# 最新高速收费员心得体会(模板15篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2025-07-29

*学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧...*

学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**高速收费员心得体会篇一**

我是一名刚参加高速大路收费员队伍仅仅几天的实习生，实习操作中我也经常由于不娴熟，时不时的还会有小过失。相比那些老员工，他们长期坚守在平凡岗位上，将他们自己暖和贴心的微笑和语言奉献给来自天南地北的司乘人员，这使我受到感动和训练。通过这几天师傅和老员工的悉心教育，我由最初的紧急担心到现在可以上手操作，感觉收获许多。

收费站实行的是半军事化治理，有着严格的组织纪律和高标准的.工作要求。收费效劳是展现高速大路良好职业形象的窗口，要求优质文明效劳，唱收唱付，文明用语，微笑效劳。微笑效劳是高速大路收费工作的重点，是提高窗口形象的关键所在。在工作中始终保持微笑，既是对别人的敬重，也呈现了收费员们布满暖和与真诚的工作美德。虽然有时候可能会面对出言不逊、满腹牢骚的司乘人员，但他们依旧要保持平和的心态，用甜蜜的微笑和优质的效劳为广阔司乘供应帮忙。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，高速大路收费人员有着如意的工作岗位，有着很好的工作条件，风光又风光，令人艳羡，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，急躁坚守，细心效劳，劳碌而又宏大。

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，但我会乐观努力向师傅学习工作阅历，通过勤学多练不断提高自己的业务力量，力争早日做一名领导放心、司机满足的合格收费员。

**高速收费员心得体会篇二**

在20xx年我站文明服务培训又上一个新台阶，细化了文明服务的标准，使我了解如何更好地服务社会这个大家庭！让广大司机朋友感受到家的温馨。用我们幸福的微笑！开启司机朋友美好的一天！

怎么样才能做好文明服务呢？那么我们就要先从我们自身抓起——微笑。一个好的微笑是传达个人的自信，对工作；对生活的态度，更能体现我站为了提高服务质量所做的努力！

一句“您好”和一个温馨的微笑！既提升了本站良好的服务形象和我们对工作的认真态度，又加强了作为服务行业对司机的亲和力！让司机朋友觉得小店站的收费员服务态度真是最棒的！我们想要就是一句“小店站收费员服务态度真棒！”足矣！我们的目标就是服务好每一位司机朋友。让司机朋友来小店站，让司机朋友体会到回到“家”的感觉！

我有次在商场逛街时听到两位顾客在聊天，谈话内容正式在聊关于小店站收费员服务态度的评价！“你看小店站的收费员就是对的人笑呢！真好！”这句话是我不小心听到得，说实在的听了这句话不由得自己脸上露出了会心的微笑！

其实微笑服务正是要让更多的人认识到我们的努力为了换回您一句肯定的评价！您来我们站就是我们最大的荣幸，我们的一个微笑，一个动作，一句问候是您高速旅途中的美好的一页！

由于我们的工作性质为社会服务行业，一个普普通通的收费员公司要求我们要对每一位司机朋友以一个微笑，一个出于礼貌的动作的要求，让我们得以成长，提高社会责任感！体现出高速公司对客户的以礼相待。在我们学习文明培训的这段时间来，对于文明服务，微笑服务我们已感受颇深！然而我们要把微笑贯彻到生活中，运用到工作中。养成以礼待人的生活，工作习惯！！要让司机朋友们把我们的微笑带到全国各地！

这就是我对于文明服务，微笑服务的感受！

**高速收费员心得体会篇三**

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。

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。

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。

**高速收费员心得体会篇四**

在我站文明服务培训又上一个新台阶，细化了文明服务的标准，使我了解如何更好地服务社会这个大家庭！让广大司机朋友感受到家的温馨。用我们幸福的微笑！开启司机朋友美好的一天！

怎么样才能做好文明服务呢？那么我们就要先从我们自身抓起——微笑。一个好的微笑是传达个人的自信，对工作；对生活的态度，更能体现我站为了提高服务质量所做的努力！

一句“您好”和一个温馨的微笑！既提升了本站良好的服务形象和我们对工作的认真态度，又加强了作为服务行业对司机的亲和力！让司机朋友觉得小店站的收费员服务态度真是最棒的！我们想要就是一句“小店站收费员服务态度真棒！”足矣！我们的目标就是服务好每一位司机朋友。让司机朋友来小店站，让司机朋友体会到回到“家”的感觉！

我有次在商场逛街时听到两位顾客在聊天，谈话内容正式在聊关于小店站收费员服务态度的评价！“你看小店站的收费员就是对的人笑呢！真好！”这句话是我不小心听到得，说实在的听了这句话不由得自己脸上露出了会心的微笑！

其实微笑服务正是要让更多的人认识到我们的努力为了换回您一句肯定的评价！您来我们站就是我们最大的荣幸，我们的一个微笑，一个动作，一句问候是您高速旅途中的美好的一页！

由于我们的工作性质为社会服务行业，一个普普通通的收费员公司要求我们要对每一位司机朋友以一个微笑，一个出于礼貌的动作的要求，让我们得以成长，提高社会责任感！体现出高速公司对客户的以礼相待。在我们学习文明礼仪培训的这段时间来，对于文明服务，微笑服务我们已感受颇深！然而我们要把微笑贯彻到生活中，运用到工作中。养成以礼待人的生活，工作习惯！！要让司机朋友们把我们的微笑带到全国各地！

这就是我对于文明服务，微笑服务的感受！

**高速收费员心得体会篇五**

寒风呼啸的冬日里，我有幸和大家一起，迎来了十天高速公路石泉段的开通。看着沿途丰收的田野，秀美的山水，感受着十天高速的宏伟工程。“十年敬业，收获幸福，前日拼搏，无错千万，”这几句简简单单的四字成语完全总结和表达了收费站工作人员的生活与工作！

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。所以，我们在工作中必须做到以下几点：

首先，作为交通服务行业，作为一个收费企业，作为企业的一名员工，我深感，做好服务，先要有一个正确的人生观和价值观。服务，就应该视服务对象为上帝。这是一种理念！简简单单一句话，持之以恒做好它并非易事。但是，三百六十行，行行出状元。这是一种精神！精神是一种动力，一种气力的源泉，有了这种精神，我们做服务工作也会有成就感，而少了一种委屈感。把服务对象视为上帝并不是低人一等，只是社会分工不同罢了。试想，我们有谁不曾往过超市、走走商场？在那里我们不也体验到了做上帝的感觉！假如每个人都能在自己的工作岗位上热忱地为他人服务，这个世界将变得多么美好！

其次，要树立职业化的服务意识。工作中难免碰到顾客的误解甚至刁难，我们要学会善待顾客，以一种职业的心胸，坚持微笑服务、文明服务，专心服务，用我们的耐心、热心、爱心，往化解司机心中的疑虑、愤懑甚至敌对情绪。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，注意加强与司车乘人员的沟通，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。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。这是一种职业道德和职业情感，更是一种人生境界和人格魅力，它能感染对方并带动整个社会的文明之风，从而避免矛盾甚至暴力的发生。三尺收费亭，让我完成了由小我到大我的蜕变，找到了自己的价值所在。

再次，实现优质服务，也要有熟练的收费技能作保证。收费是我们的主要任务，也是我们为社会服务的载体。是服务赋予了收费前所未有的生命力，但没有收费，服务也就成了空中楼阁。作为收费员，假如没有精湛的技艺，如：判型不准、轴型更改不及时、收费错误、耽误顾客的时间，再好的服务，也会大打折扣。所以多渠道地学习、不断地积累、把握过硬技能、提供快速通道，这更是一种优质服务。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。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，让我们石泉收费站这个“窗口”更加明亮，让我们的工作百尺竿头更进一步！

最后，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。服务和被服务，本就是一个互动的过程，当我们道一句您好、送一个微笑的时候，我们不也感受着对方感激的目光、热和的笑脸和友好的回馈！句句您好热人心，一路东风一路情！正是由于付出、由于奉献，我们的青春才因此镀上了一抹阳光的颜色而闪闪发光！

**高速收费员心得体会篇六**

高速收费看似简单的工作，却有着不同的意义，在偏僻的高速收费站，对着一辆辆呼啸而过的汽车，需要的是耐心与细心，下面就是在线学习网为您整理的高速收费员工作的实习心得体会，请参考。

记初为高速人的一个月。

伴随着收费及内业各一天的节奏，时至今日，我已经能够熟练进行站上的各项工作，但是，回想起来，在这里我学到的不仅是工作的操作方法，更多的是严谨、缜密的工作态度和方法。这些丰富积累和宝贵经验，将成为我高速事业道路上的稳固基石，指引我为高速集团的发展贡献自己的力量。

常言，“不经历风雨，怎能见彩虹”，殊不知，彩虹的出现实则皆因太阳，而太阳正如人心中的热情与光芒，经历磨砺、始终坚守，才会不断折射出生命的绚丽。作为高速人，我将始终心怀对工作的热情，努力坚守、勇于创新，为高速事业贡献自己的光芒。

争做一名优秀高速人。

有那么一条路，它蜿蜒曲折，却拉近了我们和家的距离；有那么一群人，他们以路为家，且默默地为高速公路奉献着。6月，我有幸通过了陕西高速的选拔面试，成为了一名高速人。从此以后，我便与路结缘，成为高速公路上的一名工作者，开始了我人生中的第一份工作。

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。基层一线虽然艰苦，但这是磨砺自己和锻炼自己最好的舞台，不管以后在什么地方，什么工作岗位上，我都会感谢这一个月的实习带给我的收获。不仅加强了自我认识，开阔了眼界，更重要的是，给了我以后努力工作的信心，让我看到了光明的前途。

这个夏天最开心的事莫过于加入陕西高速集团，经过五天紧张的培训和军训，我们终于走上了工作岗位，大巴车带着我们几个新入职的新人驶入了锦阳湖收费站，接下来的两个月就要在这里度过，在一线岗位实习。满怀着新鲜感我打量着这里，几座收费亭，一座小楼，一个院子，一片菜园，还有一张张年轻的面孔，这就是锦阳湖收费站。

在收费站的实习一方面让我对集团的主营业务——收费有了更直接的经验，这对我们更是一种历练，另一方面，这种基层的工作经验对我今后的工作会有很多帮助。

最后感谢集团给我们这次实习机会，感谢站上领导和老员工们对我们的帮助和关心，这些经历都将会是我人生道路上的一笔宝贵财富。

敢于拼搏、勇于接受挑战。

站上的这段实习经历让我体会到了一线员工的艰辛，同时也让我有机会了解了集团公司对员工的体贴和关怀。这些经历加快了我向一名合格高速人的转变过程，为今后的工作生活奠定了坚实的基础。感谢集团公司、西耀分公司以及铜川新区管理所能给予我们这次宝贵的实习机会，同时也十分感谢各位领导和同事们对我们这批新人的关心和帮助。

这次实习经历是我们人生的宝贵财富，不管未来的人生道路上会出现什么困难和挫折，我们都会敢于拼搏、勇于接受挑战，为自己人生价值的实现，也为了高速集团未来的发展而贡献自己的一份力量！

新的征程扬帆起航。

在收获的季节，我带着自己的追求和梦想离开校园，来到期盼已久的陕西高速集团。从集团公司组织的为期一周入职培训中，让我更清晰的认识了自己，使我更加坚定了自己的选择，能成为陕西高速集团的新进职工，深感荣幸。

一个多月的实习工作体验，带给我太多的感触。有对收费工作的好奇和兴奋，有对未来的希望和憧憬，更有第一次实现自我价值的满足。可能这些感受都是短暂的，转瞬即逝，但是我知道对于我自己我已经基本成功地晋级到了人生的这一个阶段。高速集团给我提供了这个舞台，我会珍惜，我会努力，在以后的工作中，严格要求自己，脚踏实地的工作，无论我将来身处什么岗位，我都要毫无保留地付出自己的辛劳、汗水和智慧，为我们高速事业贡献出自己的一份力量，实现心中的梦想。

路行千里，永怀初心。

感谢西耀分公司泾阳管理所所有的领导、前辈、同事们在实习期间给予我们的帮助。谢谢殷站长对我们的关心与爱护，谢谢您在工作学习中对我们的严格要求、日常生活中对我们的细心照顾，让我们在泾阳收费站这个大家庭中倍感温暖。谢谢收费三班的战友们，尤其感谢我的师傅陈营涛，耐心地给我讲述各种收费要领，不厌其烦地给我解释各种特情，在我出错气馁时不断鼓励我。正是因为有了你们的帮助与支持，我才能够不断进步。衷心地希望在以后的工作生活中，我们能够成为最默契的同事，最好的朋友。

最后，感谢一起来到这里的十五位伙伴们。我们能够在这个美丽的七月相遇在陕西高速是莫大的缘分，我们一起培训，一起做微电影，一起唱歌，一起准备演讲比赛，这都将成为我最美好的回忆。相信在以后的工作中我们也能成为最好的同事、最佳的战友。

好久不见。

对收费工作的深入了解，也让我们进入票证室的学习得心应手，在很短的时间我们接触到了交接班的操作流程，ic卡、通行费、通行车流量统计报表的制作。看似简单的工作却需要我们极度的细心，失之毫厘，谬以千里。每日的账目清楚准确，年度报表才能完美无瑕。

我们穿着不同的制服，我们挂着青涩的笑容，但我们努力和你们一样，为司乘带去温暖和热情，用爱拉近彼此的距离。我们被师父疼爱，被班级关爱，被上级重视。我们在最美的年华中相遇，我们在最辛劳的一线岗位中相知，我们在一次次活动中相悉，未来我们携手兼程，风雨同舟！

红亭之恋。

小鸟儿忙着飞翔，

少年在疯狂生长。

远方的苍穹下，

是远行人的丈量。

而我走进这方寸红亭，

日升与车道晨跑，

星起伴舟车远航。

就这样，

在树绿花红、叶落雪飞的时光，

在四季奔跑流转的时光，

一迎一笑一问侯，

唱收唱付再礼送的相伴。

有风有雨、有雪有霜，

有欢有笑、有苦有甜。

就这样，

停下脚步告别南国和北疆，

挥别草长与莺飞在车道守望。

红亭作伴、站所为家，

就这样和车道倾情，

就这样与红亭相恋。

初入高速实习之我见。

事情虽小，但贵在真诚，难在坚持。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，对我而言，有时车一多就会紧张或者少说一句问候语，这些都是我们需要改进和注意的地方。因为司乘人员每时每刻都在变化，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。

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，让司乘人员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！

初入高速之感想。

在聂冯收费站实习的这段时间，我学到了很多东西。业务上，我学会了入口发卡和出口收费的全部操作流程；生活上，我学会了与同事相处可以像家人一样互帮互助、其乐融融。给我留下印象最深的要数咱们收费站的“四化”了，即工作规范化、服务人性化、理念品牌化、团队年轻化。

通过这四化我看到了高速的未来和希望，希望高速集团越走越远，明天更加美好。

红亭初体验。

那么作为司乘人员，你可曾留意过高速路出入口的一座座收费红亭和在红亭里工作的收费员呢？他们夜以继日的奋战在高速一线，不管你何时出入高速，总能遇到他们的身影。然而，比起同样在一线基层奋战、同样需要在夜间工作的警察、护士等岗位，收费员似乎有些鲜为人知。新闻媒体在宣传报道一线劳动人民时也很少给收费员镜头。在这样的背景下，即使曾多次经过收费红亭，我却从没有真正关注过这个一线群体。对收费员这个职业想当然的认为，这就是一个收钱的职业嘛。直到有幸成为陕西高速集团的一员，我终于有机会亲身体验收费员这个职位。

入职高速集团后，自己的身份也从高速公路的消费者变成了高速服务的提供者。这种身份的转变意味着自己成为了一名以路为家的高速人。习近平说，“不忘初心，继续前进”。集团公司说，“我们要打造‘微笑在红亭，满意在高速’的微笑服务品牌”。而我认为为司乘人员提供“微笑在红亭，满意在高速”的服务也正是每一个高速人的初心所在。三尺红亭，是高速人的第一站，也是直面司乘人员的服务窗口。在这里的经历告诉我，高速人要铭记自己的初心，继续前进！

坚守梦想。

一位学者曾经讲过，人有两种生存状态，不是在家里，就是在路上，每一个人都与路有缘，都在路上行走，做为交通运输行业的一员，路，站就是我们第二个家，把家打扫干净，收拾整洁，微笑服务每一位路过的行人，是对家的热爱，未来五年，陕西交通事业还将迎来一个突飞猛进，日新月异的发展时期，因为加大基础设施投入的机遇，我们的家业还会继续扩大，更需要我们年轻一代去拥护，经营她。做为一名本身为建筑与土木工程专业的人员，我将用自己所学的知识，架好每一座桥梁，贯通每一条隧道，在陕西高速集团这样的平台上，学以致用，奉献青春，实现人生价值。

“我们一直在路上，路上有风雨也有阳光。

路上有黑暗也有希望，还有我们的梦想”。

是啊，我们准备好了，因为这里有梦想!

高速公路收费系统是一个服务性的社会“窗口”部门，服务质量的好坏直接影响到公路系统的形象，而收费行业则是“窗口”的“窗口”。短暂的六天新员工入职培训之后，我跟另外两名同事有幸被分到了演池收费（治超）站。在实习期间，我们得到了该站站长、班长及其其他同志的热情照顾和关怀。同事们都倾心传授我收费知识和业务技能，他们每个人都耐心、细致、随和，使我倍感温暖。经过二十几天的系统学习和实操，感受颇深。主要体现以下几方面：一是，学党课，提高思想认识。二是学理论，提高自身综合素质。三是不懂就问，提高业务技能。四是真诚对待，积极生活。

演池收费站实习，对我而言收获和意义是巨大的，对我的影响深远。感谢演池收费站的领导和同事们的热情关心和帮助，让我从一名什么也不懂的新人转变成一名能胜任工作的高速人。同时让我明白无论是工作、学习还是生活，都要多听、多看、多问，脚踏实地，宽容待人，积极上进。这段时间的实习，自己觉得很充实，我在实习的道路上不断成长，思想上成熟了，知识上实践了，经验上也丰富了。我相信这段时间的实习一定会使我更加成熟起来，以更加积极的心态去投入到今后的学习和生活中，未来前进的方向更加明确，面对工作更加自信。

我的收获。

作为新的高速人，我有幸来到演池收费站实习，经过一个月的实习，我逐步掌握了高速公路的收费、管理等方面的业务知识，在这样一个团结向上、充满热情、充满活力的集体中学习，对我自身能力的提高和未来职业的发展都具有重要的影响。

培训实习中，我的收获颇多。首先，在工作中我们必须端正态度、脚踏实地。其次，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，做到理论与实践有效结合，使自己所学到的理论知识有用武之地，只学不实践，那么所学的就等于零。最后,我觉得到了实际工作中，个人的业务能力固然重要，但更多的时候需要我们团队协作，共同完成任务。正谓人齐泰山移，众人划桨开大船。

实习是每个大学生必须拥有的一段经历，他是我在实践中了解社会，让我学到了很多课堂上根本就学不到的知识，也开阔了视野，增长了见识，有了这次的实习基础，我一定能够更快的适应接下来的工作。为我以后进一步走向社会打下坚实的基础。

做有理想、有信念的高速人。

在老员工的耐心指导和帮助下我逐渐熟悉了基本业务操作，掌握了发卡、收费的工作流程，对综合办公室以及票证的日常工作的内容也有了一定的认识。此外，收费站领导也为我们提供了各类书籍，让我们在工作之余，学习工作相关的理论知识，以期将书本上的知识应用到日常工作中，理论与实际相联系，提高工作能力。从对业务的熟悉和学习到能够独自工作，每一点进步都离不开领导和同事的帮助。

毕业只是求学的一小步，社会才是一所真正的学校。在今后的工作中，我将努力找准自己的定位，在工作中实现自己的人生价值。“志不立，天下无可成之事。”我深知，努力做事只是完成工作的最基本要求，在今后的工作和学习当中，不仅要提升业务能力，更要树立服务意识。坚持以工作为中心，以宽阔的眼界看待工作当中的每一环节，为推动高速公路事业的发展贡献一份力量，承担起应负的社会责任，做有理想、有信念的高速人。

**高速收费员心得体会篇七**

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。所以，我们在工作中必须做到以下几点：

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，注意加强与司车乘人员的沟通，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。

**高速收费员心得体会篇八**

实行半军事化管理是省高速公路的一大特色，其目的是使收费人员具有良好的政治素质、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、不畏艰险、严谨求实的作风。

为了迎接20xx年xx省高速公路星级收费员的评选，我站职工在这暑气未减的激情八月接受着阳光的考验，整齐的军姿队伍展示了职工军人般的风采。“立正，稍息，向右看齐”年月日清晨，由30多位员工组成的方阵正迈着整齐的步伐，喊着响亮的口号，一个个精神饱满，士气高昂的在站坪里进行军训。我们自开站以来，始终坚持着以人为本，强化管理的原则，进一步加强全体员工的组织纪律性，提高团体意识、执行力，培养员工的凝聚力和向心力，同时把军队的作风深入到收费站的每一个角落，树立良好的文明窗口形象，在军训动员大会上，李站长铿锵有力地说：“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，希望通过组织此次军训，进一步增强员工们的纪律性和团队意识，塑造出我们崭新的`精神面貌。”

的管理更规范化、制度化，员工的风貌更严整，队伍的纪律性愈强，员工的工作激情和生活热情更高；于是员工倍加珍惜优良的工作和生活环境，尽管坚守边关的三尺岗亭也执着，尽管每天重复着简单的劳动也乐此不疲，尽管面对无数无理取闹的逃缴司机也会真情服务、文明执法。八月三十号，我们结束了近半个月的训练，在训练场上我们挥洒着辛勤的汗水，在高速路上我们将传播文明谱写奉献的篇章！

**高速收费员心得体会篇九**

为了提高职工的业务水平和综合素养，处领导决定组织开展这次对标学习活动。根据日程安排我有幸来到\_\_高速\_\_收费站进行交流学习。初到\_\_站，心情既激动又忐忑，但是\_\_站的热情和关爱让我很快我就融入了环境。为期十五天的学习时间里，我亲身感受了\_\_高速的方方面面。

首先，\_\_高速拥有多年的经验，这里各项规章制度完善，完全做到精细化管理;要求收费发卡无差错，服务零投诉。对待工作严谨认真;每一名收费人员都对收费工作充满热情，他们坚持“把心放在站上，把站放在心上”，爱站如爱家，他们秉承服务至上理念，把司乘当亲人当朋友，积极为他们提供力所能及的帮助。\_\_人团结互助的友爱之情让我很感动。

第二，收费管理方面，他们严格做好每一次收费发卡作业的“三个表观”服务，坚持说“你好，谢谢”文明用语，用心服务司乘人员。按照交接班程序，他们提前25分钟到达结算室进行准备工作，认真考虑到今天可能遇到的所有情况，并做好应对方案，然后由班长带领整队，进行宣誓，随后站领导也跟随班组进行交接班，严谨的工作态度值得学习和借鉴。整个过程有条不紊，充分体现了\_\_高速精细化管理的理念，在这里能体现出\_\_高速的人性化管理。

第三，职责清晰，分工明确。收费人员在岗期间班组人员主要负责收费发卡，全身心保证收费发卡无差错，而班长专门负责绿通查验，对收费岗亭出现的特殊情况能第一时间进行处理，确保收费发卡通道的通畅，尽可能避免与司乘人员的冲突和纠纷，他们各司其职，使得一天的工作有条不紊的进行。

最后，\_\_高速的延伸服务也是非常值得我们借鉴学习的。每逢因天气原因或者特殊情况高速公路封闭期间，他们会免费为过往司乘人员提供桶装方便面和热水，让烦躁中的司乘充分感受到温暖，对于封路的原因他们会不厌其烦耐心的解释。而当收到开道的通知时，他们会在第一时间开通车道，及时疏导车辆，确保车辆安全快速通过。\_\_人，用他们自己方式在平凡的岗位上做着平凡的事，他们舍小家为大家，努力践行着“爱高速，做贡献”，让平凡的收费岗位绽放出了不平凡的光彩。

通过这次对标学习让我对收费工作有了更深刻的认识和理解，在今后的工作中，我要以\_\_人为榜样，积极树立良好的窗口形象，为\_\_高速事业的发展贡献绵薄之力。

**高速收费员心得体会篇十**

20\_年6月毕业到现在已经过去一年多，在这一年多的时光里可谓是一路艰辛，起初在务川县财政局和审计局先后实习了3个月，虽然是财会专业，但在做一些基础性的工作时学习到很多在学校里学不到的知识，同时完成了自己的学业。同年9月有幸来到贵州省公路开发有限责任公司遵义营运管理中心务川南收费站做一名收费员，我深知能成为公司一员之不易，贵州省公路开发有限责任公司遵义营运管理中心是一个人才济济的大家庭，优越的工作环境，良好的工资待遇是多少初出茅庐者梦寐以求之所，因此我会倍加珍惜现在的岗位，我也清楚就我所学到的应试书本知识跟我所在岗位所需要的实际工作知识有着较大的距离，同时，立足公司利益，积累工作经验，做好本职工作还有很长的路待我去走，我会矢志不渝的为梦想奋斗。

一年来在站长的带领和同事的帮助下，我从最初的在收费工作中紧张不安到现在从容准确应对，勤学苦练不懂就问，很快就熟练操作了业务，务川南站作为新开的站所，从最初到现在，过往车辆有所增多，让我除了努力提高效率外，还做到每一辆车认真核实车型，仔细打票、验票和验钞，小心抬放竿。为了干好工作我时刻注意和站长，班长，路政，监控配合，遇到问题及时汇报，出现问题及时纠正和解决，务必降低出错率，随着上岗次数的增多，工作效率也随之提高，业务更加熟练了。这样的经历对我以后的工作帮助很大，但仍有需要完善和不断学习的地方。

我知道收费员的形象是代表了整个收费站的形象，更是代表了我们贵州高速公路的形象，所以每次都按照要求着装整齐上岗，时刻注意自己的服务态度和礼貌用语，收费工作是窗口行业，每天接触的司机形形色色，素质良莠不齐，有一些司机一肚子怨气、满腹牢骚、更有甚者骂骂咧咧，遇到这些出口不逊的司机，我都忍住和克制住自己的情绪，并用礼貌的语言去解释并化解，从而使其配合我们的工作，顺利交费，再加上现在便捷的生活方式，推荐使用微信支付，但仍有一部分人并不能熟练使用，在收费通道停滞时间过长，形成“堵车”的不良现象，这个时候我会悉心的指导他们如何使用并快速的成功缴费。有时司机礼貌地道一声感谢，让我心里一股暖流直上。

在工作中最重要的是与人打交道，自然会涉及到沟通能力，团队合作能力，如何快速把握问题，提升工作效率，给出高效可执行的方案，准确理会思想，提升工作效率，这些都是软实力。

人生的路很长，心态放平稳切勿眼高手低是应届毕业生必须具备的健康心态，我会立足工作平台，不管未来换到什么岗位，都要用更多的时间和良好的态度来做好自己的每一份工作，更多更好的为公司服务，做出自己应有的贡献!

**高速收费员心得体会篇十一**

时光如梭，为期十五天的交流学习就这么过去了。在这十五天的学习时间里，我看到了\_\_人努力工作的热情，体会了\_\_人服务司乘的激情，也感受到\_\_人团结互助的友情。

这里各项规章制度完善，做到精细化管理;他们收费发卡保证无差错，对工作一丝不苟;他们遵循“三个表观”原则，坚持说“你好，谢谢”文明用语，用心服务司乘人员，追求零投诉。交接班程序标准规范，上班前班长提前到票据室准备好票箱，收费员排队进入票据室，岗前的准备工作认真仔细，然后由班长带领整队，进行宣誓，值班领导全程监督班组交接班工作。整个过程有条不紊，充分体现了\_\_高速精细化管理的理念，这是我们应该学习借鉴的地方。

在各自的工作岗位上分工明确，他们各司其职，收发卡人员认真进行收费与发卡作业。班长负责查验绿色通道货物，对出现的各种特殊情况及时处理，确定收费发卡道口的畅通，为司乘人员提供方便快捷的服务。

\_\_高速人行动一致，以一丝不苟的工作态度感染身边人。遇到高速封路时，他们会为过往司乘人员提供免费桶装方便面和热水，让司乘感受到温暖;遇到司乘人员有疑问时，他们耐心细致解答司乘人员的问题，直到所有疑问得到解除;每逢司乘人员车辆故障时，他们会主动帮忙推车、修车或联系维修人员，热心帮司乘人员解决困难，直到他们重新踏上旅程……在收到高速公路开道通知后，他们及时开启车道，认真疏导分离，确保车辆快速安全通过。

热情的\_\_人在平凡的岗位上用自己的辛勤劳动服务社会大众安全快捷出行，我要以他们为榜样努力奋斗，为\_\_高速的品牌建设增砖添瓦。

**高速收费员心得体会篇十二**

记得刚来实习收费员的时候，我心里非常紧张，总担心自己会做不好。下面是小编为大家收集关于高速路收费员实习心得，欢迎借鉴参考。

时光飞逝，转眼我在苏嘉杭高速公路城区收费站实习快一个月的时间了。记得刚来实习收费员的时候，我心里非常紧张，总担心自己会做不好。多亏了城区收费站前辈的指导与帮助。现在我能从容地收费，对操作设备、各项特情也熟悉了。这次的实习对我以后正式工作提供了很好的帮助。

在实习之初，看着前辈们的操作，觉得她们操作的又快又好，等自己亲自操作的时候，就会紧张，特别是车多的时候，更加是手忙脚乱。前辈们倾心传授我收费知识和业务技能，她们每个人都耐心、细致、亲切、随和，使我倍感温暖，因此学习起来也轻松自如。当车辆驶入车道时，手势迎车，等待司机停好车，说欢迎语，然后接卡、判型、刷卡、收费、放行，并说欢送语，这是整个收费的流程。看似简单，但需要我们保持乐观的态度，微笑面对每一个过往司机。

先前，没有来高速公路时，我认为收费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。这一个月的实习，我深切感受到收费员的艰辛与不易。收费员有着严格的纪律，上班期间自由时间极少，不能随意离开岗亭，如需离开岗亭需有人替岗并上报，上洗手间不能超时等等。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。我们需日复一日地重复着文明用语，忙于收费与发卡等事务。每天呼吸着大量汽车尾气，面带微笑迎接着五湖四海的司乘人员，在每天的“您好”、“雨天请慢行”、“请付多少元，收您多少元，找您多少元”、“再见”的唱收唱付中度过，工作简单，枯燥乏味。而有时我们的灿烂微笑并不是每个司机都会以礼相待，有些司机无理取闹与谩骂，受委屈后我们还要强露笑容，继续微笑服务。但当我犯错时，我也会主动向司机道歉，争取司机的原谅。

这一个月中，我也出现了操作失误的情况，在前辈们的帮助下，我总结经验，吸取教训，尽量将错误减少，因此收获体会了很多：1.调整好自己的心态，真诚地服务好每一位司机;2.自觉遵守收费站的。

规章制度。

做事;3.提高优质服务水平。在收费时，我谨记放行键不能随意乱按，军车需待出现军车的字样才能按放行，绿优车优惠，需等金额为0才能放行等，遇到特情需要及时上报等。

这一个月的实习使我明白了很多道理，磨炼了自己的意志，让我做事情更加有耐心了。当然这只是开始，有了这次的实习基础，面对以后的工作，我一定会更加有信心。针对这次实习中的不足，我也会认真总结，更好的投入到以后的工作中。

时光飞逝，转眼我在丰西收费站实习快一个月的时间了。记得刚来站上的时候，我心里非常紧张，总担心自己会做不好。多亏了站上的员工指导与帮助。现在我能从容地收费，对操作设备、各项特殊情况也熟悉了。这次的实习对我以后正式参加工起到了很大的帮助。

在实习之初，看着老员工的操作，觉得她们操作的又快又好，等自己亲自操作的时候，就会紧张，特别是车多的时候，更加是手忙脚乱。后来我师傅倾心传授我收费知识和业务技能，还有老员工每个人都耐心、细致、亲切、随和，使我倍感温暖，因此学习起来也轻松自如。当车辆驶入车道时，手势迎车，等待司机停好车，说欢迎语，然后判型、接卡、刷卡、收费、发天津卡、放行，并说欢送语，这是整个收费的流程。看似简单，但需要我们保持乐观的态度，微笑面对每一个过往司机。先前，没有来高速公路时，我认为收费员有这么好的工作岗位，有很好的工作条件，既体面又风光。这一个月的实习，我深切感受到收费员的艰辛与不易。收费员必须遵守严格的工作纪律，上班期间自由时间极少，不能随意离开岗亭，如需离开岗亭需有人替岗并及时上报，上厕所不能超时等等。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。还要做到优质文明服、微笑服务。我们需日复一日地重复着文明用语，忙于收费与发卡。每天呼吸着大量汽车尾气，面带微笑迎接着五湖四海的司乘人员，在每天的“您好”、“一路辛苦”、“请付多少元，收您多少元，找您多少元”、“一路平安”的唱收唱付中度过，工作简单，枯燥乏味。有时候也有很多乐趣，有的司机会也会热情回复你，有的司机也会对你态度冰冷。但是我们都不能因人而异，对每一位司机师傅都一样，不能因为他们的态度决定我们的态度。

这一个月中，我也出现了操作失误的情况，在老员工和师傅的的帮助下，我总结经验，吸取教训，尽量将错误减少，也收获了很多：首先，要调整好自己的心态，真诚地服务好每一位司机;其次，要自觉遵守收费站的规章制度;再次要提高自己的文明服务水平。在收费时，我谨记确定键、放行键不能乱按，看见绿通车要优惠，上报监控，需等金额为0才能放行、集装箱优惠，港口集装箱要优惠免费等，遇到特殊情况一定要上报监控，叫疏导。

一个月的实习期里，让我明白了很多道理，同时也磨炼了自己的意志，让我做事情更加有耐心了。当然这只是开始，有了这次的实习基础，面对以后的工作，我一定会更加有信心。针对这次实习中的不足，我也会认真总结，更好的投入到以后的工作中。最后一个月我就要实习结束了，以后得一个月里我一定会好对好努力工作，认真学习，和班里的哥哥姐姐们和睦相处，珍惜这一个月的美好时光。

期末考试结束后，下午我便来到了人生中第一个实习单位——唐津高速丰南西收费站。一路上的心情很复杂，有紧张、不安、还有兴奋。人生中的第一次上班，也算是我从校园步入社会的一个转折点。

对于每个人来说，第一次都是难忘的，第一次穿上收费站的制服，第一次去票证室结账、拎箱子，第一次坐在收费亭收费，第一次填绿通、复称单据，第一次处理各种特殊情况，第一次说这么多的“您好、一路辛苦”“钱收好、一路平安”，但是这些第一次回想起来有一种甜甜的味道在唇边。

相比于最初的紧张不安在师傅的悉心教导下，我现在已经可以熟练操作收费程序,在这段期间，虽然有苦有累，但是我也受益匪浅。

时间飞逝，来到这里也快一个月的时间了，每天的工作日复一日的重复文明用语，忙于收费和发卡等各种业务操作流程。每天呼吸着大量汽车尾气，还要面露微笑迎接着来自四面八方的车辆,迎来送往着天南地北的司乘人员。在每天的“您好”、“一路平安”等用语及收你多少钱，找你多少钱的唱收唱付中度日。

虽然工作中有苦也有累，但是当司机师傅给你一个微笑，对你说你好，不辛苦你也辛苦时，你就会觉得说的这些也是值得的。

经过在这里两个月的收费员实习过程，使我明白了很多道理，磨练了我的意志，让我做事情更有耐心了。我想说，丰南西站就是我的第二个家，我爱我的实习单位，我更爱我的“家人们”。

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。

**高速收费员心得体会篇十三**

光有优质服务的意识还不行，没有提供优质服务的能力，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。

**高速收费员心得体会篇十四**

为进一步响应我处对标管理工作，明确目标和方向，我有幸成为第三批赴\_\_高速学习的学员之一。\_\_管理处以精细化管理出名，有很多我们可以借鉴的管理模式和经营理念。

当班车行驶至\_\_站时，我顿时眼前一亮，岛头、广场、岗亭外、防撞柱、屏显等一系列设备干净、整洁，毫无锈迹斑斑之象，首先给我耳目一新的感觉。

\_\_站安全防范意识和抵御风险能力强，安保工作到位，紧绷安全红线不放松。站区配备专职安保人员跟班作业。岗亭外窗户安装防护栏杆，岗亭内设置保险柜，最大限度的保障了票款安全。岗亭外设有多重防撞柱，将岗亭包裹的“严丝合缝”，保障职工的生命安全。

院内草坪绿油油，光洁明亮，排布错落有致，树苗精剪的仿佛就像士兵一样整齐划一，大树周围用泥土筑成一个正方形，朴素而不失雅致。院内标志、标线清晰可见，地面不同井盖用不同颜色标出给人以警示作用。细小入微之处都彰显了\_\_处的特色。

职工可谓是热爱岗位，奉献忠诚，主动性、积极性特别强，备岗人员以车多为令，主动上岗缓解通行压力。每个职工都能够不折不扣的执行管理处相关规章制度。

硬件设备使用效率高，快速发卡模式比较方便，以卡等车的方式大大缓解堵车压力。使用全键盘缩短了切换数字与字母的时间，提高了收费、发卡速度。票机无卷票、卡票现象，同时出票自动盖章。这种高效率设备的使用对保畅工作也是功不可没。

此次学习，提高了我的业务知识与处理特殊车辆的能力，发现了工作中的不足之处，同时也拓展了思路，对以后的工作有了全新的认识与规划。

**高速收费员心得体会篇十五**

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。

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