# 模拟收费的工作总结(必备49篇)

来源：网友投稿 作者：平静如水 更新时间：2024-10-02

*模拟收费的工作总结1今年九月份，我调动了工作。到了新的工作岗位，后作为一名新员工，我迅速调整自己的状态，在领导和同事的指导帮助下，积极融入新的工作环境，为今后干好工作打下了良好的基础。现将近期以来的工作、学习作以汇报：>一、转变角色，尽快适...*

**模拟收费的工作总结1**

今年九月份，我调动了工作。到了新的工作岗位，后作为一名新员工，我迅速调整自己的状态，在领导和同事的指导帮助下，积极融入新的工作环境，为今后干好工作打下了良好的基础。现将近期以来的工作、学习作以汇报：

>一、转变角色，尽快适应工作环境。

到新的企业对于我来说是一次难得的机会，尽快完成角色转变，是做好本职工作的前提。工作中，我细心向领导和其他同事请教，多向其他人学习，用心观察、用心揣摩。想问题、办事情时刻从一名电力人的角度出发，努力尽快适应所上的工作，通过学习，自己的知识积累、技术水平、协调能力等方面都有了一定程度的提高。

>二、加强学习，努力提高技术水平和业务素质。

到xxx公司后，我参加了公司组织的新员工培训活动，仔细听、认真记、用心琢磨，对公司发展史有了进一步的了解，其中，通过安全生产三级培训，扩大了我对电力安全的知识面，为日后安全生产工作打下了坚实的基础。

>三、踏实肯干，端正态度。

始终保持谦虚学习的态度，切实增强责任感、危机感和协调能力，使自身能力全面提高。工作中时刻提醒自己：工作中不能有丝毫马虎。按照领导的安排在工作过程中，遵守纪律，服从安排，顺利完成了我所整体实现电费电算化的任务。

回首过去，我在思想上、学习上、工作上取得了一点进步，但也还有不足之处，理论知识水平还有所欠缺，成长的还比较慢，离领导的期望还有差距，自身综合素质还需要更进一步提高。在今后的工作中，要努力做到：

1、夯实基本功。积极参加继续教育和技能培训以及与其他财务人员的交流，努力提高自己的技术水平。

2、努力做一个积极向上的员工。加强专业知识的再学习再深造，在工作之余要积极提升自己的综合素质，使自己在最短时间内成长为一名合格的黑白水人。

3、会计工作是个专业性、规范性很强的工作，只有按照会计工作规范的要求来做，才不会犯这样那样的错误，所以克服自己存在的不足，继续成长。

我始终坚信：不要小看我们所做的每一件事，即便是做普通的事，也应该全力以赴，尽职尽责地去完成。一步一个脚印的去完成。一步一个脚印的向上攀登，才不会轻易跌落，才能让我们走的\'更远，走的更好，“不积跬步，无以至千里”。

新的一年里，我会更加努力的工作，正确认识定位自己。在踏踏实实做好本职工作的同时，多钻研，多学习，与其他同志更好的沟通、配合、协作，取长补短，相互交流好的工和经验。争取在目前工作内容的基础上有更大的进展和提升。征取更好的工作成绩。

**模拟收费的工作总结2**

尊敬的领导：

您们好！

我叫…….. 于20xx年04月26日开始分到阳江中心站，从来到中心站的第一天开始我得到中心两位站长及其他老员工的热情照顾以及倾心传授我收费知识和业务技能，他们每个人都耐心、细致、亲切、随和，使我倍感温暖，学起来也轻松自如。

在这几个月来出现一些小差错，但在两位站长和班长、同事指正下和前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟业务技能，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢两位站长和同事对我的`入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。

经过这六个月我不断熟练分辨真\_、判别客货、判别车型、出口收卡收费、绿通车登记、省交通厅用车卡、文明服务质量监督卡、公务卡的操作，以及无（丢）卡车、回头车、闯关车、免费车等操作技能，也体会到在处理问题时要诚心、耐心、细心，同时牢记任何特情车在非特殊节日期间都必须有记录，有些还必须上报监控室，要做

到规范有序，有据可查，到现在我已经能逐步掌握了收费方面的业务知识。当然还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己业务能力。 这是我的第一份工作，这半年来我学到了很多，感悟了很多；看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也更加迫切的希望以一名正式的收费员在这里工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。在此我提出转正申请，恳请领导给我继续锻炼自己、实现理想的机会。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

**模拟收费的工作总结3**

时光匆匆，一个月很快就要过去了，回首过去的一个月，内心不禁感慨万千。 在过去的一个月工作中,我严格要求自己,坚持四项基本原则,坚决拥护站\*\*的各项指示,遵守国家法律法规和站制定的各项规章\*\*,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这一个月的工作进行总结:

>一 、以人为本,以工作为中心

1、认真仔细，虚心好学：

上班前认真做好列队讲评。上班时认真做好事件的记录，下班后仔细核对收费员上交的各类报表，防止差错的产生。虚心向别人学习，借鉴他人先进的经验和方法，不断提升自身的业务水\*和管理水\*。

2、吃苦耐劳，先人后己：

再工作中我一直坚持吃苦耐劳的精神，不因工作时间、环境、天气条件的好坏而影响情绪，坚持工作，不叫苦叫累。发扬风格，关心班组人员，不计较个人得失，先人后己。

3、机智冷静，反应迅速：

在处理突发事件时始终能沉着冷静，在不违反规章的前提下，做到了机智灵活、反应迅速，保持车道畅通。 对各种特殊情况及时上报\*\*，不断提升自己处理问题的能力。对各类突发事件能够及时排除，将处理措施过程记下来，加强自己的业务水\*。

4、尊守规章，坚持原则：

严格遵守各项规章\*\*，起带头作用，不受司机\*\*、恐吓、威胁，坚持原则，与各类\*\*、违章现象作\*\*，坚决抵制，决不姑息。对不了解我们收费\*\*的司机,做好了解释工作,让司机明明白白的交费。

>二 摆正自身位置，理清关系

1、与站\*\*，各班的关系：

坚决服从\*\*指挥和安排，做到了凡事以大局为重，能够处理好个人利益和集体利益、局部利益的关系。以军事化要求自己，绝对服从\*\*的工作安排，认真及时向收费稽查人员传达上级指示，及时完成\*\*交办的任务。做好与各班组之间的交流和沟通,坚持互相团结，互相帮助，友好合作，充分发挥集体\*\*精神。

2、与本班收费员的关系：

我始终认为班长是为收费稽查人员服务的。一方面，我以身作则，按照各项规章\*\*，高标准的要求他们，对一切\*\*操作、不合理操作及时纠正制止，严格\*\*;另一方面，关心爱护收费稽查人员，满足他们提出的合理要求。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。

**模拟收费的工作总结4**

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xx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xx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xx个;电熔器xx个;自来水球阀xx个;免费上门为业主服务xx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。

**模拟收费的工作总结5**

转眼间，20xx年的工作已经结束，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\*得到很大的提高，个人的思想\*\*素质和综合素质都有了较大提高。现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

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\*\*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。

一、收费工作

在20xx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\*\*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20xx年3月份成为医保定点单位，20xx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\*\*的信任与\*\*，同时也感谢与的帮助，我逐渐理解了新农合、医保\*\*，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、20xx年的工作计划

20xx年已将要翻过，20xx年的脚步就在耳畔，20xx年一年的工作已经成为过去，再好的成绩也化为云烟，20xx年我要更加努力工作：

1、进一步提高服务水\*，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最好的褒奖。

2、认真的学习新农合、医保知识，掌握新农合、医保\*\*，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\*\*，保证钱证对齐。加强与各个科室的沟通协作，最大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。

**模拟收费的工作总结6**

转眼间，20xx年的工作已经结束，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\*得到很大的提高，个人的思想\*\*素质和综合素质都有了较大提高。现将本年度个人工作情况总结汇报如下：

一、收费工作

在20xx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\*\*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20xx年x月份成为医保定点单位，20xx年x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\*\*的信任与\*\*，同时也感谢与的帮助，我逐渐理解了新农合、医保\*\*，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、20xx年的工作计划

20xx年已将要翻过，再好的成绩也化为云烟，20xx年我要更加努力工作：

1、进一步提高服务水\*，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最好的褒奖；

2、认真的学习新农合、医保知识，掌握新农合、医保\*\*，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\*\*，保证钱证对齐；加强与各个科室的沟通协作，最大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。

以上就是本人作为医院收费员的个人工作总结汇报，不当之处还请上级\*\*批评指正。

**模拟收费的工作总结7**

20xx年我校继续推行收费 一费制 ，把规范收费，保障投入作为治理乱收费的治本工程来抓，切实加强教育收费管理，坚决治理教育乱收费，取得了明显成效。现将有关工作汇报如下：

>一、是强化收费责任。

我校通过治理乱收费思想教育和传达上级会议精神，加大贯彻规范收费工作力度，坚持把治理教育乱收费同落实\*风廉政建设责任制，加强教育行风建设紧密结合起来，认真落实工作责任，实行校长负总责，支部委员具体负责，班\*\*包班的工作目标责任制，确保我校不出现任何形式的乱收费行为。

>二、是实行阳光收费。

坚持收费公示\*\*，每期开学初在醒目位置设立了 收费公示栏 ，在公示栏向学生及家长\*\*本学期的收费项目，标准和收费依据，使学生和家长明白交费，交明白费。同时，我们增强教育收费工作的透明度。并通过公布举报电话，投立举报箱等形式，主动接受社会\*\*，有效的规范了学校的收费行为。

>三、是加强收费监管，开展自查自纠。

我校严格按标准收费，全部使用\*\*印制的学费和代办费收费原据。除收取正常费用外，没有收取任何\*\*经费。一年来，未发现教师违反反规定\*\*学生订购教辅材料，未发现违反规定举办向学生收费的各种兴趣班，辅导班，补习班，提高班或变相收费等情况。

总之，我校在20xx年度治理乱收费专项工作中，通过加大宣传教育，落实\*风廉政建设责任制，加强教师师德师风建设，取得了一定的成效，治理教育乱收费是一项系统工程，我们将继续坚持 惩防并举，标本兼治，突出重点 的方针，不断完善各项保障，加强管理，形成治理教育乱收费的长效机制，努力营造和维护教育良好的社会形象，为培养祖国的后一代做出更大的贡献。

\*\*\*小学\*支部

20xx年xx月13日

**模拟收费的工作总结8**

我校治理乱收费工作在上级有关部门的指导下认真贯彻落实地区以及乌什县关于治理中小学乱收费的有关文件和会议精神，坚持把治理中小学乱收费工作作为发展教育事业和减轻家庭的一件大事来抓，进一步规范了收费行为，坚决有效地遏制了乱收费现象的发生。现将20xx年春季具体工作情况汇报如下：

>一、加强领导，明确职责，坚持齐抓共管

一是建立组织，明确分工。成立了校长为组长，学校副职领导为副组长，中层领导及年级组组长为成员的治理乱收费工作领导小组。我们坚持“谁主管、谁负责”的原则，一级抓一级，一级对一级负责，层层签订责任状，哪一个科室、哪一级出现问题就追究其领导责任，在全校形成了教务处负总责，各科室密切配合，各司其职，各负其责，上下联动，齐抓共管的工作格局。

>二、整章建制，规范行为，形成长效机制

一是结合实际，完善制度。我校根据本年度省、市治理中小学乱收费有关文件精神，结合实际，重新完善了《学校治理乱收费制度》，强化了政府对中小学收费工作的约束力度。二是科学管理，规范行为。三是兑现奖惩，有效激励。对表现突出的个人，实行表扬和表彰，对出现乱收费行为的有关教师在优模、职级评定，师德评估等方面实行一票否决，有关责任人晋职、晋级，同时视情节轻重当事人予以通报批评乃至纪律处分。

>三、强化监督，专项查处，务求工作实效

一是对全校收费进行全面检查。学校研究部署上级迎检工作，制定了迎检工作方案。学校治理乱收费工作小组根据全校自检自查情况，从九个方面对全校的`收费工作进行了专项检查，设立了举报电话、举报箱，对群众关心的这一热点问题主动接受社会各界的监督。三是边查边改，注重实效。近几年，对学校的收费工作始终坚持有举必查，有犯必纠，对存在的问题，限期进行整改，对有乱收费行为的学校及个人，一经发现，坚决按照有关规定严肃处理。

由于我校高度重视学校收费工作，通过专项治理，有效地解决了中小学乱收费问题。全年全校乱收费举报率为零，均得到了各级领导的一致好评。

纵向看，我校的乱收费工作取得了一定的成绩，但还存在着一些不足。在今后的工作中，我们将进一步加大对收费管理力度，不断规范学校收费行为，确保无乱收费现象发生。

以上是我校上半年治理乱收费工作的情况汇报，请县教育局各位领导多多给予批评指正，多提宝贵意见，以便我们今后改进工作方法，进一步做好治理乱收费工作，保证我校教育教学的健康发展。

**模拟收费的工作总结9**

一年的时间很快过去了，在一年里，我在领导、领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

>一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

>二、专业知识、工作能力和具体工作

我担任xx，负责xx相关工作。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学院的工作，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，积极圆满的完成了以下本职工作。

>三、工作态度和勤奋敬业方面

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

>四、工作质量成绩、效益和贡献

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，开创了工作的新局面，为公司做出了应有的贡献。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，为公司的发展做出更大更多的贡献。

**模拟收费的工作总结10**

时光飞逝，转眼我已经在某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那就是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！

高速公路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。

**模拟收费的工作总结11**

时光匆匆，20XX年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。在过去的20XX年工作中，我严格要求自己，坚持四项基本原则，坚决拥护站领导的各项指示，遵守国家法律法规和站制定的各项规章制度，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这一年的工作进行总结:

>一、以人为本>，>以工作为中心

1、认真仔细，虚心好学：

上班前认真做好列队讲评。上班时认真做好事件的记录，下班后仔细核对收费员上交的各类报表，防止差错的产生。虚心向别人学习，借鉴他人先进的经验和方法，不断提高自身的业务水平和管理水平。

2、吃苦耐劳，先人后己：

再工作中我一直坚持吃苦耐劳的精神，不因工作时间、环境、天气条件的好坏而影响情绪，坚持工作，不叫苦叫累。发扬风格，关心班组人员，不计较个人得失，先人后己。

3、机智冷静，反应迅速：

在处理突发事件时始终能沉着冷静，在不违反规章的前提下，做到了机智灵活、反应迅速，保持车道畅通。对各种特殊情况及时上报监控，不断提高自己处理问题的能力。对各类突发事件能够及时排除，将处理措施过程记下来，加强自己的业务水平。

4、尊守规章，坚持原则：

严格遵守各项规章制度，起带头作用，不受司机诱惑、恐吓、威胁，坚持原则，与各类违规、违章现象作斗争，坚决抵制，决不姑息。对不了解我们收费政策的司机，做好了解释工作，让司机明明白白的交费。

>二、摆正自身位置，理清关系

1、与站领导，各班的关系：

坚决服从领导指挥和安排，做到了凡事以大局为重，能够处理好个人利益和集体利益、局部利益的关系。以军事化要求自己，绝对服从领导的工作安排，认真及时向收费稽查人员传达上级指示，及时完成领导交办的任务。做好与各班组之间的交流和沟通，坚持互相团结，互相帮助，友好合作，充分发挥集体主义精神。

2、与本班收费员的关系：

我始终认为班长是为收费稽查人员服务的。一方面，我以身作则，按照各项规章制度，高标准的要求他们，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制；另一方面，关心爱护收费稽查人员，满足他们提出的合理要求。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。

**模拟收费的工作总结12**

>一、注重设备投入，大力提高服务能力。

20xx年，是我院的“开局之年”，也是我院的“发展之年”，为了在天河镇及周遍乡镇“建立品牌、占领市场、落地生根”我院在院董事会的\*\*下，坚持“高起点、高标准、高品位”的角度和“占市场、打基础、成本经营”的理念：一是，大力加强设备投入，我们斥巨资引进韩国牙种植系统，\*\*根管治疗系统，牙洗白喷沙洁牙系统，低辐射牙片x光机系统，手机抗感染消毒系统等等，不断提高服务能力；二是，坚持人性化标准，精心规划装修诊室，我们在本院设立了“三室二区”，三室既特诊室、口腔正畸室、综合治疗室，二区为两个休闲候诊区，其中一个以电视为主、一个以报刊为主，以适合不同人群的候诊需要，使广大群众尽可能在舒适、优雅的环境中享受医疗服务。

>二、注重质量管理，杜绝交叉感染。

我们的宗旨是“医疗安全无小事，病人利益无小事，所以缺陷都是可以避免的”，医疗质量管理工作是我们的“生命线”，我们一是，成立医疗安全管理专项工作\*\*\*\*，由院\*\*\*王中富\*\*兼任\*\*小组组长，直接全面负责全院医疗安全各项工作；二是，严格落实浙江省口腔感染管理标准，引进高效的手机消毒系统，同时大力加强医疗器械的清洗、消毒、灭菌和医疗废物回收工作，切实杜绝交叉感染，保证医疗安全；三是，无痛医疗，为了减少病痛，我们坚持选用进口超细的针头和进口碧蓝麻药，配合认真细致的操作，结合细致的治疗方案，权衡各方案之间的利弊，共同制订最佳治疗方案，并在每一步都主动事先征得患者知情同意；四是，\*价医疗，我们在不断增加医疗成本，不断提高医疗质量和先进设备投入的情况下，我们严格执行并低于省物价局非营利性医疗机构的收费标准来收费，以最实惠的价格直接让利于群众，得到了群众的一致好评。

>三、注重服务内涵，树立优秀好口碑。

>四、注重奉献社会，积极开展社会公益活动。

我们根据我院的特点和群众的需要，不断团结和\*\*广大员工投身社会公益事业，充分发挥白衣天使的救死扶伤的人道\*\*精神：一是成立了青年志愿者服务队，以\*\*的形式参与社区卫生服务工作；二是，开展“重晚情、送温暖”活动，我们定期\*\*优秀医务人员到老人宫、各村老人公寓为广大老人开展口腔健康检查，并免费赠送口腔医疗药物；三是，\*\*青年志愿者深入村庄、挨家挨户、无偿提供出访、随访活动和口腔健康教育及赠送口腔保健用品等活动；四是，积极参加“慈善一日捐”活动，我们在各种场合中向汶川地震同胞捐款近3000余元\*\*\*；五是，积极开展“爱牙日”活动在今年9月20日，我们\*\*12名医务人员到庄泉村街头开展以关注中老年口腔健康为主题的义诊活动，现场来口腔检查和量血压的群众争先恐后、络绎不绝，活动中我们共向50岁以上老人赠送药品和代金券计5万余元，发放口腔宣传资料1万余份，得到了广大群众的一致好评和表扬。

总之，回顾近一年来的工作，我院的各项工作基础有了新的发展，措施有了新的创举，局面有了新的突破，同时，我们也清醒地认识到，我们的工作还存在许多不足之处，在新的一年中，我们将更加努力进取、开拓奋进、求真务实地开展工作，为我院的强院建设再立新功而努力。

收费工作总结10篇（扩展7）

——做好收费工作的心得3篇

**模拟收费的工作总结13**

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。

**模拟收费的工作总结14**

一年来我站以实施“分公司20xx年安全保卫目标责任书”的要求为主线，坚持“安全第一，预防为主”的原则，加强领导，落实责任，夯实基础，深化整改，着力构筑安全生产的长效机制，吸取年初安全事故的教训，以此为警示，全面提高员工的安全意识，在本年的后续工作中未发生任何安全事故，安全生产保持了平稳的态势，有力促进了通行费的征收工作。

>一、本年安全生产的主要工作

一完善安全制度，宣传教育到位

在安全管理工作中我站始终坚持以人为本的原则，适时调整了安全领导小组;根据实际情况对修改了各种防范预案、制定了清雪工作流程;年初与全体员工签订了《安全保卫责任书》和《交通安全责任书》;在日常工作中充分利用黑板报、宣传栏等宣传载体，向员工大力宣传有关安全知识和技术;组织员工对安全制度(分公司下发安全类文件及站内制定的各种安全预案)、技能进行学习;召开各类安全会议29次，并要求会议内容员工知晓率达到100%，通过以上形式的工作，全站员工的安全意识和法制观念均有了不同程度的提高。

由于我站没有班车，员工上下班多为驾骑机动车这一特点，为保证员工的出行安全，站里利用安全会议对驾驶员进行了安全教育，教育内容主要包括学习新《交通法》、出车前的“三检”、如何增强安全意识等内容。通过这种形式的教育，使全站机动车驾驶员安全意识有了进一步加强。

二积极进行防范，注重落实到位

在安装防护栏、维修船头岛等施工作业期间，站里及时做好了相关的安全保障工作，一是加大对所属员工的教育力度，提高员工的安全意识;二是站长亲临施工现场进行指挥、协调施工现场安全工作;三是警卫人员加强对站区车辆的疏导，保证车辆快速通过;四是电工在施工现场进行巡查，保障供电安全。由于站内对这些工作准备充分、措施得当，保证了整个施工过程的顺利进行。

在治理逃费车工作上，我站在要求员工严格治理的同时，时刻教育员工注意自身安全，并要求治理人员要严格履行安全工作制度，不能正面拦截逃费车辆，要求采用停车指示牌拦截车辆的方法，由于站内采取的方法得当，使治逃工作得以安全顺利地开展。

针对我站票亭门为侧开这一特点，根据站内的实际情况加大了对员工的安全教育，尤其是教育员工在经过车道、进出票亭时，要特别注意安全，必须做到一慢、二看、三通过。

针对我站用电单位多、管理难度大、隐患多的特点，站安全领导小组成员制定了《冬季用电管理规定》，并定期对驻站用电单位进行用电安全问题的提醒，检查电器设备的`完好情况及线路的安全情况，发现问题责令立即整改，该修的修、该换的换，对禁用的电器设备第一次提醒、第二次没收，并视情况停止供电。

为了加强员工处理突发事件的能力，我站先后对全员进行了防盗抢、防火、防讯演习各一次，9月份还对新入职的收费员进行了消防演习，通过实地的安全操作演练，达到了预期的效果，保证了安全工作的万无一失。

三检查系统周密，落实整改到位

在本年的安全工作中，针对各月份的工作特点，我站共进行各类安全自检自查42次，检查出问题2件，把检查中发现的问题，立即反馈给站长，并要求限时整改，并在检查记录中进行登记，待下次检查时进行着重检查。

四百日安全期间，工作全面提升

在活动之初便在全站内转发了分公司《关于开展安全生产月活动的通知》文件，并根据文件要求，紧紧围绕“安全是最好的服务”的主题开展此次活动，对活动进行认真组织，制定了“百日安全领导小组”和“安全工作实施小组”使活动开展得有计划、有布置、有检查、有落实。由于我们准备充分、布置周详，使我站“百日安全竞赛活动”一开始就步入有组织、有领导、有计划的正常轨道，并使得在本次活动期间全站无任何大小伤害事故发生。

>二、存在的问题和难点

一票亭门为侧开门，员工上下岗存在安全隐患。

二从我站过往的车辆多为大型货车常有刮撞票亭的现象，存在对收费员造成人身伤害的隐患。

>三、今后将采取的防护措施

一由于票亭门为侧开门，员工上下岗没有安全保证，为保证员工安全，继续实行岗前提示和关闭车道上下岗相结合的形式。

二继续强化安全培训，提高员工的安全素质和自我防范意识。

三继续把机电安全作为安全生产工作的重点，注重隐患整改，强化岗位责任意识。特别是要求电工加强对施工现场的巡查检查力度，保证施工安全工作万无一失。

安全工作只有起点没有终点，安全是永恒的主题，我站在安全生产工作方面，虽然做了多方面的工作，并取得了一定的成绩，但是离真正建立安全生产长效机制还有很大差距，对安全工作必须警钟长鸣，常抓不懈，在今后的安全管理工作中，我站一定要坚决落实好分公司下达的安全指标，虚心学习兄弟站好的经验和做法，把安全生产工作抓实抓好。

**模拟收费的工作总结15**

一年来，我站以“全心全意为顾客提供优质服务”的经营理念和“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“三看”活动和“优秀站所五十家”的评比活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。截止今日，已提前顺利完成了管理初下达的全年征稽任务，得到了上级领导的一致好评。

现将今年工作总结

一、在服务态度方面我知道收费员形象的重要性，他不仅代表了整个收费系统的形象，更是城市的面子工程。所以每次我都按照要求着装整齐的上岗，工作时时时刻刻注意自己的服务态度，规范使用文明用语，微笑服务。收费工作是窗口行业，接触的司机可谓形形色色，良莠不齐，当然，绝大多数司机是理解和支持我们的工作的，由于我站所处的特殊地理位置，距前方高速公路收费口进数公里，造成有重复收费的假象，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，克制住，一遍又一遍的耐心细致的解释，做到以理服人，自觉缴费。尽量不发生争吵现象，避免长时间堵塞道口，维护正常的收费秩序。

二、收费工作方面不可否认，收费员的工作是单调而枯燥的，年复一年重复着同样的工作：收钱、打票、找零┈，年复一年重复着同样的话“您好、请缴费、再见”，面对单调的工作，我们更需要有一种爱岗敬业、无私奉献的精神，更需要有一种“主人翁”的`服务意识，了解熟悉周边环境及路况，为驾乘人员当好指路牌。在收费过程中保持微笑服务，做到以理服人，仔细认真核对票号、车辆吨位及型号，确保收足费、收好费，尽量不带情绪上班，规范操作设备，同时平时注意设备的整洁和维护，尽量避免故障的发生，从而从根源上减少抵减票和卡纸现象的发生。三、安全卫生方面安全方面，每月两次工作例会中都会提起，做到注意上下班途中、过道口的安全，做到钱票的安全，加强安全意识，真正意义上做到警钟长鸣，紧绷安全弦，使“安全责任重于泰山”不再成为一句空谈！卫生方面，上班期间注意保持收费亭、收费区域、包干区的整洁，做到工作台上无杂物、收费区域无纸屑，不留卫生死角。

XX年是充满挑战的一年，也是收获的一年，我们在取得成绩的同时，也存在着许多需要改进的地方，在新的一年即将到来之际，我将总结经验，克服不足，力争在明年更上一个新的台阶！

**模拟收费的工作总结16**

近日，武城北收费站紧紧围绕“亲情伴春运、温暖在旅途”的主题，部署春运工作。

一、加强组织领导，成立春运领导小组。对站区道路保畅工作进行了详细部署，将安全责任落实到人，签订安全责任书。

二、保持整洁优美的环境，对收费岗亭、车道、安全岛等进行全面清洁。出入口设置小型客车专用通道标志牌。收费车道实行分道行驶，保证车辆快速通过。

三、加强值班管理，认真贯彻24小时值班制度，做到信息畅通，发现问题及时汇报，及时处理。

四、加强文明服务。提高窗口服务质量，树立良好的窗口形象。

五、组织全站职工学习安全应急预案的.处理。

六、加强后勤保障，保证值班人员在单位过一个快乐祥和的春节。

**模拟收费的工作总结17**

>一、加强\*\*，明确职责，坚持齐抓共管。

一是建立\*\*，明确分工。我校成立了以校长为组长的治理乱收费工作\*\*小组。二是落实责任，整体推进。我们坚持“谁主管、谁负责”的原则，层层签订责任状，谁出现问题就追究其责任，在全校形成了校长负总责，其他教师密切配合，各司其职，各负其责，上下联动，齐抓共管的工作格局。几个月以来，在学校的\*\*下，我们制定了学校涉教乱收费工作方案，对学校的收费工作进行了自查，明确了收费工作的要求，认真落实整改，建立健全规范收费长效管理机制。

>二、整章建制，规范行为，形成长效机制

一是结合实际，完善\*\*。我校根据上级治理中小学乱收费有关文件精神，结合实际，重新完善了《碑楼学校治理涉教乱收费工作\*\*》，强化了学校对我校对收费工作的约束力度。二是科学管理，规范行为。坚持免试就近入学，不以考试的方式择优选拔新生，不办任何的兴趣班、培训班。服务性收费和代收费坚持自愿和非营利原则。\*\*教师认真学校上级文件精神，严禁有偿补课等行为，深入群众解决人民群众反映强烈的突出问题，办人民满意的教育。

>三、强化\*\*，专项查处，务求工作实效

我校对本学年的收费情况进行深入自检自查，并如实上报情况。我校治理涉教乱收费工作小组根据我校自检自查情况，从几个方面对我的收费工作进行了专项检查，即：是否免试就近入学；是否以选拔生源为目的办各类奥数班、兴趣班、培训班；服务性收费是否遵循学生自愿的原则，是否从中牟利；是否按照国家教学计划和课程标准开设课程，有没有有偿补课活动；是否按照“一科一辅”机制运行，学生是否自愿；是否有与经销商勾结变相向学生推销教辅材料。学校通过对以上工作进行自查，没有发现乱收费的现象。二是主动公开，接受\*\*。我校通过问卷\*\*、座谈、走访等形式，广泛听取社会各界意见建议，针对学校的收费行为认真开展自查自纠，针对群众反映强烈的问题，制定整改措施并认真落实整改。

由于我校\*\*\*\*学校收费工作，通过专项治理，有效地学习和解决了乱收费问题。我校将进一步做好乱收费工作，保证我校教育事业的健康发展。

**模拟收费的工作总结18**

一年来，我站以“全心全意为顾客提供优质服务”的经营理念和“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\*\*的“三看”活动和“优秀站所五十家”的评比活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。截止今日，已提前顺利完成了管理初下达的全年征稽任务，得到了上级\*\*的一致好评。现将今年工作总结

我知道收费员形象的重要性，他不仅\*\*了整个收费系统的形象，更是城市的面子工程。所以每次我都按照要求着装整齐的上岗，工作时时时刻刻注意自己的服务态度，规范使用文明用语，微笑服务。收费工作是窗口行业，接触的司机可谓形形\*\*，良莠不齐，当然，绝大多数司机是理解和\*\*我们的工作的，由于我站所处的特殊地理位置，距前方高速公路收费口进数公里，造成有重复收费的假象，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，克制住，一遍又一遍的耐心细致的解释，做到以理服人，自觉缴费。尽量不发生争吵现象，避免长时间堵塞道口，维护正常的收费秩序。

不可否认，收费员的工作是单调而枯燥的，年复一年重复着同样的工作：收钱、打票、找零┈，年复一年重复着同样的话“您好、请缴费、再见”，面对单调的工作，我们更需要有一种爱岗敬业、无私奉献的精神，更需要有一种“主人翁”的服务意识，了解熟悉周边环境及路况，为驾乘人员当好指路牌。在收费过程中保持微笑服务，做到以理服人，仔细认真核对票号、车辆吨位及型号，确保收足费、收好费，尽量不带情绪上班，规范操作设备，同时\*时注意设备的整洁和维护，尽量避免故障的发生，从而从根源上减少抵减票和卡纸现象的发生。

每月两次工作例会中都会提起，做到注意上下班途中、过道口的安全，做到钱票的安全，加强安全意识，真正意义上做到警钟长鸣，紧绷安全弦，使“安全责任重于泰山”不再成为一句空谈!卫生方面，上班期间注意保持收费亭、收费区域、包干区的整洁，做到工作台上无杂物、收费区域无纸屑，不留卫生死角。

XX年是充满挑战的一年，也是收获的一年，我们在取得成绩的同时，也存在着许多需要改进的地方，在新的一年即将到来之际，我将总结经验，克服不足，力争在明年更上一个新的台阶!

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，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\*得到很大的提高。这与\*\*的帮助和大家的\*\*是密不可分的，在这里我深表感谢![

作为服务窗口收费员这个岗位，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“文明用语，唱收唱付，手势服务，收费发卡”等中度过。这一年来我虽然没有轰轰烈烈的战果，但也算经历一段不\*凡的考验和磨练。

>(一)：认真学习内强素质坚定信念

今年以来，我积极参与管理处\*\*的学习“微笑京珠”系列活动，坚持以微笑发自内心、服务奉献社会”重要思想武装自己，净化自己的心灵，不断提高自己的思想觉悟。学习管理处的各项规章\*\*、业务理论知识，以各项规章\*\*规范自己的工作言行，以理论知识充实自己的工作实践。同时通过继续深入学习\*\*毅事迹，进一步坚定了我投身高路事业的信念。

>(二)：爱岗敬业外树形象\*\*费亭

做为一名收费员，在工作中我始终围绕全所中心工作，积极主动地配合所\*\*开展各项工作。在内业操作方面，严格按照操作流程操作，。在费收工作方面，始终坚持“应征不漏、应征不免”的收费原则。碰到不理解的司机，我总是据理力争、动之以情、晓之以理，以优质的服务，过硬的业务理论水\*，赢得了过往司乘人员的理解与尊重。

>(三)：团结同事乐于助人\*\*班组

做为一名收费员，在日常生活中，我始终坚持严于律已、宽以待人的原则。当同事们有困难时，我始终以真诚的心态，给予力所能及的帮助。和班员积极认真的完成所\*\*交办的各项工作。

1、在学\*\*的主观能力性不够

2、工作上业务水\*与管理所的要求还有一定差距

3、集体\*\*的文体活动参加不够

4、微笑京珠方面仍有不足

在新的一年即将到来之际，我会以新的面貌，新的计划，来迎接20xx年。在工作中和同事之间相互团结，互相帮助，积极配合\*\*的工作。我会在微笑服务这一块下功夫，用微笑传递着我们的真诚，真诚的服务司乘，服务社会!所谓“服务有起点，满意无止境”，在做好“微笑京珠”文明优质服务工作的同时，也要当好一名宣传国家收费\*\*的宣传员，还要当好一名能帮司乘人员解决困难的服务员，更要当好一名倡导\*\*交通的微笑使者!只有不断提高我们的业务水\*，不断深化我们的服务意识，变换角度，变收费为服务，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\*\*收费、文明收费创造出一个良好的工作氛围。真诚的微笑不花费什么，却可以赢得一切，当微笑像呼吸一样自然时，我们与司乘人员的距离也拉近了。真诚的微笑能给司乘人员如沐春光、轻松舒畅、甘甜如怡的感觉。真诚的微笑能使我们的收费过程快捷、高效、优质服务。赠人玫瑰，手有余香。以诚挚的微笑对人，不仅提升了社会满意度，而且也提高了自身素质和工作效率，变得美丽而自信，窗口争执少了，矛盾少了，营运环境更加\*\*、更加井然有序。

**模拟收费的工作总结19**

\*\*年，是我国“十一五”规划实施的收官之年，这一年，是\*\*经济、\*\*经济和XX行业发展较快的一年，XX行业总体上呈现出生产增长较快、效益状况较好、结构逐步优化、技术进步加快、节能减排取得积极进展的格局。在这样一个机遇与挑战并存的发展大环境下，我们坚定信心，紧紧抓住广西重点建设项目持续开展、不断进入\*\*的机遇，努力做好生产与市场的协调，充分满足基本建设对产品持续增长的需求;我们眼睛向内，苦练内功，夯实基础，持续改进经营管理;我们继续推进企业发展方式的新转变，按照XX行业推进生产、销售、XX服务一体化经营模式和推广使用XX车的行业发展方向，向纵深延展产业链，加大力度培育新的经济增长点;我们积极推动技术进步，不断提升生产线工艺技术水\*，积极推进企业信息化、自动化的建设。

回首\*\*年，全体XX人开拓进取、求真务实，发扬一股创劲，以一种大无畏的进取精神，挥撒着我们的智慧和汗水，继续书写XX发展历史上的辉煌篇章。全体员工卓有成效的工作，创造了企业发展历史中多项指标的最好水\*：

>一年来，我们主要做了以下工作：

认真贯彻执行XX行业安全管理方针，加强隐患排查，严格务实地开展安全管理工作;借助信息化管理\*\*，提升安全管理水\*。

\*\* 年我们继续认真贯彻执行“安全第一、预防为主、综合治理”的安全方针，认真务实地抓好各项安全生产的\*\*管理和现场管理，着力落实热力公司年度“0005”的安全生产管理目标，有效\*\*开展安全生产的宣传教育、培训、\*\*、检查、考评等工作，切实排查安全隐患，落实安全整改措施。一年来热力公司安全生产形势稳定，为企业又好又快发展提供了有力的保障。

年初，通过层层签订《安全生产责任书》，做到责任明确、任务分解。通过安委会、安全办公会、安全生产调度会、事故分析会等多种形式，认真分析热力公司安全生产工作中存在的实际问题、寻找解决问题的有效途径，严格务实地做好安全管理工作。

坚持行之有效的安全巡检和隐患排查\*\*。全年热力公司内部共出动检查人员XX多人次，开展安全检查XX次，下达《隐患整改通知书》XX份，排查一般安全隐患XX处，并督促落实整改工作。

收费工作总结10篇（扩展4）

——收费员工作总结10篇

**模拟收费的工作总结20**

充实的20xx年马上就要结束，回望过去，自己来到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：

一是努力工作，热心服务。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，做到一车不落的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。

**模拟收费的工作总结21**

一年以来，我热衷于本职工作，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度，在\*\*的关心栽培和同事们的帮助\*\*下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位职责，各方面表现优异，得到了\*\*和群众的肯定，现将一年的学习工作情况简要总结如下：

一、事前预判性

提前了解各科室床位情况以及特殊病例（农药、酒精、药物和食物中毒）收治情况，协调急诊病人分科，确保病人得到及时有效治疗。

二、事中严谨性

仔细核对交接的账目和金额，为同事负责，也为自己负责；办理住院手续时，二次核对信息后保存；白班划价时，仔细确认药品名称和剂量；办理出院手续时，被单押金、单病种限价、生育保险单独讲解，让病人花明白放心钱。

三、事后亲和性

微笑服务，把遇到疑问的病人当朋友一样对待。为其\*\*疑问，如b超室、ct室、化验室、心电图室、合作医疗室和放射科位置等；如需改名或重新提取\*\*，告知清楚的程序。回顾一年来的工作，我在思想上、学\*\*、工作上有进步，但也清楚的人是到自己的不足之处。

1、魄力不够。遇到醉酒闹事，蛮不讲理的病患，仍有胆怯，需要加强自身身体锻炼和心理历练，努力做到沉着冷静，进退有度，对事不对人。

2、工作经验尚浅。遇到病历卡字迹缭乱时，通过病患口述判断初诊，登记不准确；划价只清楚一些常见片剂和麻药的名称和剂量，医药知识狭窄；院部的部分办事手续不清楚，不能即时的为病患解答，只能告知去相应科室询问；值得一提的是，拥有献血证的朋友，如有家人住院用血，可以凭借献血证、住院\*\*、\*\*清单，在正常工作日到献血办，单独报销血液费用，这也是我在日常工作中慢慢学习到的，但仍然有很多其他不知道的地方。

3、在工作中主动向\*\*汇报、请示的多，相对来说，为\*\*出主意和办事的少，有些出院召回、重结\*\*、单病种付费，完全可以自己判断结算。

医院收费员个人自查自纠报告二

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\*得到很大的提高。作为收费员这个岗位，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\*\*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。

1、积极参加\*\*学习，努力提高自身的\*\*素养。

2、爱岗敬业，无私奉献、团结互助，圆满地完成院\*\*交给我们的各项任务。

3、服务人民，提高收费服务质量收费处是医院的窗口，收费员的言行举止和态度好坏，都会直接影响到医院的整体形象，碰到棘手的困难，我始终遵循的原则是“换位思考”。

总之我深知，在学习\*\*\*\*\*\*观的活动中，我们还有很长的道路需要前行。但我坚信：只要让我们共同行动起来，借着全面建设小康社会的春风，辛勤劳动、崇尚科学、服务人民，我们就一定能把我们的医院建设的更加美好。

**模拟收费的工作总结22**

20XX年就快结束，回首20XX年的工作，在硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的20XX年就伴随着新年伊始即将临近。

我对自己收费处的工作做了如下回顾：

在外人眼中，收费处的工作相对于其它科室似乎轻松了许多，它无外乎是整日坐在微机前机械的重复着一收一付的简单操作，似乎既无需很高的技术含量，也不必承担性命之托的巨大压力。然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费处这小小的窗口，我们代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。因此，如何以方便患者、服务患者为荣，如何不断提高工作效率，如何在细微之处构建起和谐的医患关系就成为我们收费处孜孜以求的奋斗方向和不懈努力的追求目标。在门诊我的年龄也算一位老同志了，作为一名老同志，“责任”一直是我工作的宗旨，我严格要求自己，做到谨小慎微。

我更要在此过程中身先士卒、勇于奉献，用自己的实际行动践行当时“为人民服务”的入党誓言，用自己的一言一行体现着应有的面貌与风采。

这一年，由于工作的需要，接受领导安排我有收费处兼任财务工作，领导从卫生科请来专业老师帮我们把帐建了起来。在这20XX年无论从技术能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了中心领导、单位同事的正确引导和帮助，使我在工作能力上得到提高，服务方向上得到明确，服务态度上完全有所端正。回顾这一年，因中心发展、工作的需要服从领导的组织安排与调配。与中心共同繁荣，艰苦奋斗，以自己的责任心勤学习、勤反思方式来使自己的技术水平不断提高。工作中我们同事之间互相交流，总结经验共同进步。因不断地努力和进取，这为我以后的工作发展打下了良好地基础。

从一开始我就谨记张主任说的，要求我们严格执行医院财务制度，遵循财务工作为医疗工作服务的原则，统筹兼顾。较好的完成了张主任及上级主管部门安排的财务工作，促进了门诊各项工作的开展。

所有收入、支出项目严格要求符合医院财务运行规律。加强财务管理，各项工作较以往均有较大提高，资金使用更趋合理，财务预算执行情况正常，圆满完成了领导确定的工作任务。现在，无论从财务收支还是财务管理方面，都有了长足的进步，但这些成绩还是初步的。今后需要深化管理，使财务管理、预算管理真正深入人心，为更迅速地提高我院整体财务管理水平奠定基础。

1、深入贯彻以财务管理为中心的管理原则，总结上一任的经验教训，提高管理水平和执行能力，逐步完善各项财务管理工作，加强对资金的管理和对项目的财务管理，加强成本控制，真正形成良好的财务管理秩序，以良好的财务管理促进我院的健康发展。

2、为了门诊长期发展打下更好的基础，在完善财务管理制度建设的基础上，逐步建立一整套预算、核算、分析、监督、数据信息传递、财务与其他系统间良好的管控体系。

新农合的工作：围绕新型农村合作医疗办公室职责做好各项工作。

1、按规定审核、补偿参合农民的医疗费用。按时上报定点医疗机构和医院医疗费用基金补偿汇总表和财务报表，按规定填报各种统计报表。

2、按照新农合基金财务管理办法和会计制度，搞好财务管理和会计核算，做到基金专户储存，专账管理，专款专用，封闭运行，保证基金安全和合理有效使用，规范管理新农合档案资料，建立参合农民登记台账，及时整理立卷，装订成册并妥善保管。

3、强化服务窗口管理，为参合农民提供优质服务。热情耐心地接待每一位来访者，首先，把参合的手续和报销制度、程序、报销范围、报销比例等相关制度作口头宣传，并坚持以人为本，努力做到准确、及时。并定期向社会公开农村合作医疗住院补偿情况，接受群众监督。实现了全年的无差错报销。

每当出现倦怠、懒散的情绪时，我的脑海中就总会浮现出那忘我工作、艰苦奋斗的一幅幅画面；那掷地有声、舍我其谁的一段段话语。不自觉间，以“辛勤劳动”为荣的观念已根深蒂固于我的思想中，并化为我的实际行动、体现于我工作的点点滴滴。对病人实行“首诊负责制”，碰到题目多与相关执行科室沟通，做到尽量让病人少跑冤枉路。

可以说20XX年中，对于门诊是全新的一年，人事更发生了翻天覆地的变化，在张希忠主任的带领下我深知，在学习社会主义荣辱观的活动中，我们还有很长的道路需要前行。

但我坚信：

只要让我们共同行动起来，借着全面建设小康社会的东风，辛勤劳动、崇尚科学、服务人民，遇到棘手的困难，我始终遵循的原则是“换位思考”，假如我是一名患者，在此种情况下最需要的是什么呢？是耐心细致，不厌其烦，热情周到的服务，还是漠不关心，冷语相对，甚至讽刺挖苦的话语呢？当遇到再多的委屈、埋怨、甚至无理取闹时，换个角度，我们的心绪往往就会豁然开朗。“我们都是只有一个翅膀的天使，相互拥抱才会展翅飞翔。”人与人之间，最为可贵的就是彼此的信赖与真诚。因此，无论是在工作还是生活中，我们都要学会服务人民，为他人着想，用我们的真心和博爱，浇灌出那一朵朵美丽的和谐之花！作为一名老同志，收费处的点滴工作使我深深感受到，无论你在哪个岗位，从事着怎样的工作，都一样可以贡献出自己的一份力量，为人民服务不止，为国家建设不辍。

在此总结经验、查找不足、增进团结、的目的，为20XX年工作的开展奠定了良好基础。

我亦相信在张主任的带领下我们就一定能把我们的门诊建设的更加美好：让我们人人争当践行八荣八耻的模范，知荣辱、树新风，在构建和谐社会的征程中，写下我们绚丽夺目的一笔！

**模拟收费的工作总结23**

xx年第一季度我所在上级主管部门的正确领导下，坚持以收费工作为中心，严格按照“安全畅通、依法收费、文明服务、应收不漏”的十六字方针来开展收费工作，以创建文明活动为载体，以“服务人民，奉献社会”为宗旨，以“畅、洁、绿、美”、优质文明服务为目标，在认真总结xx年工作情况的基础上，针对过去一年的所取得的成绩和不足，结合实际，制定了xx年度工作计划，并按计划有步骤实施，1至3月份的各项工作任务均能按计划顺利完成。

>一、积极部署，备战春运

根据上级有关精神指示，我所在春运到来临之际，及时召开所务会议，针对春运期间车辆聚增等情况，认真布置落实各项工作，要求各科室积极配合收费班组做好后勤保障，保证收费工作顺利开展;同时要求收费班组在做好收费、安全、唱收唱付等工作的同时，积极开展优质文明服务，为司机排忧解难，树立良好的“窗口”形象。为了保证各项工作的顺利开展，我所落实春运值班制度，要求值班人员24小时坚守岗位，做好日常工作，并做好记录和汇报工作。另外我所还积极协助交警、路政部门对超载车辆、超员车辆进行检查，劝阻严重超载车上高速，确保了春运期间高速公路的安全畅通。

>二、加强学习，建设队伍

为了增强“爱国、爱岗、敬业、奉献”意识，提高全所员工综合素质，我所以“三个代表”重要思想及“两会”精神为指导,通过组织全所人员学习的方式，积极引导广大员工进一步解放思想、更新观念、进一步提高竞争意识、效益意识、服务意识，增强危机感、紧迫感和责任感;积极鼓励员工参加自考、函授等教育学习，不断提高自身素质。

一至三月份，我所积极响应\_的号召，组织进行党员保持先进性专项教育，全体党员积极参与，认真学习，进一步深化思想，充分发挥党员干部的先进模范作用，以实际行动，促进党风、党纪建设更上新台阶。

>三、规范管理，完善制度

为进一步深化企业内部制度改革，完善用人制度和分配制度，推动企业规范化管理，充分调动员工的积极性和主动性，不断提高综合管理水平及服务水平，收费管理所根据高速公路丽水管理处有关文件精神，结合效能建设的有关规定，率先制定实施职工“绩效考核办法”，实行绩效挂钩，把管理人员和收费人员同时列入量化考核，年终按照不同的考核等级，对奖金实行合理分配,并将在全线范围内推广实施。这是继去年八月份机制改革后的又一新的改革举措，“绩效考核办法”的实施，将有效改变过去奖金分配的平均主义，进一步完善了奖金分配制度，为企业向更高层次发展注进了新的动力。

>四、文明创建，不断深入

继xx年取得“县级文明单位”、“县级卫生先进单位”、“青年文明号”及“市级卫生先进单位”等荣誉的基础上，xx年继续开展更深层次的文明创建活动，并作为一项重要任务来抓;及时申报了“市级文明单位”、“星级收费站”、“省级青年文明号”和争创“文明示范窗口”等活动，专人负责，分阶段实施。通过以文明创建活动为载体，认真抓好文明建设，并以此推动收费所全面发展步伐。

>五、措施得力，保障费收

我所在xx年一季度共收取通行费12498975元，入口总车流量为99380辆，出口总车流量为109826辆。2月20日开始执行浙交

[XX]36号文件《关于开通鲜活农产品运输“绿色通道”有关事宜的意见》，严格按照文件精神和《浙江省鲜活农产品运输“绿色通道”暂行管理办法》中有关规定，免收在全省范围内运输本省生产的鲜活农产品的本省牌照货车。截止到3月31日，在我所出口的车辆共有512辆货车享受鲜活农产品“绿色通道”政策，共计免费金额30235元，其中一类车为417辆，免收金额19680元，占总免费金额的65%;二类车为86辆，免收金额9370元，占总免费金额的31%;三类车为8辆，免收金额905元，占总免费金额的3%;四类车为1辆，免收金额80元，占总免费金额的1%。

1、加强文明创建，提高服务水准

我所紧紧围绕高速公路“窗口服务”这一原则，紧抓形象建设，不断提高服务水平，树立服务品牌，用服务留住司乘人员，用服务创造经济和社会效益;规范现场管理，展现一流岗位形象;规范仪容仪表，展现一流员工形象。开展技能比武、优化服务等活动，积极推动了文明示范窗口创建活动;坚持文明用语，微笑服务，推行承诺服务，向社会公开发放“服务卡”一千多张，广泛接受社会监督;完善便民服务措施，免费为来往司乘提供饮水、汽修工具、咨询等服务，主动提示司机谨慎驾驶，树立起全心全意为人民服务思想;加强换位思考，积极向司乘宣传收费政策，引导司乘主动按章缴纳通行费，减少各种误解与纷争，全面提高了收费服务水准。

2、加强稽查力度，净化收费环境

一是加强同路政、交警部门联系，处理各种违章逃费车辆100多辆次，成功拦截冲岗车辆8余次，维护了良好的收费管理秩序，为收费工作营造了良好的外部环境;二是加强文明服务稽查，开展“评优评先”活动。通过对全体收费员、监控员进行全面的系统、业务培训，对每位收费人员的文明服务进行跟踪稽查，并对收费业务、收费纪律、唱收唱付等方面通过监控、监听、现场稽查、突击检查等;每月开展“文明班组”、“文明班长”、“文明收费员”评比，降低差错率，提高收费员文明服务和业务水平;三是加强对误判车型的稽查。每月对收费员车型误判率进行通报，保证了收费政策和标准的一致性和连贯性;同时与兄弟所组织召开车型判别、查假行驶证等业务讨论会，针对收费工作中常遇的问题进行了深入的讨论研究，有效解决了

收费过程中的诸多疑难问题。尤其在车型“小改大”方面做了大量的工作，并利用考核奖励的方法，充分调动了收费员的主动性和积极性，大大减少了费源的流失，维护了高速公路的利益。

>六、杜绝事故，安全生产

“安全生产、责任重于泰山”。安全生产工作是一项长抓不懈的\'重点工作，我所在充分认识安全的重要性、长期性、和艰巨性的基础上，进一步增强了安全生产工作的紧迫感和责任感。年初对安全生产工作做了充分全面的部署，特别是对人员、票款的安全和系统、机电设备的安全做了进一步的细化。我所还在年初制定了安全生产责任书，并与各科室班组签定了安全生产责任书，同时要求科室班组与个人签定安全生产责任书。人人签定安全生产责任书，杜绝了侥幸心理、麻痹思想的滋生，有效的消除了安全事故的发生。

目前正面临着“转型”过渡时期，收费管理所将更新思想、承前启后，团结全所人员以更大的热忱投入到高速收费事业中去。

**模拟收费的工作总结24**

尊敬的\*\*：

您们好！

我叫…….. 于20xx年04月26日开始分到阳江中心站，从来到中心站的第一天开始我得到中心两位站长及其他老员工的热情照顾以及倾心传授我收费知识和业务技能，他们每个人都耐心、细致、亲切、随和，使我倍感温暖，学起来也轻松自如。

在这几个月来出现一些小差错，但在两位站长和班长、同事指正下和前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟业务技能，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢两位站长和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。

经过这六个月我不断熟练分辨真\_、判别客货、判别车型、出口收卡收费、绿通车登记、省交通厅用车卡、文明服务质量\*\*卡、公务卡的操作，以及无（丢）卡车、回头车、闯关车、免费车等操作技能，也体会到在处理问题时要诚心、耐心、细心，同时牢记任何特情车在非特殊节日期间都必须有记录，有些还必须上报\*\*室，要做

到规范有序，有据可查，到现在我已经能逐步掌握了收费方面的业务知识。当然还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己业务能力。 这是我的第一份工作，这半年来我学到了很多，感悟了很多；看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，也更加迫切的希望以一名正式的收费员在这里工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。在此我提出转正申请，恳请\*\*给我继续锻炼自己、实现理想的机会。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

收费工作总结10篇（扩展2）

——医院收费工作总结

医院收费工作总结

**模拟收费的工作总结25**

xx小学始终严格执行县教育局、县物价局和上级有关的学校收费\*\*，积极加强学习、宣传和教育活动，坚决杜绝\*\*收费现象，现将我校20XX年春季开学收费工作情况总结如下：

>一、加强学习、\*\*思想，提高认识

本学期开学前，我学于20XX年2月3日召开了全校教师会议，部署开学工作事宜，\*\*教师学\*\*级有关的学校收费\*\*，\*\*认识，明确\*\*收费、规范收费。让教师了解做好收费工作事关广大学生家长的切身利益，事关学校及社会的稳定，事关教育的健康发展。

>二、教育收费自查自纠情况

1、学期开学前，我校根据上级部门\*\*的收费标准收费，利用公示栏，及时做好收费公示工作。教育收费公示做到内容完整、有收费项目、收费标准、收费\*\*依据，自觉、主动地接受家长和社会的\*\*。对家长不明白的，有问必答，做好耐心、细致的答疑工作。

2、学校对外籍学生不收取任何形式的借读费。

3、一至六年级学生均免交课本费，不收取其他费用。

4、学校不以任何名义举办重点班、实验班、特色班，无违反规定招生并收费；没有利用假日为学生补课并收取补课费；没有为学生\*\*购买教辅材料。

5、学校收费票据全是使用财政票据，严格遵守财务\*\*，所有收入全部缴入财政专户，实行“收支两条线”管理。

规范收费工作是一项长期的工作，我校将围绕“构建\*\*校园，办人民满意教育”的工作目标，严格规范收费行为，不断完善各项教育收费措施，实行校长负责制，使我校教育工作有序开展。

**模拟收费的工作总结26**

近日，崆峒所组织我们收费员学习微笑服务，这次学习让我感触至深。一个收费管理所、一个收费站、一个收费班组都有着它的生命力，有着一样的生存价值，为什么我们会落后于人呢？我认为是细节，收费员不只是为了收费，我们属于服务行业，是为广大司乘人员服务的。

微笑不难，贵在坚持。一时一地保持微笑，相信大家都能做到，然而每时每刻都保持微笑，却是那么的难。在平凉东高速公路收费站，按照正常开启1个入口车道来计算，每名发卡员每班次平均要发800张通行卡，也就是说每小时要分别完成100次转体和点头动作；出口收费员每个小时要收取30—50台车的通行费。如此大的劳动强度，收费员在8个小时内每分钟都必须保持微笑，所以同事们经常感到脸上的肌肉都僵硬了，连吃饭都感到很困难。但是，我们没有放弃，更没有放松对自己的要求。为了能做好每一个动作，同事们认真对照礼仪培训，一招一式地进行比划，相互之间还开展模拟演练，相互点评；为了能让每一次微笑都那么甜美，每个人都时刻进行自我监督；班长始终关注着每位收费员的状态，及时提醒，让大家立即调整好情绪。

所有人都在持之以恒地进行着不懈的努力。因为我们深深知道，每一名收费人员都代表着平凉高速的形象，每一次微笑都能给进出平凉的司乘人员带来一份好心情；因为我们深深知道，微笑就是缓解收缴双方矛盾最好的“润滑剂”，微笑改变了我们，同时也改变了司乘人员。以前经常发生的收费争议，也都在一次次灿烂、甜美的微笑中春风化雨般地化解了，收费道口更加通畅了，收费和缴费双方都体验到了快乐。

有人认为，微笑服务就是热情地去笑，笑得越开心，服务就越好。我要说，这不尽然，开心的笑固然是微笑服务的内容，但不是微笑服务的全部，微笑服务的还应包括对司乘人员真心的帮助和温馨的关怀。记得有一次我在入口发卡，一位外地驾驶员问我到崆峒山怎么走，因为我不是平凉人，也到平凉不久，所以这一下把我问住了，一时答不上来，只好笑着对他说“不好意思，我也不大清楚。”他听后虽然没说什么，但我明显地感觉到他脸上那种失望的表情，这深深刺痛了我。打那以后，我一下班就“啃”起了地图，在心里牢牢地记住省内和周边省份大城市、旅游景区的线路图，并自己制作了许多份简易地图，放在收费亭内。老天不负有心人，在不久后的一次发卡中，真有一位外地驾驶员问我兰州怎么走，我很快就回答了他。他非常高兴，连声称赞我们的服务态度好。从这件小事可以看出，作为高速公路收费员，光有热情的微笑是不够的，还必须要对司乘人员付出真心和温情，急他们之所急，想他们之所想，掌握服务技巧，时刻为他们提供温馨关怀。

**模拟收费的工作总结27**

在交控集团、管理处的正确领导下，xx站各项工作按既定目标有序开展，逐步实现了收费站管理精细化，安全管理常态化，微笑服务标准化。员工的综合素质、业务能力、服务水平都得到了全面提升。现从六个方面对收费站全年工作开展情况进行总结。现汇报如下：

>一、20xx年工作情况

（一）通行费征收数据

收费工作是收费站营运管理工作的重中之重，认真做好收费工作是全年各项工作中的重要部分。20xx年度全站通行费收入元，完成全年计划任务的，较去年下降了。单车收费额元，较去年同期（元）相比下降。入口流量267836辆，比去年同期增长11735辆，增长率为；出口总计301361辆，比去年同期增长9977

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