# 最新收费心得体会(实用12篇)

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2024-04-05

*心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么心得体会怎么写才恰当呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。收费心得体会篇一为进一步强化文明服务，学习优...*

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么心得体会怎么写才恰当呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**收费心得体会篇一**

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。

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。

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，与司乘构建和谐的收费缴费关系，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。

**收费心得体会篇二**

近年来，随着市场经济的不断发展，各行各业都在实行着越来越多的收费项目，这种现象无疑带给了消费者们更多的不便与困扰。然而，多收费也同时让我收获了一些深刻的体会和心得。在这篇文章中，我将分享一些与多收费相关的体会。

首先，多收费是中国经济发展的必然趋势之一。中国作为一个大国，经济发展飞速，人民生活水平不断提高。这就意味着，消费者的需求也会不断改变和增加。相应地，传统的收费模式已无法满足人们的需求，于是多收费机制应运而生。多收费不仅使企业获得更多利润，也为消费者提供了更全面、更优质的服务。因此，多收费是市场经济发展的必然结果。

其次，多收费可以有效地引导消费者理性消费。以前，人们可能对某些服务或产品的需求并不明确，而多收费则能够帮助人们更准确地评估自己的需求。通过收费项目的设置，消费者可以根据自身需求的重要性和经济状况来选择是否使用特定服务。这样一来，消费者将更注重自己真正需要的服务，有助于理性发展消费观念，避免盲目消费。

第三，多收费提高了服务质量和行业竞争力。多收费机制的引入，意味着企业需要提供更好的服务质量以吸引消费者使用。在竞争激烈的市场环境下，企业们会竞相提升产品和服务质量，以获得竞争优势。这种竞争将促使企业不断创新和改进，提高整体行业的服务水平和竞争力。

然而，多收费也存在一些挑战和问题。首先，一些企业可能滥用多收费权利，过度设置收费项目，影响消费者的消费体验。若无监管和管理，一些不良商家可能会利用多收费机制为自己谋取私利。因此，政府和相关监管机构需要加大对多收费的监督和管理力度，确保消费者的合法权益不受侵害。

此外，多收费机制也需要更加透明和公正。消费者应该清楚地了解他们所支付费用的合理性，并能够根据自己的需求选择是否使用收费项目。因此，企业需要提供清晰明了的收费信息，而相关政策也应加强对收费项目的规范。只有让多收费机制更加透明和公正，才能够得到消费者的认可，推动市场的进一步发展。

总之，多收费是市场经济发展的必然趋势，它为消费者提供了更多选择，引导其理性消费。同时，多收费也促使企业提高服务质量和行业竞争力。然而，多收费也需要政府和企业共同努力来确保其公正性和透明度。我相信，随着时间的推移，多收费机制将逐渐完善，为我们创造更加便利和舒适的消费环境。

**收费心得体会篇三**

在系统管理这个岗位工作一晃已有四年。作为一名系统管理员要认识到系统管理工作的重要性和关键性，要把对该项工作的认识提高到一个较高的层次。系统管理是公司实现iso9001质量方针“规范管理、安全畅通、优质服务、客户满意”的基础。收费所是公司的一个窗口，展示着公司的形象，收费能否正常，不但影响到我们所的形象，更影响到公司的形象，甚至关系到浙江的形象。

作为一名系统管理员要有高度的工作责任感。xx所所处地理位置较为特殊，xx高速公路的“四高、一多、两复杂”在xx境内，复杂的地理环境造成了较多的车辆事故，较多的事故常常导致长时间的分流，而xx所设计的收费车道又相对较少。只有确保每个车道计算机能正常使用才能不折不扣的完成车辆分流的收费任务，尽最大的努力把公司的损失降低到最小。作为系统管理员要严格遵守各项规章制度，负责好本所范围内收费系统的日常维护和管理工作，建立好收费系统设备的档案和台帐，只有把收费系统维护好了，才能保证整条高速公路安全畅通的运行。

如何做好收费系统的维护工作我就近几年来的工作，谈谈以下几点拙见和大家共同探讨。

每天我们在做好所内的清帐工作，把数据准确无误的传送到中心后就开始对收费设备进行仔细的检查，思想汇报专题细心的维护和保养。只有通过平时对系统设备的认真维护才能发现问题并及时的解决问题。例如：开通不久我在每天的维护工作中发现，收费亭里的读写器表面长期和带满灰尘的通行卡接触非常容易脏，脏了就需要各种清洁剂对其进行清洁，这样极易损坏读写器。如何解决这个问题呢？我想到了利用收费员解款用的塑料袋，给读写器外面套上一个塑料袋，脏了就换，经实践证明，使用该方法既不影响读取通行卡信息又能起到保护读写器的作用，真是一举两得。

在平时的维护中，要保证电脑电源关上，所有接线插头拔掉，人身上不要穿容易产生静电的衣物手要在水管上放几分钟，放去身上的静电。大家都知道计算机设备的表面可用牙膏擦拭，但是必须切记的是最后一定要用湿布再擦一遍。否则更容易沾脏物。清理计算机内部时最为关键，内部线路较为复杂，零件又特别细小，所以要特别小心。自先要把主板上的板卡拆下来，主板、显卡、网卡等上面的脏物主要以灰尘为主，用刷子进行清理后再用无水酒精来洗去上面较多的灰尘。对所内的收费系统设备进行维护和保养是系统管理员的本职工作。

收费系统为了更好的运用于收费管理总要不断的升级和更新，在此过程中我认为我们应有足够的耐心去操作，中心设计研究软件一定程度上不可能是十全十美的所以我们要逐一进行测试只有确保所有问题全部解决后再全部更新。

在收费工作中常有收费员上报打印机很容易卡纸，经过仔细检查你会突然发现在打印机的内部有一只不知名的大虫卡在里面或者会拉出一根长长的牛皮筋。所以你要提醒收费员在发票旁边不要放置任何物品。不知各位是否发现我们工控柜的行程开关非常容易坏，行程开关一更换下来不要马上就扔只要擦掉上面的铁锈还可以使用。

当然要做好系统工作并不只是管管几台电脑，敲敲键盘就行的，而是要将收费知识、稽查工作、票据管理等工作结合起来，在值班时应独立处理好各项事务，真正做好首问责任制。

以上是我在近两年系统管理工作中所得到的几点体会，希望通过这次交流让我学到更多的工作经验。

**收费心得体会篇四**

如今，面对经济的高速发展和城市化进程的不断加快，我们生活的方方面面都面临着着急发展的时代呼唤。在这种大背景下，多收费现象已经成为了一个令人头痛的问题。无论是街头巷尾的停车位费，还是优质教育和医疗资源的价格飙升，我们都无法忽略多收费对我们生活的影响。多收费问题的存在使得人们生活负担沉重，因此我们必须深入探讨多收费的特点和它所带来的影响。

第二段：多收费的原因和现状。

多收费之所以屡禁不止，原因众多。首先，资源分配不均导致大部分优质资源被集中分配到经济发达地区，而普通百姓日常需求的资源变得稀缺。同时，市场经济的发展也造成了供求曲线的失衡。对于一些紧俏资源，供应有限而需求庞大，唾手可得的好处变得十分稀少，于是价格水涨船高。另外，政府部门的监管松懈也为多收费问题的存在提供了温床。在监管不力的情况下，一些企业和机构滥用权力，独自掌握资源分配的主导权，为自己牟利不择手段。这种乱象使得多收费问题变得更加普遍和严重。

多收费的危害不容小觑。首先，多收费根据特定的群体或地域实施，会引发社会的不公平现象，导致贫富差距更加拉大。这样的不公平会带来社会矛盾的加剧，间接影响社会的稳定和进步。其次，高额的收费使得一些普通百姓难以接受，增加了他们的生活负担。在保有物质生活的前提下，他们享受不到更多优质的教育和医疗资源，这也将进一步加剧社会的不平等。最后，多收费导致企业和机构将利益放在第一位，而忽略了对消费者的负责，破坏了市场经济的良性循环，长期来看，对整个社会的经济发展有着不良的影响。

第四段：应对多收费问题的措施。

要想解决多收费的问题，需要从多个方面入手。首先，政府应加强对资源分配的监管，严格执法，消除利益输送和腐败现象。政府应根据人民的需求合理调整资源的分配，以实现公平和效率的统一。其次，要加大对市场的调节力度，通过引导市场调整供求关系，防止一些企业和机构利用垄断地位牟取暴利。第三，在提高百姓的获得教育和医疗机会的基础上，政府应加大对公共设施建设的投入，提高基本公共服务水平，减少私人搭建的教育和医疗机构，改善低收入群体的生活条件。最后，对于多收费行为应建立更加严厉的法律和法规，惩罚违规行为，确保违法者为其行为付出代价，以形成有效的震慑机制。

第五段：个人的改变与努力。

解决多收费问题不仅仅依赖政府的努力，也需要个人对于问题的改变和努力。首先，我们应树立正确的价值观，对于不合理的高收费表示抗议和拒绝。其次，我们要提高自己的知识水平，了解相关政策和法律，以维护自己的合法权益。再次，我们要积极参与社会的事务，在社区和公众场合表达自己的诉求，共同维护社会的公平与公正。最后，在改变观念和行为的基础上，我们要从自身做起，节约资源，拒绝奢侈浪费，实现自己的可持续发展。

总结：

多收费问题对于整个社会的发展和稳定产生了不利的影响，解决这一问题需要政府和个人的共同努力。政府应加强监管力度，调整资源分配，提供更加公平的服务。个人要提高自己的认知水平，参与社会事务，改变自己的观念和行为。只有政府和个人共同努力，才能最终实现多收费问题的根除，让人们享有更加公平和舒适的生活。

**收费心得体会篇五**

我是一名平凡岗位上的收费员，坚守自己的三尺岗亭已有数载，我一直在努力的做一件事情，那就是点亮自己，照亮他人前行的路。只因为我爱我的职业，我爱高速。点亮三尺岗亭，照亮他人前行的路！

每一次的提箱上岗，都要对镜整理自己身穿的这一身绿装，无褶皱、无污渍、整洁端庄。带着自己的满腔热情走向那熟悉的三尺岗亭，只希望自己端正的仪表、振作的精神能感染到每一个过往的司乘、每一位身边的同事。每一次上岗，都会主动带头打扫收费站内外广场以及岗亭卫生，努力营造干净整洁的收费站环境，希望带给过往司乘视觉上的享受、舒畅的心情，行走在石安邢台南站，也会从这带上美好的心情出发！

点亮微笑和速度，照亮他人前行的路！

使高速更高速，作为一名一线收费员，我们要提高的是收费发卡作业速度。这就要求我们练就一身专业的“基本功”，从使用文明用语、唱收唱付到微笑服务、钱票收发，每个环节都要在“精”字上狠下功夫，才能更快捷、准确的为司乘人员服务。在收费服务中坚持一张笑脸、一句问候，坚持用心服务、用情服务，让司乘切身感受到收费人员的魅力。

点亮自己的魅力，照亮他人前行的路！

个人魅力就在于努力提高自身的素质修养。这不仅表现在日常的收费作业上，也体现在处理紧急情况的能力上，这就需要在工作中不断地汲取经验，并在实践作业中学会运用。同时积极参加单位组织的各种活动，并努力取得各种荣誉，例如朗诵，演讲等。不断强化大局意识，责任意识和荣誉意识，我带着自己的那份激情和良好的心态，积极主动的学习各种知识以及为人处世的道理，历经各种磨炼努力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。

斗转星移，日升日落，我的青春，无悔的奉献在美丽的高速公路上，但是学习的道路永无止境，只有把自己点的更亮，才能把让他人的路照的更远。

**收费心得体会篇六**

首先，收费室是我们日常生活中需要接触的一个重要环节。在收费室工作的人员需要面对大量的周转款项、处理各种类型的业务，而我之所以能从事这份工作，也是因为本人热爱服务事业。这篇文章将围绕着我在收费室工作中的所见所闻、所思所想进行一番探讨。

第一段，作为一名收费室的员工，我们需要时刻保持微笑与耐心。接待顾客并处理他们的交易时，难免会碰到一些不满或者烦躁的情况。因此，我们需要保持虚心听取客户的意见，直至为其解决问题。每个人都应该尽其所能帮助客户，当然这些困难也是有极限的，但这并不代表我们可以随意对待客户。

第二段，客户服务的质量也是收费室不可缺少的一部分。我们需要确保每位客户在处理业务时，都能得到及时和精准的帮助。如果遇到客户言辞不太友好，我们需要保持冷静并继续工作。当然，当客户遇到真正值得关注和处理的问题的时候，我们也不能把它轻易忽略掉。

第三段，收费室的工作需要我们需要时刻保持高效率和准确性。因为一旦出现错误，无论是时间、财务还是服务上的损失都将印在客户和收费室工作人员身上。所以说，我们需要时刻保持高尚的工作态度，在妥善处理每一笔交易的同时，确保耗费的时间和资源最少。我们工作的目的不仅仅是快速完成任务，更应该是精确、完美地完成任务。

第四段，当然，除了工作本身的挑战，我们还需要确保自己能够随时跟进行业的发展。随着时代的发展，客户需要的服务也在变化。因此，我们需要时刻关注收费行业的变化和趋势，并与同事进行经验分享，提高自己的业务水平。

第五段，最后，我想说的是在收费室工作的一些心态。作为一名收费室员工，我们需要时刻保持乐观向上的心态。生活中可能经历许多不顺利或者难解决的问题，但我们应该学会让自己从过去的挫折和困境中迎接未来的挑战。我们需要保持积极心态、展现自信与勇气，并在不断提高自己的能力的同时，为客户和公司创造更多价值。

总之，在收费室工作的这段时间中，我体会到了很多关于生活和工作的经验和感悟。与客户共事的过程不仅增强了我自信心，同时也让我学会了一些挑战和解决问题的方法。我相信，在不断的练习和实践中，我的业务水平和服务质量都会不断地提高。

**收费心得体会篇七**

解放思想是马克思主义活的灵魂大发展和大飞跃，是建设中国特色社会主义的一大法宝。只有不断的解放思想，才能适应今天发展的新形势，才能保持动态下的与时俱进。随着实践在不断发展，认识必须要有不断的飞跃，因此解放思想则是永无止境。在新的历史条件下，新的发展进程中，解放思想，开拓进取则显得尤为重要，只有不断的解放思想，提高认识，用新的思维和方法论面对新形势，才能开创事业发展的新局面，才能更好的为人民服务，为社会奉献，才能使我们的各项工作在开拓中得到又好又快的发展。那么，如何解放思想，在开拓进取中实现白塔收费站的大发展大飞跃呢？我认为首先要做到“四个清醒四个不为”。

由于我们站是去年才开征的新站，各项创建工作才刚刚起步，去年我们完成了1300万元的收费额，被市处评为征管扛旗先进单位，今年4月又被省公路局评为抗雪灾保畅通先进单位，三个文明建设也多次受到上级的好评。但我们要清醒地认识到我们的基础工作还比较薄弱，仍有大量的工作和矛盾需要去做，需要认真的去解决，距离经济发展和上级要求还有一定的差距。白塔收费站今年要完成万元的通行费征收任务，要争创市级文明单位、巾帼示范岗、省级青年文明号、省级优胜收费站等称号，这些都要靠我们努力去创，以实际行动去争取。我们不能有丝毫懈怠，前面的路还任重道远，我们必须坚持解放思想，用发展的眼光，拓新思路去探索和开展工作，要始终保持清醒的头脑，切实增强忧患意识和责任感，戒骄戒躁，保持思想上永不自满。引导和组织职工全面开展解放思想大讨论，拓宽视野，明确思路，振奋精神，结合开展争先创优活动的有利契机，力争使全站规费征收、文明窗口创建工作有一个全新的突破。

我们作为一个新站，虽然创造和使用了不少科学方法和好的经验。但随着社会的发展和服务对象的观念转变，我们面临更多更为复杂和严峻的挑战，服务对象的刁难，甚至私设“收费站”，暴力抗费，殴打工作人员等现象发生，凭借以往的经验和方法不能适用越发严重的挑战，因此我们要大胆地“走出来”，通过解放思想大讨论，切实的解放思想，探索新思路，用新的方法论解决新矛盾，新问题。我们要拿出创新的勇气，积极进取，不断超越自我，要善于学习新知识，创造新经验。

我们知道，任何一种发展模式，都是一定社会阶段的产物，如果不顾发展阶段和外部条件的变化，固守一种传统模式，无异于刻舟求剑。因此打破“传统”，勇于探索，刻意创新是顺应发展的需要。我们必须坚持与时俱进，继往开来，实现创新发展，要通过进一步的解放思想，用博大的宽广的襟怀，高瞻远瞩的目光立足工作实际，走出科学发展的新路。

“公路建设是国民经济的基础，公路事业建设和发展是社会经济发展中的先行军，起到促进和推动社会经济发展的主要作用。而作为我们白塔收费站需要做到的是做好本职工作，收好每一笔通行费，为公路建设和发展储备必要的资金，而提高服务质量和确保道路的畅通是我们的主要工作内容，要通过解放思想大讨论，结合争先创优活动开展的有利契机，牢固使命，立足本职。去实现我们提出的“争先创优在岗位，进取奉献在白塔”的文明创建口号，鼓足干劲，用百倍的努力，全心身的投入到收费工作中去，坚持从小事做起，从细节做起，不断完善和提高工作质量和水平，立足岗位，奉献社会，使我站的各项工作实现新的飞跃和发展。

我们要通过这次开展解放思想大讨论活动，查找和解决阻碍我们站快速发展的突出问题，探索新思路，用新的方法解决问题，解放思想，开拓进取，确保全站职工思想统一到交通发展的大局，使我们的各项工作得到又好又快的发展，为实现白塔收费站的科学发展，跨越发展而奋斗。

**收费心得体会篇八**

今年为全面对标年。x月x日，经领导安排我得到一个很好的学习机会，可以跟xx站收费五班的同志们一起工作一天。班长刘娟是一名有着工作经验的老班长，她身上有太多值得我学习的地方。

首先我观看了岗前训练。并非是应付性的训练，每个人认真的做着每一个动作，20人的队伍如果没有长期的刻苦训练根本达不到整齐划一的效果。从列队看齐到停止间转法，从三大步伐到立正敬礼，从春雨服务到疏导手势，再到最后的岗前宣誓，每个项目都进行的有条不紊。我切实看到了差距。

然后我跟随队伍来到收费站口进行交班作业。班长开始分配车道，每名同志都清楚自己的工作岗位，并没有因为人多而变得杂乱无序。车流量较大，所有车道只能陆续关闭进行上下班作业。由于车道较多，只是岗上交接就得用半小时左右的时间。接班后备岗人员开始有序打扫亭内卫生，真正做到了不留死角。

我去每个岗亭进行了参观学习。作业期间同志们能快速处理简单常见的非正常情况，处理不了的及时叫来班长，xx会合理迅速的处理每一个特殊情况，很好的完成了保畅工作。在亭内的同志没有片刻的休息，就连中午吃饭都是分三批吃，我真正的体会到了xx站同志们的工作强度。

据xx介绍，下岗结算后会有一个小时左右的班务会。会议内容有：岗后点评；观看录像自纠自查总结经验；传达上级文件精神等。会后还会有队列和肢体礼仪训练。这就是河北高速的形象站，省会的文明窗口——xx收费站。她们的荣誉不是凭空而降，而是每一位成员努力付出换来的。

这次对标学习的机会让我受益匪浅，让我对今后的工作充满信心。相信通过不断的努力学习和总结经验，赵县西会得到社会各界和各级领导的认可，会赢得越来越多的荣誉。“爱高速，做贡献”让我们齐心协力为河北高速辉煌的明天贡献自己的全部力量！

**收费心得体会篇九**

通过一段时间紧张的岗前培训与军训，使我们了解了某省高速公路建设与管理的历史概况，明确了基层高速公路工作的职业技能与素质要求，增强了工作责任的责任感与使命感。

培训期间在教会我们东西的同时，对我们的管理也非常严格严格。高速的领导对这次培训工作是高度重视的，从培训的一开始就建立了严格的学习规范、生活规范，完全进行军事化的管理。每个学员也都十分珍惜这次培训机会，都能迅速完成角色转换，自觉遵守规章制度，认真学习，积极思考。

进入了新的环境，接触到了新的同事，我们要重视团队精神。必须增强协作精神，提高团队意识，态度要谦逊，互相协作，互相沟通，出现问题及时解决。要真正做到相互帮助，相互支持，相互关心，构建和谐共事氛围。

军训的目的，是着力在锤炼专业技能，磨练意志，提高综合素质，培养大局意识与团队精神，进而提高工作办事效率，并要求在训练面前不讲条件，不找借口，不怕吃苦雷厉风行，令行禁止。看似简单的要求都在一次转体间，一次行进与停止间体现出来。

军训不但培养人有吃苦耐劳的精神，而且能磨练人的意志。没有付出就没有收获，所以我们要端正态度，摆正位置。一个完整的队伍，训练的每一个动作，都让我深深体会到了团结的力量，合作的力量，以及团队精神的重要性。站军姿，给我不屈脊梁的身体，也给了我无穷的毅力；练转体，体现了敏捷的思维，更体现了团队意识。

通过本次培训，总结出以下几点：

一是要珍惜机会。在公务员考试竞争激烈、大中专毕业生分配形势严峻的大背景下，社会就业压力非常之大。各位学员能够抓住机会，在众多竞争者中脱颖而出，获得现在的工作岗位，实属不易，大家一定要倍加珍惜来之不易的大好机遇，作为人生的新起点。

二是要做好吃苦的准备。如果把高速公路比作工厂，那么车间就在城市与城市之间，是在荒郊野外，条件比较艰苦，而且大家从事的工作都是技术性岗位，不下苦功夫难于学会胜任工作的技能。

三是要认真参加培训。这次培训时间短，内容多，既有理论知识，又有实践操作。希望大家抓住机会，认真听讲，刻苦训练，为顺利步入新的工作岗位打好基础。

四是要爱岗敬业。收费和路政工作处在高速公路服务的最前沿，是高速公路形象的重要塑造者。各位学员一定要树立正确的人生观和价值观，脚踏实地，爱岗敬业，把青春奉献给x高速公路事业。

五是要廉洁自律。无论是收费作业，还是路政执法，平时和钱打交道较多，这就要求大家要紧绷廉洁自律这根弦，勿碰高压线，牢记责任二字，用铁的纪律约束自己，消除贪念，警钟常鸣。

通过短短几天的学习和训练，我清楚的认识到自身的差距和不足。在以后的工作学习中我会慢慢积累，加倍努力，做一名优秀的高速人。

怎样做到规范使用文明用语呢?首先要从自我做起，在严格要求自己的同时，同事之间也应当相互监督、相互帮助、相互进步，如果我们日常收费工作都能勇于接受对方的建议和善意的批评，那么，我们就能够真正的提高自己。有时一句亲切的话语可以减少很多麻烦，我们应当经常换位思考，将心比心多体谅一些司乘人员的旅途驾车之苦，及时为他们送上一句“您辛苦了”就能使他们感受到我们的热情和真诚，那么就一定能化解一切的不快。人们常说，“爱心是人与人心灵沟通的桥梁，爱能够融化一切坚冰”，我们把自己的爱心及时留给从自己身边走过的每一个人，这需要我们每位员工都要有一种认真的态度和不懈的努力。

“人人都爱吃顺心丸，人人都爱听顺心话”，只要你将文明用语说到司乘人员的心里，真正让人感到你在关心他，那么将收到令人满意的效果，因此在讲文明用语的时候，要将文明用语情景化，人性化，多说一些关心对方的语言。收费员每天要面对很多的司乘人员，每个司乘人员对我们服务的要求程度都不同。有的司机只需一声“您好”就已足够，有的司机却不然，如果遇到节假日时可以说:“您好，祝您节日快乐”。遇见心情不好的司机，我们一句“您好，祝您有个好心情”，也许就能让他的烦恼烟消云散，对你另眼相看，总之，饱含深情的语言人人都爱听，相信只要你将温馨的文明用语说到人们的心里，你也一定会享受到文明带来的喜悦。

那么，作为“窗口”行业，最重要的就是微笑服务，怎样才能做到真正的微笑服务呢?

微笑是人们生活中最通俗的肢体语言，能够拉近人与人之间的距离，微笑不收分文，却能给人留下深刻的印象。

微笑服务并不完全等于优质服务，这只是优质服务的核心内容之一，我们要用自己的微笑让司乘人员感受到微笑服务的魅力，这就需要我们用心和真诚对待微笑服务，让司机朋友感受到和我们交往的每一个细节是自在、收获与满足。

6月19日一大早坐上班车，怀着激动的心情和同事们一起前往\*\*西服务区，开始我们高速收费员的培训的工作。在服务区三天的培训工作中，我学到了很多东西，在业务能力方面也有了很大提高，同时也有机会和大家集体生活、集体学习，从中得到了很多乐趣。在这几天的培训工作中，我有以下心得：

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。

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。

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。

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。

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。

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。

。

**收费心得体会篇十**

最近去旅游，途中要经过几个收费所，虽然只是短短的几分钟，但是在这个过程中，却有收费员给我留下了深刻的印象。有关于这些收费员的体验，我深深的感受到了一位朋友说的一句话：“服务的态度能够影响旅途的感受”，在这次旅途中，我深刻领悟到了这句话的真谛。

第二段：感受到的服务质量。

在经过第一个收费站的时候，我被收费员的服务给吓了一跳。他的声音刺耳，态度却非常差。他不但没有给我们微笑，甚至没有一点点的随意搭话。他厌烦地叹了一口气。这让我感到旅途的不舒服，我开始试着想快点离开他的面前。相反，在另一个收费站，一位收费员却给了我们一种完美的收费站服务。他笑了笑，问我们是否一切都好，普通的亲切举止令我们非常感动。这也为我们留下了非常美妙的回忆。

第三段：思考服务质量的重要性。

通过对这些收费员不同的服务态度的感受之后，我开始思考——服务质量的重要性。看到这样的对比，我真正明白了态度和服务是如何对旅途的印象和体验产生深远的影响的。如果每个收费员都能够像后者那样微笑着服务，那么这条路就不再是只有繁重的旅途，它会成为一段充满温暖和细节的旅程，我想这才是每一位旅客应该得到的服务吧！

第四段：对优质服务的感悟。

这些收费员的服务质量让我仿佛看到了一个完全不同的世界：一个充满温情和人情味道的世界。在这个世界中，任何人都不允许疏忽，任何一个人都不能对别人的体验掉以轻心。每一个人都应该成为这个世界的一部分，为别人留下美好的回忆。

第五段：总结与展示。

思考收费站的服务质量，我们不仅可以探究服务的本质，更能明白交通的便利和服务的提升对社会行业的重要性。服务不仅是价格和质量的结合体，更是让我们跟人接触的极佳机会。坚持朴素的微笑和亲切的问候，我们或许能改变自己，改变别人，改变这个世界。这次旅程虽然坎坷，但是因为这些收费员的服务质量和态度，它变得更加美好和难忘。

**收费心得体会篇十一**

我在某医院实习期间，被分配到了收费室。最初，我对这个岗位没有什么感觉，但通过一段时间的实践和学习，我深刻认识到收费室的工作对于医院的日常运营和患者的治疗起着至关重要的作用。在这篇文章中，我将分享我的工作体验和心得，探讨收费室在医院管理中的地位以及如何提高医院的服务质量。

第二段：收费室的重要性。

收费室是医院管理中的重要一环，对于医院的运营和管理起着关键作用。收费室不仅仅是医院的经济中心，更是患者和医生的桥梁，是医院内不可或缺的环节。在我实习期间，我深刻认识到收费室的工作责任重大，需要对于患者的财务状况进行准确评估，同时也需要与医院其他部门密切沟通和协调，确保医院内部各项工作的顺畅进行，这对于医院管理的各个方面都至关重要。

第三段：提高服务质量的关键。

在收费室，服务质量的提高是一个永恒的探索和追求。我发现，提升服务质量需要从几个方面入手。第一，要加强对员工的培训和知识更新，让员工了解新的收费政策和技术进步，确保他们可以为患者提供更好的服务。第二，要建立高效的系统管理，将每一位患者和每一笔费用都记录在案，以及透明化收费过程，提高患者信任度。第三，要关注患者的需求，改进服务方式，加强患者沟通，确保每一位患者都能享受到高质量的服务。

通过实习，我学到了许多课本上无法学到的知识。首先，我明白了每一笔费用背后都有一位患者需要承担。这让我更加珍惜我的工作，并掌握了一定程度的财务管理知识。其次，我学到了很多与人沟通的技巧和方式，尤其是处理矛盾和问题的方法。经过一段时间的实践，我更加自信和镇定地处理各种问题。最后，我认识到作为一名医务工作者，我们的服务精神需要不断提高，对于每一位患者都应有耐心、关心和细心的态度。

第五段：结论。

总的来说，收费室的重要性是不可低估的。通过实习，我对于收费室和医院管理有了更深刻的认识，明白了其在医疗服务和医院管理中的地位和作用。同时，我也认识到如何提高服务质量和对患者财务状况和需求的关注。希望未来的医院能够更加注重服务质量的提升和患者需求的满足，让收费室这个环节真正成为患者和医生之间的桥梁。

**收费心得体会篇十二**

军训结束后，我被。

分配到常州罗墅湾收费站学习，相比于最初的紧张不安，在师傅的悉心教导下，我现在已经。

可以熟练操作收费程序，在这段期间，虽然有苦有累，但是我也受益匪浅。

在这期间，我们要。

熟练掌握各种车型的缴费性质，在收费过程中判车型、点钞、识钱、找钱、给票这一系列动。

作须迅速敏捷。此外，收费员在小小的岗亭里面面临的不单单是机械枯燥的工作，有时还面。

不准只收钱不给票或者少给票，不私吞车主扔下的现金及票据，不准滥用职权，损公肥私，

谋取私利或接受车主宴请，在面临人情困扰时切实做到按章收费。当我们在收费过程中与车。

主接触时，必须使用文明用语，实行微笑式服务，要有耐心、细心、热心、诚心，对每一位。

车主做到“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”。

在很多外人看来，

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，令人羡慕而神。

往。殊不知也有自己的艰辛和不易，由于收费人员工作的特殊性，决定了他们的付出比得到。

的将更多。收费站实行的是半军事化管理，有着严格的组织纪律，上班期间自由度极小，不。

能随意离开征费岗位，上厕所不能超时。再者，收费站是服务窗口，是展示高速公路良好职。

在我看来，收费员其实都是日复一日地重复着文明用语、忙。

于收费和发卡等事务。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。

钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。

微笑服务是高速公。

路窗口形象的重点，是提高窗口服务的关键所在，收费员在工作保持微笑，这既是对别人的。

有时遇到不理智的司机对收费标准感到不满，出言不逊、满腹牢骚时，我也会有埋怨，从来。

都没被人这么骂过，但依然要保持平和的心态、甜美的微笑和优质的服务向司机耐心解释一。

哪怕只是一声简单的问候，也是对我工作的肯定和鼓励。

在这一个月的实习。

中，我明白了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、高度的工作热情外，还应该有一种奉献精神，要通过自己的实际行动奉献社会，

以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作。

陈跃林。

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！