

# 高速班长心得体会总结 高速收费员的心得体会(精选7篇)

心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看看。

## 高速班长心得体会总结篇一

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。

## 高速班长心得体会总结篇二

爱岗，是我们的职责；敬业，是我们的本分；青春，是我们的资本；奉献，是我们崇高的追求，爱岗敬业 奉献青春（高速公路收费站）。我是来自xxx的xxx今日演讲的题目是爱岗敬业 奉献社会。

“如果你是一滴水，你是否滋润了一寸土地？如果你是一线阳光，你是否照亮了一分黑暗？如果你是一粒粮食，你是否哺育了有用的生命？如果你是最小的一颗螺丝钉，你是否永远坚守你生活的岗位？”这是伟大的共产主义战士雷锋在日记中的一段话，它告诉我无论在什么样的岗位，无论做着什么样的工作，都要发挥最大的能力，做出最大的贡献。今日，我们再重新体会这段话的含义，便发现它被赋予了更深刻的内涵，那就是爱岗敬业，无私奉献。

今日，我要赞美这么一群人，他们是山东交通的一员，他们是山东高速的一分子，他们守护着山东的南大门，他们就是山东高速xxxx的全体员工们，关于青春的演讲稿《爱岗敬业 奉献青春（高速公路收费站）》。在xxx爱岗敬业、服务人民、奉献社会已成为全体员工高奏的主旋律，伴随着这支主旋律他们与不息的车流，与绵延的高速公路同呼吸共命运，用满腔热血书写爱岗敬业无私奉献的光辉篇章，真正走入你的事业，才理解付出的可爱，真正走入你的世界，才懂得什么是豪迈。从我踏上工作岗位，就无时无刻不被这些平凡人和平凡事牵挂着，当你行驶于平坦顺畅的高速路上，尽享高速路提供的舒适、方便、安全、快捷的时候，你是否会想到炎炎烈日下，冰雪封路时，我们的养护员们是怎样笑对艰辛、战酷暑、斗严寒换来这近百公里的坦途。当你轻歌曼舞、心情欢乐时，你是否会想到我们的经警队员年复一年、日复一日，昼夜巡查，用青春甚至生命完成着“忠诚卫士”这一光荣使命。

更值得一提的是，我们高速公路服务社会的“窗口”——收费站。我们的工作 人员都是年轻人，近年来，正处于人生花季的他们，以路为家，用自己的青春和激情，默默地为高速公路奉献着。寂静的深夜，当人们沉醉于甜美的梦乡时，我们与星辰为伍、蚊蝇为伴，守护着京福高速这条巨龙。

当人们全家团圆举杯欢庆时，我们还奋战在这三尺岗亭，为每一位回家的司机送上祝福，三尺岗亭就是我们的舞台，川流不息的车辆，来来往往的人群，扑面涌来的汽车尾气和十几个小时的劳累，是我们平凡的生活。细心解答驾乘人员的询问，耐心地说服着闯岗的司机，热情地帮助驾乘人员解决困难，是我们神圣的职责，面对这些，我们无怨无悔；面对这些，我们兢兢业业。如果说工作的辛苦和劳累算不得什么，那么，由于不被理解而遭受的嘲笑、辱骂、甚至中伤，犹如千刀刺入我们火热的心房！在对待这些时，我们不仅要有打不还手、骂不还口的忍耐力，更要有处理突发事件的果断和机警。我们要晓之以理，动之以情，耐心地为 他讲解收费政策和收费标准。我们有一种信念，就是要用微笑直对困难，用耐心化解僵局，用真诚打动司机！

这就是我们平凡的高速公路事业，没有鲜花，没有掌声，飞尘相伴，严寒酷暑考验，在青春的轮回中将一股热血和赤诚，满怀激情和希望全部抛洒给这条长路，将青春闪光的好年华奉献给祖国光荣的事业，用终身的爱与奉献，建设更加美好的未来！

### **高速班长心得体会总结篇三**

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。时至今日，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：

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。

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。

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，教学质量很大程度上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。

培训的时间过得非常愉快也很充实，虽然在此过程中有人选择了离开，但我想每一份工作都等着一个对的人来跟它在一起。在教材、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！

## 高速班长心得体会总结篇四

“追梦人”，看到这三个字，让我想起小时候老师问我们的梦想是什么，童时的我们大多“好高骛远”，把自己的梦想设定成科学家、明星等高尚职业。工作了以后才知道，现实和梦想是有差距的。

在高速公路服务区工作了十余年的我，从青春少年逐渐成武稳重青年，在外人眼里，或许已经快要进入“老油条”的时段了，但我的内心还未停下追梦的脚步，只是现在知道了伟大的梦想离不开追梦的脚步。

“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江河。”此语真真切切的反映了我刚入司从一个最基层的加油员到领班再到基层管理干部多年追梦的脚步。“行程千里，都是从一步一步开始；无边江河，都是一个个小溪小河汇聚而成；”如果做事不从一点一滴中做起，那就不可能有所成就。

记得一则笑话，说某人买了七个烧饼，当他吃到第七个饼时，觉得饱了，他就想：早知道吃这一个烧饼就饱了，何必吃前面那六个呢？这虽然只是一个笑话，但它却说明了一个道理：如果我们干任何事都像吃烧饼一样没有前面一个个烧饼的累积，就不会有后面的“饱”了。好高骛远，眼高手低，是人们易犯的毛病，有人小事不肯做，大事做不了，有人幻想一步登天，从不愿一级一级的攀登；还有人喜欢做偏题、妙题、难题、智力题，却不愿做基础题。这些人根本不懂得“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江河。”的道理。滚滚巨流，来源于涓涓细流；浩瀚的沙漠是由粒粒细沙组成。伟大的科学家也是通过无数失败的小实验而成就的。

所有伟大的梦想如千里之行，不要说在口头上，也不能停留在纸面上，必须始于足下。我作为高速公路基层人员，不“好高骛远”，“不以事小而不为”。服务区是面对顾客最前线的生产经营场所，是上级公司领导政令的最终执行者，做好点点滴滴的小事，服务好千千万万顾客，落实好条条安全生产规定，才是最实实在在追梦的脚步。

做事要脚踏实地，一步一个脚印，不畏艰难，不怕曲折，坚忍不拔地干下去，才能最终达到目的。我相信只要持之以恒，不停下追梦的脚步，最终一定会成为成功的追梦人。

## 高速班长心得体会总结篇五

我是一个高速口的收费员，每天的工作简单、平淡到枯燥、单调。想到自己去年在深圳打工的时候，每天的工作内容和收费员一样的枯燥，但是在单调一段时间以后，自己变得享受起来，每时每刻都在接触新的面孔，跟不同的人交流、沟通，莫不失为一件好事。

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。殊不知他们也有自己的艰辛和不易，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，不能随意离开收费岗位，上厕所不能超时；再者，收费站是服务窗口，是展示高速公路人良好职业形象的窗口。

收费员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，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。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，要求优质文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受，我们把站当作自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。我们在工作上相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，在这充满温馨与关爱的大家庭里，亲如一家人。

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。

## 高速班长心得体会总结篇六

微笑是人与人之间沟通的一道桥梁，连接心与心之间的纽带。微笑的力量犹如冬日的阳光，可以融化人们内心的积雪，犹如夏日里的清泉，给人以清凉的甘饴。一个微笑让我们感受到了温暖，微笑可以拉近与司乘人员距离、微笑可以化解司乘人员心中的不满、微笑可以体现我们的服务水平，所以我们应该用十分的努力去做好微笑服务。

就如何做好微笑服务谈以下几点：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，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，快捷、准确、方便地为司乘人员服务。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。

见到有车辆进入车道，收费员们绽开了今天第一个美丽的笑容，清脆甜美的嗓音。如遇到挑衅司机强行倒车复磅，冲磅、跳磅等，甚至还有恶意伤人的行为时，收费人员仍必须始终面带微笑，用真诚的语言耐心解释，以树立高路人良好的工作形象和高速公路优质的服务品牌。

这就是高速公路收费员的一天，八个小时的工作，平凡、琐碎、单调、枯燥。不管是白天还是黑夜，不管是严寒还是酷暑，我们日复一日，月复一月，年复一年。以高度的责任感挑战着生理的极限，承受着精神极限。所以，广大司机朋友们，微笑着为你们服务，希望我们的不辞辛苦的工作，或是一个点头、一个笑容能够温暖你们的心。

## 高速班长心得体会总结篇七

物业收费人员主要负责公司居民小区的物业收费工作，业务范围涉及水、电、暖、物业管理费等费用的收费工作。20 年上半年，在上级领导的关注与带领下，本人圆满完成了前期的本职工作，现在我把在这一年工作的经验和感想总结一下。

### 一、完成的主要工作

- 1、按时完成对用水用电情况的抄表督查和对发现的问题的记录，并及时做了汇报；
- 3、按时对未能及时缴费的用户进行催缴、清欠；
- 5、按时上缴款项，做到账目相符；
- 7、完成领导交办的其他任务。

### 三、工作中存在的问题

### 四、针对问题的改进措施

- 1、加强学习 常工作中，加强对集抄收费系统的学习，掌握各个功能模块的操作，做到一般问题能够自己处理。
- 2、规范工作在日常收费工作中，不能只凭着热情和经验去开展工作，还要深入的了解并掌握各项规范制度以及岗位职责

要求等，做到工作的规范化，提高工作效率。

## 五、对公司的相关建议

2、物业公司每名员工入职时接受入职培训，且应该定期由部门进行相关培训，建议物业公司建立培训机制(如专业知识、工作规范、企业文化等)，加强全员的培训，强化服务意识，提高服务水平，例如：处理问题解决问题的方式、方法，与客户沟通的方法问题等。

3、建立和完善工作标准，实施规范化管理，例如：检查、督导，加大日常管理力度，建立奖励机制。

回顾一年来的工作，虽然圆满完成了本职工作，且取得了较好的成绩，但也有不足的地方。本人深知收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，因此在下一阶段的工作中，我将一如既往的听从领导安排，积极配合领导工作，通过不断学习来提高自己的思想水平和业务能力，提高自身素质。扎扎实实工作，热情服务好居民用户，力争做一名优秀的收费员。