# 收费员的演讲稿

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-06-25

*有关收费员的演讲稿4篇收费员的演讲稿 篇1各位领导，同事们：大家好！我们工作在高速公路的第一线，每天都在三尺岗亭，笑迎来自五湖四海的司乘人员。工作可以说是平凡和单一的，寒来暑往，斗转星移，当年的少男少女，有的已为人父母，依然顶烈日、冒风雪...*

有关收费员的演讲稿4篇

**收费员的演讲稿 篇1**

各位领导，同事们：

大家好！

我们工作在高速公路的第一线，每天都在三尺岗亭，笑迎来自五湖四海的司乘人员。工作可以说是平凡和单一的，寒来暑往，斗转星移，当年的少男少女，有的已为人父母，依然顶烈日、冒风雪，给司乘人员以热情服务。作为收费员的我，在平凡中，奉献着火热的青春，体味着人生的苦与乐。

收费站是面向社会服务的一个窗口单位，特殊的工作性质赋予了收费员更多的使命，我们想方设法让更多的司机在收费站感受到家的温暖、亲人的照顾，朋友的关怀。有人说收费工作有什么技巧，谁都能干，可是外行人也许不知道，当一名合格的收费员并不是一件容易的事，想要做好这项工作必须具备过硬的本领，小到从站规站纪到规范文明服务用语，再从微机的基础操作到车辆处理方法，方方面面都要牢牢掌握。我们的许多年纪稍大的收费员在家里，他们上有老，下有小，既要照顾丈夫、孩子，又要孝敬公婆，家庭负担比较重，学习起来比较吃力，但为了提高自己的服务本领，她们克服了一切困难，身肩事业和家庭的双重压力，利用所有业余时间，学习相关政策文件、法律法规、以及文明礼仪等方面的知识，为的就是能够为司机提供更好的，更优质的服务。用我们自己的话说：凡是司机需要的，能为司机排忧解难的，我们都要尽心尽力去做，我们辛苦点，司机温馨点、方便点。我们的目标就是要成为“问不倒、问不恼”的服务员。

也许在别人眼里，收费工作是单调而平凡的，然而就是这个看似简单的工作岗位上却发生了许多感人至深的故事。当过往司乘人员遇到危难时，我们的领导和员工总是在第一时间伸出援助之手；当站口发生时，收费员硬是用双手将变形的车门拉开，救出伤员，送到附近医院，并垫付上抢救费；当车辆发生火灾时，收费员们不顾及个人的生命安危帮助车主救火，为车主挽回了巨额的经济损失；当被拐卖少女向收费员求救时，他们豪不犹豫的站出来，喝斥住穷凶及恶的歹徒，改变了花季少女的命运……还有很多很多。据不完全统计在牛家营子收费站类似这样的好人好事累计达到上百余件，而这一切叫我们怎能不为他们的行为所感动，怎能不被他们的热情、善良所震撼。不要以为这是多么平凡的小事，正是这些点滴的小事塑造了富龙人真情奉献社会的形象，可以毫不谦虚的说，我们也是当代最可爱的人。

“客户来到收费站，就等于来给我们送钱，我们必须真心实意的善待他们”我们始终把这句话牢记在心，虽然听上去过于直白，但它的确是我们擦亮窗口、彰显真诚服务的动力。司机来到收费窗口时，一声热情的问候拉近了感情的距离；司机询问时，一声温暖的应答包含着诚恳的耐心；司机上路时，一声深情的话语带去了平安的祝福，可是并不是所有的真心付出都能得到相应的回报。记得有一次，一辆车号为蒙d××××的解放单桥驶入了牛家营子收费站，当班收费员李猛根据经验判断该车应该在八吨以上，于是报价收费30元，司机听到后极为恼火的说：“你凭什么收我30元？”李猛解释到“根据内计费字文件的规定，您的车在8吨以上应收费30元。”司机听后气急败坏的骂到：“你眼吓，我的车是5吨的。”李猛仍面带笑容的说：“那麻烦您出示您的行驶证，我们为您做下记录。”但司机却拒不出示行驶证，并开始破口大骂，那些话简直不堪入耳，声声的刺在李猛的心里，经过半个多小时的争执，司机自知理亏，硬生生的甩出了30元钱。当时我们的收费员眼泪在眼睛里直打转，在家里谁不是被亲情包围着，被家人宠爱着，可现在因为正常的工作却要面对如此的辱骂，心里真的是委屈。她镇定了一下，用略带颤抖的声音温和对司机说：“请您拿好票据，请慢走！”当时闹事的司机愣住了，他可能没有想到是这样的答复，这样的礼遇，接过票，悻悻的驶出收费车道。

每个收费员的背后，都有酸甜苦辣的故事。收费员也是普通人，我们也有自己的人格尊严，也有自己的喜怒哀乐，然而在为司机车主服务时，即便受了再大的委屈，甚至面对的是漫骂和侮辱，我们始终做到微笑服务，用自己的真情温暖每一位过往司机的心，我们的收费员为了维护交通人的形象，将所有的委屈都埋在了心里，却始终把美好的东西留给司机。

是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，我决心在领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，让我们高速公路收费站的这个“窗口”形象更加明亮起来！

我的演讲完毕，谢谢大家！

**收费员的演讲稿 篇2**

各位领导，同事，

大家好！

我今天演讲的题目是“真诚·微笑与和谐”

从事过交通收费工作的朋友们或许都有这样的感受：交通收费工作最大的困难不是劳动强度大，不是工作的单调，也不是无处不在的噪音、灰尘、废气，而是少数司乘人员对你工作的不理解、刁难甚至动武。

当车主因为5元、10元钱纠缠不休时你或许能耐心解释，面对各种逃费手段你也许能从容应付，但当他朝钞票上吐上水再递给你，当他将燃烧着的烟头扔向你，当他一身酒气、口出恶言，甚至拳脚相向时，克制心中的怒火实在不是一件容易的事。此时，你会感到全身的血液冲上大脑，你忍无可忍，你无路可退，你不还击无以维护自己的人格和尊严！然而，还击的后果又怎样呢？通常是矛盾激化，事态升级。长永高速开通之初，每年冲关逃费、暴力抗费的车辆达700车次，各类收费纠纷达180件。马坡岭收费站曾发生几百人围攻收费站，中断交通13小时的恶性的事件。不能说这都是打出来的后果，虽有各种客观原因，但收费员不能控制情绪，以暴抗暴的处理方法无疑是起了推波助澜的作用。

虽然有些矛盾是司乘人员引起的，但我们还是要从自身找原因，也许是由于我们的宣传力度不够，公路收费政策没有为整个社会普遍理解和接受，车主将对政策的不满发泄在收费员身上；也许，收费员高高在上的冷漠态度极易刺激车主敏感的神经，使本来就劳累辛苦而又心气不顺的车主瞬间爆发，失去理智；还也许，少数收费员的不廉洁行为损害了整个收费队伍的形象，使一些司乘人员对收费产生不满情绪。

有了这种认识，长永高速公路队伍建设从工作理念到行为方式逐步发生了转变。全处300多人一致认为，收费员不仅仅是一个收费员，也是一个收费政策的宣传员，还是一个想车主所想、急车主所急的服务员，更是一名传承文明、倡导和谐的使者。

我们站附近有个李老汉，前几年买了一台车跑运输，每次过站交费都是怒气冲冲，认为自己家门口的路还要交费，想不通。一次与收费员起了争执，倔脾气一上来，堵气要退出车道绕道走，不想心浮气躁，车子退到路边的水沟里，气得在车里破口大骂。这时班长带领几个收费员不计前嫌主动上前帮他把车子推上来，老汉望着收费员气也不是，笑也不是，十分尴尬。班长趁机上前与老汉推心置腹，解释收费政策，由于心气平了，班长的话老汉也听进去了，从此以后老汉每次过站都痛痛快快地交了费。

浏阳有个刘车主，霸道在当地也挺“牛”，每次过站交费都是骂骂咧咧，由于多次冲关，受到处理，扬言要炸收费站。一次他装着一整车花炮经过收费站，又是一番周折方才勉强交费。车辆刚出站，稽查队员发现车尾冒烟，大喊停车，见其不理，快速跑到车前将车拦下。车主怒气冲冲，一边叫嚷“老子费也交了，还要干嘛？”一边扬手就要打人。但转眼看见车尾浓烟滚滚，收费员正提着灭火器急奔而来，方才大叫不好。火扑灭后，刘车主又是道谢，又是赔罪，说，“今天要不是你们，可得闯太祸，说不定我这小命都没了，就凭你们这颗真诚的心，也够哥们！”从此，他放下架子，与收费员成了朋友，交费自然是十分干脆。

在我们这种岗位，微笑有时会起到意想不到的效果。我们站有个女收费员叫王晓春，由于面对每位司乘人员都是一脸微笑，一些难缠的车主在她面前总拉不下脸，都会主动交费。许多外地的车主记不住我们的站名，却不会忘记这位微笑使者。去年王晓春生病住院了一段时间，一些车主纷纷询问怎么不见了那位爱笑的妹子。是啊，微笑是阳光，微笑是雨露，它不仅能温暖别人的心扉，也滋润着自己的心田，尤其是女人的微笑，那更是世界上一朵最美丽的鲜花！它能使你在紧张的\'气氛中轻松，在僵持的气氛中缓和，哪怕一触即发的对立也会冰雪融化。

朋友，现在你再看看我们收费站，变化在悄悄发生，成效在一步步显现。几年来长永高速公路收费环境大为改观，冲关逃费车辆急剧下降，大的收费纠纷基本杜绝。

作为一位整天坐在窗口的交通收费员，当你的一句“一路好走”换来一声“谢谢”，当一些胡搅蛮缠的陌生人，渐渐成了你的朋友，当一个落难的外乡人在你的帮助下踏上了回家的路……你会有种成就感，有种满足感。环顾亭内，怡然自足，放眼窗外，满目皆春。这样的心情会在你的脸上绽放出发自内心的笑容，你的笑容又让风尘仆仆的过客如沐春风！是的，我们用微笑融合感情，我们用真诚打动人心，我们用真诚与微笑，打造湖南的和谐交通！

**收费员的演讲稿 篇3**

激情在车道上飞扬进入绕城。又是一个新的起点、新的开始。不一样的环境，不一样的岗位，不一样的体会。

我们班的收费员都是指实习了几天的新手，基本操作还可以，在业务水平、操作技巧及应答能力上都有所欠缺，站领导就经常组织我们开会学习。

在实践中学习，在学习中积累。在站领导和班长的带动下，我们班组间形成一股相互学习、相互帮助、共同进步的氛围。说说在工作中应注意的事项，让大家心中有个底；讲讲操作过程中常见的问题，让大相互有个了解。总结自己的工作心得，大家相互交流，反复理解特殊车辆的操作及特情处理，认真熟悉收费站附近的城镇地理方位和邻近高速公路的走向，有不懂得地方，及时向班长请教，理论结合实际，不断进取、不断改进。我们的业务水平有所提高，操作技巧、应答能力逐步增强。

收费站是高速公路的服务窗口，而广大司机是我们收费员的服务对象。每天我们笑迎每一位司机，热情回答他们的每一个问题。收费站是我们另一个“家攠,让我们共同为她的欣欣向荣而努力！

**收费员的演讲稿 篇4**

各位领导、各位同事：

你们好，很荣幸有这样一个难得的机会站在这里发言。首先非常感谢各位领导给了我这次机会，其次，也非常感谢各位中队长与同事们对我的支持。

时间如白驹过隙，三个月的时光转眼而逝，建站以来，在各级领导的正确带领下，在各位中队长和各位老收费员的指导下，我这个对收费知识一窍不通的新人，逐步的成长了起来。在这三个月里，我点燃了事业的梦想和同事们在新的岗位上一起生活、学习和工作，彼此建立了深厚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了很大的提高。在领导的关心下很快的适应了新的工作环境。

现在我对三个月的工作学习情况做如下总结：

一、在思想认识方面：三个月以来，在站领导、中队长以及各位老收费员耳濡目染的教导与熏陶下，我深刻认识到自己工作的性质以及作为一个收费员应该必备的素质。并且时刻把“微笑服务、礼貌服务、委屈服务”作为自己的工作准则。

二、在服务态度方面：我知道收费员的形象代表了整个收费站的形象，所以工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，微笑服务，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们工作的，但也有的司机却一肚子怨气，满腹牢骚、更有甚的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的司机，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。

三、在工作业务方面：在这几个月的工作中，通过老收费员的耐心指导与细心讲解，我从刚进入收费岗位那时的生疏到现在可以娴熟的操作设备，并且能够快速判断车型，准确征收各类车辆的通行费以及能够随机应变的应对各种特殊情况的发生。并且能够做到手势，微笑，文明用语三者统一，做到文明收费。同时，听从中队长的安排，团结同事，和同事们默契的完成好日常收费工作。休息时和同事们讨论工作经验，努力学习有关的法律和规定，不断提高自己的收费业务水平，掌握办事方法。

四、在遵守纪律方面：我深知：“无规矩不成方圆”，因此我严格遵守岗位纪律，上岗时能够着装整齐，备齐、佩带各种证件。按时上岗下岗，不带私款上岗，能够做到收费时精力集中，不做与收费无关的事，同时能够做到坚守岗位，不擅离职守。 不可否认，收费员的工作是单调而枯燥的，日复一日地重复着同样的工作：收钱、打票、找钱。日复一日的重复着同样的话：“您好，请交费，您走好”，看似简单，但要想做一名优秀的收费员，不但要有过硬的技能、严明的纪律观念，更要有优质的工作态度以及高度的工作热情，记得有这样一句话：“在平凡的岗位上做好平凡的事，就是不平凡。”

我知道，无论在哪个方面我与优秀收费员的差距都是很大的。今后，我将继续听从领导安排 ，积极配合中队长的工作，通过不断的学习与实践来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质。努力做到：“文明用语要热心、收款找余要细心、回答询问要耐心、微笑服务要真心”这四心。争做一名领导放心，司机满意，爱岗敬业的优秀收费员。在以后的工作中，我会将我的一腔热忱，完全投入到收费事业中，为交通事业贡献自己的一份力量。最后我想以一句话结束我的发言：在收费岗位上，微笑与奋斗未有穷期！

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