# 高速收费员心得体会(通用13篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-07-23

*心得体会是我们在经历一些事情后所得到的一种感悟和领悟。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。高速收费员心得体会篇一高速路收费员是一群默默奉献在公路一线的工作人员，他...*

心得体会是我们在经历一些事情后所得到的一种感悟和领悟。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**高速收费员心得体会篇一**

高速路收费员是一群默默奉献在公路一线的工作人员，他们在高速路上为过往的车辆收费、提供相关服务。这是一份充满挑战和磨砺的工作，虽然他们的工作看似简单，但背后隐藏着无数的故事和心得体会。

第二段：努力与坚持。

在高速路上工作不仅需要收费员具备良好的服务意识和技能，更需要他们具备极强的耐心和持续的努力。高速路车流量大、时间紧迫，特别是节假日等高峰期，车辆络绎不绝，让收费员经常需要面对着巨大的压力。然而，正是在这种情况下，收费员们不断坚持、不断努力，用自己的双手为行驶在路上的车辆提供快捷的服务，让驾驶员们感受到高速路的便利。

第三段：安全与责任。

高速路上的交通事故时有发生，而高速路收费员在这样的环境下工作，需要具备极强的责任感和安全意识。他们需要时刻保持警惕，确保车辆的行驶安全。不管天气条件如何恶劣，不管工作环境如何艰苦，收费员都要保持专注，在车辆前后有条不紊地引导和收费，不但要确保自身的安全，还要保证过往车辆的安全，这无疑是一项极为重要的工作。

第四段：服务与微笑。

高速路收费员的工作不仅仅是收费，更需要他们与驾驶员们保持良好的沟通与交流。在车辆缓慢行驶的过程中，收费员利用这段时间与驾驶员聊天，询问行车路线，提供相关帮助等。他们亲切的微笑和友好的服务态度让驾驶员们感受到温暖和安心，为他们的行驶增添了一丝舒适感。

第五段：心得与思考。

高速路收费员在日常工作过程中，积累了许多关于生活的心得和思考。他们目睹了无数的汽车驶过，听过司机们的各种故事，慢慢地他们也逐渐明白了些许人生的真谛。虽然收费员这个职业看似平凡，但他们却也成为了道路上的守护者，在每一位驾驶员心中留下了一份美好的回忆和温暖的印记。

结论：

高速路收费员们是公路上一道亮丽的风景线，他们默默付出，用心服务，为行驶在路上的人们带来便利和温暖。他们所经历的困难和挑战，所积累的心得和体会，都值得我们的倾听和尊重。在我们的日常生活中，也应该学习收费员们坚持努力、细心服务和关注他人的精神，让我们的生活更加美好和丰富。

**高速收费员心得体会篇二**

x月xx日一大早坐上班车，怀着激动的心情和同事们一起前往\*\*西服务区，开始我们高速收费员的培训的工作。在服务区三天的培训工作中，我学到了很多东西，在业务能力方面也有了很大提高，同时也有机会和大家集体生活、集体学习，从中得到了很多乐趣。在这几天的培训工作中，我有以下心得：

客户至上是市场经济的一个规律，不管是垄断企业还是非垄断企业，谁能把客户作为服务的中心，谁就能变成优秀企业，谁也就能占领市场。收费站从一定意义上说是地区垄断性服务。虽然是排他性的垄断行业，但是在提供服务过程中依旧要注重服务对象的态度，要不断深化服务意识，提高服务水平，为客户提供优质的服务。而提供优质的服务是我们惟一的选择。

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。

**高速收费员心得体会篇三**

作为一名高速路收费员，工作环境是相当辛苦的。每天不论天气状况如何，我们都要坚守在岗位上，为过往的车辆办理收费手续。工作强度大，需要长时间的站立和工作，因此工作压力是非常大的。每天要处理各类车辆的收费问题，繁琐的工作内容需要我们细致入微地处理，不能有任何疏漏。但是，这种压力也逐渐促使我们成长和提升。

第二段：积累工作技巧。

通过长时间的工作积累，我逐渐掌握了一些处理工作的技巧。首先，我学会了和司机保持良好的沟通。在每天忙碌的工作中，与司机们的沟通交流尤为重要。通过与他们的交流，我更加了解司机们的需求和心理，可以更好地为他们服务。其次，我注重工作的细节。高速路收费岗位的工作内容繁琐，所以要求我们要细致入微地处理每一笔交易细节。通过不断的实践和总结，我逐渐提升了工作的效率和准确性。最后，我学会了处理突发状况。在高速公路上，有时会出现事故或其他紧急情况，这就需要我们迅速应对和处理。经过多次的实践，在处理紧急情况时，我能够冷静处理问题，确保一切安全有序。

第三段：遇见各类人物。

从事高速路收费工作，我们经常会遇到各类人物。有些司机因为赶时间而不耐烦，有些司机态度恶劣，也有些司机阳光开朗。但是，无论遇到什么样的司机，我们都要保持礼貌和耐心，因为作为服务行业的一员，我们要以最好的状态为每一位司机提供服务，维护好高速公路的形象。而遇见这些不同的人物也锻炼了我们处理各类情况的能力，增强了我们的职业素养。

第四段：感到自豪和成就。

虽然高速路收费员这个岗位十分辛苦和低下，但是这并不妨碍我们对这个职业的热爱和自豪。通过与司机们的沟通和服务，我逐渐体会到了自己的成长和进步，也得到了司机们的赞许和好评。有时候，司机们会主动向我们表达感谢之情，这种感动会让我们感到工作的价值和意义。我们为了保障高速公路的安全畅通，为了给司机们提供高效的服务，付出了许多努力，这让我们感到自豪和成就。

第五段：对未来的展望。

回顾过去的几个季度，我深刻地体会到了作为一名高速路收费员的辛苦和快乐。通过这个职业，我得到了成长和锻炼，也感受到了服务他人的喜悦。但我也清楚，这只是我工作生涯的一个阶段，我对未来充满期待和希望。我将继续努力提升自己的工作能力和职业素养，为社会做出更大的贡献。我相信，只要坚持努力，未来一定会有更多的机会和成就等待着我。

高速路收费员在每个季度中都会有不同的心得体会。这个岗位虽然困难和辛苦，但通过不断的努力和付出，我们能够积累更多的经验和技巧。同时，我们也要保持服务的热情和耐心，以最好的状态为司机们提供服务。虽然这个岗位可能被人们视为低下，但我们相信，只要我们努力工作并且不断提升自己，就一定能够取得更好的成绩和未来。

**高速收费员心得体会篇四**

时间荏苒，光阴似箭。转瞬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许多。感觉自己就似乎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，还需阳光雨露的渐渐滋养。

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;第一次参加季度考核发动会议，心中泛起的那份紧急;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、拍照参加绿色通道检验，感觉到的那股压力......好在板仓站这个暖和的大家庭在我身后始终支持着我，让我顺当的度过了每个第一次。有汤站无时无刻的鼓舞，有班长具体的教育，有同事们热心的帮忙，让我不再畏惧第一次。我知道，每每经受过后，定会收获珍贵的阅历，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洁单的事情。但自己从事这个工作后，才发觉这收费真的不简洁。面对整齐排列的长长车阵，要沉着不迫，认真核对车牌、车种、车轴等信息;无论是早晨还是夜半五更，都要到处严格把关;面对司机的诉求要尽力去帮忙他们，还要把高标准的、高素养的效劳呈现给每位车友。这不仅需要业务素养，还需要高度的.责任心，这是对个人综合素养的一种考验。越是看似简洁的事情，越是要细细揣摩、越是要把它做得完善。

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。多钻业务学问，多积存阅历，不懂就问、虚心请教，紧跟班长的脚步把工作做得越来越好。

**高速收费员心得体会篇五**

实行半军事化管理是日照北收费站的一大特色，其目的是使收费人员具有良好的思想素质、作风素质和一定的军事素质，培养其服从命令、听从指挥、吃苦耐劳、严谨求实的工作作风。为了迎接国检，近期，管理处开展为期十天的军训活动，我作为第二批参加此次活动。

“立正，稍息，向右看齐……”每天清晨，我们都迈着整齐的步伐，喊着响亮的口号，精神饱满、士气高昂的在操场上进行军训。军训中要求每位员工都要认真做好每一个动作，把军人作风融入到队伍中来、运用到工作中去。

**高速收费员心得体会篇六**

为进一步强化文明效劳，学习优秀收费站治理阅历。我有幸成为对标学习者的一员，通过对石家庄收费站对标学习，在与收费五班班长刘娟相互探讨沟通学习中得到许多的心得体会。

在这次学习后，也实实在在地让我感觉到有些方面是很值得我们去借鉴和学习的，让我熟悉到原来在平常的工作中做得不到位的地方还可以在完善甚至完善提升。通过有针对性的对标学习，让我对石家庄收费站有了更深入的了解，也找到了差距和缺乏，回站肯定学以致用，转变理念、改良方法、寻求突破。

我觉得在平常的工作中我们应真正地做到“注意细节、追求完善”，力求做好每一件事，从而表达和提高我们的文明效劳水平。也盼望在以后的工作中践行实际，有所改善，特总结以下几点来提高我站的文明效劳水平：

一、收费人员要树立为司乘为社会效劳的理念，根据“春雨”效劳标准来塑造自己，时刻保持工作激情和热忱，用实际行动效劳司乘，与司乘构建和谐的收费缴费关系，使文明效劳更加符合以人为本，符合我站进展的`需要。

二、“春雨”效劳的精华就是目光和微笑。一个微笑可以让过往司乘感到暖和，当司乘人员到达收费亭，我们要用真诚的微笑欢送司乘人员，用微笑赢得司乘的敬重，拉近与司乘的距离。

三、收费手势要标准，在收费过程中要唱收唱付，这既能提高收费的精确性也能让司乘听清缴费金额和找回钱数，这样会很好的避开收费员与司乘的争议，削减由于钱产生的不必要的问题和冲突。

四、收费亭里面物品摆放要标准整齐，备齐安全器材，时刻保持岗亭内外、车道洁净卫生，玻璃要洁净光明，在细节方面也要着重重视，一个洁净舒适的收费环境才会换来美妙的心情，才能让人保持良好的工作心态。

五、提高业务素养，娴熟工作流程，区分车型要精准，提高收费速度。工作运行记录本非正常状况要填写工整，全面，绿通车记录要完整，精确。

六、加强对员工的素养培育，提高效劳意识，关爱职工，深入了解员工动向，加强思想沟通，组织开展各项学习活动。

通过这次对标学习，我受益匪浅，不仅沟通的是业务也是更多的思路，不仅是形象，也。

是更多的细节和标准。对标学习让我们拓展了思路，收获了学问，能够促使我们在今后的工作实践中能够仔细学习、总结工作缺乏，借鉴其他优秀的工作阅历，标准我站的效劳行为，提升我站的效劳水平，为我站更快更好地进展做出应有的奉献。

**高速收费员心得体会篇七**

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。

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。

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，要感谢某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。

**高速收费员心得体会篇八**

前天我们所组织大家观看了xx高速收费站收费员的工作片段，其中给我印象最深的是他们收费员甜美的微笑。

微笑服务，是高速公路窗口形象建设的重要内容，是提高“窗口”服务水平的关键所在。而微笑是人面部最动人的一种表情，是社会生活中最养好无声的语言，来源于诚实善良，内心的宽容和无私，表现在是一种热情而坦荡的精神风貌。作为高速公路收费站，树立良好的“窗口”形象，抓好文明用语，微笑服务相当重要。

微笑服务是窗口行业的要求，我们收费员要在收费工作保持的微笑。这既是对别人的尊重，也是对爱心和诚心的一种品行表现。要本着热情服务，文明收费的规范化方式，按照解放思想，更新观念的要求，结合实际拟定出创新发展文明服务和文明用语，切实克服那种机械式及皮笑肉不笑，呆板，生硬。应付的“敷衍式”微笑，使文明服务窗口的形象体现的更加活泼，更加文明和健康，更具有生机和活力。

其实，当我们遇到不理智的司机对收费标准和服务感到不满，出言不逊时，我们此时的心情的确是不好。那为何不试一下拿出我们甜美的笑容和优质的服务来给司机解释一下呢!当司机看见一张充满笑容的脸，他还能生硬下去吗?因为此时的微笑代表着我们内心的宽容、善良和无私。表现的是一种热情而坦荡的精神面貌。

同事们，“微笑服务”它并不仅仅是一种表情的展示，更重要的是与被服务对象作感情上的一种交流，因为你的微笑就好像在跟司机交流一样，因此，微笑服务上更重要的.是在感情上把司机当成你的亲人、朋友与他们同欢乐、共忧伤。不是硬摆出八颗牙来做给领导看，那样的微笑服务跟本就不是发自内心里的服务，不是真诚的服务又怎能换来司机的认同呢!

其实，人与人之间要真诚与理解，你一个真情的问候，一句温馨的话语，必将换来司机朋友深深的满意和满意的笑容，请不要把你的微笑服务当成是一种责任，请把你的微笑当成是人类的语言。

为做好收费窗口的微笑服务，首先应用一种心理放松和坦然心态对待过往司乘人员应真诚和友善，尽管是匆匆过客，而我们的微笑将会使陌生面孔感到融洽和温暖，使人与人之间心情变得愉快和轻松。这样既体现了我们收费员的良好素质，又有利于通行费的顺利征收，使我们收费员给司机留下更深的印象，打造出一流的服务品牌。

**高速收费员心得体会篇九**

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切、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状况小结如下：

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、十六大和十六届四中全会精神，自觉用理论指导工作。拥护党的领导，遵纪遵守法律，廉洁自律。

其次、在学习方面，做学习型员工。一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务学问和相关的法律法规。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实力。

第三、在服务看法方面，我知道收费员的形象是代表了整个沪杭甬的形象，所以每次都依据要求着装整齐的上岗，工作时我时刻留意自己的\'服务看法，运用礼貌用语，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说明，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而协作我们的工作，顺当交费。在工作的这段时间里，从来没有发生争吵的现象。

第四、在收费工作方面，在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能娴熟驾驭操作规程。如今随着旺季的到来，过往的车辆也慢慢增多，尤其是在节假日，在这样的状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，细致打票，细致验票，细致验钞，留神放竿抬竿，一丝不苟的做好，同时为了干好收费工作我时刻留意与班长，稽查协作，遇到问网题刚好请示刚好汇报，出现问题刚好订正刚好解决，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，业务更加娴熟了。

第五、在日常生活方面，在班组里大家都喊我一声“老大〞，作为大哥哥的我时时刻刻的关切着弟弟妹妹们，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，而且热心关心同志。如为了我们能有一个洁净整齐的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲乏困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将接着听从领导支配，主动协作班长工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务实力，提高自身素养。做一名领导放心，司机满足，爱岗敬业的优秀收费员。

**高速收费员心得体会篇十**

时光飞逝，转眼间已是xx年的尾声了，回顾一年的工作，虽然比较枯燥，乏味，但是存在着很多乐趣，我时刻以一名优秀收费员的角度对待自己的工作，勤勤恳恳，兢兢业业，不断进取，为中交翼候高速做出自己应有的贡献，现将这一年度的工作总结如下：

第一，在思想方面。

本人以“今天工作不努力，明天努力找工作”的精神，较好的完成了上级安排的各项工作任务。同时在站领导和同事们的关心、支持与帮助下，不断的完善自己，在各方面严格要求自己，勤奋敬业、廉洁奉公，努力进取，用实际行动捍卫了中交翼候的荣誉。

第二，在学习方面。

本人不断加强对法律法规、安全生产、收费业务进行学习，并在每个月的月底进行一次摸底考核，如有考核不合格时，将会再次对其巩固学习，为下次考核做好充足准备，争取做一名业务精堪，既有法律意识又有安全意识的.好员工。

第三，在收费发卡方面。

本人时刻提醒自己，收好每一笔款，发好每一张卡，尽量减少不必要的错误发生。据初步统计，截止年月份，本人共发出通行卡张，其中车牌不符的有一辆，车型不符的有两辆；共收回通行卡张，收取通行费元，且没有差错。虽然在每年度拿到了双百千亿无差错技术能手的称号，但是在发卡方面还存在着差错，不能因为拿到了百万元无差错的称号就有所骄傲，我将会在原有的基础上再努把力，争取在发卡发面也作出无差错。

第四，在工作纪律方面。

本人严格按照站内的各项规章制度，干好自己的本职工作，并能够完全做到收费秩序管理八禁止和十五不准规定的内容，在站区内周一至周五周六周日就不注意了吗？和上班时能够保持统一着装，标志齐全，出入岗亭戴帽子，进入收费岗亭能够保持桌面整齐，门及时反锁，并能够对发现的问题及时上报，保证车道的畅通无阻。

第五，在文明服务方面。

有这么一句话，放行收费管理比，看窗口建设这句话什么意思，是说要微笑服务吗？没错，对待过往的司乘人员，我们要露出八颗牙齿，微笑服务！在我的收费工作中，对待过往的每一辆车，每个司乘人员我都会配合迎送手势并微笑面对，对司乘人员提出的问题能够耐心的解答，并能够为司乘人员排忧解难；在道路封闭或雨雾天气时，能够做好对司机的解释工作，避免不必要的投诉事件发生。记得有一次夜班，我担任的是外勤的职务，晚上在外执勤时，有一辆东北车牌的货型车通过称台时突然跳磅，我便及时制止，要求他重新复磅，结果遭到司机的拒绝，并指手画脚的说：“你是什么玩意，高速是你家开的，我跳磅咋地了？碍着你的事了？多管闲事”我当时心里特别的生气，真想和他痛快的吵上一架，后来我考虑到一直提倡的委屈服务，也就罢了，多一事不如少一事，为了不被司机投诉，只有忍气吞声，什么也没说就让他下了。干我们这一行的，就是这样，多少都会有些不愉快，最主要的是把工作干好。这个例子是个反面的，你的做法不是委屈服务，是失职，不应写在里面，如果要举例子，可以举一个虽然你受了气，但仍然耐心跟司机解释，最终维护了你们收费站的利益，需要改一下。

第六，在员工生活方面。

在新到员工面前我们是老同志，我会伸出援助之手去帮助新到员工，并建立起了真挚的友情！既然能够在一起工作，那就是缘分，也就是兄弟姐妹，谁有困难，我只要是能帮得到，肯定一帮到底。在业余生活中，我们进行了多次娱乐活动，像知识竞赛大比武、会操表演、歌咏比赛等等，充分体现了我们这支团队的朝气蓬勃。在这些业余活动中，我参加过会操表演、歌咏比赛，经过我们努力的排练，最终终于拿到了优异的成绩，为收费站赢取了荣誉，增添了光彩。

在过去的一年里，干的工作实在是太多了，一时间也写不全面，以上都是发自内心的感慨，希望公司领导考验我，我接受考验。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**高速收费员心得体会篇十一**

高速公路收费员工作每天都是和很多司机接触的，脾气一定要好才能更好的工作，下面是本站带来的高速公路收费员工作心得，希望可以帮到大家。

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小结如下：

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、xx大和xx届四中全会精神，自觉用理论指导工作。拥护党的领导，遵纪守法，廉洁自律。

第二、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。

第三、在服务态度方面，我知道收费员的形象是代表了整个沪杭甬的形象，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。

第四、在收费工作方面，在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。现在随着旺季的到来，过往的车辆也逐渐增多，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，同时为了干好收费工作我时刻注意与班长，稽查配合，遇到问网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。

第五、在日常生活方面，在班组里大家都喊我一声“老大”，作为大哥哥的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工作环境，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。

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，积极配合班长工作，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，爱岗敬业的优秀收费员。

我是一名刚加入高速公路收费员队伍仅仅几十天的年轻姑娘，所以自己对收费业务还是很生疏，工作中并没有做出什么轰动业绩。相比众多同事，他们长期坚守在平凡岗位上，将他们自己温暖贴心的微笑和语言奉献给来自天南地北的司乘人员，这使我受到感动和教育!几天的学习中在班长和老收费员的的悉心教导下，我由最初的紧张不安到现在可以熟练操作收费程序，现在我把这段时间工作的心得和感想总结：

微笑服务是高速公路窗口形象的重点，是提高窗口服务的关键所在，收费员在工作保持微笑，这既是对别人的尊重，也是对爱心的和诚心的一种品德美得表现。每天上班要和各种各样的的司机打交道有时遇到不理智的司机对收费标准感到不满，出言不逊、满腹牢骚时，我的心情真的很不好，从来都没被人这么骂过，但依然要保持平和的心态甜美的微笑和优质的服务向司机耐心解释一切!使他们能够理解我们的工作，从而配合我们工作。当然也有让我感动的瞬间有些素质高的司乘人员经过的时候见你笑的那么甜也会问：今天碰到什么高兴的事情，笑的真甜，这些也是对我工作的肯定和鼓励。

记得有次在绿色通道上班时，由于自己的粗心大意，导致少了20块，当时心里真的很忐忑不安，脑海一直在想，那一刻我认识到了自己的业务水平还是不够，同时也对自己的疏忽感到羞愧，所以下定决心，努力学习，提高业务，防止和减少错误的发生。

有了上次的教训在收费工作中我勤学苦练不懂就问，现在能够熟练操作流程。熟练各种车型的收费性质，做到每一辆车核实车型，熟练点钞，找钱，细心打票，，同时碰到不懂的问题请示班长有用的降低了错误率，跟着时间的转移上岗次数的增多，工作的效率也提高了。

在我看来收费员其实都是日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡等事务。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，迎来送往着天南地北的司乘人员。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。

而在外人看来，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!

我知道，无论在哪个方面我离效率要求都有很大差距，但我会积极配合班长的工作经由过程不断进修来提高自己的营业能力提高素质，做一名领导放心，司机满意合格型的收费员。

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一个工作态度，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，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。

我们的生活就是这样，无论遇到什么事，只需真诚面对对方就能化解问题，生活每天都是新的，以积极的工作态度，热情对待每一件事和人，我相信，只要我们收费人员在收费服务中坚持一张笑脸，一声问候，一句祝福的对待来往车辆，让服务对象切身感受到我们的魅力，提升我们高速公路的形象，我们的服务工作就一定会做到让领导放心，让大家满意!

每一份工作都有它存在的价值，如果能爱上这一份工作那是一件多么幸福的事情。之前很羡慕可以在银行里面上班的女孩，因为她们都光鲜亮丽，而且能够在宽敞明亮的大堂里面上班，着实让人羡慕不已。

也许是缘分，又或许是我自己的选择。时至此刻，我成为了一名高速公路收费员。是的，我一样穿着漂亮的制服还有帽子，在镜子面前瞧着自己，是那么干练和专业。回想着这十几天的培训，我为自己能够成为一名合格的收费员而感到骄傲。

收费员的工作并不是苦力活，所以需要培训的主要是理论知识以及收费系统的操作。跟我一起的大多是80、90后，所以我们有着很多的共同话题，在培训期间也感到了团队的友好氛围。

其实无论是学习还是工作，关键还是要靠自己。再好的老师再好的软件，如果没有通过自己的转化，还是不可能成为自己的东西。只能说是借助科技或软件，我们可以更好更快地去掌握某种技能或技巧。

当今社会已经进入了信息社会，世界已经开始全面信息化、全球化。而作为服务行业的收费员更应该跟上时代的步伐，走在前端。为广大司机朋友提供优质高效的服务便是我们的宗旨。通过此次培训，我收获很多，就有关收费员培训体会有以下几点：

1、自我决定学习时间和地点。

网络学习是目前的一个趋势，作为年轻一代我们必须学会。不管我们是来自大城市还是小山村，从现在开始，我们必须时刻学习。通过系统软件进行培训适应了成人的特点，它为学员节省了很多时间。让学员可以在很多碎片化的时间进行随时随地地学习。

2、按需进修。

网络学习最大的特点是学员能根据自身发展需要进行选择性地学习。在网络社会中，人的学历已不显得多么重要，替代的是人的学术水平和真实本领。一个人在工作之余要不断地了解新技术，掌握新技术，网络社会需要的是有多个学位、多张资质证书的人才。

3、师生互动。

通过培训系统学习还有一个特点是每个学员能与优秀教师开展互动。传统教育教师在课堂中与学生面对面讲课，教学质量很大程度依赖教师个人的素质和能动性。然而，好的教师是极少的，如果教师缺乏能动性或素质不高，传统教育的优势将消失。

课件。

和实操练习中，我们不但完全掌握了技能，更重要的是我们学会了自我学习，自我发现薄弱环节，对症下药。系统还为我们置入了很多特殊事件，这样就确保我们在正式上岗前，我们已经是经过千锤百炼的兵了。

过程当然还是有点辛苦的，因为我们必须努力去记住那些概念以及法律法规，而且我们还必须非常细心以及抱着一颗热诚的心，用微笑开启着我们的每一天!

**高速收费员心得体会篇十二**

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。

**高速收费员心得体会篇十三**

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2025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。

作为一名高速公路的员工，只要我们也干一行，爱一行，专一行，精一行。甘当一颗永不生锈的螺丝钉，克服浮躁情绪，立足本职、脚踏实地，一步一个脚印地朝着奋斗目标前进，就一定能够实现自己心中的梦想。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找