# 高速公路心得体会

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2024-09-14

*第一篇：高速公路心得体会在这次文明礼仪学习后，我们的服务质量有所提高，司乘人员也有所反应。在实行手势语言之前的工作中我们有很多地方都做得不到位，比如在平时工作中肢体动作不规范、文明用语声音不够响亮、面部无表情等常见问题我们似乎都没有多加注...*

**第一篇：高速公路心得体会**

在这次文明礼仪学习后，我们的服务质量有所提高，司乘人员也有所反应。在实行手势语言之前的工作中我们有很多地方都做得不到位，比如在平时工作中肢体动作不规范、文明用语声音不够响亮、面部无表情等常见问题我们似乎都没有多加注意。

通过这次文明礼仪学习，使我们意识到原来平时忽略的这些小问题，其实带给车方的负面影响是十分大的，试想当车辆驶到我们收费窗口，看见一个精神不振、吐词不清、面无表情的收费员时会是什么的感觉，相信他们也不会有愉快的心情，甚至会产生厌恶感。而我们公司的服务宗旨是什么呢？—“享受高速，感受真诚”，可我们的服务态度却带给车方的是一种疲倦、无奈的感觉，这不是违背了我们的服务宗旨吗？如果我们自己是车主，谁又愿意见到这样一位收费人员呢？

作为工作收费站一线的我们，每天都要面对那么多的司乘人员，手势语言的推行也不是一天两天的事，一天也许你可以，一个月甚至一年，几年你都要坚持下去，而且要做好，不仅要做到让司乘人员满意、也要让领导满意！

**第二篇：高速公路心得体会)**

高速公路心得体会范文\_高速公路个人心得体会(3篇)

高速公路心得体会范文(一)

某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，要感谢某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。

高速公路心得体会范文(二)

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。

高速公路心得体会范文(三)

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。

**第三篇：高速公路心得体会**

篇一：高速公路文明服务心得体会

高速公路文明服务心得体会

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，要是我是一名收费员，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：

一、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。

二、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，首先是先为事主设臵安全保障措施，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。

二、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。

四、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。篇二：高速公路安全事故学习心得体会

高速公路安全事故学习心得体会 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》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、存绕幸心理，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、安全风险管理流于形式，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和安全措施未落实，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《公路工程安全工作规程》，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

一、建立健全标准化安全生产管理体系。

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。

二、是安全生产有目标。

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。

三、是安全生产监督活动开展有效。

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。

四、是安全生产有措施有保障。

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。

二o一一年十月二十九日

篇三：高速公路收费员心得体会总结

立足本职、踏实工作

作为一名高速公路的员工，只要我们也干一行，爱一行，专一行，精一行。甘当一颗永不生锈的螺丝钉，克服浮躁情绪，立足本职、脚踏实地，一步一个脚印地朝着奋斗目标前进，就一定能够实现自己心中的梦想。

篇四：高速公路收费员培训心得体会

高速公路收费员培训心得体会

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。

篇五：赴××高速公司交流学习心得体会

赴××高速公司交流学习心得体会

为提高我们收费站监督管理工作，××月××日，我们在××的带领下，赴××高速参观学习，学习兄弟单位的先进工作经验。通过一个下午的学习，以及与××站长的面对面交流，找到了自己工作方面的不足，提高了自己的管理视野，主要体现在以下几个方面：

一、业务技能上：

××高速在开通初始，在员工业务技能提升方面花了很大的努力，如通过“文明创建”主题活动来提升日常的文明服务水平；通过收费站文明服务承诺，以及拉横幅，佩绶带等细微的工作点来逐步影响和改善广大职工的文明服务意识；通过“服务明星”树典型，收费员从一星级至五星级一层层提升，这些都带给我们很好的启发。结合我们常高速现状，我们也正处于开通初始，目前最重要的就是夯实基础，只有先把基础打牢了，才能进行今后更加细致到位的工作！我龙城大道站将本着该原则，在打好基础的同时进一步提升文明服务水平，积极开展员工收费业务技能培训，力争短期内将全站人员的业务水平提高上去。

二、员工管理上：

1、××高速在没有票据员，仅两个管理员，以及三个站设一个站长的情况下，各项工作都能开展有序，这对于管理员的综合能力是个很大的考验。在我们下一步的工作中，我们也要逐步提高管理人员的业务能力和综合管理能力，在不影响公司规定及收费政策的情况下，逐步去繁就简，将各项工作合理地衔接到位。

2、加强稽查力度，不仅仅是白天，站级管理人员更要增加夜查次数，特别是容易打瞌睡的凌晨3点至6点之间。不是为了稽查而稽查，而是为了提高收费员的警觉度，做到更好的服务。

3、提高员工的换位思考意识。××高速通过站务会由各班长轮流主持，以及班组其他成员的班长体验日活动去改变员工思考问题的方式。换位思考对于站级管理人员和收费班长今后工作的开展有很好的帮助，能够让普通一线收费员在处理特情上，与驾乘人员发生争执的过程中，有效提高协调能力与理解能力，对于各层级工作的开展也能起到很好的促进作用。

4、班长在日常工作中占据重要地位。我们站级管理人员工作开展好不好，就看班长管理好不好，班长的综合素质提高了，对于管理人员的工作是非常强的助力。这在今后我们站级管理人员的工作中，是非常重要不能忽视的一点。

5、××高速本着人文化关怀与管理的原则开展各项工作，也是我们要学习与加强的地方。在平时工作、生活中，多接近一线收费员，经常嘘寒问暖地关怀他们，了解他们，他们对我们开展工作也会比较理解和支持！对于“刺头”员工，通过制度约束、班组感化、员工激励、家长协助等各个方面去管理，这对于我们也是一个很好的启发。

通过本次赴××高速的交流和学习，我们收获良多，我们要本着虚心求教、合理借鉴的态度来开展我们今后的工作，为我们收费站的工作再上一个新的台阶贡献自己全部的力量。

**第四篇：高速公路收费员培训心得体会**

参考

高速公路收费员培训心得体会

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--

参考

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。

--

**第五篇：高速公路员工学习心得体会（范文）**

高速公路员工学习心得体会

“《两棵树》的故事虽小，但意味深长，现实工作中，不难‘原形’，从中我领悟到了的道理，那做人、做事都急于求成，打好基础，地走好每一步才能„„”这是近日小河所第六期员工思想教育活动时一名普通职工的发言。

员工的职业素质教育，使员工岗位发展，员工“爱岗敬业”的工作，长期，小河所创新员工思想教育工作方法，员工思想教育长效机制，以“听故事、谈感想”活动为切入点，用“小故事”讲“大道理”，激活员工工作热情。

自去年5月份，小河“读故事、谈一次体会、写一篇心得”的共了六期员工思想教育活动，一改以往“说、员工听”的说教式、灌输式教育，让员工哲理故事，自发的就职业道德、敬业精神、做人的品质、做事的能力等发言。

为员工思想教育活动理想，在每次活动前，管理所会近期员工思想和工作上的不良势头，有性的选择公布短小精悍的职业哲理故事，要求员工故事提前发言，让每位员工在员工大会上轮流发言。活动完后，管理所还会将员工的心得汇编成精致的书册，将精彩言论发布在管理所网站上，便于员工间的学习、交流。每一期的故事虽小，但都能让员工心灵和不一样的感受和启发。

长期员工思想教育活动的持续，已让大员工的工作心态转变，并帮助了员工认识自我，锻炼沟通表达能力，提升职业素养，在全所范围内了的、主流的、的职业价值导向，使每一位员工都“敬业、乐业、勤业、精业”，在平凡的岗位上创出不平凡的业绩。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找