# 收费员个人总结

来源：网友投稿 作者：烟雨迷离 更新时间：2024-07-22

*收费员个人总结(精选6篇)收费员个人总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的收费员个人总结样本能让你事半功倍，下面分享【收费员个人总结(精选6篇)】，供你选择借鉴。>收费员个人总结篇1收银工作处于商场的最前沿，是体现公...*

收费员个人总结(精选6篇)

收费员个人总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的收费员个人总结样本能让你事半功倍，下面分享【收费员个人总结(精选6篇)】，供你选择借鉴。

>收费员个人总结篇1

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，做一名收银员要具备良好的思想品质和职业道德，热爱本职，扎实工作.热爱企业，顾全大局.尊重顾客，塌实服务.勤于学习，提高技能.做到对企业负责，对消费者负责.用良好的专业素质，主动热情，耐心周到的服务思想，友善的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操作技能，去服务每一位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求.为贯彻百货的优良，周到高效的服务宗旨而努力.

做为收银员的我每天在开业前要做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行：准备开早会，整理好自己的仪容仪表，整理款台，开机登录，准备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，检查收银机是否在联网的状态下，能否及时、准确、无误的收取款项.还要熟记当日的企化活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑难.当顾客来到收银台前首先我们要向顾客.

礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，提示顾客使用本商场的VIp贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与pOS机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清.

将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起双手递交顾客.扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开.在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，清点钱款将大额钞票捆好放好.早班的工作结束时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可下班.晚班时要做好送宾工作，闭店时要清点好货款，打出交款单，放入钱箱中锁好，关机，关闭电源，在员工通道撤离.

我们的主管为全体收银员讲了一次信用卡的学习，在此次学习中，我对信用卡有了真正的认知，对各种信用卡的号位，仿伪标识，有效期限，签名栏有了明确的认识，此次的学习为我们增添了收银工作的业务知识，使收银员在工作中可顺利准确完成，避免给商场带来损失.

>收费员个人总结篇2

20\_\_年几经过去，在处领导班子的正确领导下，在各科室的 大力支持下，在\_\_\_收费站全体职工的积极努力下，到目前为止\_\_\_收费站收缴车辆通行费 元，与去年同期相比增长了百分之 ，实际增 长了 万元，到年末有望突破 万大关。但距局下达局下达的我站 万 任务，还有一定的差距。回顾一年:

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

\_\_\_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。

八 在加强职工队伍建设方面

\_\_\_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。

九 不足之处

总结一年的工作，还存在这太多的问题和不足。收费站的工作还 有许多地方没有规范化、制度化、程序化，距沈阳站的标准更是有很 大的差距，特别是在工作中还存在太多细节上的薄弱环节。在收费工 作方面，我们的服务还应该向亲情服务靠拢，是用路人来到收费站犹 如到家的感觉。在外树形象方面，应该加强军事化、规范化用于岗位 服务形象的体现，应让用路人来到我们收费站口，无论是外部设施环 境还是人员都有一种整齐划一，训练有素的感觉。在内练素质方面， 应该多进行爱岗敬业教育，增强收费员的集体主人翁精神，能把收费 站当做自己的家，树立较高的服务理念，来满足形形色色的用路人。

>收费员个人总结篇4

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。

>收费员个人总结篇5

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。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。

>收费员个人总结篇6

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。对遇到困难的司机，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。一年以来，在站领导及班长带领下，虽然工作做的不错，取得一些成绩，但还有不足，在各种文件、规章制度的领会上、在抓闯卡车上等都还有不足，在新的一年里，我一定会加强理论学习，提高工作水平，保证在新的一年里，在新的形势下以饱满的精神状态迎接新的挑战。取长补短，与其他同事相互交流好的工作经验，争取新一年的工作更上一个新的台阶。

>收费员个人总结篇8

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，认真学习“三个代表”重要思想，自觉用理论指导工作，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律，严格律已，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。在从事收费工作这么多年里，从未有一起与司机发生争吵的现象。

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。

第五、在日常生活方面，因为年龄的关系，我在班里是排名比较靠前的老大姐，对班里的小弟弟、小妹妹们都会主动的关心，无论是谁有困难需要帮助，我都会不遗余力地帮忙。而且在他们面前无论是在工作中还是在生活里，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率。在每个班次的岗亭打扫过程中，我都会带头去做，不顾疲劳困倦，认真清扫，使我们的工作环境干净整洁。

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。

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