

最新收费员交流心得(优秀8篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

收费员交流心得篇一

2

为进一步强化文明服务，学习优秀收费站管理经验。我有幸成为对标学习者的一员，通过对石家庄收费站对标学习，在与收费五班班长刘娟互相探讨交流学习中得到很多的心得体会。

在这次学习后，也实实在在地让我感觉到有些方面是很值得我们去借鉴和学习的，让我认识到原来在平时的工作中做得不到位的地方还可以在完善甚至完美提升。通过有针对性的对标学习，让我对石家庄收费站有了更深入的了解，也找到了差距和不足，回站一定学以致用，转变理念、改进方法、寻求突破。

我觉得在平时的工作中我们应真正地做到“注重细节、追求完美”，力求做好每一件事，从而体现和提高我们的文明服务水平。也希望在以后的工作中践行实际，有所改善，特总结以下几点来提高我站的文明服务水平：

一、收费人员要树立为司乘为社会服务的理念，按照“春雨”服务标准来塑造自己，时刻保持工作激情和热情，用实际行动服务司乘，与司乘构建和谐的费用缴费关系，使文明服务更加符合以人为本，符合我站发展的需要。

二、“春雨”服务的精髓就是目光和微笑。一个微笑可以让过往司乘感到温暖，当司乘人员到达收费亭，我们要用真诚的微笑欢迎司乘人员，用微笑赢得司乘的尊重，拉近与司乘的距离。

三、收费手势要标准，在收费过程中要唱收唱付，这既能提高收费的准确性也能让司乘听清缴费金额和找回钱数，这样会很好的避免收费员与司乘的争议，减少因为钱产生的不必要的问题和矛盾。

四、收费亭里面物品摆放要规范整齐，备齐安全器材，时刻保持岗亭内外、车道干净卫生，玻璃要干净明亮，在细节方面也要着重重视，一个干净舒适的收费环境才会换来美好的心情，才能让人保持良好的工作心态。

五、提高业务素质，熟练工作流程，辨别车型要精准，提高收费速度。工作运行记录本非正常情况要填写工整，全面，绿通车记录要完整，准确。

六、加强对员工的素质培养，提高服务意识，关爱职工，深入了解员工动向，加强思想交流，组织开展各项学习活动。

通过这次对标学习，我受益匪浅，不仅交流的是业务也是更多的思路，不仅是形象，也

是更多的细节和规范。对标学习让我们拓展了思路，收获了知识，能够促使我们在今后的工作实践中能够认真学习、总结工作不足，借鉴其他优秀的工作经验，规范我站的服务行为，提升我站的服务水平，为我站更快更好地发展做出应有的贡献。

收费员交流心得篇二

我是一名刚加入高速公路收费员队伍仅仅几天的实习生，实习操作中我也常常因为不熟练，时不时的还会有小差错。相比那些老员工，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。通过这几天师傅和老员工的悉心教导，我由最初的紧张不安到现在可以上手操作，感觉收获很多。

收费站实行的是半军事化管理，有着严格的组织纪律和高标准的工作要求。收费服务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。微笑服务是高速公路收费工作的重点，是提高窗口形象的关键所在。在工作中始终保持微笑，既是对别人的尊重，也展现了收费员们充满温暖与真诚的工作美德。虽然有时候可能会面对出言不逊、满腹牢骚的司乘人员，但他们依然要保持平和的心态，用甜美的微笑和优质的服务为广大司乘提供帮助。但当一些司机用微笑点头回应时，我更加深刻的了解到，微笑所代表的是一种沟通与理解。

在多少外人看来，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，殊不知这份工作也有自己的艰辛和不易。在我看来，收费员的工作其实就是日复一日地重复着文明用语、忙于收费和发卡，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，在每天的“您好”、“再见”及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中迎来送往着天南地北的司乘人员。这份工作，意味着倾心付出，耐心坚守，细心服务，忙碌而又伟大。

在短短的实习期间我明白现在的自己离独立合格的收费员还有一些差距，但我会积极努力向师傅学习工作经验，通过勤学多练不断提高自己的业务能力，力争早日做一名领导放心、司机满意的合格收费员。

收费员交流心得篇三

已过去的2011年，是股份有限公司产业结构调整初见成效的一年，也是为公司一举摘掉pt帽子恢复上市创造良好契机的关键一年。在这一年里，在股份公司各级组织和领导的大力关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。在此，我代表物业公司全体同仁向公司董事会、公司党委、公司各级领导和给予我们帮助和配合的各子(分)公司表示深深的谢意！

现在，就物业公司在完成预定目标过程中所做的工作汇报如下：

一、完善各项规章制度，建立内部管理机制

通过对以往工作的分析、总结，物业公司经营班子达成共识：提高物业服务水平、扩大物业服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益是物业公司今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本的基础所在，因此，必须建立完善各项规章制度和内部管理机制，明确管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发、以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基础工作。

为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和物业公司发展需要的《办公室工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等十几项规章制度，并在此基础上加强各项规章制度的检查落实力度使物业公司的各项工

作有计划、有方法、有依据、有目的的展开;同时,为了建立完善内部管理机制,我们采用“走出去、引进来”的方式从实力强、水平高的物业公司那儿“取经”,在汲取先进物业公司内部管理经验的基础上结合我们的实际情况,对经营班子、行政办公室每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确、具体的划分,从而将各项工作细化到每个人,促进了各职能岗位工作的积极性、主动性和创造性,使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼,业务、管理水平不断得到提高。

二、公司上下团结务实,服务意识显著提高

第三,重视参加和开展形式多样的培训活动,在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部各部(室)的工作特点和性质定期或不定期地开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训,使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高;第四,狠抓各项规章制度的落实,促进各项工作迅速有效的开展,特别是为了切实落实在近期实施的《效绩考核制度》我们下了极大的功夫,在考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核,起到了相互监督的作用。

实施一个月来,公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平以及有效投诉的处理率都有了显著提高;又如《晨会制度》实施后,每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人,要求当天能完成的必须当天完成,不能完成的要查出原因、制定计划,按规定的期限完成,使各部室的工作效率明显加快,改变了懒、散、慢的不良工作习惯,对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

三、节能降耗、精减人员,管理效益明显提高

物业公司领导班子清醒的认识到,必须强化全体员工的成本

意识、加强内部管理、加大监控力度、精减富余人员，才能减少企业亏损、提高企业效益，在实际工作中我们主要从三个方面做了具体工作：首先，针对采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，在常置易耗品的采购过程中建立供货厂家详细资料并与供货单位建立长期供货关系。

同时，财务与办公室人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商，还改变了原采购人员在采购一元以上物品必须两人以上外购为任何金额都必须两人以上外购，同时，为了提高服务，在对入园企业有偿服务项目上，要求采购人员被服务方进行协商，确定是自行购买材料，还是物业公司代购或者是物业公司协助购买，从成本上限度满足企业利益。

通过这一系列措施达到了有效监控的目的；其次，通过减员工作使企业人力成本降低，从20一年初至今，我们共与一名员工解除了劳动关系，每月减少工资及附加费用就可达一万多元，切实为企业减轻了负担；第三，通过抓内部管理降低费用，物业公司所有管理人员从一月起停止在员工餐就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，举措又降低了费用。

此外，本着为商户着想的原则在维修过程中能修复的不换新，能出工一人的不用两人，能一小时修复的决不用两小时，取得了较好的社会效益；第四，开展修旧利废活动，办公室以身作则在办公用品领用上严格控制，纸张正面用完用背面，做的能省就省，清洁部把旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，工程部把报废设备中能用的零件拆洗后再加以利用，值班人员在不影响经营的情况下分区控制，做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束，通过各个部(室)的共同努力，达到了降低消耗的目的。

收费员交流心得篇四

通过对高速公路收费相关的各种法律法规，以及我省颁发的各种收费政策性文件进行了的学习，使我明白了，要做一名合格的高速公路员工，必须要懂法、知法、用法，要对政府颁布的文件精神充分领会和运用，才能征好费，服好务。

二、收费岗上操作，必须细心认真

收费员交流心得篇五

__高速的全面竣工为我们提供了一个工作平台，为了往后更好的工作，今天我们来到__市委党校接受培训。上午，江总的发言让我记忆深刻，受益匪浅。使我对高速公路收费站有了一个全面而深刻的了解，也让我萌发了要在这个岗位奋斗的愿望。下面就让我谈谈我的感受。

我想，任何组织与部门都应遵守规矩，所谓“无规矩不成方圆”，而作为高速公路工作人员，更应在有限的空间里遵守规矩，按规章制度办事，因为只有这样才能促进社会与个人更好的发展。而这规矩就是工作纪律，它作为提高全体职工执行力的可靠保障，也体现出工作者的精神面貌和良好形象。所以我们应该认识和了解各项规章制度，按规章制度积极开展工作，营造出和谐的收费环境。

我们应本着以人为本的服务理念，注重细节，塑造良好的形象，时刻做到微笑服务，文明用语。而要做到这些就必须让我们以发展的眼光看待服务，不能让文明礼仪微笑服务流于形式。我们应把微笑贯穿于工作的始终，让文明渗透到每个收费工作环节。把我们的满腔热情投身于此，这样才能树立良好的窗口形象。也能赢得广大司机车主对我们工作的理解与支持。

提升自我修养是每个从业人员都应该研习的课题，为进一步提升收费员的文明意识及服务能力，我们应团结协作互助互爱无私奉献奋勇拼搏屏弃个人之间的小分歧，以文明服务队伍建设文明服务单位。这就要求收费员有认真负责的心态和服务能力的心态，扎实以优质文明高效的意识做好收费工作。倘若收费员自身素质不高，服务不到位，在一定程度上会造成客源流失，车主可能选择其他方式来避开高速公路收费员的服务。

以上这些认识，让我坚定了要在小小三尺岗亭奋斗的决心，我也将努力做好收费员岗位职责的要求：一，爱岗敬业。严格要求自己对工作严肃认真，勤勤恳恳兢兢业业，忠于职守，尽职尽责。做好收费工作，展现自我风采。二，加强学习，牢记专业知识，掌握收费的各项规定和岗位特征，更好地服务于工作。同时，也将掌握必要的法律法规知识，在收费工作中做好开导和解释工作，更好地履行岗位职责。三，收费站是个半军事化管理的单位，令行禁止雷厉风行是做好工作的有效保障，这也要求我们规范自己的言行。同时，也要做到廉洁奉公，保持自身的廉洁形象，绝不为一蝇头小利所动。

从进往后，小小三尺岗亭是我不断努力的地方，我要在这提现出我的人生价值。相信只要我努力就会有所成就，就会在这平凡的岗位上创造出不平凡的饿工作业绩。

最后，要感谢__市委党校给我们提供这样一个学习的平台，也感谢__武警消防大队在接下来的日子对我们的陪伴。

收费员服务人民奉献社会心得体会

收费员交流心得篇六

4

时光荏苒，光阴似箭。转眼已在板仓收费站工作实习了一个

月。在过去的一个月里我收获颇多，同时也知道自己要学习提高的地方还有很多。感觉自己就好像一根稚嫩的竹笋刚露尖角，看到了广袤的天空，但要成长为一颗参天大树，还需阳光雨露的慢慢滋养。

对每个人来说，第一次都是难忘的。还记得自己第一次来到收费站的大门前，心中涌起的阵阵担忧；第一次参与季度考核动员会议，心中泛起的那份紧张；第一次列队做操，因无法完全放松自己而感到无所适从；第一次收费手忙脚乱，自己内心的那一丝窘迫；第一次验货、拍照参与绿色通道检验，感觉到的那股压力……好在板仓站这个温暖的大家庭在我身后一直支持着我，让我顺利的度过了每个第一次。有汤站无时无刻的鼓励，有班长详细的教导，有同事们热心的帮助，让我不再畏惧第一次。我知道，每每经历过后，定会收获宝贵的经验，这对我日后的工作，乃至自身都是无价之宝。

其实，没去板仓站前，我认为高速口收费就是件简简单单的事情。但自己从事这个工作后，才发现这收费真的不简单。面对整齐排列的长长车阵，要从容不迫，仔细核对车牌、车种、车轴等信息；无论是清晨还是夜半五更，都要处处严格把关；面对司机的诉求要尽力去帮助他们，还要把高标准的、高素质的服务展现给每位车友。这不仅需要业务素养，还需要高度的责任心，这是对个人综合素质的一种考验。越是看似简单的事情，越是要细细揣摩、越是要把它做得完美。

通过这一个月的工作学习，我已经找到自己该努力的方向。在接下来的工作中，我将加倍努力，不断完善自己。多钻业务知识，多积累经验，不懂就问、虚心请教，紧跟班长的脚步把工作做得越来越好。

收费员交流心得篇七

通过跟班的方式学习岗上操作，在老员工的细心指导下，几个轮换班下来，我不仅熟练地掌握了入口发卡，出口收卡、

收钱、打票等操作技能，而且学到了老员工们在岗一分钟，用心60秒，爱岗敬业的精神。

稳、准、快，处理各种特情车问题是自身素质的综合体现。通过跟班学习及老收费员的传、帮、带，以及通过自己的细心观察学习，我做到了政策把握到位、业务熟练，在处理问题时做到诚心、耐心、细心。

在以后的日子里我会不断努力学习，听从领导的安排和教导，积极配合领导开展工作，不断的提升自己的业务水平和能力，提高自身素质。做一个领导放心，司机满意，爱岗敬业的合格收费员。

从心做起，听似简单，其实不简单，如何才能够从心出发把工作做的更好呢？好即完美，完美的工作要求我们全心投入，真诚相待。

进入收费站以后我明白了，做任何是都要认真，不能够粗心大意只要你一时的疏忽就会导致错误。做一件事要全身心的投入不能做着一件事却想着另一件事，这样不仅你不能认真的完成一件事，还有可能付出了劳动却没有回报。做一件事要用心去做，不能总想着怕什么又不是只有我做不认真，别人也没有认真的在做呀！为什么我要认真的做事情呢？既然你选择了这份工作，不管它是不是你喜欢的工作你都要认真的对待，用心去把这份工作做好，而不是总想着反正不是我喜欢的工作我做那么认真干什么，随便做做应付一下就可以了。选择了这份工作你就要打起十二分的精神来做，不随便了事，做事不马马虎虎、不半途而废，这样只是完成了这个工作，要想把工作做的更完美，就要认认真真不让它出一点错，全身心的投入，在做事的时候一心一意、不三心二用，只有自己认真的对待工作才能做的更加的完美。

在当收费员的这些日子，我学会了很多也明白了很多，每天都会遇到不同的事，有开心的、有难过的，可当看到别人高

兴的笑脸时自己也会开心起来，所以我们每天都要抱着开心的心情来做好自己的工作，把自己的快乐传给每一个人，认认真真、高高兴兴的做好自己的工作。

收费站收费员心得体会

收费站收费员心得体会

对中纪委工作报告心得体会

收费员心得体会

停车场收费员工作中心心得体会

收费员交流心得篇八

结合工作实际谈一谈怎样更好的服务人民奉献社会“身居交通要道，面对大千世界”，收费站是公路交通的主要窗口，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公路部门乃至交通部门的形象，这就要求我们加强政治思想和职业道德教育，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，寓工作于服务之中，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，以自身的良好形象出发，用优质服务来影响社会、感化车主，争创文明行业，切实的把收费站建成社会主义精神文明窗口。

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、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，严格遵守中队管理规定第十二条：“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。”第十五条：“不准滥用职权、损公肥私、谋取私利或接受车主的宴请。”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、优质的工作态度高度的工作热情。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。优质的工作态度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、细心、热心、诚心、对每一位车主都要做到“一张笑脸相迎，一声问候传情”切实做到来有迎声、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，我们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，让省道__线收费站这个窗口形象更加明亮起来。

高速收费员心得体会