

2023年高速公路服务心得体会(汇总5篇)

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。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。

高速公路服务心得体会篇一

“广大志愿者等真诚奉献、不辞辛劳，为疫情防控作出了重大贡献。昨天总书记表扬我们啦。”2月24日一大早，来到陕西彭衙社区志愿服务的李伟对同是志愿者的王林说。

“是呀，我们一定继续努力，继续坚守，做好志愿服务。”王林说。

李伟跟王林，都是白水县疫情防控的志愿者。20多天前，白水县新时代文明实践中心招募疫情防控志愿者，他们俩都报了名，并成功通过审核，成为新时代文明实践中心为疫情防控招募的第一批志愿者。他们分别在城区5个社区50多个小区开展志愿服务工作。

在为城区招募志愿者的同时，白水县新时代文明实践中心还指导全县各镇(办)、村、社区新时代文明实践中心站(所)组织开展志愿服务活动。20多天以来，全县三千余名志愿者参与到了疫情防控当中。他们开展疫情摸排、生活代购、监测劝返、卡点值守、防护宣传等服务活动，真诚奉献，不辞辛劳。

史官镇丰乐村的种红涛是一名90后，为村上捐赠了10桶消毒液。之后，又组织委强强、种玉强、种张鹏和王涛涛等一批年轻人，成立了丰乐村志愿者服务队，进行防疫宣传，蹲卡

点值守，对扎堆群众及时劝回。“我是一名预备党员，如今正是接受党考验的时候。”种红涛说。疫情防控中，史官镇17个党旗飘扬志愿服务队积极参与在全镇22个检测点中，疫情防控一线处处都有他们的身影。

李喜红是尧禾社区新时代文明实践站志愿者服务队负责人，同时也是白水县委连心爱心公益协会秘书长。她组织全镇上百名志愿者在全镇23个行政村开展志愿服务，为社区消毒，给学生买文具，疫情防控24小时值守，为居民送口罩等等，人均服务时长已达240小时。“我们既要当好群众的服务员，也要当好信息宣传员，只要大家团结一心，科学防控，就一定能打赢这场疫情防控的人民战争。”李喜红说道。

“因为复工撤卡点，外来人员在增加，配合防疫很重要，无事定要少出门……战疫进入关键期，听党话来跟党走……众志成城共抗疫……”。白水县是疫情低风险地区，已恢复部分生产生活秩序，文化志愿者高民生创作快板《疫情风险在脚步别太快》，劝导群众不能放松警惕。

为鼓舞士气，宣传疫情防控知识，白水的文化志愿者们创作了多个接地气又贴民心的文艺作品，统一录制后，在村部大喇叭和宣传车上传播。

高速公路服务心得体会篇二

通过这次培训，我认识到作为酒店服务员，在酒店工作中热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为酒店服务员至少要具备以下几方面的服务能力。

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的2个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外1个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

酒店是1个人际交往大量集中发生的场所，每1个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有3种，第1种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提

供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第3种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

高速公路服务心得体会篇三

殡葬服务能帮忙家庭或社会处理遗体，从社会学、哲学、心理学观点看，遗体有着十分重要的价值。我觉得殡葬服务是十分神圣的，人固有一死，或重于泰山、或轻于鸿毛。但不管怎样样，人死后就应有一个好的归宿，让灵魂得到安息，如今社会的发展越来越好，殡葬服务，是很科学，很尊重人的生命和尊严的形式。死，是人生的一件大事。佛教认为：生、老、病、死，人之常情，而死并非生命的结束，只是另一场轮回的开始，因此说“生死一如”，要我们看淡生死，进而勘破无常。但是在将大限将至之际，如何让病者身心安乐，无苦而终，才是最实际的一种做法，这也就是所谓“临终关怀”。处理一体的原则是自然条件的要求和社会文化条件的要求。（好无聊哦）

我们在服务的过程中要坚信科学，摈弃迷信的部分，取其精华去其糟粕，让殡葬行业往更加好的方向发展。

丧葬礼仪是整个殡葬活动中参与人数最多的活动，亲朋好友等很多人都会参加，十分的引人注目。因此，丧葬礼仪的工作是十分重要的。

丧葬礼仪，简称丧礼，指在丧葬活动中人们所共同遵守的一系列行为规范，它是人类向礼貌社会进化的产物，是在丧葬活动中为执行必须的功能以满足人们必须的需要而产生的。他又是不清晰的，非系统的社会意识。原始人对待死者，与动物没什么区别，并未对死者尸体有意识地加以处置，而是随意弃置，没有构成人们共同遵守的行为规范，因此谈不上

什么丧葬礼仪。但是随着人类向礼貌社会迈进，人的自我意识逐渐觉醒，明确认识到生与死的对立，重生惜死的情感日益强烈，并且对灵魂与躯体的关联有了某种明白，于是便开始有意识地处置死者尸体，并进而逐渐构成一系列共同遵守的行为规范，这样丧葬礼仪便产生了。丧葬礼仪，开始比较简单，但随着人类社会的发展和人与人之间的等级分化日益明显，便日益变得复杂、繁缛。进入现代社会后，由于人人平等日渐成为人际关联的准则，则又有向简单回归的趋势。

丧葬礼仪具有明身份的功能，因其都是根据死者的身份来操办的。我国自商、周以来就将人划分为不一样的等级，社会等级的存在，不仅仅影响到人的社会生活，而且影响到了丧葬文化，什么身份的人享受什么样的丧葬待遇，不是有明文规定，就是有约定俗成的规矩。透过丧葬礼仪，死者的地位高低、贫富贵贱等状况便清楚地显现出来。

丧葬礼仪也具有定荣辱的功能。死者一生是光荣，还是耻辱，可借此而得到评判。此种功能，在封建社会最为明显，那些有功于社稷的达官贵人，死后，皇帝、官府往往给予明文褒奖，赠以文正、文忠、文襄、忠武等美谥，隆礼厚葬，有的还专门立庙建祠加以祭祀，充分一表现出其一生的荣耀；而那些作奸犯科、声名狼籍的人死后，往往降等埋葬，授以炆、谬丑等恶谥，剥夺生前的一切荣誉，充分表现出其一生的耻辱。在现代，此种功能虽不如古代那么显著，但仍然存在。如，有卓越贡献的人去世后，国家领导人要参加葬礼，报刊上要发表纪念文章，追述其一生的光荣。现代人死后，在遗体告别仪式、追悼会上，往往要由领导或家庭中有德望者讲话或致悼词，以对死者的一生作出评价，此显然是对死者进行荣辱定位。

中国的礼貌源远流长、博大精深，其中殡葬文化更加具有丰富的内涵，并在人们的政治、经济、文化生活中占据重要位置。但是近现代以来，随着对传统文化的批判和反思、社会生活方式的变迁，殡葬文化在当代已逐渐式微，殡葬行业逐

渐沦为社会上不被了解、明白和谅解的行业，逝者的丧葬活动也逐渐蜕变为失去了文化内核的物质处理过程，不能不说这是一件令人遗憾的事。“生，人之始也；死，人之终也。始终俱善，人道毕矣。故君子敬始善终。”重新梳理殡葬文化的源流，透过对殡葬文化的扬弃与传承，结合现代科技技术与人们的生活方式，构建一个科学的殡葬文化体系，既能促进殡葬事业的健康发展，同时也能满足广大人民群众在丧葬活动中的心理需求与文化需求。

人类社会的发展以礼貌进步为标志，人类礼貌的进展是以人对自身不断深入的认识来实现的，而人类对自身的认识来源于对人的生死认识理念的不断领悟和明白作为进程的。重视人的价值，体现人生的好处，既是贯彻人类社会礼貌发展进步之追求的落脚点，也是人类智慧哲思的升华。现代和谐的殡葬文化观，应以更能体现人生命的价值，体现对生命的敬畏，对生命的敬重来实现，是对逝者与生者的双重尊重与双向抚慰，逝者更有尊严，生者更受感染，透过高尚的生命意识和圣洁的丧葬理念感受到生命的可贵，从而更加珍爱生命，更加热爱生活。

透过学习殡葬文化这门课程，让我了解到这门职业是十分光荣而神圣的，重视逝者的人文关怀，重视对生命逝去的尊重和敬畏，是十分必要，也是十分重要的。对死亡的重视，某种程度上来说，也是从理念、情感、道德、伦理等诸多方面体现人类礼貌进步的标尺。从这个好处出发，现代好处的殡葬文化，宜提倡厚养厚葬，或者称为厚养重葬，葬的“厚”或者“重”就应体现此刻精神层面的重视，并不是体现此刻物质上的挥霍或者仪式上的繁冗，而是体现社会各界及逝者亲属对逝者生命自身的敬畏和尊重，体现对生命价值本身的敬重，更加彰显生命的价值。我个人对于殡葬这个专业十分的感兴趣，这个专业很多人听了后的表现是敬而远之，觉得这是一个很晦气的工作，怕给自己带来霉运。但是我觉得，其实每个行业都是差不多的，生老病死乃人之常情。自己、家人总会有那么一天的，既然能选取这个行业的人他们

就有着无私的博爱。他们能够一视同仁，他们能够做到不管是什么样的人，他们都能够为其服务，能够一样认真负责的去完成自己的工作。这是十分值得我们敬佩的，我们不必要戴这种有色眼镜去看人，每项工作都需要有人去做的。

其实死亡并不可怕，可怕的是你怎样看?怎样去明白。万物都是在周而复始的，也许一个生命的离去，而是另一个生命的即将开始呢?在现有的时刻里，我们就应珍惜生命。充实每一天!好好爱自己，懂得爱自己才能够更好地爱别人。

高速公路服务心得体会篇四

集团公司开展微笑服务四年多以来，已得到上级领导和社会各界好评。微笑服务不仅仅已成为集团公司对外的形象品牌，而且也延伸运用到各行各业，但荣誉的背后，更多的是我们一线收费员工付出的努力和艰辛，用心微笑，真诚服务一贯是我们的收费员工作的基本目标。

作为一名工作三年的收费员工，微笑服务使我重新审视了行业服务态度，也促使我在工作上的进步，如何使自我情绪愉快地和司乘人员交流以及为司乘人员服务，是我们的工作中心。在这三年时间里，发生了许多关于微笑服务事迹令人难以忘怀，有夸奖，有感动，有谩骂，有蛮横，但是我们都报以微笑来应对每一位司乘人员，用实际行动来帮忙需要帮忙的每一位司乘人员，用微笑来化解人与人之间的矛盾，这也是微笑服务魅力的所在之处!

但现实工作当中，我们有好多同事努力在做好微笑服务，却并没有收到好的效果。也有一部分同志整天都在说做好微笑服务真累，可实际状况这部分同事微笑服务做得并不好，反而感觉笑的硬邦邦，很假的感觉。以下是我结合自身工作经验，谈谈如何做好微笑服务的看法。

有句话叫做勤能补拙，运动员只有透过刻苦训练才有可能取

得好的成绩，做好微笑服务同样是这个道理。微笑不自然能够透过镜面练习，对笑容的幅度进行自我调整，微笑服务动作不正确之处，能够透过专人指导，多加练习，练习多了就会熟能生巧，这样能够练就扎实的微笑服务基本功。

对微笑服务通报表扬的同志要给予表扬和加奖，对后进批评的同志应给予鼓励和指导。对奖惩制度落实状况必须要及时迅速，使收费员工有做好微笑服务的上进心和信心，从而到达设立制度的目的。

值班长，班长，收费员应与监控员加强交流沟通，针对收费员工动作上和微笑上的不足，能够透过回看录像找出问题所在。针对不足之处，立即改正，加强练习，做到知错能改的好习惯。

我个人认为营造好的班前氛围，值班长和班长要主动带头微笑开好班前会。另外也能够采取一系列小活动来调节班前氛围，例如安排收费员每班次轮流唱支欢快的歌曲，以到达精神亢奋。也能够采取不一样形式的方法来调整。

说做微笑服务累的同事，我认为是重复做机械式的发卡收费流程，缺少与司乘人员的交流。眼睛是心灵的窗户，透过眼睛能够传递感情，眼神的交流和彼此的礼貌点头，更能激起收费员做好礼貌服务的动力。这个推荐不妨能够尝试下。以上是我认为做好微笑服务的方法，但提高微笑服务的根本要懂得中华传统美德，以礼待人，彼此尊敬。这样才能够用“心”来微笑，用平和的心态对待工作，体现微笑服务的真正价值。

高速公路服务心得体会篇五

通过这次支行组织的服务导入培训，虽然只有短短的几天时间，我觉得自己的变化很大，心态年轻了，也更有了激情和活力。在三位老师的指导下，通过观摩学习，并参与标准服

务的导入实践，老师用图片、录像等方式把我们的日常工作和服务表现记录下来，然后在培训会上跟大家一起探讨，点评哪里做得好，哪里还做得不够。我深刻体会到，这几天的培训与演练，深深触动了我的每一根神经，意识到“服务就是银行的最大竞争力，形象就是营业部亮丽的风景。”的真正涵意。

几天的时间，前来办理业务的客户普遍反映，我们的服务完全不一样了，于是与我们的沟通也多了，距离一下子拉近了，客户的信任度提高了，也更加增强了我们对提高服务质量的信心。

网点文明标准服务的导入，让我感受到了服务就如同照镜子，我们对客户的微笑，对客户的尊重，真正受惠的是我们自己，客户的满意能让我们快乐的工作，每天都有一份好心情。同时，通过学习，更能激发我们不断地完善自我，超越自我，使自己的服务更标准，更规范，更专业，这也是我们在为自己创造一笔人生的财富，还有我们何其幸运，又何其幸福，就现今的就业环境，我们的工作也会令许多人羡慕的，我们是否更应该珍惜目前我们所有的一切，做一个懂得感恩的员工，只有努力工作，才能真正成为一个合格的农行人。