# 2024高速公路收费员述职报告7篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-04-17

*在写述职报告中，我们可以回顾自己在工作中所遵循的工作原则和价值观，述职报告要写的充分，确保报告内容准确、清晰，下面是职场范文网小编为您分享的2024高速公路收费员述职报告7篇，感谢您的参阅。2024高速公路收费员述职报告篇1在过去的一年里，*

在写述职报告中，我们可以回顾自己在工作中所遵循的工作原则和价值观，述职报告要写的充分，确保报告内容准确、清晰，下面是职场范文网小编为您分享的2024高速公路收费员述职报告7篇，感谢您的参阅。

2024高速公路收费员述职报告篇1

在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、团结同志，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务，现就过去一年中的思想和工作情况作如下汇报。

第一、在思想政治方面

努力提高理论修养，自觉用理论指导工作，拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律，严格律已，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。

第四、在收费工作中

我一直坚持做到勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着收费新政策的实施，过往的车辆逐渐增多，尤其是在节假日前期，在这样的情况下我除了努力提高效率外，还做到每一辆车都认真核实车型，仔细打票、唱收唱付。无论是大事还是小节，我做好细小工作，坚持一丝不苟的做好。同时为了干好收费工作，我时刻注意与班长、稽查配合，遇到问题及时请求及时汇报，出现问题及时纠正及时解决，有效的降低了错误率，随着时间的失衡，上岗次数的增多，工作的效率也大大提高了，业务更加熟练了。

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

2024高速公路收费员述职报告篇2

xx高速的全面竣工为我们提供了一个工作平台，为了往后更好的工作，今天我们来到xx市委党校接受培训。上午，江总的发言让我记忆深刻，受益匪浅。使我对高速公路收费站有了一个全面而深刻的了解，也让我萌发了要在这个岗位奋斗的愿望。下面就让我谈谈我的感受。

我想，任何组织与部门都应遵守规矩，所谓“无规矩不成方圆”，而作为高速公路工作人员，更应在有限的空间里遵守规矩，按规章制度办事，因为只有这样才能促进社会与个人更好的发展。而这规矩就是工作纪律，它作为提高全体职工执行力的可靠保障，也体现出工作者的精神面貌和良好形象。所以我们应该认识和了解各项规章制度，按规章制度积极开展工作，营造出和谐的收费环境。

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，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。

2024高速公路收费员述职报告篇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。

一、在服务态度方面

我知道收费员的形象是代表了整个xx某收费口的形象，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。

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某月xx某日，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某日凌晨三点了，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xx元，创全线路各站个人收费记录。

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。

2024高速公路收费员述职报告篇4

开展服务窗口的文明服务是建设和谐社会的重要措施，本文从交通收费站的角度谈了如何做好文明服务。

收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的人，所以我们一线收费员工作质量好坏直接反映交通行业和高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的窗口形象呢?我认为要做到以下几点。

首先是说好文明用语。文明用语坚持每天必须说，但不可只为说给监控室听，要等司机摇下玻璃后递上通行卡后，声音要洪亮，态度友好，富有亲和力的面部表情去说。

其次应调整好我们的心态，从心底树立为人民服务意识，认识到我们是服务人员而不是执法人员，只有认识到自己的角色才能更好的投入到工作中去，文明用语天天说，时间长了，我们也就麻木了，工作机械化了，但我们的服务对象却在不断变化中，所以我们必须时刻做好文明服务工作。

第三是带着感情收费，加强与司乘人员的沟通，做到微笑服务，优质服务。让程序化的收费、发卡过程成为一种与司乘人员之间的交流。

第四是业务过硬。我们必须有过硬的收费技能，唱收唱付，验钞、打票、找钱要迅速，收费过程要快、准、稳，力争用最短的时间、最快的速度做出最好的服务。

第五是要换位思考。不论遇到怎样的非正常情况，都要做到主动换位思考，将心比心，对于不按标准交费的司机要循循善诱，耐心解释收费制度和标准，充分发挥为微笑服务的优势，以平和的语气和收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的人，所以我们一线收费员工作质量好坏直接反映交通行业和高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的窗口形象呢?我认为要做到以下几点。

首先应调整好我们的心态，从心底树立为人民服务意识，认识到我们是服务人员而不是执法人员，只有认识到自己的.角色才能更好的投入到工作中去，文明用语天天说，时间长了，我们也就麻木了，工作机械化了，但我们的服务对象却在不断变化中，所以我们必须时刻做好文明服务工作。

其次是带着感情收费，加强与司乘人员的沟通，做到微笑服务，优质服务。让程序化的收费、发卡过程成为一种与司乘人员之间的交流。

第三是说好文明用语。文明用语坚持每天必须说，但不可只为说给监控室听，要等司机摇下玻璃后递上通行卡后，声音要洪亮，态度友好，富有亲和力的面部表情去说。

第四是业务过硬。我们必须有过硬的收费技能，唱收唱付，验钞、打票、找钱要迅速，收费过程要快、准、稳，力争用最短的时间、最快的速度做出最好的服务。

第五是要换位思考。不论遇到怎样的非正常情况，都要做到主动换位思考，将心比心，对于不按标准交费的司机要循循善诱，耐心解释收费制度和标准，充分发挥为微笑服务的优势，以平和的语气和态度向司机解释使司机能顺利缴纳通行费。

2024高速公路收费员述职报告篇5

我是一名高速公路上的收费员，我的工作同样也是在高速公路的第一线，每天都在三尺岗亭，笑迎来自五湖四海的司乘人员。

工作可以说是平凡和单一的，寒来暑往，斗转星移，当年的少男少女，有的已为人父母，依然顶烈日、冒风雪，给司乘人员以热情服务。作为收费员的我也是一样，在平凡中，奉献着火热的青春，体味着人生的苦与乐。就像魏婷婷所说的：“干一行就爱一行，干一行就干好一行”，不仅魏婷婷把她当做座右铭，我想我们很多平凡岗位上的工作人员也同样反复的对自己说着同样的话语。把它当做心中的一股力量，使我们在工作中更加努力向上。

在工作中我们有说不出的痛苦，可是还有比痛苦更加能够激励我们工作的那些感人的瞬间！使我们不由的忘记了那些平凡之中的烦恼，能够更加努力的工作。让我感到辛苦的并不只是严寒酷暑的环境，而是有个别司机的故意刁难，更有甚者借酒发疯，无理取闹，让人怒发冲冠，但又深知自己的言行代表了高速公路的形象，只能用自己的那可平凡的心，礼貌地进行解释和劝阻。“耐的住寂寞，受的起委屈”我觉得是干我们这行最基本的性格。偶尔回想起一次次的冲突，被我灵活的态度、得体的言语，化为乌有时，我的心里就多了一丝宽慰。

当然更让我们经常回忆起来的还是那些能够让人们感动的瞬间！例如，当我为遇到急需帮助的司乘人员提供了力所能及的帮助后，看到他们真诚满意的笑容。每到那时，我的心里就涌出一股暖流，让我品味良久。其实就是他们一个真诚满意的微笑就会是我们为之的服务最好的答案。

最后魏婷婷总结了四点体会也是我们应该谨记和学习的目标！“用感恩回报企业，用微笑回报社会”我想加上一句“用行动回报大羊坊收费站。”

我们收费员的工作用一句话概括可以说成为“小窗口，大世界”。那么是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，新的一年也开始了，俗话说，一年之计在于春，就让我们在这春暖花开的季节里以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，让我们大羊坊收费站这个“窗口”更加明亮，让我们的工作百尺竿头更进一步！

2024高速公路收费员述职报告篇6

自从20xx年3月起担任收费班长的两年中，我和大家一起学习和工作。同时在实践中磨练了工作能力，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。两年来，在思想上以高标准严格要求自己，遵守站的规章制度，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。在20xx年度被评为 “优秀班长”

现从以下几个方面对工作具体情况进行汇报：

一 、工作和业务

1、上班前认真做好列队讲评。交接班时认真检查收费设备.仔细核对备用金、通行卡及各类票据的数量，并及时领用。上班时认真做好特情记录，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、了解、熟悉、掌握系统设备的功能，能熟练应用，做好各类器材的养护工作，会简单维修，对与损坏的物品及时报修。遇突发事件能熟练应用各类应急设备，包括机电设备、灭火器。及时发现设备安全隐患，上报监控中心。爱护公共财务，最大程度的减少的损失，保障收费设施正常工作。

3、在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。

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

5、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。一些不了解我们收费政策的司机, 再加上自身的素质也不高，出现对收费政策产生异议的情况在所难免，甚至对收费人员恶语相加。而收费员多数都是年轻人，自控能力相对较弱，很容易冲动。为避免与司机的争执，矛盾进一步的激化，这就需要收费员的文明服务，积极做好解释和说服工作，克服易躁情绪。遇到此种情况，作为班长及时出面，一方面控制班组成员的情绪，另一方面，自己不乱，不受司机态度的影响，坚持文明服务,对司机讲政策，说道理，争取化解矛盾，保证通行费的正常收缴，让司机明明白白的交费。如果自己解决不了，为避免矛盾升级，及时报告值班站长。

二、摆正自身位置，理清关系，加强团队建设

1、坚决服从领导指挥，听从安排。认真及时向收费员传达上级指示，及时完成领导交办的任务，准确的向站领导反馈意见，进行沟通。工作在收费一线，了解收费工作的实际情况，并且掌握班组成员的思想、工作以及生活的情况，所以为了能够更好的完成工作，及时向站领导汇报思想，反应情况。对于公司.运营部下达的文件，自己读懂、读透后，严格执行，扎实的落实，并及时传达给班组成员，遵照执行。做好与各班组之间的交流和沟通,坚持互相团结，互相帮助，充分发挥集体主义精神。

2、树立威信，以身作则，按照各项规章制度，高标准的要求班组成员，对一切违规操作、不合理操作及时纠正.制止，严格控制;对于班组成员中存在的一些问题，要在岗前讲评的时候提出注意事项，避免违纪;对于在岗期间出现的问题，除当时及时更正外，在岗后讲评时，要有针对性的对当事人做出批评以及处理意见。另一方面，关心爱护班组成员，满足他们提出的合理要求。团结互助，先人后己，拿出一个做班长应有的风度。

3、班组成员人数虽不多，但组合在一起，就是一个集体、一个团队。工作的顺利完成，靠的.是大家的力量，团结协作的成果。班组成员的团结问题非常重要。在工作之余组织大家，聚一聚，谈谈心;聚会的形式采用了：会餐、唱歌、外出游玩等。并且带领本班人员积极参加站里组织的各项活动，在活动中培养团队精神，合作能力;产生默契，达成共识。将这种在活动中营造的良好氛围带到工作中去，将会更好的完成各项工作和任务。

三 、班组人员管思想方面

1、和班组人员用学习来充实思想，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，充分调动起全班人员的工作积极性。

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。

2024高速公路收费员述职报告篇7

“树形象、展风采、文明服务靠我来”激情四射的班组文明服务口号伴随收费四班走过的辉煌20xx年，这一年不仅有汗水、眼泪、痛苦还有微笑及荣誉，我们班组始终如一的坚持许平南运营管理处“服务提升年”的重要目标为指导思想，班组通过创优质服务、文明服务措施在“三基”的基础上进一步完善班组管理与服务，提高司乘满意度，提升班组文明服务品质。

一、加强班组团结、政治思想教育，不断提高自身素质;

xx我班组坚持学习制度，制定学习计划，为了进一步提高我班组的政治思想和收费业务水平，班组会制定的学习安排计划外，我班组有计划有步骤地进行一系列学习活动，使我同志的思想觉悟不断升华，工作能力不断提高，观念不断转变。

2、工作上采取灵活的学习方法，提高工作效率，工作中出现的不足、疑问向有经验的同志探讨，工作之余自学、通读与收费有关的文件，特别是7月开展班组一帮一活动。班组之间相互学习与实践相结合，提高工作效率，在学习中查找不足，改正不足，促进收费业务效率。

3、在收费工作中，要同一着装整齐上岗，有一个饱满的精神状态。当车辆驶入收费车道内，要微笑，点头，示好，唱收唱付声音要洪亮，迎送手势要做到位。要求我们每个人做到礼仪、手势、普通话、三到位，以一流的服务赢得过往司乘的满意。坚持“文明，礼貌，快捷，”的服务准则，妥善处理，化解征缴矛盾。

二、强化服务意识，展示品牌形象。

收费站是窗口行业，服务质量的好坏，收费人员的行为是否规范，在很大程度上会直接影响着公司的形象。因此，我要求班组成员将服务意识和工作责任心贯穿在通行费征收当中。使每位成员从思想上和行动上都彻底认识文明服务的重要性，严格做到“令必行，禁必止”。热情为过往司乘人员服务。主动为司乘人员做好事，做实事。妥善化解征缴矛盾，从而获得良好的社会效益，推动许平南高速公路事业蓬勃发展。

三、加强安全保卫工作，创造良好收费环境。

安全保卫工作是一切工作的重中之重，为了切实落实好这方面的工作。我作为班长，除了提高自身安全意识的同时，也不断的加强全班成员的安全防范意识，认真落实上级领导指示，牢固树立“安全第一，预防为主”的.思想，当班期间，重点做好“防火、防盗、防抢、防爆”的四方面工作，确保通行费征收工作的万无一失。

收费工作繁琐而又复杂，不能面面俱到。20xx年虽然我在工作中也取得了一些成绩，但我深知这些成绩的取得是上级领导关心帮助的结果，是全班人员共同努力的结果。同时，我也认识到了自己工作中的不足之处，班组管理水平，个人业务能力等还须再进一步加强提高 。

在20xx年的工作中，我有决心，也有信心，在两级领导的正确指导和全班人员的共同努力下。我一定会巩固成绩，弥补不足，统一工作方向，更新思路，扎实工作。为许平南的明天做出更大的贡献。

四、积极参加集体活动，提高组织凝聚力。

集体活动是精神文明建设的重要组成部分，为了丰富广大员工的业余文化生活，促进员工思想交流，创造和谐收费站，公司组织丰富多彩的文娱、体育活动，如：跳绳、拔河、乒乓球、飞镖等项目，提高团队意识，增强凝聚力，我都积极参加。

xx年工作已圆满完成，但在许多方面还存在不足，许多问题还不断努力，去逐一解决，进一步发挥党员的先锋，模范作用。积极参加站务管理，促进和推动收费站工作效能，带领全班人员以大无畏精神去迎接新的挑战，创造新的辉煌，确保xx年收费目标顺利完成。当好一名基层的收费者，为许平南高速公路的发展做出自己的贡献。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com