

# 最新收费服务心得(模板6篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 收费服务心得篇一

今年为全面对标年□x月x日，经领导安排我得到一个很好的学习机会，可以跟xx站收费五班的同志们一起工作一天。班长刘娟是一名有着20年工作经验的老班长，她身上有太多值得我学习的地方。

首先我观看了岗前训练。并非是应付性的训练，每个人认真的做着每一个动作，20人的队伍如果没有长期的刻苦训练根本达不到整齐划一的效果。从列队看齐到停止间转法，从三大步伐到立正敬礼，从春雨服务到疏导手势，再到最后的岗前宣誓，每个项目都进行的有条不紊。我切实看到了差距。

然后我跟随队伍来到收费站口进行交班作业。班长开始分配车道，每名同志都清楚自己的工作岗位，并没有因为人多而变得杂乱无序。车流量较大，所有车道只能陆续关闭进行上下班作业。由于车道较多，只是岗上交接就得用半小时左右的时间。接班后备岗人员开始有序打扫亭内卫生，真正做到了不留死角。

我去每个岗亭进行了参观学习。作业期间同志们能快速处理简单常见的非正常情况，处理不了的及时叫来班长□xx会合理迅速的处理每一个特殊情况，很好的完成了保畅工作。在亭内的同志没有片刻的休息，就连中午吃饭都是分三批吃，我真正的体会到了xx站同志们的工作强度。

据xx介绍，下岗结算后会有一小时左右的班务会。会议内容有：岗后点评；观看录像自纠自查总结经验；传达上级文件精神等。会后还会有队列和肢体礼仪训练。这就是河北高速的形象站，省会的文明窗口——xx收费站。她们的荣誉不是凭空而降，而是每一位成员努力付出换来的。

这次对标学习的机会让我受益匪浅，让我对今后的工作充满信心。相信通过不断的努力学习和总结经验，赵县西会得到社会各界和各级领导的认可，会赢得越来越多的荣誉。“爱高速，做贡献”让我们齐心协力为河北高速辉煌的明天贡献自己的全部力量！

## 收费服务心得篇二

供电所是最基层的营业场所，营业厅是为客户提供零距离的服务的一个场所，是电力与客户沟通的桥梁，是一个全xx（区、县、镇）集中的客户服务平台，它不仅担负着电力业务的咨询、查询、受理、变更、故障报修、电费核算、电费查询、电费收取及其他营销等工作，而且担负着受理客户投诉、意见、建议、市场信息反馈的工作。

### 一、树立正确的价值观

作为一名供电所收费员，我们应该树立好正确的客户投诉价值观，这对于公司来说是一种财富，也是需要公司在日常业务的改善之处，因此我们必须站在客户的角度去思考问题、解决问题，端正好客户的投诉意见，对于客户投诉的问题升级是一种损失，因为客户投诉是希望我们对于前面的失误，要求我们改善让我们做得更加的出色，找到问题的最好解决方法，对于客户的宝贵意见，我们必须及时的收集和反馈给上级领导部门。面对问题的处理，必须坚持诚恳的心态处理，对于发生的客户投诉，要及时了解问题的原因及来龙去脉，同时在和客户沟通时，语气必须得诚恳、不能用具有任何攻击性的语言和客户交流。

## 二、耐心倾听

客户投诉时，一开始肯定很激动和恼火，这时我们应采取全方位倾听，充分调动自己左右脑，以及直觉和感觉来听，并用心体会、揣摩，从而听懂弦外之音。此时千万成别打断客户的话，让客户把心里想说的话全说出来。如果中途打断顾客的陈述，可能遭遇顾客更大的反感。在这个时候我们除了倾听外，还需要控制自己的反应情绪。总之坚持一项原则：可以不同意客户的投诉内容，但不可以不同意客户的投诉方式。

## 三、权责分明

当客户进行投诉时，应分清责任。即用户投诉的是什么？为什么投诉？责任到底在谁？只有明确了这一点，才能够对症下药，彻底找到问题的根源，并最终解决客户的问题。做好这一点，需要我们详细记录用户描述的事情经过，不能出现半点偏差。本人平时为了避免犯错误，都会在用户描述的同时做记录，把诸如时间、地点、人物、事件都记录清楚，这样在客户称述结束后，能够反复阅读自己做的记录，便于分清到底是谁的责任，从而及时准确地处理该投诉。

## 四、完善日常工作

要想处理好客户投诉，在平时工作中就要及时发现并整改一些会导致客户抱怨投诉的流程制度漏洞，把一些常出现的投诉问题归类汇总，及时向领导汇报，察觉客户哪怕细微的不满意，比客户考虑得更多，把小小的不满意或者抱怨扼杀在萌芽状态。达到“解决投诉的办法就是不让投诉发生”的最高境界。

其实，人都是有感情的，凡事都需要将心比心，如果我们真诚地面对客户，客户也会同样对待我们，听着那一声声的“谢谢”，心里暖暖的，即使再忙再累也觉得都是值得的！总之，优质服务是电力体制改革的必然要求。社会在发展时

代在进步，客户已不再满足于用上电，而是如何能用得好、用得满意、用得放心。。。为客户带来更优质的服务，关乎着电力企业的发展，因此，我们必须用优质的服务赢得市场，让我们的微笑充满整个市场。

## 收费服务心得篇三

今年为全面对标年。\*月\*日，经领导安排我得到一个很好的学习机会，可以跟站收费五班的同志们一起工作一天。班长刘娟是一名有着20年工作经验的老班长，她身上有太多值得我学习的地方。

首先我观看了岗前训练。并非是应付性的训练，每个人认真的做着每一个动作，20人的队伍如果没有长期的刻苦训练根本达不到整齐划一的效果。从列队看齐到停止间转法，从三大步伐到立正敬礼，从春雨服务到疏导手势，再到最后的岗前宣誓，每个项目都进行的有条不紊。我切实看到了差距。

然后我跟随队伍来到收费站口进行交班作业。班长开始分配车道，每名同志都清楚自己的工作岗位，并没有因为人多而变得杂乱无序。车流量较大，所有车道只能陆续关闭进行上下班作业。由于车道较多，只是岗上交接就得用半小时左右的时间。接班后备岗人员开始有序打扫亭内卫生，真正做到了不留死角。

我去每个岗亭进行了参观学习。作业期间同志们能快速处理简单常见的非正常情况，处理不了的及时叫来班长，会合理迅速的处理每一个特殊情况，很好的完成了保畅工作。在亭内的同志没有片刻的休息，就连中午吃饭都是分三批吃，我真正的体会到了站同志们的工作强度。

据介绍，下岗结算后会有一个小时左右的班务会。会议内容有：岗后点评；观看录像自纠自查总结经验；传达上级文件精神等。会后还会有队列和肢体礼仪训练。这就是河北高速的

形象站，省会的文明窗口——收费站。她们的荣誉不是凭空而降，而是每一位成员努力付出换来的。

这次对标学习的机会让我受益匪浅，让我对今后的工作充满信心。相信通过不断的努力学习和总结经验，赵县西会得到社会各界和各级领导的认可，会赢得越来越多的荣誉。“爱高速，做贡献”让我们齐心协力为河北高速辉煌的明天贡献自己的全部力量！

## 收费服务心得篇四

\*\*月24、25日，我有幸参加了分公司组织的赴收费站交流学习活动，虽然两天的时间很快过去，但是在收费站跟班学习的两天让我感触颇深。

通过这次对标学习，使我受益匪浅。现场观摩、跟班学习、相互交流探讨，我们学习的不仅仅是文明服务还有工作中的细节问题以及行为规范，交流的不仅是业务，更多的是思路。

规范化交接班、收费现场管理、车道文明服务、文明礼仪培训、点钞点卡练习、班务会讲评等都是我们平时工作中的一部分，同样是工作，但是看到别人优秀的表现，想到我们工作中存在的不足和短板，让我意识到原来在平时工作中做的不到位的地方还有很大的改善和提升空间，甚至可以做得更完美。

通过这次对标学习，让我发现了工作中的不足之处，拓展了思路，收获了知识，也对以后的工作有了新的规划。为了在今后的工作中能够实际应用，有所改善，我将这次对标学习的心得做了以下几点归纳。

一、加强团队协作 班组成员虽不多，但是组合在一起，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，是团队协作的成果。班组成员之间的团结问题非常重要，在

团队中只有大家心往一处想，劲儿往一处使，这个团队才是优秀的。一荣俱荣，一损俱损，只有养成良好的团队协作精神，合作能力，产生默契，达成共识，并把这种良好的氛围带到工作总去，才能更好地完成各项工做工作和任务。

同时，在工作中我也要虚心的向其他班长学习，借鉴先进的管理经验和方法，不断提高自身管理水平。

二、消除惰性思想，增强班组凝聚力 因为现在的员工多为90后，思维活跃，注重自我、个性张扬，可能受独生子女家庭结构及成长时代影响，在工作中存在惰性思想，缺乏进取精神、集体荣誉感，责任意识、担当意识、奉献意识欠缺。

针对这方面问题，还需要多了解他们成长经历和脾气性格，多了解他们的想法和诉求，空闲时间多谈心交流，组织班组集体活动，做到有的放矢，使每一个人的长处得发挥。在工作中，根据员工的业务水平、性格特点、实际表现情况进行明确分工，落实责任，强化执行力，充分调动大家工作积极性和组织协作能力。

三、严格遵守工作纪律 首先，要认真学习单位的各项规章制度，以军事化标准严格要求自己，杜绝各类违规违纪现象发生。其次，扎实工作作风，在自己的岗位上尽职尽责，兢兢业业，踏踏实实地做好每一项工作。第三，按时完成领导交办的工作，不拖沓，不敷衍了事，不讨价还价，积极认真完成。

“执其规矩，以度天下之方圆”，我作为收费班长，要做好表率，严格遵守工作纪律的同时，也要对班组成员在纪律方面严格要求，在工作中必须指出不足，督促其认真改正，不能做老好人。

四、加强业务学习，苦练基本功 俗话说，打铁还需自身硬。作为班长，必须以身作则，熟练掌握各类业务知识和特情车

辆操作方法，提高非正常情况的应变能力和处理能力。

充分利用空闲时间，练习点钞点卡，学习收费政策及文件，及时了解治超知识；在收费、发卡时做到快、准、稳。班后点评要有针对性，针对出现的问题或者可能出现的问题及时分析、总结，减少不必要的错误。

五、强化服务意识，树立新形象 为司乘人员提供优质、文明、舒心的服务将是收费站面临的长期任务，也是收费站提供给社会监督和检验的一面镜子。所以，端正的态度、良好的心态、真诚友善、善于沟通、互相理解、互相尊重都是文明服务中需要做到的。

在收费站的跟班学习期间，当班收费员良好的精神面貌，让我很受感染。挺拔的身姿，洪亮的声音，甜美的微笑，特别有精气神。在与他们交流过程中，了解到从之前机械化的文明服务到现在真诚的微笑也是经过不断摸索、实践、改进，才有了文明服务中的“三度”（目光专注度、声音亲切度、微笑真诚度）。

所以，文明用语必须坚持天天说，迎送车手势、微笑服务必须坚持按照标准做到规范准确，但是这些不是说给监控听，做给监控看的，而是真心实意地与司机沟通，真心实意地为司机朋友服务；同时只有每天都做，坚持下去就会成为一种习惯，在工作中才常态化，做起来才不会感到别扭不好意思，长期以来，过往司机感受到的是自然的亲切的服务，而不是机械化、虚假的服务。

任何工作都不是一蹴而就的，是由量变到质变的过程。我将以此次春训为契机，将自己在对标学习中学到的好方法学以致用，并不断改进工作方法，转变管理理念，以分公司提出的“提质增效、追赶超越”新目标为指导，撸起袖子加油干，扑下身子用心做。

## 收费服务心得篇五

员心得体会

那么简单的，都必须用心去做。我觉得在收费过程中要做到以下几点：

工作要细心。“细心”

中点钞、识钞、找钱、给票动作快捷准确；

们感受到我们武黄高速公路收费员的热情和真诚。

沟通要耐心。在与

殊情况时。或许有些司

机性格态度不好，做为收费人员的我们得耐心向司机解释，安抚他的情绪。

严明纪律观念。收

按章收费，不放过一辆人情车。

要成为一名出色的

客，以最高工作热情投入到工作当中去，让武黄高速公路路口收费站的形象明亮起来。

姜萍 -3-15

## 收费服务心得篇六

在大多数人的心中，付出一定的时间和精力去换取一定的报

酬，这就是对工作的定义。对此我却有着自己不成熟的'看法。

从不谙世事离开校园踏入社会也有一段时间了，算是接触了一些人做了一些事。这个接触和完成的过程中，我对工作这件事有了自己的定义。

我对工作有一个定式：兴趣爱好+勤奋努力×接受和学习=工作。请注意，是勤奋努力的态度与接受和学习的态度相乘，再加上兴趣和爱好，最终的结果才是完整的工作的定义。我在这里用乘法来强调态度的重要性是不论因为做任何事，往往最终的结果是由完成时的态度所决定，所谓勤能补拙，正是这个道理。换言之，仅仅是光有兴趣没有态度，最终也只能是三天打渔两天晒网，不能坚持，不了了之。

有人说，兴趣是最好的老师；也有人抱怨，我们没有那么幸福，可以从事我们喜欢的工作；更有人讲，努力也没有人看得到，那就这样吧。对此我想到了明代的一位传奇军师，姚广孝。他是朱棣登基的首要功臣，但是在朱棣论功行赏的时候他却功成身退什么也不要，留给后世一个大大的迷。世人评论无数，可在我心中，姚广孝是一个纯粹的人，一个高尚的人，一个脱离了低级趣味的人。他策划靖难之役，运筹帷幄攻城略地，襄助朱棣登上皇位，这背后的驱动，就是他那一刻不甘平凡的心，对他而言，战争不是战争，是手段；造反不是造反，是方式。他用战争和造反这样的手段和方式来展示毕生所学，实现胸中的报复，以天地为舞台，以世人为棋子，好大的手段！好大的气魄！由此便可解释为什么他最终要选择功成身退隐匿晚年。因为他已经实现了胸中抱负，世间之金钱等财物，像他这般的高人，是不会看在眼里的。

扯了这么远，想说的就是工作其实并没有想象中的那样枯燥无趣，即便是修理设备或是撰写报告，繁琐无味的背后也是有着其中的乐趣，给自己一点耐心，让思绪飞一会，认认真真的看着自己的工作，想着自己的工作，一定会发现背后的乐趣所在。

之前读书的时候有一句话印象深刻：工作只有具体事项和职位的不同，并无高低贵贱之分。当时不以为然，但是具体工作了一段时间之后，再次回想起这句话的时候，才发现其中的妙处。水能载舟亦能覆舟，每一个“大”都是一个个具体的“小”所组成，从这个意义上来讲，每一个“小”都是一个“大”。

作，认真完成我们的工作，认真的去感谢感恩感激我们的工作？

让我们学着去做一个简单且快乐的人吧！认真生活积极工作，努力付出勤奋学习。可能正在阅读的你觉得这些有点可笑，可是我想认真的告诉你，这是我们在很小的年纪就会学到的道理，同样，也是值得我们受用一生的道理。这就是生活的秘密。格物致知。格自己，致生活，知自己。见山才是山。

每一个认真工作积极生活的人，都值得被生活认真对待。