# 收费站阳光服务心得体会

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2025-07-08

*第一篇：收费站阳光服务心得体会公路收费站作为社会性服务行业窗口，每天为来自五湖四海的司乘人员提供文明优质的服务，让他们愉快而来、满意而归是我们的宗旨。所以在收费站开展好阳光服务活动，对打造文明收费站有重要意义。司乘人员对高速公路收费站的了...*

**第一篇：收费站阳光服务心得体会**

公路收费站作为社会性服务行业窗口，每天为来自五湖四海的司乘人员提供文明优质的服务，让他们愉快而来、满意而归是我们的宗旨。所以在收费站开展好阳光服务活动，对打造文明收费站有重要意义。司乘人员对高速公路收费站的了解和认识主要是通过每一次通行交费开始的，收费站服务水平的好坏直接影响到过往司乘人员对收费站的印象和认识，因此在收费站开展阳光服务至关重要。

阳光服务就是让人感到温馨、舒畅、满意的服务。首先要求每一个收费员都必须掌握一套精湛熟练的收费技能。没有过硬的业务知识和收费技能便无法进行正常的工作，会经常出现车型、车情等的误判。如果工作中因为业务知识不够、工作技巧生疏而导致失误，以致引起司乘人员的不满，那又何谈阳光服务呢！

其次提倡每个员工要有耐心、责任心以及保持平常心。想他人之所想，急他人之所急。常言道：“智者千虑，必有一失”。在日常收费过程中收费人员每天 面对性格各异、素质不同的司乘人员，难免会因为一点小疏忽或其他原因而招致他们的抱怨。他们有抱怨说明我们工作没做到位，遇到这种情况，我们不应一味冷处理，而是要耐心聆听他们的抱怨甚至是责骂，让他们把心里话说出来。同时站在他们的立场上为他们着想并表示同情。当遇到这种责骂甚至是他们因情绪失控时的责打等特殊情况，我们更应该保持一颗平常心，做到“骂不还口，打不还手”。避免感情用事，并尽量去了解其中的原因，拿出我们最大的责任心去解决问题。他们会有抱怨、提意见，说明他们对提供的服务有一定的期望和信赖，因为“有希望才有失望，有失望才有抱怨”。司乘人员的抱怨可能听起来逆耳，但却是他们发自内心的一种信息、一种珍贵的获取批评和建议的信息。面对这些对改进我们工作的有价值的意见和建议，我们应该具有高度的责任心，要细心收集、整理分析、认真研究、准确把握，从而迅速有效地处理问题，树立企业良好的社会形象。

其次提倡每个员工要有耐心、责任心以及保持平常心。想他人之所想，急他人之所急。常言道：“智者千虑，必有一失”。在日常收费过程中收费人员每天 面对性格各异、素质不同的司乘人员，难免会因为一点小疏忽或其他原因而招致他们的抱怨。他们有抱怨说明我们工作没做到位，遇到这种情况，我们不应一味冷处理，而是要耐心聆听他们的抱怨甚至是责骂，让他们把心里话说出来。同时站在他们的立场上为他们着想并表示同情。当遇到这种责骂甚至是他们因情绪失控时的责打等特殊情况，我们更应该保持一颗平常心，做到“骂不还口，打不还手”。避免感情用事，并尽量去了解其中的原因，拿出我们最大的责任心去解决问题。他们会有抱怨、提意见，说明他们对提供的服务有一定的期望和信赖，因为“有希望才有失望，有失望才有抱怨”。司乘人员的抱怨可能听起来逆耳，但却是他们发自内心的一种信息、一种珍贵的获取批评和建议的信息。面对这些对改进我们工作的有价值的意见和建议，我们应该具有高度的责任心，要细心收集、整理分析、认真研究、准确把握，从而迅速有效地处理问题，树立企业良好的社会形象。

阳光服务就要求我们始终坚持“想司乘人员之所求，急司乘人员之所需，排司乘人员之所忧”的服务理念，为司乘人员提供全面、周到、便捷、高效的服务。在对司乘人员服务过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给司乘人员留下良好印象，赢得司乘人员信任。

阳光服务永无止境，重在坚持，贵在落实。需要我们解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节。只有这样，才能树立阳光、文明、优质的良好形象。

**第二篇：收费站阳光服务心得体会**

收费站阳光服务心得体会(精选多篇)

公路收费站作为社会性服务行业窗口，每天为来自五湖四海的司乘人员提供文明优质的服务，让他们愉快而来、满意而归是我们的宗旨。所以在收费站开展好阳光服务活动，对打造文明收费站有重要意义。司乘人员对高速公路收费站的了解和认识主要是通过每一次通行交费开始的，收费站服务水平的好坏直接影响到过往司乘人员对收费站的印象和认识，因此在收费站开展阳光服务至关重要。

阳光服务就是让人感到温馨、舒畅、满意的服务。首先要求每一个收费员都必须掌握一套精湛熟练的收费技能。没有过硬的业务知识和收费技能便

无法进行正常的工作，会经常出现车型、车情等的误判。如果工作中因为业务知识不够、工作技巧生疏而导致失误，以致引起司乘人员的不满，那又何谈阳光服务呢！

其次提倡每个员工要有耐心、责任心以及保持平常心。想他人之所想，急他人之所急。常言道：“智者千虑，必有一失”。在日常收费过程中收费人员每天 面对性格各异、素质不同的司乘人员，难免会因为一点小疏忽或其他原因而招致他们的抱怨。他们有抱怨说明我们工作没做到位，遇到这种情况，我们不应一味冷处理，而是要耐心聆听他们的抱怨甚至是责骂，让他们把心里话说出来。同时站在他们的立场上为他们着想并表示同情。当遇到这种责骂甚至是他们因情绪失控时的责打等特殊情况，我们更应该保持一颗平常心，做到“骂不还口，打不还手”。避免感情用事，并尽量去了解其中的原因，拿出我们最大的责任心去解决问题。他们会有抱怨、提意见，说明他们对提供的服务有一定的期望和信赖，因为“有希望才有失望，有失望才有抱怨”。司乘人员的抱怨可能听起来逆耳，但却是他们发自内心的一种信息、一种珍贵的获取批评和建议的信息。面对这些对改进我们工作的有价值的意见和建议，我们应该具有高度的责任心，要细心收集、整理分析、认真研究、准确把握，从而迅速有效地处理问题，树立企业良好的社会形象。

其次提倡每个员工要有耐心、责任心以及保持平常心。想他人之所想，急他人之所急。常言道：“智者千虑，必有一失”。在日常收费过程中收费人员每天 面对性格各异、素质不同的司乘人员，难免会因为一点小疏忽或其他原因而招致他们的抱怨。他们有抱怨说明我们工作没做到位，遇到这种情况，我们不应一味冷处理，而是要耐心聆听他们的抱怨甚至是责骂，让他们把心里话说出来。同时站在他们的立场上为他们着想并表示同情。当遇到这种责骂甚至是他们因

情绪失控时的责打等特殊情况，我们更应该保持一颗平常心，做到“骂不还口，打不还手”。避免感情用事，并尽量去了解其中的原因，拿出我们最大的责任心去解决问题。他们会有抱怨、提意见，说明他们对提供的服务有一定的期望和信赖，因为“有希望才有失望，有失望才有抱怨”。司乘人员的抱怨可能听起来逆耳，但却是他们发自内心的一种信息、一种珍贵的获取批评和建议的信息。面对这些对改进我们工作的有价值的意见和建议，我们应该具有高度的责任心，要细心收集、整理分析、认真研究、准确把握，从而迅速有效地处理问题，树立企业良好的社会形象。

阳光服务就要求我们始终坚持“想司乘人员之所求，急司乘人员之所需，排司乘人员之所忧”的服务理念，为司乘人员提供全面、周到、便捷、高效的服务。在对司乘人员服务过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给司乘人员留下良好印象，赢得司

乘人员信任。

阳光服务永无止境，重在坚持，贵在落实。需要我们解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节。只有这样，才能树立阳光、文明、优质的良好形象。

收费站优质服务心得体会

收费站服务形象是公路局的整体形象，它直接关系到一个地区和一个单位的形象。说收费服务是一个地区的窗口一点也不为过，它是很多客户第一个接触到的本地区的服务系统，收费能否提供优质高效的服务，在一定程度上影响了客户对本地区人文环境的看法。假如在收费服务环节就给客户留下了一个十分不好的印象，那么很有可能改变了客户对整个地区的看法，乃至影响到全县和全市的形象问题。只有在收费环节给人们以好的印象，才能使人们对整个公路系统有好的印象。才能大大化解缴费矛盾，改善双方关系。而要做到这点，提供优质的服务是我们惟一的选择。必

须做到以下几点：

第一，要树立优质服务的意识。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。

第二，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”，所以提高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。

第三，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令，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。

开展服务窗口的文明服务是建设和谐社会的重要措施，本文从交通收费站的角度谈了如何做好文明服务。

收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的人，所以我们一线收费员工作质量好坏直接反映交通行业和高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的窗口形象呢？我认为要做到以下几点。

首先是说好文明用语。文明用语坚持每天必须说，但不可只为说给监控室

听，要等司机摇下玻璃后递上通行卡后，声音要洪亮，态度友好，富有亲和力的面部表情去说。

其次应调整好我们的心态，从心底树立为人民服务意识，认识到我们是服务人员而不是执法人员，只有认识到自己的角色才能更好的投入到工作中去，文明用语天天说，时间长了，我们也就麻木了，工作机械化了，但我们的服务对象却在不断变化中，所以我们必须时刻做好文明服务工作。

第三是带着感情收费，加强与司乘人员的沟通，做到微笑服务，优质服务。让程序化的收费、发卡过程成为一种与司乘人员之间的交流。

第四是业务过硬。我们必须有过硬的收费技能，唱收唱付，验钞、打票、找钱要迅速，收费过程要快、准、稳，力争用最短的时间、最快的速度做出最好的服务。

第五是要换位思考。不论遇到怎样的非正常情况，都要做到主动换位思考，将心比心，对于不按标准交费的司机要循循善诱，耐心解释收费制度和标准，充分发挥为微笑服务的优势，以平和的语气和收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的人，所以我们一线收费员工作质量好坏直接反映交通行业和高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的窗口形象呢？我认为要做到以下几点。

首先应调整好我们的心态，从心底树立为人民服务意识，认识到我们是服务人员而不是执法人员，只有认识到自己的角色才能更好的投入到工作中去，文明用语天天说，时间长了，我们也就麻木了，工作机械化了，但我们的服务对象却在不断变化中，所以我们必须时刻做好文明服务工作。

其次是带着感情收费，加强与司乘人员的沟通，做到微笑服务，优质服务。让程序化的收费、发卡过程成为一种与

司乘人员之间的交流。

第三是说好文明用语。文明用语坚持每天必须说，但不可只为说给监控室听，要等司机摇下玻璃后递上通行卡后，声音要洪亮，态度友好，富有亲和力的面部表情去说。

第四是业务过硬。我们必须有过硬的收费技能，唱收唱付，验钞、打票、找钱要迅速，收费过程要快、准、稳，力争用最短的时间、最快的速度做出最好的服务。

第五是要换位思考。不论遇到怎样的非正常情况，都要做到主动换位思考，将心比心，对于不按标准交费的司机要循循善诱，耐心解释收费制度和标准，充分发挥为微笑服务的优势，以平和的语气和态度向司机解释使司机能顺利缴纳通行费。

高速收费员心得体会

客户至上是市场经济的一个规律，不管是垄断企业还是非垄断企业，谁能把客户作为服务的中心，谁就能变成优

秀企业，谁也就能占领市场。收费站从一定意义上说是地区垄断性服务。虽然是排他性的垄断行业，但是在提供服务过程中依旧要注重服务对象的态度，要不断深化服务意识，提高服务水平，为客户提供优质的服务。而提供优质的服务是我们惟一的选择。所以，我们在工作中必须做到以下几点：

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，注意加强与司车乘人员的沟通，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。—1—

刚来收费站的时候，觉得自己有些屈才，堂堂一个大学生干这种没有技术含量的工作？有啥呀？不就是收钱找钱吗？谁不会呀？细心点儿、不出错不就万事大吉了？然而干得越久，越是觉得这里边的学问很大。起初对那些先进人员的那种不服气，也渐渐成为了一种敬仰和羡慕，渐渐明白了优异的成绩并不是三天两天就可以成就的，每一分荣耀的背后总有那不为人知的汗水。读了魏婷婷事迹汇报发言，自己也总结了一些经验，作为自己将来的工作准则：

首先，要有良好的心态。每天我们面对各式各样的司机，什么情况都可能出现，面对司机的指责和埋怨，我们要学会换位思考。大街上，不会无缘无故骂你一顿，先想想自己到底哪里做的不对。如果是你被堵了两三个小时，会不会抱怨两句呢？的确我们也很辛苦，再被司机

骂两句，心里肯定不是滋味。但你是否想过，如果没有这么多车户，我们的工资从哪里来？客户就是上帝。坐在了收费亭，我们代表的不是我们自己，而是我们公司的形象。司机不会说某个人素质不高，他会说华北高速怎么怎么样。既然选择了这个职业，就要对它负责，就该爱惜这个职业。良好的心态也是自我素质的体现。

其次，要塌实、不好高骛远，千里之行始于足下。骐骥一跃，不能十步，不积跬步，无以致千里。李素丽，我们服务业的楷模，大家都很熟悉，但她是在多少个无人所知的日日夜夜的无私奉献之后才会被人们所熟知、所记住呢？同志们，相信汗水的力量吧，只要我们努力了，我们奉献了，总会有收获的，天道酬勤。来大羊坊快一年了，依然会有很多司机问起“你原来不是在采育吗”，这也许就是司机的一种认可吧？每当这个时候，再累也不觉得累了。

最后，我要说的是细心。我们再心

态好，再努力，虽然顺利完成了每天的工作，干啥都不细心，同样的错误犯了很多次，我想这也很难取得什么成绩吧？不要当一天和尚撞一天钟，得过且过的混日子。生命很短暂，每天都要活得精彩，要学会认真对待每一天。多年以后，我们老了，是否有一些值得提起的美丽回忆呢？从每一个收费动作开始，现在还不晚。

**第三篇：高速公路收费站文明服务心得体会**

开展服务窗口的文明服务是建设和谐社会的重要措施，本文从交通收费站的角度谈了如何做好文明服务。

收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的人，所以我们一线收费员工作质量好坏直接反映交通行业和高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的窗口形象呢?我认为要做到以下几点。

首先是说好文明用语。文明用语坚持每天必须说，但不可只为说给监控室听，要等司机摇下玻璃后递上通行卡后，声音要洪亮，态度友好，富有亲和力的面部表情去说。

其次应调整好我们的心态，从心底树立为人民服务意识，认识到我们是服务人员而不是执法人员，只有认识到自己的角色才能更好的投入到工作中去，文明用语天天说，时间长了，我们也就麻木了，工作机械化了，但我们的服务对象却在不断变化中，所以我们必须时刻做好文明服务工作。

第三是带着感情收费，加强与司乘人员的沟通，做到微笑服务，优质服务。让程序化的收费、发卡过程成为一种与司乘人员之间的交流。

第四是业务过硬。我们必须有过硬的收费技能，唱收唱付，验钞、打票、找钱要迅速，收费过程要快、准、稳，力争用最短的时间、最快的速度做出最好的服务。

第五是要换位思考。不论遇到怎样的非正常情况，都要做到主动换位思考，将心比心，对于不按标准交费的司机要循循善诱，耐心解释收费制度和标准，充分发挥为微笑服务的优势，以平和的语气和收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的人，所以我们一线收费员工作质量好坏直接反映交通行业和高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的窗口形象呢?我认为要做到以下几点。

首先应调整好我们的心态，从心底树立为人民服务意识，认识到我们是服务人员而不是执法人员，只有认识到自己的角色才能更好的投入到工作中去，文明用语天天说，时间长了，我们也就麻木了，工作机械化了，但我们的服务对象却在不断变化中，所以我们必须时刻做好文明服务工作。

其次是带着感情收费，加强与司乘人员的沟通，做到微笑服务，优质服务。让程序化的收费、发卡过程成为一种与司乘人员之间的交流。

第三是说好文明用语。文明用语坚持每天必须说，但不可只为说给监控室听，要等司机摇下玻璃后递上通行卡后，声音要洪亮，态度友好，富有亲和力的面部表情去说。

第四是业务过硬。我们必须有过硬的收费技能，唱收唱付，验钞、打票、找钱要迅速，收费过程要快、准、稳，力争用最短的时间、最快的速度做出最好的服务。

第五是要换位思考。不论遇到怎样的非正常情况，都要做到主动换位思考，将心比心，对于不按标准交费的司机要循循善诱，耐心解释收费制度和标准，充分发挥为微笑服务的优势，以平和的语气和态度向司机解释使司机能顺利缴纳通行费。

**第四篇：高速公路收费站文明服务心得体会**

高速公路收费站文明服务心得体会

开展服务窗口的文明服务是建设和谐社会的重要措施，本文从交通收费站的角度谈了如何做好文明服务。

收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的人，所以我们一线收费员工作质量好坏直接反映交通行业和高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的窗口形象呢？我认为要做到以下几点。

首先是说好文明用语。文明用语坚持每天必须说，但不可只为说给监控室听，要等司机摇下玻璃后递上通行卡后，声音要洪亮，态度友好，富有亲和力的

面部表情去说。

其次应调整好我们的心态，从心底树立为人民服务意识，认识到我们是服务人员而不是执法人员，只有认识到自己的角色才能更好的投入到工作中去，文明用语天天说，时间长了，我们也就麻木了，工作机械化了，但我们的服务对象却在不断变化中，所以我们必须时刻做好文明服务工作。

第三是带着感情收费，加强与司乘人员的沟通，做到微笑服务，优质服务。让程序化的收费、发卡过程成为一种与司乘人员之间的交流。

第四是业务过硬。我们必须有过硬的收费技能，唱收唱付，验钞、打票、找钱要迅速，收费过程要快、准、稳，力争用最短的时间、最快的速度做出最好的服务。

第五是要换位思考。不论遇到怎样的非正常情况，都要做到主动换位思考，将心比心，对于不按标准交费的司机要循循善诱，耐心解释收费制度和标准，

充分发挥为微笑服务的优势，以平和的语气和收费站是交通行业的一个窗口，收费员每天要面对形形色色的人，所以我们一线收费员工作质量好坏直接反映交通行业和高速公路的形象。在收费与服务之间如何树立最佳形象，关键在于工作质量，那么如何才能有效提高我们的文明服务水平，树立我们良好的窗口形象呢？我认为要做到以下几点。

首先应调整好我们的心态，从心底树立为人民服务意识，认识到我们是服务人员而不是执法人员，只有认识到自己的角色才能更好的投入到工作中去，文明用语天天说，时间长了，我们也就麻木了，工作机械化了，但我们的服务对象却在不断变化中，所以我们必须时刻做好文明服务工作。

其次是带着感情收费，加强与司乘人员的沟通，做到微笑服务，优质服务。让程序化的收费、发卡过程成为一种与司乘人员之间的交流。

第三是说好文明用语。文明用语坚

持每天必须说，但不可只为说给监控室听，要等司机摇下玻璃后递上通行卡后，声音要洪亮，态度友好，富有亲和力的面部表情去说。

第四是业务过硬。我们必须有过硬的收费技能，唱收唱付，验钞、打票、找钱要迅速，收费过程要快、准、稳，力争用最短的时间、最快的速度做出最好的服务。

第五是要换位思考。不论遇到怎样的非正常情况，都要做到主动换位思考，将心比心，对于不按标准交费的司机要循循善诱，耐心解释收费制度和标准，充分发挥为微笑服务的优势，以平和的语气和态度向司机解释使司机能顺利缴纳通行费。

高速收费员心得体会

客户至上是市场经济的一个规律，不管是垄断企业还是非垄断企业，谁能把客户作为服务的中心，谁就能变成优秀企业，谁也就能占领市场。收费站从一定意义上说是地区垄断性服务。虽然

是排他性的垄断行业，但是在提供服务过程中依旧要注重服务对象的态度，要不断深化服务意识，提高服务水平，为客户提供优质的服务。而提供优质的服务是我们惟一的选择。所以，我们在工作中必须做到以下几点：

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，注意加强与司车乘人员的沟通，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。—1—

文明服务无止境。高速公路作为社会公共服务设施，其文明服务工作质量和水平时刻要接受各方面的监督和挑战，成为一个敏感性很强的社会问题，成了高速公路运营管理企业树立对外形象的关键任务。加强文明、优质服务是增强高速公路运营管理发展活力的内在品质要求，也是相匹配于满足社会多层面需求。作为路政管理部门，要想在保证高速公路安全畅通的基础上给予司乘人员优质热情的服务，必须不断提高自身的服务水平，将文明服务进行到底。那么，怎样才能提升服务水平，给司乘人员提供春风般的服务呢？我想，主要有以下几点：

把握服务

优质的服务是一种习惯，需要我们从各个方面去把握，而习惯的养成就要靠一点一滴的努力，在实际操作中我们应从树立正确的价值观服务观入手，充分理解和认识服务的内涵，全面提升优

质服务精神，掌握优质服务方法，并将之变

为自己身体力行的一部分，为司乘人员提供最好的服务。

在服务中，我们应一方面要用真诚增强司乘人员对我们的信任；另一方面要确实想司乘人员之所困，急司乘人员之所难，快速、高效地为司乘人员解决眼前的困难。

立足服务

虎头蛇尾的服务不是好服务，持续不下去的服务不是好服务，路遥知马力，日久服务真，在把握住服务的内涵和要点，养成优质服务的习惯后，还需立足于服务，忠心于服务，在把握的基础上坚定信心，将良好的服务习惯一直贯彻持续下去，使文明服务做得持续，恒久，而不是一时的兴致所在。

雷锋同志几十年如一日帮助别人，将崇高的思想转变成一种朴素的行为，融入自然变成习惯，至今受到大家的尊重和学习。服务是一项事业的长久立足

之根本，优质持续的服务关系到企业的发展前程，关系到企业的形象，必须将之延伸并深入，一直执行下去。

对于路政服务对象来说，司乘人员是主要的，我们在处理涉路产损失的交通事故时，首先是先为事主设置安全保障措施，安慰其情绪后，快速、公正办理路损赔偿；当司乘人员遇到车辆故障时，我们会提供尽可能的帮助或者通知专业施救人员为其排除故障，解决其后顾之忧。

深化服务

纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行，在把握服务并立足于服务后，就需要将服务深化，深化服务的流程并深化服务中的细节，将优质的服务贯穿于工作的始终，不遗余力地推行优质文明的服务。

在深化服务过程中，坚持规范，是服务顺利开展的保证，但在规范之外，我们必须重视细节的重要，俗话说，细节决定成败，服务行业中细节尤为重要。

以良好的外在形象，得体的语言，耐心细致的解释，阳光灿烂的微笑，令对方感受到温暖，取得司乘人员的最大满意度。文明服务是骨子里的服务，而不是走过场的服务，如俗话说的那样，用自己的内心去感动，才会取得文明服务的最大成效。

创新服务

文明服务无止境，在服务中，创新是前进的源动力，是保持活力的源泉所在，没有创新就没有发展，没有创新就没有未来，平常工作中，我们需多方观察，从各个方面为文明服务出谋划策，延伸服务实质。

在服务的过程中，我们应时刻保持全心全意为司乘人员着想的心态，而不能由于不是自己工作内容而不管不顾，只要能帮助司乘人员解决的困难都要去解决，这就另外需要我们有一颗乐于帮助的心态。

工作是快乐的，帮助他人，为司乘人员服务，解决困难尤为快乐，由于高

速公路服务具有高度社会关注性，服务的质量和水平直接决定了运营企业的外部形象和企业文化内涵，许多司乘人员选择高速出行的原因不单单只是快速，更多是能让自己的出行伴有愉快的心情。作为服务性行业，我们必须把对司乘人员的服务视为自身的本职所在，生活中将脾气留在家里，工作中将快乐留在单位，用真诚感动他们，用心灵感染他们，用规范化的操作和真诚的心将文明服务进行到底。我们相信，安全、畅通、高效、全面的服务是一种综合素质的体现，“坚持自己的服务理念，坚守自身的服务规范，坚定自我的服务信念”是我们路政人员共同坚守的诺言。在今后的服务过程中，我们定会争取以“良好的形象，文明热情的服务”感动司乘人员，使我司的服务步步向上，层层前进，并与司乘人员欢畅通道。

文明服务无止境。高速公路作为社会公共服务设施，其文明服务工作质量和水平时刻要接受各方面的监督和挑

战，成为一个敏感性很强的社会问题，成了高速公路运营管理企业树立对外形象的关键任务。加强文明、优质服务是增强高速公路运营管理发展活力的内在品质要求，也是相匹配于满足社会多层面需求。作为路政管理部门，要想在保证高速公路安全畅通的基础上给予司乘人员优质热情的服务，必须不断提高自身的服务水平，将文明服务进行到底。那么，怎样才能提升服务水平，给司乘人员提供春风般的服务呢？我想，主要有以下几点：

把握服务

优质的服务是一种习惯，需要我们从各个方面去把握，而习惯的养成就要靠一点一滴的努力，在实际操作中我们应从树立正确的价值观服务观入手，充分理解和认识服务的内涵，全面提升优质服务精神，掌握优质服务方法，并将之变

为自己身体力行的一部分，为司乘人员提供最好的服务。

在服务中，我们应一方面要用真诚增强司乘人员对我们的信任；另一方面要确实想司乘人员之所困，急司乘人员之所难，快速、高效地为司乘人员解决眼前的困难。

立足服务

虎头蛇尾的服务不是好服务，持续不下去的服务不是好服务，路遥知马力，日久服务真，在把握住服务的内涵和要点，养成优质服务的习惯后，还需立足于服务，忠心于服务，在把握的基础上坚定信心，将良好的服务习惯一直贯彻持续下去，使文明服务做得持续，恒久，而不是一时的兴致所在。

雷锋同志几十年如一日帮助别人，将崇高的思想转变成一种朴素的行为，融入自然变成习惯，至今受到大家的尊重和学习。服务是一项事业的长久立足之根本，优质持续的服务关系到企业的发展前程，关系到企业的形象，必须将之延伸并深入，一直执行下去。

对于路政服务对象来说，司乘人员

是主要的，我们在处理涉路产损失的交通事故时，首先是先为事主设置安全保障措施，安慰其情绪后，快速、公正办理路损赔偿；当司乘人员遇到车辆故障时，我们会提供尽可能的帮助或者通知专业施救人员为其排除故障，解决其后顾之忧。

深化服务

纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行，在把握服务并立足于服务后，就需要将服务深化，深化服务的流程并深

化服务中的细节，将优质的服务贯穿于工作的始终，不遗余力地推行优质文明的服务。

在深化服务过程中，坚持规范，是服务顺利开展的保证，但在规范之外，我们必须重视细节的重要，俗话说，细节决定成败，服务行业中细节尤为重要。以良好的外在形象，得体的语言，耐心细致的解释，阳光灿烂的微笑，令对方感受到温暖，取得司乘人员的最大满意度。文明服务是骨子里的服务，而不是

走过场的服务，如俗话说的那样，用自己的内心去感动，才会取得文明服务的最大成效。

创新服务

feisuxs范文网

文明服务无止境，在服务中，创新是前进的源动力，是保持活力的源泉所在，没有创新就没有发展，没有创新就没有未来，平常工作中，我们需多方观察，从各个方面为文明服务出谋划策，延伸服务实质。

在服务的过程中，我们应时刻保持全心全意为司乘人员着想的心态，而不能由于不是自己工作内容而不管不顾，只要能帮助司乘人员解决的困难都要去解决，这就另外需要我们有一颗乐于帮助的心态。

工作是快乐的，帮助他人，为司乘人员服务，解决困难尤为快乐，由于高速公路服务具有高度社会关注性，服务的质量和水平直接决定了运营企业的外部形象和企业文化内涵，许多司乘人员选择高速出行的原因不单单只是快速，

更多是能让自己的出行伴有愉快的心情。作为服务性行业，我们必须把对司乘人员的服务视为自身的本职所在，生活中将脾气留在家里，工作中将快乐留在单位，用真诚感动他们，用心灵感染他们，用规范化的操作和真诚的心将文明服务进行到底。我们相信，安全、畅通、高效、全面的服务是一种综合素质的体现，“坚持自己的服务理念，坚守自身的服务规范，坚定自我的服务信念”是我们路政人员共同坚守的诺言。在今后的服务过程中，我们定会争取以“良好的形象，文明热情的服务”感动司乘人员，使我司的服务步步向上，层层前进，并与司乘人员欢畅通道。

高速公路收费站文明服务回头看小结

江北收费站认真学习贯彻市处解放思想大讨论的有关精神要求,结合实际、深入调研、查找薄弱、交流研讨、落实整改,坚持以改革创新的精神,努力推动征稽工作的良性发展,积极打造文明

服务的特色品牌,树立南京交通窗口的良好形象,确保过往车辆安全、有序、快捷.在解放思想大讨论的整改提高阶段,站领导带领

有关人员深入基层,再次实施回头看,有力促进了各项工作的高标准落实.一、促进中心工作的完成

面对春节前50年未遇特大冰雪灾害造成的通行费损失,站领导坚持以解放思想为动力,积极实施为民、便民新举措,兑现10项服务承诺,大力营造良好的征收环境,努力促进征收工作的开展,确保各项目标任务的完成.上半年完成通行费征收额8220万元,完成路产赔偿13万元.二、促进行风评议工作的开展

在一站三点,积极开展行风评议活动,认真落实市处行评要求,坚持文明服务、规范执法,把为民、便民的各项举措做深、做细、做实.全国三八红旗集体星甸征收一班,佩戴爱心胸章,坚持以雷锋车为榜样,树立宁愿自己千般苦,不让群众一时难的理念,在落实规范性服务上下

功夫,努力打造文明服务的特色品牌.三、促进安全稳定

安全工作不是中心,但影响中心,决定中心.江北收费站始终把安全工作放在重要位置抓紧抓实,确保三个到位:一是思想认识到位.常学习、常提醒、常提高,时刻绷紧安全这根弦;二是落实制度到位.收费站的性质和环境决定了安全的重要,必须健全和完善各项制度,坚持用制度管人、管事.在抓经常、抓反复、抓落实上下功夫,确保各项安全制度得到有效执行,实现安全稳定的目标;三是检查整改到位.安全生产月得到了很好的开展,但今天没出事不代表明天安全.我站坚持定期的检查督促,发现问题,立即整改,努力做到有的放矢、未雨绸缪,始终把握安全工作的主动权,把隐患消灭在萌芽状态,为完成各项目标任务夯实基础,努力推动南京公路的又好又快发展.

**第五篇：收费站服务口号**

收费站作为公路行业的窗口,在交通服务方面发挥着积极的作用。下面一起看看收费站服务口号大全吧~

1、微笑打开心，文明在用心。

2、心灵的窗户只定格微笑。

3、微笑是你我的桥 尊重是你我的路标。

4、微笑是世界上最美的语言。

5、微微一笑，让下班疲惫的我们多一点欣慰。

6、我们都喜欢微笑的人。

7、打开心房，阳光照进你的窗。

8、小窗口有大学问，文明语能开心窗。

9、真心微笑，真情服务。

10、让温馨伴你一路同行。

11、微笑拉近距离，文明使人温暖。

12、语之以文明，报之以微笑。

13、微笑是最美的语言，和谐是文明的请柬。

14、微笑迎来送往，交换美丽心情。

15、你微笑，大家都微笑。

16、服务窗口：一言一笑暖人心，何必自心蒙灰尘。

17、露出你的微笑，别让人性淡漠。

18、让我们做得更好。

19、微笑是名片，热情是温暖。

20、多一次笑脸，多一次牵挂。

21、窗口是心灵的入口，微笑是友爱的邮差。

22、摄像头正在记录您美丽的微笑。

23、文明用语语众不同，微笑服务永不止步。

24、一声礼貌用语，倍觉暖意融融。

25、窗口真情无限，服务真诚永远。

26、一个甜美微笑换来的是世界的拥抱!

27、大事小事秉公办，亲人友人无私心。

28、献上的是一次微笑，得到的是永远祝福。

29、您的微笑，就是最好的广告。

30、送上一张笑脸，送走美好回忆。

31、一点微笑很可爱。

32、微笑是社会交往最美的名片!

33、别让你的八颗牙齿闷坏了。

34、文明的话，听起来就像悦耳的铃声，芬芳的话，听起来就像闻着幽香的花。

35、真诚的微笑，能赶走顾客的阴霾。

36、文明是一种信仰。

37、大文明，微服务。

38、微笑是直达心灵的最佳捷径!

39、用微笑点亮服务，用服务擦亮心窗。

40、微笑就是后台，我们常挂在嘴边!

41、文明用语心情好，微笑服务效率高。

42、少一份无用的话语，换来的却是侧目的微笑。

43、贴近一厘米，便利一群体。

44、微笑是信任的开始。

45、售票一脸笑，旅途十里香。

46、迎面走来的是一面镜子，从他脸上看见的是您的表情!

47、给人一个微笑，打开一扇心灵!

48、嘴角上扬，就是一个微笑。

49、“你好”，是美好的开始;“谢谢”，是完美的谢幕!

50、点滴文明赛珍珠，时刻微笑暖人心!

51、今天，你微笑了吗?

52、太阳，照耀整个世界，微笑，点亮每个人生!

53、您看到的是和风，听到的是细雨。

54、微笑是一抹阳光，照亮自己，温暖别人。

55、和睦的微笑胜过无尽的语言。

56、微笑相迎，美好生活。

57、我把微笑留给你，微笑蔓延千万家。

58、微笑是语言的最美点缀。

59、一张笑脸一个名片，一次微笑一生难忘。

60、微笑，这是你获取微笑的第一步。

61、多点微笑，为别人添加生活正能量!

62、服务无处不在，用心创造未来。

63、请不要吝啬你的微笑，有一天你也会深深地需要它!

64、微笑迎来送往，交换美丽心情。

65、我们的热情换来你的满意。

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！