

# 2023年高速公路心得体会(精选5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。优质的心得体会该怎么样去写呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

## 高速公路心得体会篇一

第一，要调整好心态，从心底里树立“车主至上”的服务理念。首先要给自己定好位。收费过程是服务过程，而不是执行过程。只有定好位，充分认识到自己的角色，才能更好的投入到工作中去。其次要注意克服机械化倾向。文明用语天天说、车车说，时间长了，感觉变得迟钝，工作倾向机械化，但服务对象却每时每刻都在变化，他们很有可能是第一次行驶我们高速公路，所以要从心底里树立“车主至上”理念，把每位司乘人员都当成第一个客户，永远从“零”开始，做好服务工作。

第二，要带着感情做好收费工作。言行是思想的体现，思想指导着行动，只有带着感情文明服务，每一句问候才会真正发自内心。要坚持文明用语每车必说，但绝不是那种对着微机说的“有口无心”，也不是说给监控听的“摆摆样子”，而是要等司机摇下玻璃后递上通行卡时，用洪亮的声音、友好的态度和富有亲和力的面部表情去说。同时还要能够主动换位思考。收费人员每天要和各种各样的司机打交道，被骂几句是常有的，因此在工作中要践行“把微笑奉献给社会，把委屈留给自己”口号，注意加强与司乘人员的沟通，充分发挥微笑服务的优势，以平和的态度，对无理司机循循善诱，耐心解释，以礼感人，以情动人，以理服人，相信精诚所至，金石为开，只有这样，才会把工作做到司机的心坎上。

第三，要苦练基本功。从使用文明用语，唱收唱付，微机操

作，到微笑服务，钱票收发，每个环节，各道工序，都要在“精”字上狠下功夫，要能够做到“判别车型一眼准，打票收费一手快、唱收唱付一口清、点钞识钞一指明”，快捷、准确、方便地为司乘人员服务。当然基本功并不局限于此，为司乘人员提供安全畅通的道口，为他们清楚地指引道路，及时向他们宣传解释高速公路有关规定，为他们提供力所能及的帮助都是我们做好收费服务工作的基本功。

第四，要树立优质服务的意识。在收费过程中，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、平安收费创造出一个良性的氛围。

第五，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的能力，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”，所以提升高速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。

第六，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。

只要我们收费人员真正把三尺岗亭当作传播社会文明的窗口，当作为过往群众做好事、办实事的阵地，在收费服务中坚持

一张笑脸、一声问候、一句祝福，坚持用心服务、用情服务，让服务对象切身感受到收费人员的魅力，提升我们高速公路的良好社会形象，我们的收费服务工作就会做到让领导放心，让社会满意。

## 高速公路心得体会篇二

巴达高速公路bdj1-2驻地高监 李文革 提起施工生产安全，人们都知道它的重要性，但近年来工程行业发生的一例例人身安全生产伤亡事故却令人痛心，一个鲜活的生命刹那间化为乌有，给个人、家庭、企业带来巨大损失。通过学习《安全事故典型案例分析报告》后，静下心来想一想，任何事故无外乎以下几点种原因。

- 1、案例中事故充分暴露出来的问题是：“违章，麻痹，不负责任”，三违行为就是野蛮行为，不树立牢固的安全意识，只图省事、快当、存侥幸心理，怕麻烦，这就是事故发生的必然。
- 2、施工作业人员严重的违章，是导致事故发生的主要原因，不验电不挂接地线，无安全措施保障的情况下就作业，严重违反《安全工作规程》和保障安全的技术措施，这也是事故发生的必然。
- 3、安全管理制度的缺失，现场安全监督管理的缺位。严不起来，落实不下去，执行力差，而且在检查中只报喜不报忧，平时对设备管理又不到位消缺又不及时，判断缺陷又不准确，日常巡检工作又不认真，致使存在不安全的因素而导致事故的发生。
- 4、安全风险管流于形式，有章不循，有规不遵，工作浮躁，作业人员现场操作不按要求执行，危险点控制措施虚设。
- 5、在工作中安全管理制度的安全措施未落实，现场施工管理

与作业人员安全意识，安全学习流于形式。通过学习我们反思很多、很多，我们应该深刻地吸取教训，对照《公路工程施工安全规程》，结合我们公司的安全生产实际和安全生产规章制度，在今后的工作中加强安全技术培训和反事故演练，对设备进行全过程管理，认真学习事故通报，努力提高我们的业务技能和安全意识。做到安全无小事，筑牢防线，长抓不懈，警钟长鸣，为公司的安全生产工作做好、做实，作出新的成效。

如何在加强工程项目安全生产管理，确保施工现场的安全生产，在安全管理上，坚持“以人为本、安全第一、预防为主、综合治理”的方针，严格落实安全生产责任制，坚决贯彻国家安全生产的法律法规，认真组织宣传教育，落实安全生产的各项规章，通过安全生产“有组织、有目标、有布置、有措施”的“四重”保障体系，实现了安全生产零事故，本人认为应该从以下几点抓起。

按照国家《安全生产法》的要求，安全生产的主体责任单位施工方要建立了以项目经理为第一责任人的标准化安全生产责任体系，配备了专职安全生产管理员，项目经理和安全员均需取得安全生产合格证。

建设单位与施工单位签订了安全生产合同，将安全生产作为重要考核指标，与生产质量、进度目标挂钩，与经济奖惩挂钩。

为促进施工现场安全生产，每月应组织了一次施工安全专项检查，将检查和整改要求在全线发布通报。同时召开生产调度会，把安全生产与工程计划一同部署、一同检查、一同考核，提高施工单位的安全生产的积极性。

一方面与施工单位签订安全生产责任书，明确安全生产职责，对安全生产措施经费实行单列管理，对各种高风险的施工生产活动建立标准化安全施工指南或规程，并在现场强制执行，

确保安全管理、安全防护措施投入到位。另一方面将安全生产纳入季度评比标准，定期组织有关部门进行安全隐患排查。同时还积极开展“安全生产月”活动，增强全员安全意识。通过人员保证、措施保证、管理循环保证来保证现场施工生产安全。

## 高速公路心得体会篇三

xx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xx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。

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业绩。

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

--

## 高速公路心得体会篇四

前天我们所组织大家观看了\_x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。

## 高速公路心得体会篇五

从长沙去江西萍乡，将全程实现高速直达，因为江西境内与我省长浏高速对接的萍乡至洪口界高速公路(简称萍洪高速)在9日正式通车运行了。这意味着湘赣两省之间又增加了一条快速便捷的出省通道，至此湘赣两省之间的6条高速通道全部实现对接。

萍洪高速公路位于江西省萍乡市境内，是国家高速公路网中沪昆高速和泉南高速公路的重要联络线，是江西通往湖南的又一出省通道。路线起于萍乡市国家经济开发区叶家坳村与320国道相接，经安源区青山镇，上栗县长平乡、上栗镇、金山镇，终点位于穿越赣湘交界金山镇洪口界，与湖南省长沙至浏阳高速公路相接，路线全长约33.796公里。

湖南境内与江西萍洪高速对接的是长浏高速，长浏高速早在2013年就已建成通车，在此之前由于萍洪高速未建成通车，从长沙去萍乡在出了湖南省后，就只能转到普通国省道通行。而萍洪高速2月9日通车后，长沙至萍乡全程实现高速，湘赣两省又添高速出省通道。至此，湘赣两省之间的6条高速公路全部实现对接，湖南境内与江西对接的6条高速由北至南分别是：大浏、长浏、醴潭、茶界、炎睦和汝郴高速。