

# 高速收费员工作心得体会版(精选5篇)

心得体会是指个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

## 高速收费员工作心得体会版篇一

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 and 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。

## 高速收费员工作心得体会版篇二

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。

### 高速收费员工作心得体会版篇三

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，遵纪守法，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，通过不断学习来提升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。

## 高速收费员工作心得体会版篇四

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。

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的表现。每天上班要和各种各样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：

## 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。

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！

## 高速收费员工作心得体会版篇五

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？那么我们就先要从我们自身抓起——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！