

# 2023年收费站管理人员培训心得体会(精选6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。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。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。

## 收费站管理人员培训心得体会篇一

说收费服务是一个地区的窗口一点也不为过，它是很多客户第一个接触到的本地区的服务系统，收费能否提供优质高效的服务，在一定程度上影响了客户对本地区人文环境的看法。假如在收费服务环节就给客户留下了一个十分不好的印象，那么很有可能改变了客户对整个地区的看法，乃至影响到全县和全市的形象问题。只有在收费环节给人们以好的印象，才能使人们对整个公路系统有好的印象。才能大大化解缴费矛盾，改善双方关系。而要做到这点，提供优质的服务是我们惟一的选择。必须做到以下几点：

第一，要树立优质服务的意识。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、平安收费制造出一个良性的氛围。

第二，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水平，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”，所以提高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。

第三，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。

## 收费站收费员心得体会篇二

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，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！

### 收费站收费员心得体会篇三

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、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，遇到问网问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，认认真真的清扫卫生。

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，通过不断学习来提升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。

## **收费站管理人员培训心得体会篇二**

作为一名机场管理人员，我们需要不断地接受培训和学习，

以不断提升自己的水平和能力。最近我参加了一次机场管理人员培训，今天我想分享一下这次培训给我带来的心得和体会。

## 第二段：学习心得

在此次培训中，我学到了很多有关机场运营和管理的知识。比如，如何优化在线值机系统，如何提高机场的安检效率，如何加强机场客户服务等等。此外，培训还重点强调了机场管理人员在紧急情况下的应对能力。通过模拟演练，我们深刻感受到了危机时刻应急应对的重要性，并学会了如何采取正确的行动。

## 第三段：交流体会

除了学习，培训还为我们提供了一个非常好的交流平台。我们来自不同机场的管理人员，每个人都有自己独特的管理经验和思路。在培训过程中，我们可以互相交流，分享彼此的经验和思考，这样不仅可以加深彼此的了解，而且可以互相补充和完善自己的管理知识。这些交流给我留下了深刻的印象，也让我感到更加自信和充实。

## 第四段：思考总结

对于我这样一个即将步入职场不久的人来说，机场管理人员培训是一个非常珍贵的机会。通过这次培训，我更深入地了解了机场管理的复杂性和重要性，也更加清晰地认识到了自己在未来职业生涯中需要不断提升自己的能力和水平。我深深地领悟到了培训的意义，也相信这些知识和经验会对我的未来发展产生积极的影响。

## 第五段：结语

在机场管理人员培训中，我取得了很大的收获，而且也结交

了一批优秀的同行。我相信这些收获和交流会成为我未来职业和生活中的宝贵财富，并继续努力，不断提升自己的能力，为机场的发展做出更大的贡献。

## 收费站管理人员培训心得体会篇三

近年来，随着人们对居住环境要求的不断提高，装修行业也得到了迅猛发展。然而，与此同时，由于一些不规范的装修施工，给消费者带来了许多困扰和不安全因素。为了提高装修行业从业人员的素质和服务水平，我参加了一次装修管理人员的培训。通过这次培训，我深感培训的重要性，并对装修管理人员应具备的素质有了更加清晰的认识。

### 第二段：培训内容

在这次培训中，我们学习了很多有关装修管理的知识和技巧。首先，我们了解了装修施工过程中可能出现的各种问题及其应对策略。例如，我们学习了如何合理安排工期，如何与施工队员协作，如何解决常见的装修纠纷等。其次，我们学习了装修材料的选择和搭配原则，了解了装修过程中需要注意的施工细节，以及如何监督施工质量等方面的知识。

### 第三段：培训体会

通过参加这次培训，我获得了很多宝贵的经验和启示。首先，装修管理人员应具备全面的专业知识和技能，以便能够在实际工作中准确把握各种情况，并做出正确的判断和决策。其次，装修管理人员要善于沟通和协调，能够与施工队员和客户建立良好的沟通渠道，保持良好的工作关系。再次，装修管理人员应具备较强的责任心和抗压能力，能够在工期紧张的情况下组织施工进度，确保工程按时完成。最后，装修管理人员还要注重学习和更新知识，以适应不断发展的装修行业。

## 第四段：应用实践

在培训结束后，我参与了一个大型的装修项目，并将所学知识和技巧应用于实际工作中。通过与施工队员的密切配合，我顺利解决了一些可能出现的问题，确保工程按时完工。与客户的沟通也更加顺畅，使得整个装修过程更加顺利，客户对我们的服务也非常满意。同时，我还不断学习和研究相关的装修知识，以提高自己的专业水平。

## 第五段：结语

通过这次装修管理人员培训，我深刻认识到装修行业对管理人员的要求越来越高。只有不断学习和提升自己的素质，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。因此，我决心继续加强学习，不断完善自己的知识体系，提高自己的管理能力，以更好地为客户提供优质的服务。同时，我也希望通过自己的努力，能够为整个装修行业的健康发展做出一份贡献。

## 收费站管理人员培训心得体会篇四

近年来，随着企业竞争的日益激烈，中高级管理人员的角色越来越重要。为了适应这个时代的挑战，各大企业纷纷组织中高级管理人员培训，提升他们的管理能力和领导力。作为一名中高级管理人员，我近期参加了一次为期十天的培训课程，完全颠覆了我的思维方式。在这篇文章中，我将分享我从中获得的心得体会。

首先，对于中高级管理人员来说，学习领导力是至关重要的。在培训课程中，我学到了领导力的重要性以及如何发展自己的领导风格。与过去只关注结果和利润的管理方式不同，现代的领导力强调与员工的互动和情感沟通。一个好的领导应该具备赋能员工、激励员工的能力。通过培训，我意识到了与员工建立信任和合作的重要性，并学会了如何通过鼓励和认可来激励员工。我相信这种新领导方式能够提高团队士气，

进而推动企业的发展。

其次，培训课程强调了创新和变革的重要性。在商业世界中，变革是永恒的主题，企业必须不断调整自身以适应外部环境的变化。由于过去业绩的成功，我过于依赖过去的模式，对新的想法持保守态度。但在培训中，我明白了创新和变革不仅是企业生存的关键，也是个人成长的关键。通过培训，我学会了跳出舒适区，不断挑战自己，寻找新的解决方案。这使我对未来更加充满了信心。

第三，培训课程中的团队合作活动对于提高团队凝聚力和协作能力至关重要。企业成功的关键之一就是团队的高效合作。通过培训的团队活动，我学会了如何有效地与他人合作，充分发挥每个人的优势，同时也培养了共同目标和信任。这种团队合作的理念不仅适用于工作环境，也适用于生活中的各个方面。通过团队合作，我相信我们能够共同创造更加卓越的成果。

第四，培训课程强调了不断学习和自我提升的重要性。在当今快速变化的信息时代，静止不前只会被时代所淘汰。通过培训，我认识到学习是一个持续的过程，并且应该不断地更新自己的知识和技能。同时，我也学会了如何善用时间，高效地学习和总结。只有通过不断学习和自我提升，我们才能跟上时代的步伐。

最后，培训课程让我意识到了自己潜力的延伸和发展。原来在我自以为的能力范围之外，还有更多的可能性等待我去探索和挑战。通过培训，我激发了自己不断进步的动力，并取得了一些意想不到的成果。这个过程让我更加自信，有了更大的动力和热情去迎接未来的挑战。

总的来说，参加中高级管理人员培训是我个人和职业生涯的重要里程碑。通过这次培训，我深刻认识到了领导力、创新、团队合作和持续学习的重要性，并且成长为一个更加全面和

成熟的管理人员。我相信，这些心得体会将成为我今后管理和领导的重要指南，不断推动自己和企业的发展。

## 收费站管理人员培训心得体会篇五

为了进一步充分发挥现代化电脑监控管理的作用。使其操作更加规范，管理更完善，具体工作方案为：

### 一、对监控室的人员进行局部调整

针对目前监控室部分人员思想素质差、业务水平不高的状况，安排一些思想素质好、业务水平高的人员在监控室工作，彻底改善目前监控室存在的一些问题。

### 二、定期对监控室人员及收费员进行业务培训和学习

通过业务培训和学习，不断提高监控室人员及收费员的思想素质和业务水平，使其能够熟练掌握电视监控、电脑收费系统的操作规程，故障检修与排除。

### 三、严格加强对监控室的各项管理

1、加强对监控室人员工作时间的管理，做到24小时通行费征收的电视监控，保证十天的监控录相资料的完整清晰，监控室24小时有人值班。

2、通过管理使监控室人员做到每班认真监控，定时审片，不得随意关闭和调动监控系统，详细真实记载当班系统运转、车辆运行及售票员操作规范情况，审片中发现的. 违纪违规情况要做详细记录。

3、加强对监控室人员思想素质的管理，认真贯彻执行《荆州市公路通行费稽查管理办法》使其遵章守纪，忠于职守，秉公办事，防止各种违纪违规的现象发生。对违纪行为要严肃

查处，决不姑息迁就。

4、认真做好各种监控电脑等设备的维护和保养。组织监控室人员定期对各种设备进行清洁、维护和保养，保证各种设备能够正常、安全运行。

二〇\_\_年元月

## 收费站管理人员培训心得体会篇六

学习了《河北高速信息》中处站实施“目视化一分钟管理”的报道，不论从该管理方法本身，还是该报道写作都给我以很大启发，我将各方面的启示归纳为几个方面。

管理要创新。站“目视化一分钟管理”本身来说就是一种创新。但这种创新不是盲目的，毫无目的的，它的目的在于“养成人人有目标，天天有目标，日清日结的工作习惯”，而一种好的工作习惯往往决定一项工作的成败，一个行业的发展；这种创新又具有着极强的可操作性，其可操作性就在于是“一分钟”，如果说是“一小时”或是更长的时间，那么恐怕这种管理不但不会起到加强管理的目的，反而有浪费工作时间的嫌疑了；这种创新是符合其本单位条件和要求的，是植根于本单位实际的，而不是脱离实际的纸上谈兵，因而，我们作为一个收费站应当学习的不仅是站的创新精神，更应当学习他们的“创新技巧”，也就是说不但要创新，也要会创新。

工作习惯要创新。站的该项管理说到底是一项工作习惯的创新。在的工作生活中我们总是会养成这样那样的习惯，有些习惯是利于身心健康和工作开展的，而有些习惯则是有碍工作和生活的，这就需要打破和摒弃坏的习惯，坚持和养成好的习惯。一项好的工作习惯的养成往往单靠职工自觉是不能够的，这就需要制度的管理，当在制度约束下养成一种好的习惯，那么，个人以及队伍的整体素质就会达到质的提高。站

“目视化一分钟管理”就是要养成全体干部职工对每天工作有计划有总结的好习惯，从而达到推进全站整体工作的目的。

开展工作需要总结。总结，是对工作升华和下一步工作的计划。“目视化一分钟管理”强调的就是一个总结，每天在总结今天的基础上计划，个人在总结工作的基础上提高素质，集体在总结工作的基础上开展工作，从而，奠定了“总结—改进—计划—实施—再总结”一套闭合的工作程序。

开展工作要善于总结。“目视化一分钟管理”本身就是一种总结，对管理模式的总结，站的该项管理，可以说是一种创新，也可以说是一种总结，而这种总结本身就是一种创新。“目视化一分钟管理”其实就是一种对“定目标—做工作—写总结”的一种管理，这种管理模式在各行各业各单位相当普遍，而为什么站就能将其作为一种特殊的管理制度呢？这不能不让人反思。原因就是善于总结。就像许多单位许多工作不是没有做，许多制度不是没有定，而是没有形成一套可操作性强的制度模式，这些散乱的零碎的混杂的所谓规章，看似管理制度一大套，两三本，事实上可操作的有实际意义的没有多少。就像这个“目视化一分钟管理”，我们几乎每个单位每项工作都有计划，月计划月总结季度计划季度总结，而为什么就不能成为一个值得借鉴的管理制度呢？站的高明之处不在于实现了该项制度，而在于其能将一个各单位各收费站的`共性总结升华为本收费站的个性，形成一整套有别于其他单位其他收费站的制度。也就是李占东站长所说的“一百减一等于零”，做了九十九，而最关键的一没有做到就与零没有本质区别。正如两个人爬山，一个人爬的很累很辛苦也很快，只差一步就到达山顶了，但他放弃了，而另一个人没有第一个人快，但他每一步都走过了，那胜利属于第二个人，第一个人是失败者，哪怕只差一步，而我们与站也许差的就是这最后的一步，恰恰也是最关键的一步。

随着全球经济一体化进程的加快和网络信息时代的急速来临，“酒香不怕巷子深”的时代已经彻底过去，宣传已经成为一

种沟通社会与单位、职工与领导的桥梁，也成为树立品牌增强竞争力的必要手段，而我们与站相比缺乏的就是宣传。我们不是没有亮点，而是不善于总结亮点发现亮点宣传亮点。做一项工作不但要将工作做好做实，还要将成果推出去，宣传出去。我们常常提“打造服务品牌”，而品牌是怎么打造出来的，首先就是要宣传，就像我们常常在购买化妆品或衣服的时候，总是会问“听说过这个牌子没？是不是个名牌？”那么什么是名牌？就是大家都听说过的牌子才叫名牌，这就需要宣传，首先你宣传出去了，大家听说了，才会买才会试才会关心你的产品是不是名副其实。作为收费站我们的产品是服务，好的服务以什么为保证？就是以好的管理为保证，站就将自己的“目视化一分钟管理”宣传了出来，得到了肯定，也就等于将整个站推了出来。而我们的管理或许也有许多像“目视化一分钟管理”这样的管理亮点，而我们没有将自己及时的宣传出去，这就是我们与站的差距所在。

学习的目的在于借鉴，我们学习站的先进管理目的在于改进我们的管理方式。而借鉴不是照搬照抄，任何事物都是发展变化，有机联系的，不能独立存在，借鉴也需要根据实际条件实际需要，如果不顾实际一味的照搬照抄只会导致“邯郸学步”，不但不能推进本单位工作，反而会适得其反，正如“南橘北枳”，同样的事物在不同环境下会发生质的变化，同样一套管理制度在不同的地方起到的作用也会不一样，因而，学习就是要善于以他人之长补己之短，在他人经验的基础上进一步创新总结，得出一套符合自身实际的管理模式来。