持饱满的精神与愉悦的情绪，要求上进，排除消极被动思想，充分调动起大家的工作积极性。

2、纪律方面：认真学习各项规章制度、收费稽查考核办法，以身作则，以军事化的标准严格要求，杜绝各类违规违纪现象的发生。

3、业务方面：要起带头作用，熟练掌握各类业务知识、操作方法，提高对非正

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找