

2023年收费员收费业务培训心得体会总结 (优质8篇)

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解 and 领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

收费员收费业务培训心得体会总结篇一

紧张，充实的20xx年即将结束，在这一年的日子里，我和大家一起学习工作。彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高，当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！

一年来，在局和站领导的带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。为我站完成全年征收任务，促进收费工作持续，快速，健康发展做出了我应有的贡献。一年来，在思想上严格要求自己，在工作上勤勤恳恳，任劳任怨，在作风上艰苦朴素，务真求实，较好地完成了领导和班组安排的各项任务。为收费事业尽心尽力，努力工作，主要情况汇报如下：

上落实。理论源于实践，又高于实践。在过去的一年中，针对自己的本职工作进行了学习，注重加强对理论知识的了解和掌握，促成自身知识结构的完善和知识体系的健全，进一步加强自己的业务知识。

本人严格遵守站的规章制度，坚守征费条例。认真做到“应

征不漏，应免不征”的工作原则，在工作上不迟到，不早退，有事主动请假，尊敬领导，团结同事，在收费过程中对司乘人员实行微笑服务，主动为司乘人员排忧解难，遵守服务规范，严格按照内容，把收费工作与文明服务紧密结合，在社会上树立良好的收费形象。平时，勤俭节约，任劳任怨，对人真诚，人际关系和谐融洽，从不闹无原则纠纷，处处以一名收费员的要求来规范自己的言行，毫不松懈的培养自己的综合素质和能力。

尽管经过一些努力，我的业务水平比以往提高了不少，但还需进一步提高，在以后的工作中，我将加强理论和业务学习，不断提高业务水平，以后我会更加努力工作，在站领导和班组的带领下使自己的工作达到一个层次。

20xx年，我的收费工作取得了一些成绩，但我们深知这些成绩的取得是上级领导关心支持的结果，是同志们的配合，协助的结果。但是在工作中还存在一些问题：在文明收费，礼貌服务，百万元误差上，个人能力还需进一步加强，这些还需要我在今后的工作中不断去实践和思考，去改进和加强，去创新并加以理解。在今后的工作中，我将加倍学习各项业务知识，充分发挥自己的特长为站多做一点贡献，坚决服从领导指示要求和安排，认真做好自己的本职工作，将工作做得更好，让屯留收费站的明天更加辉煌！

收费员收费业务培训心得体会总结篇二

停车位收费员是一个繁忙的职业，在城市中每个停车场都会有他们的身影。他们需要在车流不断的环境中工作，并且需要掌握很多专业知识和技能。为了提高自己的职业素质，我参加了一次停车位收费员培训，获得了很多收获和感悟。

第一段：培训前的想法和期望

在参加培训之前，我对自己的职业素养和技能存在一定的担

忧。针对这些问题，我对培训的内容有了一些期望。首先，我希望可以学到更多的专业知识和技能，更好地应对工作中的问题和挑战，提高自己的综合素质。其次，我希望培训可以加深我对停车管理的认识，让我更清晰地了解这一行业的背景和现状。最后，我还希望通过培训，结识更多的同行朋友，从中汲取经验和启示，更好地为停车事业贡献自己的力量。

第二段：培训的内容与形式

此次培训主要包括两部分，一部分是理论学习，另一部分是实践操作。在理论学习方面，我们学习了停车位管理的基本概念、停车费用计算方法、停车场安全管理等专业知识。这些知识让我对自己的工作更加自信，也提高了我为停车场管理提供服务的能力。此外，实践操作让我更加深入地理解了如何使用停车管理软件，如何收费，如何管理投币机和自动售票机等工作。

第三段：培训中的收获和体会

在培训中，我收获颇丰。首先，我更加清晰地认识到了停车管理的重要性以及我作为停车收费员在其中的角色。其次，我学到了很多专业知识和技能，这让我更加自信地应对工作中的各种问题和挑战。同时，我通过与同行互动交流，发现了自己工作中存在的不足和需要进一步加强的地方。

第四段：应用到工作中的效果

通过培训的学习和实践，我把所学到的知识应用到了工作中。在与车主接触和服务过程中，我变得更加自信和专业，语言表达更加准确、流畅。我也更加熟练地掌握了使用停车管理软件，更加高效地完成了各项管理任务。总的来说，我觉得自己的工作效率和服务质量都得到了提升。

第五段：未来发展的思考与展望

在参加培训的过程中，我深刻体会到，技能的提升和知识的更新是不断发展的需要，也是持续学习的重要动力。因此，在今后的工作中，我将持续学习和更新知识，不断提高自己的职业素养和技能水平，为停车事业做出更大的贡献。同时，我也期待着未来的培训和交流机会，希望通过不断的学习和交流，更好地服务于车主和停车场管理。

收费员收费业务培训心得体会总结篇三

在城市的道路和商业区，车位紧缺是一件很常见的事情。随着城市的不断扩大和人口的增加，停车位的需求不断增加，给城市交通管理带来了一定的挑战。为了提高城市的交通效率和管理水平，不少城市开始对停车位进行收费管理。近日，我参加了一次停车位收费员的培训，收获颇丰，下面就来分享一下我的心得体会。

第二段：了解收费员职责

在停车位收费员的培训班上，我首先了解了收费员的职责。收费员不仅仅负责收取停车费，还要做好引导车辆停放的工作，避免车辆乱停乱放带来的交通拥堵和乱象。另外，收费员还需要认真维护管理设施，并在需要进行有效的维修和维护工作，周密地安排和组织好变更或维修工作。

第三段：掌握收费流程

接下来，我们学习了收费员的收费流程。在停车场或路边停车位，车辆进入时收费员首先确认车辆类型，根据车型、停车时间和地点等因素计算停车费，并告知车主缴费方式和缴费标准。对于未缴费的车辆，收费员要采取相应的措施，包括警告、罚款等措施。在车辆准备离开时，收费员需要确认车辆已经缴费，否则进行相应的处罚，并做好车牌号、停车

时间、车型等其他有关信息的记录。

第四段：学习保障措施

在培训过程中，我们还了解了保障措施的重要性。对于收费员来说，保障措施不仅仅是为了保护个人安全，还要保护交通安全和财产安全。因此，收费员要重视安全事宜，保持警惕，密切观察周围环境，减少意外事故的发生。此外，收费员还要熟悉管理设备的操作方法，对设施进行日常维护和检查，确保设施和器材都是符合规格和要求的。

第五段：总结

通过这次培训，我对停车位收费员这个职业有了更全面、细致和准确的认识。培训让我了解到收费员这个职业不仅需要深厚的专业知识，还需要良好的管理能力和良好的服务态度。收费员的成功不仅体现在停车场的收益上，还要体现在车主对该停车场的满意度上，对城市交通管理的贡献上。我相信，在未来的工作中，这些知识和经验对我会起到很大的帮助。

收费员收费业务培训心得体会总结篇四

停车位收费员是城市交通管理中不可或缺的一份子，他们需要具备专业的技能和服务意识，为司机提供高效、规范、友好的停车服务。近日，我参加了一次停车位收费员培训，深有感触。接下来，我将分享我的心得体会。

第二段：专业技能的培训

在培训中，我们学习了如何使用停车收费系统、如何处理不同类型的车辆、如何辨别各类收费票据等专业知识和技能。这些知识极大地提高了我们的业务水平。通过实际操作和模拟演练，我们对收费系统的性能和操作方法已经变得熟练，能够熟练处理司机的各种需求，提高了服务品质。

第三段：文明服务的重要性

在培训中，老师强调了停车场的文明服务，教导我们如何面对车主的投诉和挑衅，并详细说明了“四好员工”的标准和职责。我们也通过扮演不同的角色进行模拟演练，并通过老师的点拨和提醒，更深入地理解了服务意识和专业精神的重要性。同时，我们也应该通过自身行为来引导其他员工和车主，共同维护良好的停车场秩序。

第四段：情感教育的引导

在培训中，我们不仅学到了专业知识和操作技能，更重要的是我们体会到了发自内心的服务意识和人文关怀。我们不仅需要做好停车服务本职工作，更要了解并关心车主的需求和情感，用真诚的微笑和亲切的语言，让他们感受到真正的服务和关怀。这也是我们的职责和使命所在。

第五段：结尾

通过这次培训，我不仅提高了专业技能与知识，还深刻体会到了文明服务和情感教育的重要性。以后，我将继续以“四好员工”的标准为服务的目标，积极行动、始终如一，用优质的服务、良好的态度，让每一位司机都感到满意和舒适。让我们一起向文明、友好、专业、高效的路上，奋力前行！

收费员收费业务培训心得体会总结篇五

我叫小c，今年24岁，本科学历，xx年进入公路收费系统，成为一名普通的收费员。

作为一名普通的收费员，我清晰的认识到我的一言一行、一举一动都直接影响到公路部门的形象。在实际工作中，我严格遵守站规站纪，在站领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以真诚的服务对待工作，面对过往司机切实做到“来有

迎声、问有答声、走有送声”。

不可否认，收费员的工作是单调而枯燥的，日复一日地重复着同样的工作：收钱、打票、找钱。日复一日重复着同样的话：“您好，请交费×元，请拿好票走好”，看似简单，但要想做一名优秀的收费员，不但要有过硬的技能、严明的纪律观念、优质的工作态度以及高度的工作热情，更要以实际的行动服务和奉献社会。记得海尔公司总裁张瑞敏说过：“在平凡的岗位上做好平凡的事，就是不平凡。”

我清楚的记得刚来收费站时，一个夜晚，一辆机动三轮车和一辆小车一起缓缓向我驶来，走到收费窗口时，小三轮司机说：“同志，后边的车交费。”而这时，后边的小车司机在后面不停的按喇叭还高声喊着：“快走啊，出于对其的信任，我打了车队键，先行让三轮通过，熟知，小车司机过来拿着10元钱递给我说：“快点我有事”，我愣了，说：“你们两个不是一块儿的吗？不是你交费吗？”小车司机便嚷嚷起来：“谁说我们是一块儿的，他说一块儿的就是一块儿的了”我忍着委屈对其解释，放慢语速，对其解释刚才的情况。司机的情绪才稍微缓和了些，最终确定之后才知是小三轮司机钻了空子。但我不急不躁的态度也赢得了小车司机的尊重，司机还对我说：“妹子，我也有责任，误导了你。”说着从口袋里掏出10元钱交费。我微笑着说：“不用了，俗话说的好‘吃一暂、长一智嘛’，没事。”打票让其通过，虽然最终我短款20。但我心里面却依然是甜的。

因为我相信，有失必有得。

作为一名收费员，面对金钱的诱惑，我要坚守自己的原则，面对领导，我坦诚以待，坚决听从领导的指挥，服从领导调配，做到领导在与不在一个样；面对同事，我友好相待，相信用真心换真情；面对司机，我耐心细致，尽自己最大的努力让其满意。作为一名收费员，我需要做的还有许多，不但是工作方面，还要处理好三方关系。我坚信，有失必有得。

无论结果如何，昨日已逝，今后的每天都是我新的起点。我将以“女子中队”为榜样，学习他们的“四心”和“八个一样”找到自己的方向，踏踏实实走下去，做最真实的自我，切实让自己做到“学有榜样、干有方向”。

大车、小车一个样

领导在与不在一个样

忙与不忙一个样

白天晚上一个样

检查与不检查一个样

司乘人员态度好与不好一个样

自己心情好与不好一个样

受到表扬与委屈一个样

文明用语要热心

收款找余要细心

回答询问要耐心

微笑服务要真心

收费员收费业务培训心得体会总结篇六

20xx年，我在领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，现将一年来的工作总结如下：

从我来到xx站的近2个月里，我和大家一起学习和工作，彼此

建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高。当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢。

一年来，在局和站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。

为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作。我会在新的一年里再接再厉把工作做的更好。认真、按时、高效率地做好工作，积极配合其他同事做好工作。

我知道收费员的形象是代表了整个成南高速xx收费站的形象，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。

由于我站流通性大与今日来的真假救灾车处理问题，不可避免会有延长正常收费时间或者堵道的情况发生，对此有的司机是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的司机，我都尽量忍住，礼貌地向他解释整件事的原因。以及积极配合班长与站级领导，快速、正确地处理好事件，并有效地恢复好交通，使收费站的工作能够顺利进行。

xxxx年，我站以“全心全意为顾客提供优质服务”的经营理念和“不断提高驾车人员和乘客的满意程度”的质量方针为

指引，积极参加组织的各种活动和“厅级青年文明号”的争创活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。在管理处和xx站领导的正确带领下，我们在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

xx收费站是成南高速与xx市的窗口，每位收费员的工作态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到成南高速与xx市的形象，这就要求我们加强职业道德教育，增强“窗口”意识，做到爱岗敬业、无私奉献；在具体工作中，就是要以“服务人民、奉献社会”为宗旨，把收费工作同文明服务结合起来，想车主所想，帮车主所需，按章收费，做到“应征不漏，应免不征”，热情服务，以自身的良好形象、用优质服务来感化车主，争创文明窗口。

收费工作是简单、机械、枯燥的，如何成为一名出色的收费员，更好的服务人民，奉献社会？我觉得以下几点非常重要：

一、要有过硬的收费技能。

我们要熟练掌握各种车型的交费性质，在收费过程中点钞、识钞、找钱、给票动作迅速快捷。

二、要有严明的纪律观念。

收费员在小小的收费亭里面面临的不单单是机械枯燥的工作，有时还会面临金钱的诱惑，人情的困扰。在面临金钱诱惑时，我们要把好个人关，不准只收钱不给票或少给票，不私吞车主扔下的不要手工票据的现金。在面临人情困扰时要严格收费标准，切实做到“应征不漏，应免不征”，按章收费，不放过一辆人情车。

三、要有高度的工作热情。

在征缴矛盾仍然存在的今天，如何化解征缴矛盾是我们每位收费员都要面临的问题。高度的工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。当我们在收费过程中与车主接触时，必须使用文明礼貌用语，实行微笑服务，要有耐心、诚心、对每一位车主都要做到来有迎声、问有答声、走有送声。有时你做好这些的时候还是会面对一些人的不理解，甚至污辱谩骂和威胁，这时我们要做打不还手，骂不还口。用我们亲切的话语感化车主。

要做一名出色的收费员，不但要有过硬的收费技能、严明的纪律观念，优质的工作态度及高度的工作热情，还要有一种奉献精神，要通过自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，我决定在站领导的带领下，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xx收费站这个窗口形象更加明亮起来。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，做出更大更多的贡献！

收费员收费业务培训心得体会总结篇七

为了增强收费员业务技能，提高收费员业务水平，结合当前收费员在工作中存在的问题，票证室组织全体员工学习了以下内容，并收到了良好的效果。

一、广场交接班记录本如何规范记录。

二、车型的分类重点是一些特殊车型的划分。

三、特殊免费车如sp[]黄河防汛车、鲜活农产品车收费员如何核验证件。

四、刷卡收费（非现金交易）如何操作，以及pos机的使用。

五、etc车辆的操作。

六、收费员非正常记录本如何规范记录。

七、入口正确识别超限超载车辆，并禁止放行。通过学习，收费员在填写非正常记录本和交接班本时，做到了认真、规范，并无涂改现象；对车型的分类更加标准，发卡差错率有了明显的下降；对特殊免费车的核验工作[]sp持有特别通行证专用ic卡，收费员也能做到了快速、准确放行；收费员也能非现金交易也能做到快速放行，并对不能进行非现金交易的车辆做好了解释工作；随着etc车辆的增多，收费员已经能熟练、快速、准确地放行。随着稽查力度的加大，做好了超限超载车辆的劝访工作。

收费员收费业务培训心得体会总结篇八

一年来，在站长xx的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。这样的经历对我以后工作的帮助是很大的。现在我把在这几个月工作的经验和感想总结一下。

我知道收费员的形象是代表了整个xxx收费口的形象，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。

在开始的试收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，很快就能熟练操作了。现在随着旺季的到来，过口的车辆也逐渐增多，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，。同时为了干好工作我时刻注意与站长，稽查，监控室配合，遇到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。记得是xxx月xxx日，晚上九点孩子发高烧，我领孩子看病，等孩子打完点滴，已经是xxx日凌晨三点了，我只睡了三个小时就上班了，十六日从接班开始，几乎没有停顿，胳膊都累酸了，就连晚上也有很多大型翻斗车过口，这一天收费n元，创全线路各站个人收费记录。

在班组里大家都喊我一声“大姐”，作为大姐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生活环境，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。为了使大家吃的更好，还经常在休息时间到食堂帮忙包饺子，包包子，摘菜，有时候捎些新鲜菜，看到大家吃的开心，我的心情也很开心。

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，积极配合正副站长工作，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，爱岗敬业的合格型的收费员。