

高速收费员体会心得 高速公路收费员实习心得体会(优质5篇)

心得体会是对一段经历、学习或思考的总结和感悟。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

高速收费员体会心得 高速公路收费员实习心得体会 篇一

一、开展好安全教育，提高职工自救自护能力

把安全教育的内容作为职工教育的内容纳入到日常管理过程中，让其占上位置，发挥作用。同时应根据收费站的实际情况，依据安全方面的政策、法规、制度、规定、常识、处置方法、案例分析等内容，编写出有针对性、有实用性的安全教育教材。同时，通过有针对性的安全教育和消防安全训练，提高职工防范意外事故的能力和在紧急状态下的自救自护能力。

二、加强安全综合治理，为职工营造良好的安全环境

收费站一方面要对职工进行必要的社会常识和社会形势教育，要使学生了解当前复杂的社会形势，提高明辨是非和善恶的能力，树立正确的价值观和人生观，自觉地趋利避害。还要聘请有关校外辅导员进行讲座。另外还要强化教师特别是值班(值周)人员的责任意识，做到全面细致地做好值班工作。一旦发生问题处理一定要及时、有效，防止事件进一步扩大和恶化。同时，还要加强对门卫的管理工作，做好对外来人员的管理。

三、把学校的安全工作渗透到学校的德育工作中。

要结合一些安全案例，有针对性对学生进行有目的的教育。坚决抵制社会不良思想和人员对小学生的影响，积极开展丰富多彩的文体活动，丰富小学生精神生活。除了加强学生的思想品德和法纪观念教育。还要加强学生良好行为习惯的养成教育。要用《中小学生行为规范》、《中小学生守则》严格地要求学生，成功地塑造学生。让他们行为规范、语言文明、守纪律、懂礼仪、能自律、善谦让、会待人、会处事，自我营造与人和谐相处的、友好的人际环境。社会现实表明，“留守学生”现已成为一个十分明显的社会问题。他们的父母长期在外，对其教育和管理鞭长莫及。被委托的监护人多为祖父母，对其疼爱有加，监管无力。加之学校教育的缺位和社会不良因素的影响，使得他们在心理上、行为习惯上、学习上、生活上存在着诸多的问题，严重地影响着他们的健康成长和学校教育的健康发展。从安全事故的案例中可以看出，“留守学生”的出事率不低。因此，要使学校平安稳定，切不可忽视对“留守学生”的教育和管理，应与他们多接近，多交流。对他们多关心，多教导，多帮助，多鼓励。同他们的家长和监护人多联系，尽可能地聚集各方面的力量，教育和管理好这批关爱、教育不全的学生。让他们自重、自信、自强，不断追求上进，为维护平稳祥和的校园环境和社会环境贡献力量。把德育工作作为载体，将安全工作置于其中，它将随德育工作贯穿于学校教育的全过程中，真正做到常抓不懈、警钟长鸣。

高速收费员体会心得 高速公路收费员实习心得体会 篇二

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。

高速收费员体会心得 高速公路收费员实习心得体会 篇三

时光荏苒，光阴似箭。转眼已在板仓收费站工作实习了一个月。在过去的一个月里我收获颇多，同时也知道自己要学习提高的地方还有很多。感觉自己就好像一根稚嫩的竹笋刚露尖角，看到了广袤的天空，但要成长为一颗参天大树，还需阳光雨露的慢慢滋养。

对每个人来说，第一次都是难忘的。还记得自己第一次来到收费站的大门前，心中涌起的阵阵担忧；第一次参与季度考

核动员会议，心中泛起的那份紧张；第一次列队做操，因无法完全放松自己而感到无所适从；第一次收费手忙脚乱，自己内心的那一丝窘迫；第一次验货、拍照参与绿色通道检验，感觉到的那股压力.....好在板仓站这个温暖的大家庭在我身后一直支持着我，让我顺利的度过了每个第一次。有汤站无时无刻的鼓励，有班长详细的教导，有同事们热心的帮助，让我不再畏惧第一次。我知道，每每经历过后，定会收获宝贵的经验，这对我日后的工作，乃至自身都是无价之宝。

其实，没去板仓站前，我认为高速口收费就是件简简单单的事情。但自己从事这个工作后，才发现这收费真的不简单。面对整齐排列的长长车阵，要从容不迫，仔细核对车牌、车种、车轴等信息；无论是清晨还是夜半五更，都要处处严格把关；面对司机的诉求要尽力去帮助他们，还要把高标准、高素质的服务展现给每位车友。这不仅需要业务素养，还需要高度的责任心，这是对个人综合素质的一种考验。越是看似简单的事情，越是要细细揣摩、越是要把它做得完美。

通过这一个月的工作学习，我已经找到自己该努力的方向。在接下来的工作中，我将加倍努力，不断完善自己。多钻业务知识，多积累经验，不懂就问、虚心请教，紧跟班长的脚步把工作做得越来越好。

时光荏苒，光阴似箭。转眼已在板仓收费站工作实习了一个月。在过去的一个月里我收获颇多，同时也知道自己要学习提高的地方还有很多。感觉自己就好像一根稚嫩的竹笋刚露尖角，看到了广袤的天空，但要成长为一颗参天大树，还需阳光雨露的慢慢滋养。

对每个人来说，第一次都是难忘的。还记得自己第一次来到收费站的大门前，心中涌起的阵阵担忧；第一次参与季度考核动员会议，心中泛起的那份紧张；第一次列队做操，因无法完全放松自己而感到无所适从；第一次收费手忙脚乱，自己内心的那一丝窘迫；第一次验货、拍照参与绿色通道检验，

感觉到的那股压力.....好在板仓站这个温暖的大家庭在我身后一直支持着我，让我顺利的度过了每个第一次。有汤站无时无刻的鼓励，有班长详细的教导，有同事们热心的帮助，让我不再畏惧第一次。我知道，每每经历过后，定会收获宝贵的经验，这对我日后的工作，乃至自身都是无价之宝。

其实，没去板仓站前，我认为高速口收费就是件简简单单的事情。但自己从事这个工作后，才发现这收费真的不简单。面对整齐排列的长长车阵，要从容不迫，仔细核对车牌、车种、车轴等信息；无论是清晨还是夜半五更，都要处处严格把关；面对司机的诉求要尽力去帮助他们，还要把高标准的、高素质的服务展现给每位车友。这不仅需要业务素养，还需要高度的责任心，这是对个人综合素质的一种考验。越是看似简单的事情，越是要细细揣摩、越是要把它做得完美。

通过这一个月的工作学习，我已经找到自己该努力的方向。在接下来的工作中，我将加倍努力，不断完善自己。多钻业务知识，多积累经验，不懂就问、虚心请教，紧跟班长的脚步把工作做得越来越好。

作为一名高速公路收费员，这份工作给我带来的苦与乐真是如人饮水，冷暖自知。

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，每天呼吸着汽车尾气，还要面带微笑迎接着各式各样的车辆，迎来送往天南地北的司乘人员。在每天的“您好！”、“再见”等用语及“收您多少钱、找您多少钱”的唱收唱付中度过。

收费站的工作看似简单，因为它只需要你给来往的车辆收取过路费，只需要你正确识别车辆的类型发放通行卡。但其实这工作也是一门学问，它要求你要有足够的细心、热心、耐心和责任心。收费时要很细心，稍有疏忽就可能产生长短款，所以每分每秒都要很仔细。有些驾驶员因为不熟悉线路而走

了很多弯路，当他们向我们询问时，我们会很热心地给予帮助、耐心地给予解释，做到“应征不漏、应免不征”，让过往驾驶员能心服口服地缴纳通行费。能做到这一切就要求我们有足够的责任心，对工作负责、对驾驶员负责、对自己负责。

微笑服务是体现高速公路窗口形象的重点，是提高窗口服务质量的关键之所在。有时会碰到个别驾驶人员故意刁难、更有甚者无理取闹，而我们深知自己的言行代表着高速公路的形象，依然需要礼貌地进行解释和劝解，因此心中时常会感到委屈。然而，更多时候因为我们的热情服务，而得到大多数驾驶人员的理解和支持时，我们会感到由衷的欣慰。

一个收费亭就是一个窗口，是窗口就要擦亮，是窗口就要树立好形象。作为一名收费员，我们将以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，为我们争创“星级收费站”作不懈的努力。

辉煌的20xx年即将过去，我会把今年取得的成果和成绩继续在下一年维持下去，同时发扬我们不怕吃苦，不怕奉献的精神，创造更加辉煌的成绩，而奋斗吧！

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。

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。

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吗?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。

四、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。

五、外勤的职责

1、看管站里的设施。

2、维护车道和收费亭的卫生。

3、登记外来员。

4、精神饱满，姿态端正。

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。

深入学习政治理论 全面提高思想觉悟

一、坚持认真学习，准确把握科学发展观精神实质和丰富内涵。

学习是工作之基、能力之本、水平之源。必须要坚持勤奋好学、学以致用。我们不仅要从书本中、从媒介上获取知识和信息，而且要向实践学习、向群众学习，从日常工作实践中获取营养，把学习的体会和成果转化为全面建设小康社会、构建社会主义和谐社会的能力，转化为“推动科学发展，构建和谐公路”上台阶的能力，全面提高自身的综合素质能力。

二、坚持以人为本的理念，切实维护人民群众的根本利益

坚持以人为本，是党的先进性的重要体现。我们要把坚持以人为本，作为一切工作的出发点和落脚点，始终把群众利益放在第一位，带着责任，带着感情，关心群众安危冷暖，着力解决好关系他们切身利益的具体问题。要通过全社会的共同努力，使全社会的各个阶层、各类群体的每一个人都能共享改革开放的成果，在社会经济发展的基础上迎来小康生活。

三、落实科学发展观，必须坚持改进作风，踏踏实实干好本职工作。

良好的作风是落实科学发展观的重要条件。要高度重视思想作风建设，自觉地用科学发展观指导各项工作，踏踏实实干好本职工作，认认真真完成工作任务。在工作中注意顾全大局，切实做到令行禁止，确保党的理论和路线方针政策的贯彻落实，确保机关工作部署的贯彻落实。同时善于把上级精神与自身实际结合起来，创造性地开展工作。要注意团结同事，自觉接受组织和群众的监督，共同营造心往一处想、劲往一处使的良好局面。

四、落实科学发展观，必须坚持解放思想，切实转变旧的思想观念。

要坚决破除一切与科学发展观不相符合的观念，积极适应社会主义市场经济要求上来，从习惯于老经验老办法的思维定势转变到科学务实创新的思维上来，使以人为本、全面协调、持续发展、科学统筹、质量效益、自主创新等新观念，进入到思想深处、落实到工作实践，真正转化为推动本职工作的思维方法和发展思路，切实做到为群众办好事、办实事。

全面掌握路政知识，充分完善业务素质

从事的路政工作是社会的一个窗口行业，是代表国家履行管理职能的一种执法活动，每一名路政人员的一举一动、一言一行都不只是反映他本人的品德情操，而且往往涉及公民的权力和利益，关系到交通部门在群众心目中的形象。从某种意义上说，“窗口”的工作状况，体现了社会的文明程度。

通过工作实践我体会到，路政执法工作中无论出现好事，还是坏事，都容易成为社会的焦点。路政工作人员是直接为广大人民群众服务的，贯彻实践好“科学发展观”尤为重要。近些年来，一些不健康的、不文明的现象在路政执法行业中也都有所滋生，诸如滥用职权、假公济私、吃拿卡要、营私舞弊，工作态度“冷、狠、硬等不正之风和不文明现象也较为流行，这些现象引起了人民群众的不满，败坏了交通行业形象，作为一名合格的路政管理者而言更应当率先垂范、以身作则，牢固树立“路政管理法律、法规”的指示、决定，不但在思想上，更要在行动上，努力为青少年乃至整个社会作出榜样。

作为一名路政管理者保护路产、维护路权、保障公路安全畅通是我们义不容辞的责任，只有牢固地树立为人民服务的思想，才能得到各行各业的支持各拥护，才能得到亿万人民群众，尤其是公路沿线人民群众的支持和拥护，也才能有利于完成我们的本职工作，要坚持以民为本、依法行政，秉公执法，热情服务的方针。做好为人民服务这篇文章，是完成好我的本职工作的有利保障，我不能忘了这个“根本”。

作为一名路政管理人员，必顺学习新知识，掌握新技能，勤奋学习，精通业务，在科学技术高度发展的今天，不学习就不能很好地胜任工作，最终就会被社会淘汰。路政管理涉及的知识面较广，既要努力掌握路政管理的专业知识和国家的有关公路的方针政策、法规，还要掌握与本专业有密切联系的行政管理学、公路工程学、交通工程学、汽车工程学等多门学科知识。我深刻体会到一个人不付出辛勤的劳动是不会有收获的，不会掌握丰富的专业知识，不会掌握娴熟的技能，在事业上也就不会有所成就，也不会对社会、对人民做出什么大的贡献。

路政执法做为交通行业的窗口单位，我作为一名受党教育多年的基层工作者，要在今后的工作中严格要求自己，作出表率，以“八荣八耻”为行为处事的标杆，更应时刻树立“以服务人民为荣”的思想，尽其所能在执行公务中为群众提供优质服务，为树立行业新风做出贡献！

收费站实行的是半军事化管理，有着严格的组织纪律和高标准的工作要求。收费服务是展示高速公路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。微笑服务是高速公路收费工作的重点，是提高窗口形象的关键所在。在工作中始终保持微笑，既是对别人的尊重，也展现了收费员们充满温暖与真诚的工作美德。虽然有时候可能会面对出言不逊、满腹牢骚的司乘人员，但他们依然要保持平和的心态，用甜美的微笑和优质的服务为广大司乘提供帮助。但当一些司机用微笑点头回应时，我更加深刻的了解到，微笑所代表的是一种沟通与理解。

在多少外人看来，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，殊不知这份工作也有自己的艰辛和不易。在我看来，收费员的工作其实就是日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡，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，在每天的“您好”、“再见”及“收你多少钱，

找你多少钱”的唱收唱付中迎来送往着天南地北的司乘人员。这份工作，意味着倾心付出，耐心坚守，细心服务，忙碌而又伟大。

在短短的实习期间我明白现在的自己离独立合格的收费员还有一些差距，但我会积极努力向师傅学习工作经验，通过勤学多练不断提高自己的业务能力，力争早日做一名领导放心、司机满意的合格收费员。

高速收费员体会心得 高速公路收费员实习心得体会 篇四

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的，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。

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2000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。

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，绝不为一蝇头小利所动。

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的工作业绩。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。

高速收费员体会心得 高速公路收费员实习心得体会 篇五

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。