# 停车收费岗工作总结(必备16篇)

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-06-20

*停车收费岗工作总结1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...*

**停车收费岗工作总结1**

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！

**停车收费岗工作总结2**

从接到实习通知开始，我就做好了一切心理准备，在最短时间内学会收费岗位必需的技能，我被分到了收费站实习。在实习期间，同事们都倾心传授我收费知识和业务技能，包括各种处理特情问题的方法。他们每个人都耐心、细致、亲切、随和，使我倍感温暖，因此学起来也轻松自如。经过一段时间的实习，我逐步掌握了高速公路的收费知识，感受深刻，主要体现在以下几个方面：

一、加强学习，提高自身综合素质

通过对高速公路收费相关的各种法律法规，以及我省颁发的各种收费政策性文件进行了的学习，使我明白了，要做一名合格的高速公路员工，必须要懂法、知法、用法，要对政府颁布的文件精神充分领会和运用，才能征好费，服好务。

二、收费岗上操作，必须细心认真

通过跟班的方式学习岗上操作，在老员工的细心指导下，几个轮换班下来，我不仅熟练地掌握了入口发卡，出口收卡、收钱、打票等操作技能，而且学到了老员工们在岗一分钟，用心60秒，爱岗敬业的精神。

稳、准、快，处理各种特情车问题是自身素质的综合体现。通过跟班学习及老收费员的传、帮、带，以及通过自己的细心观察学习，我做到了政策把握到位、业务熟练，在处理问题时做到诚心、耐心、细心。

在以后的日子里我会不断努力学习，听从领导的安排和教导，积极配合领导开展工作，不断的提升自己的业务水平和能力，提高自身素质。做一个领导放心，司机满意，爱岗敬业的合格收费员。

**停车收费岗工作总结3**

一年来，在站长xx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xx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xx月xx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xx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x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。

**停车收费岗工作总结4**

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。

**停车收费岗工作总结5**

从心做起，听似简单，其实不简单，如何才能够从心出发把工作做的更好呢？好即完美，完美的工作要求我们全心投入，真诚相待。

进入收费站以后我明白了，做任何是都要认真，不能够粗心大意只要你一时的疏忽就会导致错误。做一件事要全身心的头入不能做着一件事却想着另一件事，这样不仅你不能认真的完成一件事，还有可能付出了劳动却没有回报。做一件事要用心去做，不能总想着怕什么又不是只有我做不认真，别人也没有认真的在做呀！为什么我要认真的做事情呢？既然你选择了这份工作，不管它是不是你喜欢的工作你都要认真的对待，用心去把这份工作做好，而不是总想着反正不是我喜欢的工作我做那么认真干什么，随便做做应付一下就可以了。选择了这份工作你就要打起十二分的精神来做，不随便了事，做事不马马虎虎、不半途而废，这样只是完成了这个工作，要想把工作做的更完美，就要认认真真不让它出一点错，全身心的投入，在做事的时候一心一意、不三心二用，只有自己认真的对待工作才能做的更加的完美。

在当收费员的这些日子，我学会了很多也明白了很多，每天都会遇到不同的事，有开心的、有难过的，可当看到别人高兴的笑脸时自己也会开心起来，所以我们每天都要抱着开心的心情来做好自己的工作，把自己的快乐传给每一个人，认认真真、高高兴兴的做好自己的工作。

**停车收费岗工作总结6**

我是一名平凡岗位上的收费员，坚守自己的三尺岗亭已有数载，我一直在努力的做一件事情，那就是点亮自己，照亮他人前行的路。只因为我爱我的职业，我爱高速。点亮三尺岗亭，照亮他人前行的路！

每一次的提箱上岗，都要对镜整理自己身穿的这一身绿装，无褶皱、无污渍、整洁端庄。带着自己的满腔热情走向那熟悉的三尺岗亭，只希望自己端正的仪表、振作的精神能感染到每一个过往的司乘、每一位身边的同事。每一次上岗，都会主动带头打扫收费站内外广场以及岗亭卫生，努力营造干净整洁的收费站环境，希望带给过往司乘视觉上的享受、舒畅的心情，行走在石安邢台南站，也会从这带上美好的心情出发！点亮微笑和速度，照亮他人前行的路！

使高速更高速，作为一名一线收费员，我们要提高的是收费发卡作业速度。这就要求我们练就一身专业的“基本功”，从使用文明用语、唱收唱付到微笑服务、钱票收发，每个环节都要在“精”字上狠下功夫，才能更快捷、准确的为司乘人员服务。在收费服务中坚持一张笑脸、一句问候，坚持用心服务、用情服务，让司乘切身感受到收费人员的魅力。点亮自己的魅力，照亮他人前行的路！

个人魅力就在于努力提高自身的素质修养。这不仅表现在日常的收费作业上，也体现在处理紧急情况的能力上，这就需要在工作中不断地汲取经验，并在实践作业中学会运用。同时积极参加单位组织的各种活动，并努力取得各种荣誉，例如朗诵，演讲等。不断强化大局意识，责任意识和荣誉意识，我带着自己的那份激情和良好的心态，积极主动的学习各种知识以及为人处世的道理，历经各种磨炼努力提高服务技能和自身素质，为提供优质服务打下良好的基础。

斗转星移，日升日落，我的青春，无悔的奉献在美丽的高速公路上，但是学习的道路永无止境，只有把自己点的更亮，才能把让他人的路照的更远。

**停车收费岗工作总结7**

收费员工作心得体会

篇1：高速公路收费员实习心得体会 篇1：高速公路收费员工作小结

我于11月17日来到军山湖收费站实习，算算也有八天了，在这几天里，我从班长、同事相处的过程中，了解到收费工作的性质和流程，学到了做一个收费员的基本技能和应该如何面对收费员这一个工作态度，虽然进站实习的时间很短，但我却受益匪浅，因为这些都是我在学校或其他工作岗位学不到的，这点点滴滴都在记录着我的进步与成长。

收费员工作在高速公路的第一线，每天都在“三尺岗亭”笑迎来自各个地方的来往车辆，工作可以说很平凡很单一，寒来暑去，我们要在平凡中，奉献着我们的青春，体味着人生苦乐，当然，让我们感到辛苦的并不是工作环境，而是或许会遇到个别司机的故意刁难，又或者是无理取闹，我们深知自己的言行就是代表了高速的形象，所以/ 1\_\_来源网络整理，仅作为学习参考 在面对这些问题时，我们从来都是微笑面对，礼貌进行解释，避免发生冲突，而且，身为收费员的我们，还要耐得住寂寞，受得了委屈，试想，当冲突被我们化解，我们应该会感到自豪吧！而当我们为来往车辆提供力所能及的帮助之后，看到他们露出真诚的笑容，我们肯定会感到喜悦和幸福吧！我们的工作就是日复一日地重复着使用文明用语和肢体语言来进行收费工作，我们每天呼吸着汽车尾气，却要用微笑来迎接着大大小小，各式各样的车辆，迎来送往不同地方的司机们，在每天“您好”“再见”这样的文明用语以及“收您多少钱”“找你多少”的唱收唱付中快乐工作，收费工作的特殊性，决定了我们付出比得到的多，但是，我们却甘之如饴，收费站实行的半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开岗位，厕所不能超时，吃饭时间也有限，但是，因为收费站是服务窗口，我们心甘情愿的微笑服务，唱收唱付，文明用语，体现优质的服务。我们的生活就是这样，无论遇到什么事，只需真诚面对对方就能化解问题，生活每天都是新的，以积极的工作态度，热情对待每一件/ 12

\_\_来源网络整理，仅作为学习参考 事和人，我相信，只要我们收费人员在收费服务中坚持一张笑脸，一声问候，一句祝福的对待来往车辆，让服务对象切身感受到我们的魅力，提升我们高速公路的形象，我们的服务工作就一定会做到让领导放心，让大家满意！篇2：高速公路收费员心得体会总结 立足本职、踏实工作

读《胡海霞和她的世界》后想到的前一段时间我在网上看到了介绍了广东省广花高速公路庆丰收费站收费员胡海霞的先进事迹，让我很感动，一个普通的收费员，在自己平凡的岗位上做出了不平凡的成绩，为了提高自己的收费速度，胡海霞苦练内功，经过长时间的磨练，她创出了新的收费速度，一辆操作时间需要12秒的车，她能在4秒内操作完成平均每分钟比别人多收6－7辆车，她每天收费的车辆超过1500辆，而且准确无误，成为广花高速公路公司“百万元无差错”的收费员。她还创造了收费2024多万元无差错的新纪录。为此，公司以她的名字命名，成立了“胡海霞班”，她也荣获广东省“五一劳动奖章”。/ 1\_\_来源网络整理，仅作为学习参考 作为高速公路的收费员，似乎大家都懂得“三百六十行，行行出状元”的道理，但就是说起来容易做起来却很难啊。在现实的工作中我们远离城市，每天上班就是重复着同样的、单调的动作，而且还要吸入大量的汽车尾气，很多人觉得这样的工作算不上是有前途。但胡海霞却把它诠释很精彩，也很灿烂，这不能不令我们赞叹，令我们深思。我们的一些员工不安心现有的工作，总是一山望着一山高，认为收费员工作没前途，没被领导发现、重视，成不了大事，整天想着跳槽，换个工作。可是胡海霞却说：“即使是平凡的岗位，只要通过努力，同样能做出一番成绩来。”无论是谁，她们的成功都来源于自己的努力和对追求的执著。记得我刚参加工作时，第一次学习的内容就是许振超的事迹，他的成功就是靠着自己执著的追求，干一行，爱一行。胡海霞也一样，她执着的追求和顽强毅力赢得了人们的尊敬。她在自己的平凡岗位上演绎着不一样的人生。

作为一名高速公路的员工，只要我们也干一行，爱一行，专一行，精一行。甘当一颗永不生/ 1\_\_来源网络整理，仅作为学习参考 锈的螺丝钉，克服浮躁情绪，立足本职、脚踏实地，一步一个脚印地朝着奋斗目标前进，就一定能够实现自己心中的梦想。篇3：高速公路收费员培训心得体会

高速公路收费员培训心得体会

我们应本着以人为本的服务理念，注重细节，塑造良好的形象，/ 1\_\_来源网络整理，仅作为学习参考 时刻做到微笑服务，文明用语。而要做到这些就必须让我们以发展的眼光看待服务，不能让文明礼仪微笑服务流于形式。我们应把微笑贯穿于工作的始终，让文明渗透到每个收费工作环节。把我们的满腔热情投身于此，这样才能树立良好的窗口形象。也能赢得广大司机车主对我们工作的理解与支持。提升自我修养是每个从业人员都应该研习的课题，为进一步提升收费员的文明意识及服务能力，我们应团结协作互助互爱无私奉献奋勇拼搏屏弃个人之间的小分歧，以文明服务队伍建设文明服务单位。这就要求收费员有认真负责的心态和服务能力的心态，扎实以优质文明高效的意识做好收费工作。倘若收费员自身素质不高，服务不到位，在一定程度上会造成客源流失，车主可能选择其他方式来避开高速公路收费员的服务。

以上这些认识，让我坚定了要在小小三尺岗亭奋斗的决心，我也将努力做好收费员岗位职责的要求：一，爱岗敬业。严格要求自己对工作严肃认真，勤勤恳恳兢兢业业，忠于职守，尽职尽责。做好收费工作，展现自我风采。二，加强学习，牢记专业知识，掌握收费的各/ 12

\_\_来源网络整理，仅作为学习参考 项规定和岗位特征，更好地服务于工作。同时，也将掌握必要的法律法规知识，在收费工作中做好开导和解释工作，更好地履行岗位职责。三，收费站是个半军事化管理的单位，令行禁止雷厉风行是做好工作的有效保障，这也要求我们规范自己的言行。同时，也要做到廉洁奉公，保持自身的廉洁形象，绝不为蝇头小利所动。

从进往后，小小三尺岗亭是我不断努力的地方，我要在这提现出我的人生价值。相信只要我努力就会有所成就，就会在这平凡的岗位上创造出不平凡的饿工作业绩。

最后，要感谢xx市委党校给我们提供这样一个学习的平台，也感谢xx武警消防大队在接下来的日子对我们的陪伴。

篇2：高速收费员工作心得体会

我是一名平凡岗位上的收费员，坚守自己的三尺岗亭已有数载，我一直在努力的做一件事情，那就是点亮自己，照亮他人前行的路。只因为我爱我的职业，我爱高速。点亮三尺岗亭，照亮他人前行的路！

每一次的提箱上岗，都要对镜整理自己身穿的这一身绿装，无褶/ 12

\_\_来源网络整理，仅作为学习参考 皱、无污渍、整洁端庄。带着自己的满腔热情走向那熟悉的三尺岗亭，只希望自己端正的仪表、振作的精神能感染到每一个过往的司乘、每一位身边的同事。每一次上岗，都会主动带头打扫收费站内外广场以及岗亭卫生，努力营造干净整洁的收费站环境，希望带给过往司乘视觉上的享受、舒畅的心情，行走在石安邢台南站，也会从这带上美好的心情出发！

点亮微笑和速度，照亮他人前行的路！

使高速更高速，作为一名一线收费员，我们要提高的是收费发卡作业速度。这就要求我们练就一身专业的“基本功”，从使用文明用语、唱收唱付到微笑服务、钱票收发，每个环节都要在“精”字上狠下功夫，才能更快捷、准确的为司乘人员服务。在收费服务中坚持一张笑脸、一句问候，坚持用心服务、用情服务，让司乘切身感受到收费人员的魅力。

点亮自己的魅力，照亮他人前行的路！

个人魅力就在于努力提高自身的素质修养。这不仅表现在日常的/ 1\_\_来源网络整理，仅作为学习参考 收费作业上，也体现在处理紧急情况的能力上，这就需要在工作中不断地汲取经验，并在实践作业中学会运用。同时积极参加单位组织的各种活动，并努力取得各种荣誉，例如朗诵，演讲等。不断强化大局意识，责任意识和荣誉意识，我带着自己的那份激情和良好的心态，积极主动的学习各种知识以及为人处世的道理，历经各种磨炼努力提高服务技能和自身素质，为提供优质服务打下良好的基础。

斗转星移，日升日落，我的青春，无悔的奉献在美丽的高速公路上，但是学习的道路永无止境，只有把自己点的更亮，才能把让他人的路照的更远。

篇3：收费员实习心得

实习小结

军训结束后，我被分配到常州罗墅湾收费站学习，相比于最初的紧张不安，在师傅的悉心教导下，我现在已经可以熟练操作收费程序，在这段期间，虽然有苦有累，但是我也受益匪浅。

在这期间，我们要熟练掌握各种车型的缴费性质，在收费过程中/ 12

\_\_来源网络整理，仅作为学习参考 判车型、点钞、识钱、找钱、给票这一系列动作须迅速敏捷。此外，收费员在小小的岗亭里面面临的不单单是机械枯燥的工作，有时还面临金钱的诱惑，人情的困扰。在面临金钱的诱惑时，我们要把好个人关，严格遵守管理规定，不准只收钱不给票或者少给票，不私吞车主扔下的现金及票据，不准滥用职权，损公肥私，谋取私利或接受车主宴请，在面临人情困扰时切实做到按章收费。当我们在收费过程中与车主接触时，必须使用文明用语，实行微笑式服务，要有耐心、细心、热心、诚心，对每一位车主做到“一张笑脸相迎，一声问候传情”“切实做到来有迎声，问有答声，走有送声”。

在很多外人看来，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/ 1\_\_来源网络整理，仅作为学习参考 文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务，我们心甘情愿！然而在我看来，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。

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，我也会有埋怨，从来都没被人这么骂过，但依然要保持平和的心态、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。当然如果遇到有些素质高的司乘人员，哪怕只是一声简单的问候，也是对我工作的肯定和鼓励。

在这一个月的实习中，我明白了要做一名出色的收费员，不但要/ 1\_\_来源网络整理，仅作为学习参考 有过硬的收费技能、严明的纪律观念、优质的工作态度、高度的工作热情外，还应该有一种奉献精神，要通过自己的实际行动奉献社会，以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作。陈跃林 20\_年10月/ 12\_\_来源网络整理，仅作为学习参考

**停车收费岗工作总结8**

>一、要充分认识到总结的要义。

总结是的老师，没有总结就没有进步，总结是一面镜子，通过总结可以全面地对自己成绩与教训、长处与不足、困难与机遇的进行客观评判，为下一步工作理清思路，明确目标，制订措施，提供参考和保障。所以总结不仅仅是给领导看的，更是对自己进行全方位的剖析，使自己更加认识自己，发挥优点，弥补不足，不断提高。为此，必须认识到总结的重要意义。当然各级领导也要重视总结的重要性，要让下属广开言道，言无不尽，言者无罪，实事求是，客观认真地总结。

>二、对一年来工作的回顾，对一年来各项工作的完成情况进行总结，全面总结成绩。

各项计划完成了多少、销售指标（销量、销售额、回款、利润）完成情况、与去年同期相比各项任务是否有增长、产品结构是否得到优化、渠道建设和客户关系是否得到加强、经销商的素质是否得到提高、经销商与消费者对品牌的满意度和忠诚度是否得到提升、竞争对手衰退了没有、如果作为团队领导还要总结团队建设、培训学习等方面的内容。

>三、分析取得成绩的原因。

没有人会随随便便成功，每一个成功的后面都是付出的艰辛努力，认真分析取得成绩的原因，总结经验，并使之得以传承，是实现工作业绩持续提升的前提和基础。成绩固然要全面总结，原因更要认真客观分析：

1、成绩的取得客观因素分析：行业宏观环境的势利性、竞争对手失误所造成的机会、公司所给予的资源支持程度、团队领导在具体方面的指导、同事的帮助。

2、成绩取得的主观因素分析：自己对年度目标任务的认识和分解、自己对市场的前瞻性认识、自己的困难的挑战意识、自己自我学习素质提升、解决问题能力提升、自己对市场变化的反应能力。

>四、分析导致工作目标没有达成的失误和问题。

人贵有自知之明，年度总结并不是要总结得形势一片大好，必须认真客观的分析在工作中的失误和存在的问题。通过分析问题，查找原因，认识不足，不断改进和提高，实现工作质量的持续提高。来反思自己为什么没有进步。一般来说工作中往往会存在以下的失误和问题：

1、主观认识不足，思路不够高度重视。

2、自身没有远大理想与目标，对自己不能严格要求，对下属和自己过于放任。

3、计划制订得不合理，脱离客观实际。

4、对计划的分解不到位，执行和过程监控不到位。

5、对竞争对手的跟踪分析不深入，市场反应速度滞后。

6、产品结构、价格策略、促销组合、渠道建设、品牌传播计划不合理、执行不到位。

7、团队管理能力差、个体成员素质差，不能胜任工作的要求。

8、来自于竞争对手的强大压力，使自身的优势不能突显。

>五、对当前形势的展望与分析

总结不仅要回顾过去，还要展望未来。要对当前的形势现状与未来的发展进行客观深入的分析：

1、外界宏观与微观环境分析：行业发展现状与发展、竞争对手现状与动向预测、区域市场现状与发展、渠道组织与关系现状、消费者的满意度和忠诚度总体评价。

2、内部环境分析。企业的战略正确性和明晰性、企业在产品、价格、促销、品牌等资源方面的匹配程度。

3、自身现状分析。自身的目标与定位、工作思路和理念、个人素质方面的优势与差距。通过对现状与未来的客观分析，能够更加清楚所面临的困难和机遇。从而对困难有清醒的认识和深刻的分析，找到解决困难的方法，对机遇有较强的洞察力，及早做好抢抓机遇的各项准备。

>六、下一年度工作计划与安排

总结上年工作当然是年度总结的重点，但更好的.筹划和安排下年工作才总结的目的，所以下一年度工作计划和安排同等重要。

1、明确工作的主要思路。战略决定命运，思路决定出路，良好的业绩必须要有清楚正确的思路的支撑。否则人就变成了无头苍蝇，偏离了方向和轨道，就会越走越远。

2、新一年度工作的具体目标：销量目标、回款目标、利润目标、渠道建设目标、区域市场发展目标、团队建设目标、学习培训目标。

3、完成计划的具体方法：团队整体素质与协作能力的提升、资源需要和保障措施、目标任务的分解、渠道的开发与管理、产品结构的调整与优化、市场秩序的规范管理、客户关系管理与加强、品牌策略创新与高效传播。

**停车收费岗工作总结9**

高速收费员工作心得体会范文

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：

第一，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。

第二，要带着感情做好收费工作。言行是思想的体现，思想指导着行动，只有带着感情文明服务，每一句问候才会真正发自内心。要坚持文明用语每车必说，但绝不是那种对着微机说的有口无心，也不是说给监控听的摆摆样子，而是要等司机摇下玻璃后递上通行卡时，用洪亮的声音、友好的态度和富有亲和力的面部表情去说。同时还要能够主动换位思考。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，注意加强与司车乘人员的沟通，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。

第三，要苦练基本功。从使用文明用语，唱收唱付，微机操作，到微笑服务，钱票收发，每个环节，各道工序，都要在精字上狠下功夫，要能够做到判别车型一眼准，打票收费一手快、唱收唱付一口清、点钞识钞一指明，快捷、准确、方便地为司乘人员服务。当然基本功并不局限于此，为司乘人员提供安全畅通的道口，为他们清楚地指引道路，及时向他们宣传解释高速公路有关规定，为他们提供力所能及的帮助都是我们做好收费服务工作的基本功。

第四，要树立优质服务的意识。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。

第五，要提高优质服务的水平。光有优质服务的意识还不行，没有提供优质服务的能力，是不能真正为客户提供优质服务的。欲善与其事，必先利于器，所以提升高速公路整个收费员队伍的能力水平，对于能否提供优质的服务至关重要。要做到这点，必须先从收费员队伍的素质的提高入手。如大力推广文明用语，进行微笑服务；利用业余时间自觉进行政治思想、职业道德、法律法规、规章制度和各种业务技术学习，提高服务技能和自身素质，为提供优质服务打下良好的基础。

第六，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。

\_最近印发的《节能减排综合性工作方案》，从控制增量、加大投入、创新模式、依靠科技、强化责任、健全法制、完善政策等方面，进一步明确了节能减排的目标任务、总体要求，以及今后一个时期的工作重点主要措施，对当前和今后一个时期全国节能减排工作进行了具体详尽的工作部署。打好节能减排这场攻坚战，各方面需要充分认识节能减排工作的重要性和紧迫性，并将其作为一项硬任务，通力配合，认真落实，务求实效。

节能减排是贯彻落实科学发展观、构建\*\*\*\*和谐社会的一个重要举措，是调整经济结构、转变增长方式的一个突破口和重要抓手。在现实生活中，有限的能源资源，脆弱的自然环境，已成为我国经济社会发展的瓶颈。如果不抓紧调整结构、转变增长方式，任由经济结构不合理、增长方式粗放的状况持续下去，不但会过度消耗能源资源，增加污染排放，还会加大结构调整难度，加大经济稳定增长的压力。十一五规划纲要明确提出，十一五期间单位国内生产总值能耗降低20左右，主要污染物排放总量减少10。这是贯彻落实科学发展观，构建\*\*\*\*和谐社会的重大举措；是建设资源节约型、环境友好型社会的必然选择；是推进经济结构调整，转变增长方式的必由之路；是提高人民生活质量，维护中华民族长远利益的必然要求。在未来几年内实现这一目标任务，必须加大力度，促进节能减排。\_、\_从去年以来已出台了一系列重大政策措施，促进节能减排工作，各地区、各部门也作出了许多努力，节能减排工作初见成效。但必须看到，节能减排是一项复杂而艰巨的工作，其涉及面广，工作难度很大，只有全社会花大力气、下真功夫，不折不扣，才能实现已经确定的节能减排既定目标。相关主管部门对此更要有清醒的认识，要正确处理好经济增长与节能减排的关系，使经济增长建立在节约能源资源和保护环境的基础上，从而把各地经济社会发展尽快转到坚持节约发展、清洁发展、安全发展的轨道上来，实现经济社会\*\*发展。

当前和今后一个时期落实节能减排，应当抓好以下几方面工作：

一是继续加大结构调整力度。把节能减排作为当前宏观调控的重点，作为调整经济结构、转变增长方式的突破口，严格执行项目开工建设必须满足的土地、环保、节能等必要条件，把好新上项目准入关。建立高耗能、高污染行业新上项目与地方节能减排指标完成进度挂钩、与淘汰落后产能相结合的机制。继续运用调整出口退税、加征出口关税、削减出口配额、将部分产品列入加工贸易禁止类目录等措施，控制高耗能、高污染产品出口。要制定促进服务业和高技术产业发展的政策措施，提高服务业和高技术产业在国民经济中的比重和水平。

二是积极推动技术进步。鼓励企业加大节能减排技术改造和技术创新投入，增强自主创新能力。在国家重点基础研究发展计划、国家科技支撑计划和国家高技术发展计划等科技专项计划中，安排一批节能减排重大技术项目，攻克一批节能减排关键和共性技术。积极推动建立以企业为主体、产学研相结合的节能减排技术创新与成果转化体系。在重点行业中选择一批节能潜力大、应用面广的重大技术，加快节能减排技术产业化示范和推广力度。

三是大力推进循环经济发展。组织编制重点行业循环经济推进计划。制定和发布循环经济评价指标体系。认真总结经验，深化循环经济试点，利用国债资金支持一批循环经济项目。全面推行清洁生产，对节能减排目标未完成的企业，加大实行清洁生产审核力度。同时，要实施水资源节约利用，推进资源综合利用，促进垃圾资源化利用工作。

四是加快完善节能减排法律法规体系，加大监督检查执法力度，并完善相关政策。要强化企业主体责任，企业必须严格遵守节能和环保法律法规及标准，落实目标责任。坚持谁污染、谁治理，对未按规定建设和运行污染减排设施的企业和单位，要公开通报，限期整改；对恶意排污的行为实行重罚和惩处，切实解决违法成本低、守法成本高的问题。与此同时，还要扩大实施差别电价和水价政策，推进城镇供热价格改革。健全排污收费及污水、垃圾处理收费制度，还要建立国家节能专项资金，制定节能节水和环保产品目录，出台鼓励生产和使用列入目录产品的税收政策，研究建立对量大面广的节能产品的财政补贴机制，建立并实施科学、统一的节能减排统计指标体系和监测体系。

五是强化节能宣传。组织开展全国节能宣传周活动和节能科普宣传活动，实施节能宣传教育基地试点，努力形成节约资源、保护环境的良好风尚。

实现节能减排的目标任务和政策措施，关键还在于加强领导，狠抓落实。要建立健全节能减排工作责任制和问责制，把节能减排指标完成情况纳入各地经济社会发展综合评价体系，作为领导干部综合考核评价和企业负责人业绩考核的重要内容，并形成一级抓一级，层层抓落实的强有力的工作格局。

随着暑假的到来，以服务和谐社会建设，提高思想政治素质为主题，唱响同人民紧密结合，为祖国奉献青春，实践成才，服务社会的主旋律的年暑期社会实践活动轰轰烈烈地展开，我院积极响应学校号召，成立了实践;三个代表;，传播先进技术实践服务队，即计算机技能培训志愿者服务队，身为其中一名队员，我感到非常荣幸,并积极投身到暑期社会实践的热潮中去。

在院团委书记程保国老师和指导老师李志勇老师的带领下，以科学发展观为指导，本着在实践中受教育、长才

干、做贡献的宗旨，小分队15名队员分别奔赴高新技术开发区、体育中心多家电脑公司、新乡县监察局等地，开展多种形式的科技服务工作,力争做到社会实践与专业实习相结合、与服务和谐社会相结合，突出特色实践，打造精品意识。

7月11日，我与其他5名队员同行，奔赴新乡县监察局，进行了为期半个月的社会实践。在这半个月中，我们努力做到学习、实践两不误，两促进，在帮助县委有关部门处理材料、解决技术难题的同时，不断与有关领导进行交流，了解基层情况。我们的工作能力及年轻人特有的热情，赢得了领导们的好评。

在新乡县监察局有关领导的热情帮助下，我们多次深入农村基层，结合三农政策和科学发展观，对农村的经济状况，医疗状况，产业结构调整，税费改革，旅游开发等方面展开调查，并向他们宣传三个代表重要思想。怀着满腔的激情，我们积极主动地帮助农民群众干农活，帮忙他们解决一些社会问题，并为他们的生产，生活出谋划策。面对农民渴求知识的新景象，我第一次真正看到自己的希望，感受到身上肩负的重任，也充分认识到书本知识与实际生产需要的差距，纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行，只有从实践中来，到实践中去，充分发挥自身的专业优势，把农村当作施展才华的广阔天地，才能真正做到学以致用。今年的暑期社会实践活动开辟新途径，即保持先进性教育活动与暑期社会实践活动相结合。学习教育与实践活动两不误，两促进，集中学习与分散学习相结合，在实践过程中提高学生党员的自身思想道德修养与理性认识。我院积极响应学校号召，成立了社会实践小分队临时党支部，要求全体党员把党员的先进性贯彻到社会实践的各个环节之中，充分发挥\_员的先锋模范作用。并以此为契机，开展参观学习社会主义新农村刘庄、参观学习中国人民解放军第54军教导大队等多种实践活动，真正把学习教育落到实处，促进学生党员在实践中成长。

我们分别于7月20日和7月22日奔赴中国人民解放军第五十四军和刘庄进行参观学习。通过仔细聆听史来贺同志的先进事迹报告、参观史来贺同志先进事迹展览馆，我们认真学习史来贺同志与时俱进的进取精神、实事求是的科学态度、艰苦奋斗的优良作风，勇于拼搏，知难而进。五十四军之行，我们更是亲身感受到当代军人不怕苦、不怕累、甘愿为祖国奉献青春的优良品质。

参观学习结束后，我们主动与村党支部成员和军人党员们进行交流，认识到我们的党历来重视思想教育，注重从思想上、组织上教育广大党员，通过开展经常性和适当的集中性的教育相结合，有效地加强和完善党的自身。同志倡导开展此次先进性教育活动，不但是应时之举、有利之举，也是创新之举，我们应该从这三个方面理解、认识\_的部署、安排，深刻领会中央的决心、论断和精心安排，自觉、积极投入到这个活动中来。通过交流，我们都表示受益匪浅，不仅增强了我们学习实践三个代表重要思想的自觉性，坚定了理想信念，也让我们下定决心要努力学习专业知识，增强为人民服务的本领，在实践活动中结合我们的专业特色，用己所学、尽己之力，服务社会、奉献社会，接受锻炼、增长才干，充分展现当代大学生党员的先进性。

暑期社会实践活动已经结束了，但社会实践给我们带来的巨大影响却远没有结束。它使我们走出校园，走出课堂，走向社会，走上了与实践相结合的道路，到社会的大课堂上去见识世面、施展才华、增长才干、磨练意志，在实践中检验自己。半个月的社会实践虽然比较辛苦。是庆幸？还是依恋？回想起来，才发觉，原来乏味中充满着希望，苦涩中流露出甘甜。

通过本次社会实践活动，一方面，我们锻炼了自己的能力，在实践中成长；另一方面，我们为社会做出了自己的贡献；更重要的是我们和新乡县监察局确立了长期的联系，今后将长期开展交流活动。但在实践过程中，我们也表现出了经验不足，处理问题不够成熟、书本知识与实际结合不够紧密等问题。我们回到学校后会更加要珍惜在校学习的时光，努力掌握更多的知

识，并不断深入到实践中，检验自己的知识，锻炼自己的能力，为今后更好地服务于社会打下坚实的基础。

机遇只偏爱有准备的头脑，我们只有通过自身的不断努力，拿出百尺竿头的干劲，胸怀会当凌绝顶的壮志，不断提高自身的综合素质，在与社会的接触过程中，减少磨合期的碰撞，加快融入社会的步伐，才能在人才高地上站稳脚跟，才能扬起理想的风帆，驶向成功的彼岸。

**停车收费岗工作总结10**

20xx年已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总结：

>一、作不推诿，负责到底

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

>二、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。

这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。前台是与业主打交道最直接的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

1、规范仪容仪表良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉。物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面；

2、提高专业技能除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

>三、负责组织活动

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

>四、不辞辛苦，入户进行满意度调查

**停车收费岗工作总结11**

光阴荏苒，日月如梭，转眼又一年过去了。20xx年即将结束，回顾这一年来，我在公司领导的正确指导与监督下，通过各位同事的的配合与帮助下，取得了一定成绩，我也按年初的计划顺利完成了上级领导赋予的各项工作任务。现将本人20xx年的工作情况总结如下：

>一、抓好物业管理日常工作

（一）做好物业收费工作

物业费的收取是一个看似轻松，实则不易的工作。因此，我积极配合张薇薇做好对物业管理费、停车场费用、小区的水电费等收取工作。按时通知各个住户，并对未缴费的住户加大催缴力度。通过上门催缴、书面催缴及电话催缴等方式，实现对物管费的顺利收取。

（二）加强对配电房的管理

1、要求水电工在共用设备的日常运行、维护上，严格执行维修保养计划和巡查制度，定期对相关设备进行维护，认真巡查设备的运行情况，发现问题及时处理，避免出现较大隐患，确保共用设备的正常运行。

2、做好夏季用电高峰期用电安全的准备，配合电业局对小区供电设备进行全面的安全检查，更换了3#变压器无功补偿柜电熔、减少用电无功损耗。

3、水电维修工共更换了小区节能灯26个；电熔器2个；自来水球阀7个；免费上门为业主服务40多次，及时为各业主排忧解难。

4、配合有关部门对配电室、消防设施的安全检查工作。

（三）抓好小区的保洁、绿化工作

1、做好迎接创建文明城市检查工作，给业主、租户分发文明检查注意事项，并要求租户保持良好卫生环境

2、要求保洁人员对所负责的公共区域按要求及时清扫，不留一个卫生死角。公共楼道每周清洗一次，停车场每月清洗二次。每天按标准定时清理各种垃圾，确保了公共区域的清洁、美观。

3、按市里规定的标准定期对下水道、污水井进行灭蟑消杀，对公共区域进行除“四害”。

4、与个别业主沟通，要求业主将堆放在室外公共场所的私有物品搬进室内，确保小区干净整洁。

5、同时，加强小区绿化养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行养护，对花草树木进行定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保了小区内的绿化养护质量。

6、修复破损的小区路面和停车场路面

7、别墅区大门因地基下沉导致轨道损坏，做好维护、改造工作。

8、2次全面清理小区内三个化粪池，通往市政化粪池的污水管网进行二次全面疏通，清理沉淀井、雨水井三十多个（次）。

>二、积极发挥物管处的作用，配合完成的其它工作

1、配合完成了对天鹅广场西侧绿化改造工作。

2、配合总办做好临时工劳动合同续签工作。

3、配合天鹅酒店换发别墅区业主的游泳卡。

4、配合疏通队做好小区的污水管道清理工作，并两次对小区A、B幢化粪池清理。同时，配合舒友海鲜大酒楼做好小区污水管道的疏通工作。

5、配合消防支队对配电室的安检工作。

6、做好小区秩序维护员的交接工作。

7、春节做好小区的气氛布置

8、配合供电局对小区三台变压器进行年检

9、配合天鹅工程部做好配电室630KVA变压器开关老化维修更换工作。

10、配合书院国学论坛的后勤工作。

11、到思明区建设局办理前期物业合同备案申请。

12、配合天鹅大酒店处理连廊屋顶漏水问题。

13、舒友、天鹅、小区三家共同在摄影广场重新铺设污水管网的配合工作。

14、结合小区“创文明城市”的要求做好各项迎检工作。

>三、加强与业主的交流，做好日常管理工作

在一年的工作中，我十分注意加强与业主、租户的沟通和交流，及时了解业主的真实需求，对业主的投诉、报修、求助等问题，在最短的时间内迅速的解决处理，并做好解释工作，尽量让业主满意。对业主提出的意见和建议，认真倾听，做好详细的记录，认真研究整改。力求通过自己耐心、热情与周到的服务，树立物业公司的良好形象，与业主们共同营造一个和谐、安定的小区环境。并与业委会进行沟通，做好了对小区物业管理服务合同的续签工作。

同时，对有的业主在小区的违章搭建行为及时进行制止和劝说。特别是今年对7号楼装修多次出现的不规范行为进行了制止，并要求业主增强公共意识，注意保持周边环境的卫生。

回顾今年以来的工作，虽然做出了一定成绩，但同样也发现有不少需要加以改进和提高的地方。今后，我要继续加强学习，深化管理，按公司的要求，做好自己的本职工作，提高服务水平，为物管处的发展贡献自己的力量，为小区的`居民创造一个平安、舒适、美观的生活环境。

**停车收费岗工作总结12**

在以往的日子里，和同事们一起学习、工作，不但锻炼了我的工作能力，也使我的业务水平又有了较大的提高，这与上级领导的帮助和同事们的工作支持是分不开的。

作为一名台帐员，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。二要熟悉掌握所管区域的面积、栋数、户数、收费情况、业主信息。三要负责业主入住或迁出资料的更新，并将准确资料整理归档。四要对用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。六要负责安排收费员收费工作，完成收费指标。

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9月接手香安电力小区、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200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。

**停车收费岗工作总结13**

收费员工作心得体会

【篇1：高速公路收费员实习心得体会】

篇1：高速公路收费员工作小结

收费员工作在高速公路的第一线，每天都在“三尺岗亭”笑迎来自各个地方的来往车辆，工作可以说很平凡很单一，寒来暑去，我们要在平凡中，奉献着我们的青春，体味着人生苦乐，当然，让我们感到辛苦的并不是工作环境，而是或许会遇到个别司机的故意刁难，又或者是无理取闹，我们深知自己的言行就是代表了高速的形象，所以在面对这些问题时，我们从来都是微笑面对，礼貌进行解释，避免发生冲突，而且，身为收费员的我们，还要耐得住寂寞，受得了委屈，试想，当冲突被我们化解，我们应该会感到自豪吧！而当我们为来往车辆提供力所能及的帮助之后，看到他们露出真诚的笑容，我们肯定会感到喜悦和幸福吧！我们的工作就是日复一日地重复着使用文明用语和肢体语言来进行收费工作，我们每天呼吸着汽车尾气，却要用微笑来迎接着大大小小，各式各样的车辆，迎来送往不同地方的司机们，在每天“您好”“再见”这样的文明用语以及“收您多少钱”“找你多少”的唱收唱付中快乐工作，收费工作的特殊性，决定了我们付出比得到的多，但是，我们却甘之如饴，收费站实行的半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不能随意离开岗位，厕所不能超时，吃饭时间也有限，但是，因为收费站是服务窗口，我们心甘情愿的微笑服务，唱收唱付，文明用语，体现优质的服务。

我们的生活就是这样，无论遇到什么事，只需真诚面对对方就能化解问题，生活每天都是新的，以积极的工作态度，热情对待每一件事和人，我相信，只要我们收费人员在收费服务中坚持一张笑脸，一声问候，一句祝福的对待来往车辆，让服务对象切身感受到我们的魅力，提升我们高速公路的形象，我们的服务工作就一定会做到让领导放心，让大家满意！篇2：高速公路收费员心得体会总结

立足本职、踏实工作

读《胡海霞和她的世界》后想到的前一段时间我在网上看到了介绍了广东省广花高速公路庆丰收费站收费员胡海霞的先进事迹，让我很感动，一个普通的收费员，在自己平凡的岗位上做出了不平凡的成绩，为了提高自己的收费速度，胡海霞苦练内功，经过长时间的磨练，她创出了新的收费速度，一辆操作时间需要12秒的车，她能在4秒内操作完成平均每分钟比别人多收6－7辆车，她每天收费的车辆超过1500辆，而且准确无误，成为广花高速公路公司“百万元无差错”的收费员。她还创造了收费2024多万元无差错的新纪录。为此，公司以她的名字命名，成立了“胡海霞班”，她也荣获广东省“五一劳动奖章”。

作为高速公路的收费员，似乎大家都懂得“三百六十行，行行出状元”的道理，但就是说起来容易做起来却很难啊。在现实的工作中我们远离城市，每天上班就是重复着同样的、单调的动作，而且还要吸入大量的汽车尾气，很多人觉得这样的工作算不上是有前途。但胡海霞却把它诠释很精彩，也很灿烂，这不能不令我们赞叹，令我们深思。我们的一些员工不安心现有的工作，总是一山望着一山高，认为收费员工作没前途，没被领导发现、重视，成不了大事，整天想着跳槽，换个工作。可是胡海霞却说：“即使是平凡的岗位，只要通过努力，同样能做出一番成绩来。” 无论是谁，她们的成功都来源于自己的努力和对追求的执著。记得我刚参加工作时，第一次学习的内容就是许振超的事迹，他的成功就是靠着自己执著的追求，干一行，爱一行。胡海霞也一样，她执着的追求和顽强毅力赢得了人们的尊敬。她在自己的平凡岗位上演绎着不一样的人生。

作为一名高速公路的员工，只要我们也干一行，爱一行，专一行，精一行。甘当一颗永不生

锈的螺丝钉，克服浮躁情绪，立足本职、脚踏实地，一步一个脚印地朝着奋斗目标前进，就一定能够实现自己心中的梦想。篇3：高速公路收费员培训心得体会

高速公路收费员培训心得体会

**停车收费岗工作总结14**

>一、试用期主要工作内容

1、岗前培训，包括军训、实习，礼仪培训等内容

2、开通前的准备，练习礼仪，强化文明服务理念

3、上岗操作，20xx年1月28日零时，黄衢南高速公路正式通车营运。我也正式走上工作岗位，开始收费工作。

>二、对收费员岗位工作的认识

1、严苛的工作纪律

2、军事化的管理

3、以人为本的服务理念

作为一线收费员，我们是软性竞争力的直接执行者，每天直接面对司机，服务的好坏直接影响车流量和通行费，做好优质服务，提升服务形象是我们的责任。

>三、对部门领导的期望和要求

1、合理安排培训时间、方式，12个小时的大夜班非常的辛苦，打乱人正常的作息时间。如果第二天还有各种会议、学习任

务等需要留在收费所，睡眠得不到保证，身体方面就很难坚持，学习效果也不能达到。合理安排时间和方式，提高学习效率。

2、双向交流，及时和收费员、收费班长交流思想，了解困难和需要。

>四、工作中表现出来的长处，尚待改进的方向

长处：在工作中坚持“以人为本”的服务理念，文明服务，微笑待人，认真细致，在收费过程中规范操作，尽力为司乘人员排忧解难。

不足：“文明服务、应收堵漏”是每个收费员应尽的义务和责任，文明服务我能保证做好，而应收不漏一直是我们营运收费中的一块很难啃的骨头。面对称台上刹车、高速通过、S型通过，反复碾压车轴识别器造成多轴，在称重设备上垫（木）钢板，人为阻断红外光栅车辆分离器，使系统无法判断车辆通过，改装车辆等方式有意识降低计重重量，逃漏通行费，扰乱收费站正常营运秩序的行为，我想我只有进一步加强责任心，岗前多思多想、上岗认真负责、岗后交流经验，在工作中炼就火眼金晴，在学习中提高业务技能，为应收不漏的目标认真努力。

>五、今后工作计划

1、争做学习型员工，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关法律法规，向收费明星学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。

2、服务态度方面，用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去

化解，使司乘人员能够理解我们的工作，配合我们的工作，顺利缴费。

3、收费业务方面，努力提高工作效率，时刻注意与班长、稽查配合，遇到问题及时请示及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，尽力降低错误率，熟练业务，以实际行动为黄衢南高速的发展添光添彩。

**停车收费岗工作总结15**

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。

**停车收费岗工作总结16**

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。

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