# 人际关系与应对方式

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-06-12

*第一篇：人际关系与应对方式人际压力与情绪、应对方式关系一位哲人说过：“没有交际能力的人，就像陆地上的船，永远到不了人生的大海”。处于青年期的大学生，思想活跃，精力充沛，兴趣广泛，人际交往的需要极为强烈。他们力图通过人际交往去认识世界，获得...*

**第一篇：人际关系与应对方式**

人际压力与情绪、应对方式关系

一位哲人说过：“没有交际能力的人，就像陆地上的船，永远到不了人生的大海”。处于青年期的大学生，思想活跃，精力充沛，兴趣广泛，人际交往的需要极为强烈。他们力图通过人际交往去认识世界，获得友谊，满足自己物质上和精神上的各种需要。因此，大学生希望被人接受、理解的心情尤为迫切。然而，现实中大学生的人际交往问题却不容乐观，是影响大学生较多的心理障碍因素之一。

大学阶段是青少年人生发展的关键时期,大学生所面临的人际关系压力不仅会影响到他们的人际交往,还会影响其心理健康及生活学习的各个方面,造成不良情绪、心理困惑和交往障碍，甚至会影响睡眠，然而不同的应对方式可能会引起在人际交往中不同结果。因此，我们要对大学生人际交往情景中的人际关系压力与应对方式进行调查，找出其规律并制定相应的应对策略，以帮助大学生克服人际交往压力，更加充实和丰富多彩的度过大学生活。

1调查社团组织中的人际压力与应对方式的关系

2调查学生干部中的人际压力与应对方式的关系

3调查与既往同学朋友的人际压力与应对方式的关系

4调查与家庭亲戚的人际压力与应对方式的关系

5调查宿舍中的人际压力与应对方式的关系

6调查社会实践中的人际压力与应对方式的关系

7调查睡眠与人际交往的关系

8调查情绪与人际交往的关系

**第二篇：高速公路偷逃通行费方式与应对措施**

一、逃费类型及应对措施

（一）、高速冲岗逃费

定义：是指应交费车辆在经过收费站时，采取从正常收费车道或发卡道逆向等方式高速闯卡强行通过收费站从而达到逃交车辆通行费的违法行为。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，发现车速较快的车辆进入收费广场要格外注意。

2、当车辆进入道口发生强行闯卡逃费时，征收人员要确保自身安全，严禁正面拦车。在确保自身安全的前提下对逃费车辆进行劝阻、制止。

3、如果逃费车辆被拦截后，班长要对司机宣传收费政策，督促司机按章缴纳通行费。

4、对已经冲岗逃费的车辆应立即做好相应的记录，包括车型、车牌号、车辆特征、逃费方式、行驶方向，及时上报调度中心。

（二）、尾随冲岗逃费

定义：是指交费车辆在经过收费站时，采取在收费道口尾随前面通行车辆后面闯卡从而达到逃交车辆通行费的违法行为。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，发现蒙牌、卸牌的车辆或者后车紧跟前车的车辆要格外注意。

2、当车辆尾随闯卡逃费时，征收人员要在确保自身安全的前提下,可以采用交通手势、语言等方式对前方待交费车辆进行提示，从而将尾随车辆堵在收费道口

3、如果逃费车辆被劝阻和拦截后，班长要对司机宣传收费政策，督促司机按章缴纳通行费。

4、对于已经发生的闯卡逃费车辆，班长应及时上报调度中心并做好相应的记录。

（三）、走ETC专用通道闯卡逃费

定义：是指普通车辆从ETC车道采取直接闯卡逃费或尾随自动缴费车辆后面闯卡逃费或故意在ETC车道停留等待后面自动缴费车辆读卡成功后闯卡逃费。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查.2、当ETC车道报警器报警，ETC车道内有扣款成功而栏杆落下，缴费车辆未能正常通过的情况，班长应立即进入ETC车道亭内查看是否有“未检测到电子标签”车辆占用当前已扣 款车辆通行信息的情况，若有而且车辆已经离开应立即上报调度中心并详细记录时间和车牌。

3、当ETC车道报警器报警，目测ETC车道内无待交费车辆，班长应迅速进入ETC车道亭内查看是否有“未检测到电子标签”车辆退回或有无该车交易记录，若无交易记录则显示该车已经尾随前车冲卡逃费，班长应作好记录，并迅速上报调度中心。

4、当ETC车道报警器报警，ETC车道内有待交费车辆时，班长和疏导人员要立即到现场进行查看，确认车辆无苏通卡的，应及时疏导该车到普通车道处理。

（四）、正常换卡逃费

定义：两辆车通过互换通行卡，已达到长途车变短途车或重车变轻车，少交通行费的目的。收费现场应对措施：

1、收费员发现车辆超时警示、出入口车牌不符或来车方向不符等情况应询问司机原因，发现疑点立即上报班长和调度中心核查。

2、核实初步换卡信息后，在人车分离或确认嫌疑车辆无法闯卡的情况下，实施换卡证据收集。

3、在查实换卡逃费事实后，应做好相应的记录，并请当事人出具换卡逃费情况说明。

4、对能够确定实际入口信息的换卡车辆，要求当事人补交应当交纳的通行费后予以放行；对里程难以确定的，要求其按路网最大里程交纳通行费。

（五）、更换车牌进行换卡

定义：车辆在高速公路上更换车牌，并交换通行卡，或者直接调换同类型车头，形成车牌更换，以达到缩短车辆行驶里程，从而实施逃漏通行费的目的。收费现场应对措施：

1、收费员发现车辆严重超时，出入口车牌相符但车辆为短途运输，应询问司机超时原因，发现疑点及时上报班长和调度中心核查。

2、班长检查车辆号牌安装是否规范，有无明显的拆卸痕迹，及时向调度中心上报检查情况。

3、收费现场征收人员接到调度中心反馈，按照核实的入口信息，人工输入入口站号，收取该车实际应交车辆通行费；对不能核实入口信息的，按照路网最大里程计收车辆通行费。

（六）、单车往返留置换卡

定义：通过非正常手段保留本车以往使用高速公路时所领取的通行卡，在本次通行过程中使 用，以达到缩短计费里程，实现逃交通行费的行为。收费现场应对措施：

1、收费员发现待交费车辆出入口车牌相符，但是超时严重、行驶里程较短、重载或U型，应询问司机超时原因，发现疑点立即上报班长和调度中心进行核查。

2、班长接到调度中心反馈，核实车辆实施换卡逃费行为的，应明确告知司机实际入口信息，要求司机出示另一张通行卡，并补交当前实际应交通行费。

（七）、利用货车车头倒卡

定义：是指司机将车厢放在服务区，然后驾驶车头在就近的收费站下高速后，再领卡上来，到服务区拉上车厢到相邻的收费站下，以达到缩短载货车辆行驶里程，从而达到少交通行费的目的。

收费现场应对措施：

1、收费员发现待交费车辆为空车头、出入口车型不一致、行驶里程较长，应询问司机原因，发现疑点立即上报班长和调度中心核查。

2、班长上报调度中心，查询附近服务区是否有空车厢情况。

3、按照该车实际行驶里程计收车辆通行费，车头实际行驶里程产生的通行费另行计收。

（八）、半挂车在服务区换车头

定义：是指半挂车通过在服务区调换车头和通行卡，以达到缩短行驶里程或改变计费信息，从而少交通行费的目的。收费现场应对措施：

1、收费员对于重车短途、超时重车或车牌相符但车型不符的应多加注意，仔细询问，发现疑点立即上报班长和调度中心核查。

2、确认该车利用调换车头实施换卡行为的，收费现场征收人员要求司机提供相应更换车头的车牌号和实际入口信息。

3、在查实换卡逃费事实后，应做好相应的记录，并请当事人出具换卡逃费情况说明。

4、能够确定该车车厢实际入口的按照实际里程收取车辆通行费；无法核实实际入口的，按照路网最大里程计收车辆通行费。

（九）、利用ETC卡实施换卡

定义：是指司机从ETC车道进入高速，出口时拔下ETC卡，尾随前车冲岗逃费；或者在ETC车道读卡成功后退出ETC车道，从人工车道领卡进入高速，ETC卡上保留了一次入口信息，司机下次通行高速时使用ETC卡从相邻站点出口，达到缩短计费里程，少交通行费的目的。

收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，发现有车辆冲岗逃费的立即上报调度中心录入“车牌一级黑名单”；发现有ETC车辆写卡成功又退出道口的，应及时进行劝阻和拦截，上报调度中心将ETC卡拿到出口车道做“现金欠费”处理，消除卡内入口信息，未拦截成功的将车牌号上报调度中心记录备案。

2、收费员发现持有ETC卡的车辆从人工车道交费，入口超时或显示“一级黑名单”的立即上报班长和调度中心核查。

3、在查实换卡逃费事实后，应做好相应的记录，并请当事人出具换卡逃费情况说明。

4、收费员要求该车上交普通通行卡，刷卡交费后，班长移交征收管理员处理。

（十）、垫钢板

定义：在计重秤台上摆放一些跨越秤台的材料（如小钢板、小木板或拱形材料等），达到减轻车辆计重重量，逃漏通行费的目的。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强夜间的站区巡查，及时驱离现场特别是滞留在秤台附近的闲杂人员。

2、当车辆进入道口速度缓慢，车道旁有人指挥，手里还持有工具的，班长和疏导人员应立即上前查看，发现实施垫钢板行为的要及时予以制止。

3、没收逃费工具，疏导车辆进行复秤重称。

4、收费员详细记录车牌、逃费方法、复秤前后计重数据，班长下班后将逃费工具上交征收管理员。

（十一）、超宽车道S型行驶

定义：即所谓的绕磅或扭磅，车辆紧贴安全岛一侧进入车道后，向另一侧急打方向，车辆两侧轮胎行驶方向与车道不平行，利用有限的秤台宽度，使得车辆两侧轮胎依次通过秤台，两 边轮胎的着力面不能同时、全部接触在秤台上，有部分的重量被水泥路面分担，由此造成计重重量减轻。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，发现车辆走“S”型现象要立即予以制止。收费员发现车辆计重信息与实际车辆不符，出现明显的丢失轴的现象，要及时上报班长和调度中心。

2、班长对司机宣传收费政策，指出本次违法行为，要求司机进行复秤。

3、班长和疏导人员指挥该车辆进行复秤重称。收费员详细记录复称前后的计重数据，上报调度中心。

（十二）、使用液压千斤顶

定义：在车厢后部中心或车辆偏后两侧加装液压千斤顶，且在驾驶室内控制升降，瞬间可顶起车体，达到减轻重量之目的。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区特别是夜间巡查。车辆使用液压千斤顶时一般车速较慢，司机猛踩油门，车辆发动机噪音较大，班长和疏导人员发现异常情况时应及时到现场查看，对使用液压千斤顶的违法行为要立即予以制止，并通知收费员上报调度中心。

2、班长对司机宣传收费政策，指出本次违法行为，要求司机进行复秤。

3、班长和疏导人员指挥该车辆进行复秤重称。收费员详细记录复称前后的计重数据，上报调度中心。

4、移交公安部门，勒令其拆除液压千斤顶。

（十三）、货车遮挡光幕

定义：是指人为遮挡光幕，使得进入车道内的车辆无法分离，造成车辆无计重数据上传。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，及时驱离现场特别是滞留在光栅处的闲杂人员。

2、收费员在收费过程中，应关注车辆称重信息，并与实际情况进行核实。

3、在收费过程中出现轴重信息不对应、没有车辆图标现象、没有计重信息等异常情况，要上报班长检查光栅完好与否。

4、指挥该车辆进行复秤重称。

（十四）、跳磅

定义：驾驶员驾驶车辆慢慢到车道地磅边缘前10cm左右处，猛踩油门，松开离合器，突然加速，使得车身后倾，重心后移，车头翘起，车辆车轮快速滑过秤台，当后轮快接近秤台时，司机猛踩刹车，车辆前倾，重心前移，后轮顺势趟过秤台，使得车辆重量变轻。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，发现车辆在称台外排队不进入道口的，应及时疏导车辆匀速通过秤台。

2、收费员发现车辆违规跳磅或屏幕显示重载货车前轮吨位明显偏轻的，应立即上报班长和调度中心。

3、班长对司机宣传收费政策，指出本次违法行为，要求司机进行复秤。

4、收费员详细记录复称前后的计重数据，上报调度中心。

（十五）、冲磅

定义：高速通过秤台是冲磅的一种形式。驾驶员将车停在距离车道前的一段距离位置处，突然加大油门，快速通过秤台，在后轮过来秤台后立即刹车，最终确保车辆在收费亭停稳。点刹是冲磅的另一种形式，不同的是车辆在前轮过了秤台后立即带刹车再松开，从而使得车辆后轮依靠惯性快速通过秤台。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员应加强站区巡查，发现车辆在称台外排队不进入道口，有明显即将实施冲磅行为的，应立即予以劝阻，及时疏导车辆匀速通过秤台。

2、收费员发现车辆违规冲磅和计重数据异常的（后轴重量明显小于前轴、空车可能丢轴），应立即上报班长和调度中心。

3、班长对司机宣传收费政策，指出本次违法行为，要求司机进行复秤。

4、收费员详细记录复称前后的计重数据，上报调度中心。

(十六)、造车过秤

定义：车辆前轮过秤后迅速退回，一进一退，光栅测出一辆整车数据，该数据仅为秤台测得的车辆前轮的两次过秤重量，远小于该车的实际总重量。收费现场应对措施：

1、班长和疏导员应加强站区巡查，发现有车辆在车头通过秤台后又退回的，应及时通知收费员删除相关计重数据。

2、收费员发现屏幕显示车辆图标与实际车辆数不符的，应仔细核对，正确判断车辆相对应的计重数据，发现计重信息与当前车实际轴型、吨位明显不符的，应立即上报班长和调度中心，经班长确认后删除人为制造的轴重信息，按照实际计重数据收费。

（十七）、使用液压装置增加虚拟车轴

定义：司机在通过计重秤台时，打开液压转换阀，通过液压装置控制已过秤台的虚拟车轴升降，从而最终将车辆部分重量转移到该虚拟轴上，达到增加轴限，降低超限率，少交通行费的目的。

收费现场应对措施：

1、班长和疏导员要加强站区巡查，发现货车进入道口前提前放下液压轮的，应及时上前劝阻，并引导车辆匀速通过秤台，通知收费员该车液压悬挂轮不得计入轴组数内。

2、收费员在核对轴重数据时发现轴组信息不符，特别是后联轴有单轮也有双轮且单双轮紧密相连时，应立即上报班长进行查验。

3、班长应及时上前查看，发现明显属于液压悬挂轮的，要向司机宣讲收费政策，安排司机进行复秤或通知收费员修正轴组信息。

4、核对该车行驶证件，液压悬挂轮属于擅自改装的，应通过调度中心移交给公安交警部门予以拆除。

（十八）、过磅干扰器

定义：司机通过购买电子干扰器，当车辆进入道口过磅称重时，使用干扰器来改变称重数据 收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，发现可疑货车时，应及时上前劝阻，并引导车辆匀速通过秤台；

2、收费员密切关注称重数据，对于称重数据有明显差距，轴组明显不符时，及时上报班长安排车辆复称。

3、收费员详细记录复称前后的计重数据，上报调度中心。（十九）、假冒绿色通道优惠车辆

定义：运输非鲜活农产品，以及运输鲜活农产品但不符合装载规定，却要求享受国家绿色通道政策，减免车辆通行费的车辆。收费现场应对措施：

1、收费员上报班长和调度中心，按规定进行查验，检查时应有两人以上。

2、请驾驶员出示发货单、送货单、配货单之类的必备单据进行查验。

3、检查车辆装载的鲜活农产品占车辆核定载质量或者车厢容积是否达到80%以上，超限率是否超过5%。

4、对车辆上货物取多个位置进行查验，以确定货物为鲜活农产品以及没有拼装、混装。

5、通过查看车辆外观包装，闻物品气味，判断是否为货单上所指货物。

6、对于运输鲜活鱼虾的车辆，看氧气泵是否打开，用网兜把水产品捞出查验。同时查看鱼是否达到15%，水体是否占80%。

7、针对篷布搭盖的车辆，查验时需触摸货物，并尽量多查验几个部位，感觉是否具有驾驶员描述物品的外形特征，感觉是否有冰凉感，以区分是否为冷冻食品。

（二十）、假冒运输跨区联合收割机车辆

定义：运输收割机、插秧机车辆通过伪造或挪用《联合收割机跨区作业证》来达到免交通行费的目的。收费现场应对措施：

1、收费员上报班长和疏导人员检查驾驶员出示的《联合收割机跨区作业证》是否符合规定，是否存在涂改、复制、转借或挪用情况。

2、核对《作业证》背面的号码是否和所装载的收割机的行驶证号码一致。

3、对于货车上装载的联合收割机数量较多，而且全是新收割机的，在该车出示《作业证》时可以明确告知出厂的联合收割机没有实行跨区作业，不能享受免费政策。如确系跨区作业车，所装载的收割机必有车辆号牌和车辆行驶证，可以请驾驶人员出示进行核对。

4、属于假冒运输跨区联合收割机车辆，应没收《作业证》，并责令司机按章交费。

（二十一）、假冒邮政优惠车辆

定义：持有专用优惠卡的邮政专用车未执行邮政普遍服务义务的邮件运输任务时而使用优惠卡、通过将优惠卡挪为它用，或从事其他经营性活动来达到优惠目的。

收费现场应对措施：

1、收费员从车辆外观进行判别，车辆是否按规定喷涂邮政标志色和“中国邮政”标识。

2、收费员上报班长和疏导人员对车厢进行检查，重点检查车厢门是否铅封，未铅封的应对运载的货物进行彻底检查，必要时应要求司机出示货运单和邮件收发凭证协助核查。

3、对车卡信息进行核查，车卡信息不一致的，按正常车辆收取通行费，并没收优惠卡。

4、详细记录车辆牌照等相关信息，并上报调度中心。

(二十二)、假冒港口优惠车辆

定义：正常运输的集装箱运输车假冒成港口优惠车辆。收费现场应对措施：

1、入口时优惠卡与优惠车辆车牌、车型等不符的，收费员有权当场没收优惠卡，按无卡车处理，并上报调度中心。

2、出口收费员审核该车是否按规定路线行驶，未进出渔湾、岳王、沙溪和宋庄站点的，收费员有权当场没收优惠卡，按无卡车处理，并上报调度中心。

3、在高速公路入口时，未出示优惠卡，领取通行卡直接进入全省联网高速公路路网的，出站时不享受优惠。

4、若优惠车辆采取U型、无卡、换卡等逃费行为的，收费员一律按正常同类特情处理。

二、内部违纪及征收监管

（一）、套卡

定义：收费员通过无车发卡、恢复卡、赔卡等方式套取通行卡，交易给驾驶员，达到少交高速公路通行费的目的。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，加强现场管理。

2、对于司机走错方向退出道口或司机持有ETC卡的，班长要审核收费员是否刷卡、是否登记上报恢复卡信息。

3、对于入口空抬杆、空落杆的现象，班长要立即询问原因。

4、班长应加强相关特情特别是“上班键”落杆的审核，是否与相关特情相吻合。

5、班长发现可疑情况及时上报调度中心和征收管理员复核。

（二）、截留卡

定义：收费员通过快速发卡、回收卡（交巡警车、路政车、单位内部车、清障车、交通事故 车、施工车等）时截留通行卡，交易给驾驶员，达到少交高速公路通行费的目的。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，加强现场管理，坚持特情三方确认制度。

2、入口快速发卡时应开辟专用道口，并使道口处于“车队”状态，便于统计发卡量，班长和疏导人员疏导符合快速发卡条件的车辆从专用道口通行。

3、对于交巡警、路政、单位内部等车辆反道下或上交的多余卡，收费员应立即上报班长，由班长到出口车道按“军车特情”操作处理,隐藏多余卡不上交的，视同违反行风行纪行为处理。无卡车辆按“车队”操作，严禁推杆放行，并上报调度中心查实入口发卡情况。

4、交通事故车辆“无人无卡”的，收费员应立即上报班长，并报调度中心确认，填写事故车无人无卡证明后免费，不符条件车辆需押车人员代缴，无法代缴则向车主进行通行费追缴。

5、班长发现可疑情况及时上报调度中心和征收管理员复核。

（三）、伪造通行卡

定义：内部人员通过窃取读卡器、套取截留通行卡，并破解高速公路收费软件程序，篡改高速公路通行卡内所记录的车辆上高速的入口、时间等信息，以缩短机读载明的车辆行驶路程的方法，欺骗高速公路收费站工作人员，达到少交高速公路通行费的目的。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，加强现场管理。

2、对PSAM卡管理系统中，“密匙对比不一致”车辆，及时报调度中心核查通行卡是否合法，确认入口信息，通行卡来源。

3、重点对近途超限30%以上载重货车进行检查，发现疑点及时报调度中心复核入口信息。

（四）、更改轴型

定义：收费员通过更改货车轴型，提高轴限，减少超限，达到少交高速公路通行费的目的。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，加强现场管理，坚持特情三方确认制度；

2、收费员不得随意按键，更改轴型。对于需要更改轴型的车辆，收费员必须上报班长和调度中心，由班长现场确认。

3、班长通过费额显示器显示的车辆收费信息，对比实际车辆轴重信息，发现问题应及时到现场查看，督促收费员予以改正。此类问题频繁出现的，应查找原因，同时上报站部处理；

4、班长发现可疑情况及时上报调度中心、征收管理员复核。

（五）、删除轴重

定义：收费员选择货车制造的较低轴重，并更改至正常轴型，删除多余轴重，通过减少重量，达到少交高速公路通行费的目的。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，加强现场管理，坚持特情三方确认制度。

2、收费员不得随意按键，删除轴重，确需删轴必须上报班长，由班长到现场确认，收费员擅自删轴的，视同违章违纪行为处理。

3、班长对于司机造车过磅的行为要及时予以制止，并通知收费员删除相关计重数据。

4、班长通过费额显示器观察收费信息是否与车辆实际轴限相符，发现车辆进入道口待缴费时，收费员操作时间过长、更改计重信息的，班长应及时到现场查看原因。

5、对于计重信息与实际载重明显不符的，班长应及时安排车辆进行复秤。

6、班长发现可疑情况及时上报调度中心、征收管理员复核。

（六）、收费员擅自降档

定义：收费员人为降低客车车型，通过较低的收费费率，达到少交高速公路通行费的目的。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，加强现场管理，坚持特情三方确认制度。

2、收费员不得随意降档，需要降档的车辆，收费员必须上报班长，由班长到现场进行确认，收费员擅自降档的，视同违章违纪行为处理。

3、班长无法确认车辆信息时，上报调度中心通过高速交巡警查询车辆原始信息。

（七）、收费员擅自客货变档

定义：收费员与司机勾结，人为更改客货车型，利用收费差额，达到少交高速公路通行费的 12 目的。

收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，加强现场管理，坚持特情三方确认制度。

2、收费员不得随意变档，确需客货变档的车辆，收费员必须上报班长，由班长到现场进行确认，收费员擅自变档的，视同违章违纪行为处理。

3、班长无法确认车辆信息，上报调度中心通过高速交巡警查询车辆原始信息。

（八）、收费员擅自免费放行

定义：收费员利用各类免费政策，对不符合车辆进行免费放行，达到少交高速公路通行费的目的。

收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，加强现场管理。

2、对各类免费车辆，收费员必须上报班长，由班长到现场检查确认，收费员擅自进行免费放行的，视同违反行风行纪行为处理。

3、班长发现可疑情况及时上报调度中心、征收管理员复核。

（九）、不改车型

定义：客车驾驶员入口报低座位数，骗取入口发放较低车型，出口收费员使用入口所发较低车型，对客车实际车型不复核，不更改，通过较低的收费费率，达到少交高速公路通行费的目的。

收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，加强现场管理。

2、班长通过费额显示器显示车辆信息，目测对比收费车辆，发现可疑情况及时复核车辆实际信息。

3、对于车辆已缴费离开，班长可将可疑车辆上报调度中心通过高速交巡警查询车辆原始信息。

（十）、对各种逃费行为不处置

定义：收费员与驾驶员勾结徇私舞弊，对各种逃费行为视而不见，查验不严，放松监管，蒙混过关，协助车辆逃交、少交高速公路通行费。收费现场应对措施：

1、班长和疏导人员要加强站区巡查，加强现场管理。

2、对绿色通道、港口优惠等各类免费车辆，坚持2人以上检查制度。

3、收费员详细记录各类免费、降低收费额的车辆信息，由班长现场签字确认。

4、班长通过费额显示器显示车辆信息，目测对比收费车辆，发现可疑情况及时复核车辆实际信息。

5、班长发现可疑情况及时上报调度中心和征收管理员复核。

三、收费特情处置流程

（一）、清障车牵引故障车输入轴组数或清障车自重错误如何操作？

清障车牵引故障车输入轴组数错误或输入清障车自重错误，一般是因为光幕分离器将清障车和故障车拆分为两辆车信息，第一组轴重信息的轴组数或轴重小于清障车的实际轴组数和自重，应将被分离的轴重信息进行合并，然后再按照牵引车流程操作。

（二）、电脑发生黑屏或白屏，恢复正常后如何操作？

在未输入车型的情况下按两次“卡号”键→-读当前通行卡（系统会显示该卡的入口站代码、时间等信息，收费员记录入口站代码）→按两次“卡号”键退出→输入车型→按“卡号”键→输入通行卡卡号→输入入口站代码→需要选择过江通道的选择过江通道→收取通行费→放行。

（三）、货车找不到卡如何操作？

货车找不到卡，在驾驶员出示相关证件后，收费员详细记录车辆的计重信息（如：单轴单轮

XXXX千克），货车按车队放行，疏导出道口找卡，当驾驶员找到卡后来补交通行费，应选择无车辆待缴费道口进行操作（系统中有轴重信息无法进行手工输入重量操作），收费员的操作流程为：按“轴重”键→按任意键(电脑显示“当前无车或无轴数据，按任意键进入自重输入轴重流程”）→按数字键（选择对应的轴型）→输入单轴重量→按“输入”键→按数字键→输入第二轴单轴重量→按“轴重”键→收取通行费→放行

（四）、货车刷卡后，驾驶员表示没钱或钱不够如何操作？

金额相差较小的，一般是要求驾驶员自愿抵押证件或其他贵重物品，和驾驶员约定补交时间，将票据打印出来；金额相差较大的，一般是要求驾驶员自愿抵押证件或其他贵重物品，收费员详细记录货车计重数据和入口信息、卡号等，预留驾驶员联系方式，和驾驶员约定补交通行费时间，上报调度中心重启电脑。驾驶员筹钱后前来补交通行费，收费员的操作流程为：手工输入货车计重数据→输入通行卡卡号→输入入口站站代码→需要选择过江通道的选择过江通道→收取通行费→放行。若驾驶员在预定时间未前来缴费的，电话联系询问原因并告知超过预定缴费期限，将采取录入“车牌照一级黑名单”处理措施。

（五）、货车要求复秤但道口车流量较大，短时间没有复秤条件如何操作？

要求驾驶员提供有关证件、凭证等（空车提供行驶证，非空车的提供沿途收费票据、货运单等），计算需核减的重量，上报调度中心核准后，按“轴重”键→输入轴序号（该轴单轴重量需大于核减重量）→按“输入”键→输入需核减的重量→输入键→按两次轴重键→输入需删除的轴序号→按“0”键→按轴重键退出→核对轴型→收取通行费→放行。

（六）、打印机故障未能正常打印票据，驾驶员拒绝定额票据，要求补打印票据的如何处理？

收费员上报班长，由班长上报调度中心取得授权后，双击键盘左上角第一个“备用”键，弹出对话框，选择数字“1”，补打印上一辆车辆收费信息；选择数字“3”，手工输入需补打印车辆收费信息，按照系统提示逐步输入车型、金额、计重数据等信息，完成补打印程序。

（七）出租车优惠的操作

不同于绿通、港口、邮政和收割机等车辆，出租车优惠较少碰到，也是比较容易忽视的优惠，一旦忘记优惠多收了通行费造成投诉，后果就严重了。对于出租车优惠，只要牢记以下几点，1.出示营运证或有明显出租车标志的车辆才能给予优惠；2.目前只有苏通大桥和泰州大桥有出租车优惠政策，其中苏通大桥客1车辆应收过桥费30元，而出租车按25元/车次优惠标准执行，泰州大桥客1车辆应收过桥费25元，而出租车按15元/车次优惠标准执行，优惠幅度也不尽相同。如果拿不准，也可对所有出租车均按“优惠”操作，如他们未经过苏通大桥和泰州大桥，金额也不会有变化。

（八）车辆称拥堵达到200米，不愿意交费，如何处理？

对于此类车辆，不宜直接免费放行，否则他下次稍有堵车，还会这样做，还会告诉亲朋好友也这样做，导致矛盾越来越多；也不宜将车堵在道口，多收了这一辆车的通行费，导致堵车达到200米，因小失大，得不偿失。正确的处理方法，应立即告知车主，可以将其免费放行，但事后我们会复核录像，如果你的车不属于免费放行范围，将予以录入黑名单。等拥堵过后，报调度中心复核，这样，既不会引起堵车和投诉，又避免了通行费流失。这样做还有个前提：根据温馨服务手册的要求，在拥堵至50米时，应请调度中心同意班长全权处置收费特情。

（九）各类优惠车辆无法操作优惠键如何处理？

我们在工作中经常会遇到绿优、收割机优惠等车辆操作优惠键时无法操作的现象，其实很简单，使用更改键重新输入车型后就可以正常进行优惠操作了。

**第三篇：职场菜鸟如何应对人际关系**

职场菜鸟该如何处理人际关系

点击：14 次添加日期：2024-08-09[ 打印 ][ 收藏 ][ 关闭 ]

作为刚毕业的职场新人，还不知道怎样去处理职场中的人际关系，也有很多职场新人在为职场人际关系而烦恼不已，不知道怎样跟上司领导和同事处理好职场关系，那是不是就可以回避不去搞好人际关系呢?当然不是，面对困难，我们更加要迎难而上，下面我们就来为大家说说该怎样去处理人际关系吧!

纠结：难搞职场人际关系

职场是一个全新的环境，对于刚刚脱离学校的新人们来说，面对如何处理领导和同事之间的关系显得手足无措，在上班不久后就遭遇人际关系危机。

今年刚毕业的苏小姐在一家公关公司上班，上班之初便碰到一位爱时尚喜潮流的男上司。而老家在外地的苏小姐家境并不殷实，部门经理的品质生活离她太过遥远，因而在平常聊天的时候苏小姐经常插不上话。

与此相反，一个家境丰厚的新员工却往往因与经理志趣相投非常聊得来，很快就融入了经理的圈子里面。而在评优评先的时候，这位新员工便率先拿到了名额。苏小姐经过再三考虑，还是觉得呆下去没有很大的发展前途，便申请换到了其他部门。

转变：规矩易学转念难

也许职场的种种无形有形的规章制度只需要时间来适应，真正让职场新人们感到困惑的是心理转变之难。“因为我从不懂这门学问，所以走了好多好多的弯路，受了好多好多的委屈，吃了好多好多的苦，我想学会这个职场生活的游戏规则，但我又不想改变某些态度，我始终认为这态度是对的。”网友“惬意人生”说。

初入工作，对家庭的眷恋、对学校生活的不舍以及职场关系的复杂，都会让他们“水土不服”。逐渐成长为一个合格的职场人之前，是漫长的心理适应期。在一家玩具厂从事宣传工作的“笨小孩”抱怨道，“办公室计划今天晚上去唱歌，挣扎了好久，因为身体有点不舒服，但又想跟他们熟悉，所以一直犹豫，最终还是决定去。”“笨小孩”最终选择合群。

建议：少说 多看 多做

或许一个已经工作半年的职场人可以当做新人们处理人际关系的范本。某公司从事文书工作的王小姐刚入职时，也遇到过各种各样的问题。经过半年的相处，王小姐交了几个很要好的朋友，对自己的工作有很多的好处：比如领导突击检查，可以帮忙打掩护，至于带饭、轮休、调休更是很好商量。“初入职场，要快速跟同事打成一片，集体活动就是很好的一个介入方法。”王小姐对记者说。

如何快速上手工作，从心理和举止上完成职场的蜕变?湖北大学政法与公共管理学院副教授、社会学博士张继涛表示：“职场新人都会有一个或长或短的调适过程，如果单位的氛围和谐，就能较快地融入到群体之中，反之则情况更为复杂一些。”因此，建议职场新人奉行少说、多看、多做的为人处世策略。谨言慎行是对自我最好的保护方式，提升能力是巩固自身地位的必要条件。

从上面我们可以看出，其实职场人际关系并不是我们所想的那么难，只要我们真诚的和别人交流，就一定能很好的处理好职场的人际关系，多看看别人的是怎么做的，好的可以跟着学，相信很快你也能融入到这个圈子里去的，多做事，因为 你是新人，没有太多的发言权和决定权，因此，我们必须要通过做事来努力让自己得到别人的好感，少说话，言多必失，相信大家都懂得这个道理吧!相信大家一定能处理好职场人际关系!

**第四篇：人际关系与人际沟通**

人际关系

 关于朋友

记不得在哪里看到过这么一句话,“认识的人多了，朋友却少了”。第一次看到这句话的时候，不懂的这是一种怎样的逻辑，或者说是想不明白、不能理解。然后，上了大学，开始有点感触了。

对于选修课，说实话，以前真的只是抱着一种拿学分的心态。然后上学期选课的时候看到了这门《人际关系与人际沟通》，忽然发现自己对这个很感兴趣。对于我们这些八零九零的大学生来说，真的缺少了太多太多的与人沟通的机会和方法，或者说，我们不懂得怎么与人沟通。很多时候，我们只是停留于文字表达，上网，电脑，飞快流利的敲打着键盘，表达我们以为的“沟通与了解”。而在现实中，我们忽略了多少身边的朋友。渐渐地，我们开始害怕现实中的交流，面对故友，我们不懂得怎么叙旧，只是形式化的寒暄着。面对陌生的新朋友，我们不懂怎么样去相互了解，只是生硬地询问着彼此。然后我们发现，老朋友疏远了，新朋友还没有深交，于是就验证了那一句话-----认识的人多了，朋友却少了。刚上大学的时候，我们还会经常与以前的朋友联系。后来时间久了，有太多的借口纵使我们忘记了联系。也许一个人一生能碰到的知心朋友没有很多个，真正愿意分享一切的朋友更是屈指可数。时间总是很无情地摧残一切，你斩钉截铁地宣誓它的永恒，却还是会在时间的空隙中不经意地流走。

也许他／她被你遗忘在某个角落了，记得曾经你们很要好的，记得曾经你们手拉手一起上学，记得曾经你因为他／她不给你抄作业而很生气，记得曾经你们很单纯地说好要做一辈子的好姐妹或者好兄弟，记得曾经你们一起骑着单车享受着放学回家的路总有说不完的话，记得曾经你伤心难过的时候总是他／她第一个给你安慰，记得曾经你看到他／她不快乐也会跟着泪流满面，记得曾经你们一起躲在角落默数着分别的距离，记得曾经你们说好不要分开要念同一所高中还有大学，记得曾经你们信誓旦旦说好即使分开也要经常联系，说好不会忘记，说好别离不哭泣，说好要快乐做自己，说好的，我们还记得吗？也许我们的记忆太过隐蔽了，上面长满了爬山虎。

很想念他／她们，就发条短信吧。他／她们会很快乐地记得你还有你们。也许你太忙了也许你早失去了他／她的联系，也许他／她的轮廓也已经很模糊了，也许你有点失落有点懊悔有点心／新的触动了。朋友总是美美的，却在不经意地渐行渐远，彼此凝望…守候。

 关于能力

看到过这么一个故事：

美国著名的福特汽车公司新泽西的一家分工厂，过去曾因管理混乱，而差点倒闭。后来总公司派去了一位很能干的人物，在他到任后的第三天，就发现了问题的症结：偌大的厂房里，一道道流水线如同一道道屏障隔断了工人们之间的直接交流；机器的轰鸣声，试车线上滚动轴发出的噪音更使人们关于工作的信息交流越发难以实现。由于工厂濒临倒闭，过去的领导一个劲地要生产任务，而将大家一同聚餐、厂外共同娱乐时间压缩到了最低线。所有这些，使得员工们彼此谈心、交往的机会微乎其微，工厂的凄凉景象很快使他们工作的热情大减，人际关系的冷漠也使员工本来很坏的心情雪上加霜。组织内出现了混乱，人们口角不断，不必要的争议也开始增多，有的人还干脆就破罐破摔，工厂的情势每况愈下这才到总部去搬来救兵。这位新任的管理者在敏锐地觉察到这一问题的根本之后，果断地决定以后员工的午餐费由厂里负担，希望所有的人都能留下来聚餐，共渡难关。在员工看来，工厂可能到了最后关头，需要大干一番了，所以心甘情愿地努力工作，其实这位经理的真实意图就在于给员工们一个互相沟通了解的机会，以建立信任空间，使组织的人际关系有所改观。在每天中午大家就餐时，经理还亲自在食堂的一角架起了烤肉架，免费为每位员工烤肉。一番辛苦没有白费，在那段日子，员工们餐桌上谈论的话题都是有关组织未来的走向的问题，大家纷纷献计献策，并就工作中的问题主动拿出来讨论，寻求最佳的解决途径。

这位经理冒着成本增加的危险拯救了企业不良的人际关系，使所有的成员又都回到了一个和谐的氛围中去了。尽管机器的噪音还是不止，但已经挡不住人们内心深处的交流了。两个月后，企业业绩回转，５个月后，企业奇迹般的开始赢利了。这个企业至今还保持着这一传统，中午的午餐大家欢聚一堂，由经理亲自派送烤肉。

有人说“成功＝30%知识＋70%人脉”；更有人说“人际关系与人力技能才是真正的第一生产力。”因为人永远不孤立，我们和所有的东西都会发生关系，而生命中最主要的，也就是这种人际关系。由此看来，要想成功，就首先应该知道并灵活地处理好人际关系。

人际关系是人与人之间的信息与情感的传递过程。不论是组织还是个人，都有一种对和谐的人际关系与良好的人力技能环境的需求。根据权威组织学家的统计分析，百分之八十的人，在工作上失败，不是因为他们的专业技术、能力或工作动机不够，而是因为他们人际关系处理和人力技能上的失败。由此可见，人际关系对一个人的成功，起着非常重要的作用！人际关系，从某种意义上说，更反映了一个人的能力、素质、人格和品德。谁都明白处世之

难，谁都渴望处世圆满，我们常常会因各种各样的人际关系不和谐而苦恼和惆怅。圆满的人生不仅限于个人的独立，还须追求人际关系的成功。维系人与人之间的情谊，得到别人的认可和肯定，受到他人的尊重和称赞是人的共性。人际关系的和谐，是每个人追求的目标！处理好你的人际关系和培养好人力技能都是在社会中立足和发展的资本。《富爸爸，穷爸爸》的作者罗伯特•靖崎曾说过：“我富有的父亲说：如果你想做一名成功的生意人，人际关系是你最重要的技巧。他还说：如果你想在生意中成功，你应该不懈地学习和提高自己的人际关系技巧。”因此，人际关系其实是每个人职业生涯中最为重要的课题，良好的人际关系是舒心工作与安心生活的必要条件。面对日趋激烈的市场竞争和人才竞争，每个人的自我意识都比较强，面对这个社会错纵复杂的大环境，更应在人际关系方面调整好自己的坐标。

成功的条件“天时地利人和”中的“人和”指的不就是人际关系的处理吗?

 关于儒家

传统儒家文化所倡导的“仁”，是一种理想的道德规范。简言之，就是：仁者，爱仁也；仁者，己所不欲，勿施人也；仁者，欲达人，先达己也。这种“仁”的观念就是要求人与人之间，要真诚、守信用、要以和为贵。以人与人的和谐相处作为人际关系的终极目标。在物欲横流的当今社会中，这种儒家观念无疑是正确的，它像一剂清凉药，撕去人与人之间的伪善与隔膜，将彼此心灵畅通。曾几何时，我们的社会信誉开始贬值，人人自危。倡导儒家文化，给当今社会一种召唤，一种真诚的感动！也许，儒家文化的老古董，根本解决不了什么欺骗，但是若能招回一份人心的真诚，人间便少了一份伪善。我们呼喊诚信，屏弃伪善，那么需要的是每一个人的努力，我们应该从传统文化中汲取有营养、有价值的东西，为我们相处的更加和谐、社会的进步和民族的富强服务。传统的儒家文化给现代社会取之不尽的思想源泉！

子曰：“弟子入则孝，出则悌，谨而信，泛爱众，而亲仁。行有余力，则以学文。”孔子这句话中涉及到了从家庭到社会的一个人际关系。“谨而信，泛爱众而亲仁”是至爱自然的道德价值来源。不是因为你的父母兄弟就是所有人的父母兄弟所以我们要“泛爱众”，而是因为人是天地所生，“四海之内皆兄弟”。

可见，从“入则孝，出则悌”到“谨而信，泛爱众而亲仁 ”，经历从自然血亲关系中的父母子女和兄弟姐妹关系，到 “四海之内皆兄弟”的社会人际关系。

**第五篇：沟通与人际关系**

沟通与人际关系

我觉得沟通是一面镜子，从中可以看到自己的一言一行，同时在这个竞争越来越残酷的社会中，会不会沟通、懂不懂沟通成为一个人生存的重要条件。选择沟通是想让自己得到全面的发展，是自己的自尊心告诉自己：在任何方面都不要输给别人。

以前我总是觉得：自己付出了多少就要得到多少回报。通过沟通课的启迪也源于自己慢慢地长大，其实有时当你付出了许多，得到的好少，甚至是等于零，或许它符合哲学上的量质变原理，难道我们付出的还不够？这时要告诉自己：如果你认定他是你的朋友，认定他就不要放弃，总有一天他会在困难的境地因为你的出现而感动。对于朋友我们要有足够的耐心，等着属于你的吧，不要着急。同样关于爱情更是这样，它没有公平对错，不是你爱他多些就是他爱你多些，不要去计较。现在我不像以前了，我相信我的一片好心总有一天大家会懂。其实当你不去想回报的时候，回报反会越来越多的向你集聚过来，使你欢心与感动。

2、沟通课对我的影响

在短短的十几周内，老师教给我们好多东西，让我明白了一些沟通技巧。比如：如何倾听、如何适应环境、如何正视自己等等。有些方面我也实践了，基本上收到了较好的效果。

上沟通课是一个不断检查自己的过程。在老师讲到的每一点内容，我都和自己做比较。其间，我发现自己做得远远不够，有时老师提到的范例就是自己存在的问题。在老师讲到“影响人际关系的几个方面”里，我觉得在生活中我的付出与回报做得挺好的。在生活中，我喜欢付出我的真情，也喜欢收到别人真情的象征－诚心的给予。

上了大学之后，我们多数同学都变得对学习要求不高，不要求掌握知识，只要蒙混过了就行，我也不例外，我也以为自己的未来在适当的时刻就会到来，命运已经确定，我付出再多的也是白搭。在老师讲完之后我明白：即使所做的事一样，它也有好与坏之分，还有优越与差劲之分，我们付出了，就有相应的回报，只要我们用满腔的热情追求，自己就会有所提高，等到机会来临时我们才能抓住机会，到那时体现了回报。

在沟通课中，我还学到点表扬与批评他人的妙招，有些我也用到生活中。老师说：“表扬别人要在人多的时候，批评别人要在没有人的时候。表扬时，不要凭空赞美，不要让他人有一种恭维的感觉，要诚心诚意地给予别人赞美，并且必须抓住别人的优点。”

我喜欢有话直说，在那次课之后，我明白有些话必须隐藏，在自己心平气和时说，才不会惹出麻烦。当我一个人快乐时，我自己会更加快乐，为了让他人快乐，我不时地给予他人赞美，起初并没有收到预期的效果，我百思不得其解，感觉生活就是这样不公平，自己诚心地赞美别人却只是淡淡的回应，甚至有时会回绝。在上了这节课后，才明白自己只是给予了别人赞美，却没有抓住好的方面，有一种凭空赞美的感觉。之后我在赞美时都将别人的优点说出来，他们听了之后都很高兴，我也高兴自己的沟通成功。

我觉得对我影响最大的还有“学会倾听”这一部分内容。在平时我们不时地在听朋友倾诉，在朋友讲话时我们会走神，在朋友说完之后我们经常会有些迷惑，这些都让对方感觉不好，我也一样，在很多时候我都装着很认真，等对方说完了我还回不过神来，有时会误解我。在听完老师这节课之后，我听人家讲话的时候，给予他人充足的时间，一般都不看书看报、东张西望，身体坐直且前倾，眼睛看着说话人的脸部，并不时地给予回应表明我在仔细听，不明白的地方或与他人意见不同的地方我都不去打断他，让他人顺利地说完，在抓住问题的关键，和对方交谈。沟通课的目的是让我们更好地沟通，需要我们将之用于实践，我想我会常常用沟通知识与他人沟通，并不断总结沟通妙招，来促进人与人之间的友谊

8、沟通使我学会了与人相处

在课程学习过程中，我学会了如何与人沟通，主要有与他人的沟通，自我沟通，人际关系能力，倾听及访问交谈。印象最深的是访问交谈。访问交谈包括信息的获取，微笑，握手，赞美。倾听不仅仅指“听”，而是要学会“如何听”，倾听含有接受信息，集中注意，联系自我，选择记忆。

特别是作为大学生，在人际交往中要更加注意创建和谐的人际关系。人际间的摩擦，思想的困惑和学习上的压力，使得大学生越来越希望有一个轻松的人际关系。那就要求大学生要学会巧用幽默。每个人的性格，习惯上和他人都有所不同，要想和睦相处，除了要彼此包容之外，还需要具备看人下菜的幽默谈吐技巧。在校园里，才华出众，性格豪放的同学难免会被人误认为是骄傲和不易接近的人，这就要学会使用幽默的语言，有意识地与人沟通，就会比别人多一些成功的机遇和桥梁，拉近彼此的心理距离。

因此，要学会待人处世的智慧。首先宽容是待人之本，宽容是做人的美德，是友善，明智与中庸这些高贵品质的体现，对生活有很大的价值，时刻保持谦逊的态度，谦逊礼让是做人的根本。拥有一颗博爱的心，博爱可以让地狱变成天堂，我们都在渴望着我们的人际关系更加和谐。如果，能用爱心去面对这个世界，那么，就会成为一个他人喜欢的人。

14、沟通课让我体悟人生

通过学习，我觉得与人相处始终要怀着一颗宽容的心去相信美好的例外，若只是一味地拒而远之，吝啬付出，试问谁愿意去用善良的心不厌其烦地扣响铜门铁壁？人与人之间是相互的。要做一个懂得感恩的人，别人对你哪怕只是一句言语的好，还是更多的，我们都要记住，记住别人的好，在别人需要帮助的时候去帮助，这样你会得到许多真正的朋友。

要掌握人际关系与沟通原则和技巧，必须了解的文化和人性差异，才能达到既不食言也不失人的境界。试着去发现别人的优点，赞美别人。赞美的魔力不言而喻。同时，赞美别人，通常也会得到别人同等的回报。这使我自己也信心倍增，面带微笑，人缘比以前更好。其实，良好的沟通，不只是能带来种种实惠，更重要的是，学习和领会沟通理念能够在无形中提高一个人的修养。不仅使人成为一个受人欢迎、爱戴的人，自己的人格更会得到进一步的发展。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！