# 公路收费人员“微笑服务 温馨交通”心得体会（5篇范文）

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-09-15

*第一篇：公路收费人员“微笑服务 温馨交通”心得体会作为服务行业来说，至关重要的是微笑服务。轻松、舒适、信任和关爱始终是微笑服务的内涵所在。在作风建设年，在大力开展“形象工程”的今天，我们作为一名收费人员应该如何理解“微笑服务”呢？对于广大...*

**第一篇：公路收费人员“微笑服务 温馨交通”心得体会**

作为服务行业来说，至关重要的是微笑服务。轻松、舒适、信任和关爱始终是微笑服务的内涵所在。在作风建设年，在大力开展“形象工程”的今天，我们作为一名收费人员应该如何理解“微笑服务”呢？

对于广大的司乘人员来说，收费人员硬挤出来的笑还不如不笑。若我们只顾一味“开发小的资源”，强求自己向司乘人员去笑，这是不明智的做法。微笑，是一种愉快心情的反映，也是一种礼貌和涵养的表现。我们并不仅仅在工作岗位上展示微笑，在生活中都应该有微笑。在工作岗位上只要把司乘人员当成自己的朋友，你就会很自然地向他发出会心的微笑。因此，这种微笑不用靠行政命令来强迫，而是作为一个有修养、有礼貌的人自觉自愿发出的。唯有这种笑，才是我们最需要的笑，也是最美的笑。

当我们遇到了不顺心的事，难免心情也会不愉快，这时强求自己对司乘人员满脸笑容，似乎是“强人所难”。可是工作的特殊性决定了我们不能把自己的情绪发泄在司乘人员身上，所以我们必须学会分解和淡化烦恼和不快，时时刻刻保持一种轻松的情绪，让快乐永远伴随自己，让快乐传递给过往的每一位司乘人员。

收费人员要想保持愉快的情绪，心胸宽阔至关重要。在具体的服务过程中难免遇到出言不逊、胡搅蛮缠的司乘人员对收费人员的服务提出不满，收费人员一定要记住

“忍一时风平浪静、退一步海阔天空”。当你拥有海阔天空的时候，工作中的你就不会患得患失，接待司乘人员也不会斤斤计较，你就能永远保持一个良好的心境，微笑服务就会变成一件轻而易举的事。

微笑服务不仅仅是一种表情的展示，更重要的是和被服务对象感情上的沟通和交流。微笑体现了这种良好的心境。微笑服务并不意味着脸上挂笑，应是真诚服务。试想一下，如果一个收费人员只会一味地微笑，而对司乘人员有什么要求却不知道，那么这种微笑又有什么用呢？因此，微笑服务，最重要的是感情上把司乘人员当亲人，当朋友，与他们同欢喜，共忧伤，成为司乘人员的知心人……

尊敬的朋友：本站文章均来自网络由本站编辑整理并发布，如果您有演讲、竞聘写作等各类方面的写作需求，请联系我们，客服QQ：270459459

**第二篇：“微笑服务、温馨交通”**

“微笑服务、温馨交通” 创建活动

工作总结

2024年在市局的正确领导下，以党的十七大精神和科学发展观为指导，把“微笑服务，温馨交通”活动作为强化管理和提升服务的重要抓手，作为群众性文明创建活动的重要载体，作为深化学校文化建设的重要内容，努力打造文明、和谐交校，推动学校各项事业又好又快发展。现将工作情况汇报如下：

一、成立组织，加强领导

我校成立了以主要领导为组长，班子成员为副组长，各科室负责人为成员的领导小组，切实从组织上强化领导，把该活动作为一项重要的工作来抓。对于此次活动，加强领导永远是关键，形成合力始终是保证。建立责任机制，分解目标任务，提出具体要求，实行定科室、定任务、定进度、定责任，做到层层有人抓、环环有人管，一级抓一级，一级对一级负责，真正解决了工作有人抓的问题。

二、制定方案，加强宣传

一是制定印发了《滁州市交通技校“微笑服务，温馨交通”活动工作方案》，确定了指导思想，明确了工作目标，规定了任务范围和内容，以及实施步骤，提出了工作要求；二是召开动员大会，提高全校教职工对活动开展的重要意义的认识；三是充分采用网络、标语、横幅、宣传栏等形式进行广泛宣传，营造活动氛围。

三、强化学习、狠抓落实

1、认真抓好有关“微笑服务、温馨交通”活动各项文件的学习，召开讨论会等多种形式深入学习，做到真学、真懂、真用、真落实，确保干部职工思想统一、认识到位积极参与。

2、学校大厅服务窗口率先行动，以一言一行努力打造学校新形象，窗口工作人员始终保持愉快的心情和饱满的精神风貌，面带微笑、语言文明、仪表端庄、态度和蔼、办事迅速，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”，强化管理，高标准、严要求，提升 “窗口”形象，大厅每季度评比一位“微笑之星”，营造比、学、赶、超的创建氛围。

3、实行“首位负责制”。在坚持首问负责制的基础上，实行“首位负责制”。即首位受理有关业务、首位接收有关咨询的人员要负责办理、答复、解释等工作，进一步提高办事效率，倡导优质服务的工作作风。

4、认真落实培训服务规范、教练员文明用语规范，改善服务设施，提高服务质量和水平，对到校学车学员做到礼貌待人，使用文明服务用语，虚心了解情况，热心服务指导，耐心解答说明。

5、大力倡导“一次性告知”和“一次办结”服务，即对来学校参加培训学员将培训流程、所需资料、所要具备的条件等做到一次讲清，对符合办事条件要求的，一次将所办事项办结。

四、精心组织，突出亮点

我校积极响应“微笑服务，温馨交通”活动及时制定多种温馨和特色服务即学员到校有人接待、学员等待有人问候、报名大厅有座椅、有报刊阅览、有茶水供应、培训场所有休

息棚、学员休息场所有空调、报名和教学一站式流程服务、报名点专人提供咨询解答服务、免费提供外用医药、免费借阅各类图书和影像学习资料、免费提供电脑自由学习测试、免费提供需求信息。并结合我校实际情况开展“四种训练”。即常规训练、节假日训练、计时训练和特别训练。就是根据不同的学车对象、不同的学车需求采取灵活的训练模式，并积极推行“五项制度”。至今取得了很好的效果。

一是建立驾驶培训合同制度，使用统一的驾驶培训合同文本规范了学校与学员的承诺，取得了一致好评。

二是推行了培训预约制度，减少了学员等待时间。三是推行了学员自选教练员制度，促进了学员与教练间的沟通，增进了了解，为促进学校与学员之间的关系作出了贡献。

四是推行教练员定期考核制度，按月公布教练员培训总量和服务质量考核排名，实现了教练员信息的公开透明，促进了教练员的工作积极性。

五是及时公布驾校培训质量排行榜，按季度公布上级公布的驾校培训质量排行榜，以诚信的态度面对广大学员。

五、建立常态化、长效化机制

我们狠抓“微笑服务，温馨交通”活动的督促检查和指导，强化量化考评和奖惩通报制度的落实。建立督查制度，经常性地对活动开展情况进行明查和暗访，对工作积极有为、勇于创新、成效明显的予以表彰奖励；对措施不力、行动迟缓、推诿扯皮的科室，坚决执行责任追究制度，对活动中不力的科室发出整改通报，要求限期整改。我们还利用例会、大会等形式，制定科学合理、便于操作的考核评价体系，完善内部运行机制、工作责任机制、竞争激励机制、督查奖惩机制，促进“微笑服务、温馨交通”常态化、规范化、制度化发展。

五、下一步打算

以“三个代表”思想为指导，深入学习贯彻落实科学发展观，在市局的领导部署下，继续在校内广泛深入地开展“微笑服务、温馨交通”活动，进一步提高广大教职工的文明素质和服务水平，共同塑造交通行业文明、安全、整洁、热情、礼貌、秩序良好的新形象，营造文明和谐的交通环境，力争把我校逐步打造成“服务设施完善、服务环境优美、服务行为规范、服务信誉良好”的文明学校，不断推动创建活动兴起新高潮，促进我市交通行业的科学发展、文明发展。

1、进一步提高认识，加强领导

学校将继续高度重视“微笑服务、温馨交通”活动，加强领导，认真学习贯彻市局“微笑服务、温馨交通”活动的有关规定和要求，将微笑服务工作作为日常工作管理的一项重要工作，进一步提高全体员工对活动意义的认识，做到“持之以恒”，将活动长期开展下去。

2、进一步完善制度，加强检查

开展日常性监督检查，加强日常性检查工作，不定期开展监督检查工作，对每次检查情况进行通报，做好记录并纳入考核，每季度开展“微笑服务之星”评比活动，设立奖惩制，营造浓厚气氛。

3、进一步搞好结合，齐抓共创

我校将继续要结合自身的特点，不断拓展思路，丰富活动内容，创新活动形式，拓展活动领域，在广度和深度上着力，把“微笑服务、礼仪手势”活动与日常工作下在相结合，组织形式多样的主题活动，加强学习、培训和教育，把员工的积极性充分调动起来。同时，要充分发挥典型引路作用，引导全体职工自觉践行公共礼仪规范，规范行业服务行为，不断提升我校文明形象。

4、进一步加强宣传，扩大交流。

学校将开展形式多样的宣传活动，营造浓厚的活动氛围，充分利用网站、简报、宣传栏等各种宣传阵地，反映活动开展以来行风的新变化和职工面貌的新焕发，让社会各界了解、知晓活动开展情况，亲身感受到活动带来的成效并及时总结和宣传活动中的好经验、好做法，推动“微笑服务、温馨交通”活动的深入开展。

**第三篇：微笑服务温馨交通总结范文**

微笑服务温馨交通

——巢湖汽运公司上半年工作总结

汽车站是展示一个城市文明形象的窗口，同时也是交通运输业对外展示优质文明服务的窗口单位，因为在日益竞争激烈的今天，服务的好坏有时决定一个企业未来的发展、就像联想总裁杨元庆所说：“我们卖的不是产品、是服务！”做为交通行业更应如此、因为我们不单单是接送旅客、而是给旅客送去服务、送去温馨！所以这项活动不能过场，不能流于形式，要使微笑服务，温馨交通深入人心。

至此，我站认真总结去年开展活动的经验，积极探索新的学习机制，我们采取了“边培训、边学习、边实践”的原则，组织开展包括微笑、仪容仪表、礼仪等方面的培训活动。

我们还在售票和检票窗口制作微笑服务宣传标语，张贴微笑标志，时刻提醒站务员记住“今天，你微笑了吗？”，使“微笑服务”真正实践在我们的日常工作中。

每月对检、售票员“微笑服务”工作进行考评，月终评选出一名“微笑服务之星”，给予适当的奖励，并在宣传栏里制作一幅较大的光荣榜，由客运科根据月终评比结果粘贴当月“微笑之星”照片。对其他服务人员在活动过程中做得不够的限期进行整改，从而不断提高自身 的服务质量。

为了确保活动开展的取得实效，我们充分调动站务人员的积极性、主动性和创造性，及时推出“微笑服务，温馨交通”活动中出现的先进人物和典型事迹，进行宣传和表彰，在热情服务、树立形象上见成效，不断巩固和提升站务人员的良好窗口形象。

同时还开展了青年志愿者活动，为旅客排忧解难，帮忙上下行李，清除卫生死角，设置咨询台，确定专人为旅客提供各种各样的咨询服务，站务公营车班组自去年十月份以来，扎实开展了创“青年文明号”活动，目前已向上级组织申报，去年国庆节在新站试运营期间，在车站前广场摆放了“微笑服务 温馨交通”花坛，这个创意得到上级的肯定，也受到了旅客的好评。

总之，“微笑服务 温馨交通”创建文明活动开展以来，我站遵照上级主管部门的布置和要求，结合实际，做了一些具体的工作，通过活动的开展，职工的素质得到磨练，整体服务水平得到了提高，单位的形象也随之上升，三月三十一日省运管局已正式下文，核定巢湖汽车站为一级客运站，二〇〇九巢湖汽车站被市交通局授予先进集体。面对今后的工作任务，既有压力，也有动力，但我们坚信有交通运管部门领导的大力支持，就一定能把各项工作推上新台阶

虽然在此次活动中做了一些事情，但我们深知自己还有很多不足之处，我们在工作的细节上做的不够到位，不能持之以恒、始终如一微笑为旅客服务，不能严格按照规范和标准做事，所以我们在今后的工作当中要不断提高自身的业务和文化素质，牢固树立“空间有限、服务无限”的理念，在服务过程的每个细节上下功夫，不断提高服务质量，更好地为旅客服务。

员工贤，则企业兴；员工强，则企业旺。让我们共同努力，以诚信、微笑的服务助企业昌盛！让微笑服务深入大众、深入人心！为交通事业做出应有的贡献！

省交通集团巢湖汽运有限公司党办

20010年8月19日

**第四篇：“微笑服务，温馨交通”活动实施方案**

“微笑服务，温馨交通”活动实施方案

为深入学习实践科学发展观，促进我公司文明优质服务工作，提高服务水平，树立黄山公司服务窗口形象，构建和谐文明高速公路，促进公司又好又快发展，根据省厅和集团统一安排，决定在全公司范围内深入开展“微笑服务，温馨交通”文明优质服务活动，特制定本实施方案。

一、指导思想

围绕征费中心工作，坚持“以车为本，以人为先，服务至上”的方针，强化文明优质服务，建立完善的文明优质服务体系，坚持和改进文明用语、微笑服务，提高文明优质服务水平，以增强服务意识、转变服务观念、强化服务措施作为突破口，从服务制度、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面下功夫，努力营造“舒适、温馨、平安、快捷、优美、和谐”的高速公路运营管理环境。

二、组织领导

为确保“微笑服务，温馨交通”活动有序进行，成立以公司总经理凡华敏为组长，副总经理李维义、刘文庆为副组长，收费部、行政部、路产部、人事部以及各收费站主要负责人为组员的活动领导小组，负责本次活动的组织领导、监督检查和总结表彰工作。

三、活动内容

围绕建设高速公路运营管理文化理念、练好基本功、提高服务质量与工作效率、增加优质文明服务举措、创新优质文明服务手段、塑造良好的文明形象等内容，开展以“建设高速公路运营管理文化理念”、“三学三促”、“六个百分之百”、“ 八比八看”等为主题的文明优质服务活动，促使员工服务形象达到“五字”规范：熟、勤、精、诚、广。即业务流程要熟，唱收唱付要勤，服务技能要精，扶危帮困要诚，人文知识要广。

1、“建设高速公路运营管理文化理念”：进一步培养和建设高速公路运营管理文化理念，树立全心全意为司乘人员服务的宗旨，培养一种“以人为本、敬业奉献、自信有为、规范细致，每时每刻为司乘人员提供最佳服务”的高速公路文明优质服务理念和习惯，深刻理解“微笑服务温馨交通”“一笑，二礼，三心，四创”的基本内涵。

2、“三学三促”：学习外省成功经验，促进我处文明优质服务工作；学习兄弟单位先进做法，促使本单位工作上新的台阶；学习身边榜样行为，促成员工文明优质服务水平不断提高。

3、收费管理“六个百分之百”：

一是微笑服务达标率100%。要把微笑作为一种礼节，微笑服务要真心，让微笑服务发挥好沟通情感、传递信息的作用，要在表情中体现尊重、友好、关怀、热忱和爱心，消除与司乘人员之间的陌生感，使之产生心理上的安全感、亲切感、愉悦感和对高速公路行业的钦佩感，营造高速公路融洽、和谐、互尊、互信的氛围。

二是文明用语使用率100%。要做好“三声”服务，切实做到来有迎声、问有答声、走有送声，要使用普通话，语言规范，音量适中，态度热情，吐字清晰，注意语调和表情，目光要注视车主，出现纠纷时员工要积极主动、耐心细致地做好解释说服工作。

三是肢体语言使用率100%。要做到手势明显，动作标准规范流畅，车辆进入车道时，要用手势示意司机缓慢驶入并准确停驶至收费窗口位置，收费过程中收、发卡和接钱找零要主动迎取并唱收唱付。

四是仪容仪表良好率100%。收费时要按规定着装，保持清洁卫生、整齐统一、形象大方、自然得体的仪容仪貌，佩带好工号牌和上岗证。收费班组交接班要列队上下班，做到班前着装整理到位，列队行进整齐，交接礼貌规范。当班过程中注意保持正确的坐、立、行姿，禁止出现摇晃、趴桌、伸懒腰、掷扔票卡和零钱、漫不经心不正视车主等不良行为。

五是业务操作合格率100%。各类当班人员要严格按照各项操作规程，规范自己的工作行为，提高服务标准和业务技能，提高工作效率和速度，尽职尽责，避免发生错、忘、漏等现象。

六是优质服务环境良好率100%。各单位要通过改善内外工作、生活环境，提供各项文明优质服务，增强软实力，确保实现“站内管理军事化、员工操作程序化、路容站貌规范化”标准，确保黄山高速公路“畅、洁、绿、美、安”，树立黄山公司的文明优质服务窗口形象，提升黄山公司文化品牌效应。

4、“八比八看”：比服务环境，看谁的服务场所洁净亮美；比服务态度，看谁的文明用语温良谦和；比服务质量，看谁的微笑服务真诚友好；比仪表仪态，看谁的职业形象端庄大方；比服务效率，看谁的规范操作速度快；比业务精通，看谁的操作快捷无差错；比服务艺术，看谁的化解矛盾方法多、纠纷少；比奉献社会，看谁赢得司乘人员赞誉多。

四、时间及步骤

根据省厅和集团在全省高速公路广泛开展“微笑服务，温馨交通”的统一安排，结合我公司实际，活动分四个阶段：

第一阶段：宣传发动阶段（2024年9月1日—30日）

1、各站和服务区制定详细的活动方案，广泛宣传，层层发动,全员参与,周密部署工作，通过墙报、横幅、板报、网站、快讯简报等形式营造浓厚的活动氛围。结合“迎国庆、讲文明、树新风”活动，各收费站和服务区要通过召开相关会议对开展“微笑服务，温馨交通”活动进行专题部署安排。

2、各收费站和服务区要认真组织全体员工开展业务学习和思想道德教育活动，从熟悉流程、规范操作、提高快捷便利服务能力、减少工作差错等方面全面提高员工业务素质，培养员工爱岗敬业精神，树立文明优质服务理念。

3、走访司乘人员，进行民意调查，召开员工座谈会，广泛征求意见、建议，积极开展以“高速公路到底是不是商品?” “怎样才能做好文明优质服务？”“以人为本究竟以何人为本？”“换位思考，我作为司乘人员的话希望得到什么样的服务？”等主题的大讨论活动，端正员工思想认识，形成自下而上做好文明优质服务工作的意愿共识。

4、各收费站和服务区要深入分析查找本单位影响文明优质服务活动开展存在的突出问题，找准症结点，制定切实可行的解决方案措施，同时结合高速公路发展的新任务新特点，积极探索新形势下做好文明优质服务的新方法，建立和完善文明优质服务体系。

第二阶段：学习培训和组织实施阶段（2024年10月1日—12月31日）

1、各收费站对《黄山公司文明服务标准》认真组织学习，结合前阶段文明服务考核的基本情况入手，从员工形象气质、仪容仪表、微笑服务、操作流程、文明用语、肢体手势等方面统一标准，形成规范，培养团队精神，凝聚团队力量。

2、邀请专家授课、观看示范光盘等形式对收费站和服务区等窗口工作人员进行全员培训。

3、公司将每年12月份定为“文明收费优质服务活动技能竞赛月”，竞赛标准由公司统一制定，各收费站全员参与，在总结8月份文明服务考核的基础上，进一步提高要求和标准，推动“微笑服务，温馨交通”活动深入持续开展。

4、各收费站组织各单位开展丰富多彩的文体活动，创造拴心留人的征费工作、生活环境，营造浓厚的“微笑服务，温馨交通”文化氛围，使全体员工增强参与活动的自觉性、自豪感、光荣感和集体荣誉感。

5、公司对各收费站和服务区活动开展情况进行检查评比，采取现场观摩、听取汇报、查阅资料、明查暗访等方式进行检查验收。每月各收费站严格按公司要求对“文明收费员”、“微笑进步奖”、“声音悦耳奖”、“最佳气质奖”等进行评定，建立激励机制。

6、公司要建立营运管理文化理念，通过大力培育员工敬业精神和服务理念，把员工凝聚于高速公路事业之“魂”；用文化力影响员工行为，使员工受信于理念之“道”；全方位营建高速公路文化，塑造高速公路优质服务形象之“形”，构架崭新的高速公路行业文明创建平台。

7、“走出去、请进来”，拟定安排时间，由公司统一组织赴兄弟单位参观学习考察，感受其文明优质服务氛围，借鉴成功经验，学以致用。

第三阶段：总结表彰阶段（2024年9月）

1、对各收费站和服务区活动开展情况进行汇总评比，树立典型，表彰先进。在公司范围内表彰1-2个“文明优质服务活动”先进单位和10-20名先进个人，并向集团推荐1-2个代表高速公路收费窗口形象的收费站。

2、总结活动经验，查找不足，进一步完善文明优质服务标准，建立长效机制。

五、几点要求

1、加强组织领导。各收费站和服务区要充分认识文明优质服务的重要 性，突出其在运营管理工作中的重要地位。各单位要高度重视此次文明优质服务活动，精心组织、周密部署，做到制度、人员、管理到位。各单位要分工明确、责任到人、密切配合，公司机关各部门要大力支持，确保活动落到实处。

2、突出活动重点。各收费站和服务区要以文明优质服务反映的突出问题为切入点，从解决文明优质服务主要矛盾入手，解决存在的突出问题，增强文明优质服务意识，制定切实可行的文明优质服务的一整套激励奖惩制度，建立文明优质服务长效机制。

3、搞好宣传报道。各收费站和服务区要注重宣传报道，积极主动向处汇报文明优质服务活动开展情况，加强新闻稿件投稿和心得体会文章的撰写，要充分发挥管理处网站、简报的作用，大力宣传文明优质服务活动，达到与广大群众互动的效果。

4、确保取得实效。各单位要紧密依靠广大员工，实事求是，与深入学习实践科学发展观活动相结合，认真扎实组织开展活动，确保取得实效，不允许流于形式、走过场，对不认真务实组织开展活动或活动成效不明显的收费站要搞“回头看”，进行认真整改，直到取得成效。

**第五篇：收费人员微笑服务标准(暂行)**

收费人员微笑服务工作标准（暂行）

第一部分 礼仪行为标准

一、仪容仪表

二、着装标准

三、形体仪态

四、文明用语

五、微笑标准

六、接待礼仪

第二部分 收费行为标准

一、岗前工作流程

二、岗中工作流程

三、岗后工作流程

第三部分 特殊情况处理标准

一、特殊车辆处理流程

二、纠纷处理流程

三、投诉处理流程

第一部分

礼仪行为标准

一、仪容仪表

（一）男士仪容

1.发式：梳理整齐，无头皮屑。不染奇异发色，不留光头等奇异发型，不留长发、长鬓角，以“前不遮额，侧不盖耳，后不触领”为宜。

2.面容：不留胡须，保持面部清洁，鼻腔清洁，如戴眼镜，应保持镜片清洁。

3．口腔：保持口腔清洁，口气清新，不得饮酒或含有酒精的饮料。4．手部：保持手部的清洁，指甲长度不超过指尖顶部，不得染彩甲。

（二）女士仪容

1.发式：头发干净、整洁，长发应盘于脑后并用发兜进行装饰，短发应拢于耳后，不得遮面。刘海不得过眉，耳侧、脑后不得有碎发。

2.面容：保持面部清洁，如戴眼镜，应保持镜片的清洁。工作时应化淡妆，以淡雅、自然为宜。

3.口腔：保持口腔清洁，口气清新，不得饮酒或含有酒精的饮料。4．手部：保持手部的清洁，指甲长度不超过指尖顶部，不得染彩甲。

二、着装标准

（一）男士着装

1.工作时间着公司统一配发的服装、佩饰、领带；服装、佩饰、领带要干净挺括、无破损，衣扣要完好、齐全。

2.衬衫袖口的长度以超出西装袖口1厘米为宜，袖口应系上纽扣，衬衫下摆应束在裤内，领带长度以刚好盖住皮带扣为宜。

3.西裤裤脚的长度以穿鞋后距地面1厘米为宜。

4.应系深色皮带，穿深色皮鞋、深色袜子，皮鞋要保持光亮、清洁。5．工作时间不得佩戴项链、耳环、戒指、手镯等饰品。

（二）女士着装

1.工作时间着公司统一配发的服装；服装要干净整洁，无破损，衣扣要完好、齐全。

2.衬衫袖口的长度以超出西装袖口1厘米为宜，袖口应系上纽扣，衬衫下摆应束在裤内（夏装可不束在裤内）。

3.应系深色皮带，着黑色中跟皮鞋，皮鞋要保持光亮、清洁。（夏季可着黑色凉鞋，但不得光脚）

4．工作时间不得佩戴项链，耳环、戒指、手镯等饰品。

（三）换装要求

收费站可根据当地气温情况调整着装，调整后班次内着装标准应一致。

三． 形体仪态 男士站姿标准

1.双目平视前方，下颌微微内收，颈部挺直，面容平和自然。

2.双肩自然放松，略向后收。

3.躯干挺直，双臂自然下垂，置于身体两侧，或将双手自然叠放于小腹前，拇指交叉，右手放在左手上。

4.脚跟并拢，脚呈“V”字型分开，两脚尖间距约一个拳头的距离，或双脚平行分开，距离保持与肩同宽。

（二）女士站姿标准

1.双目平视前方，下颌微微内收，颈部挺直，面容平和自然。

2.双肩自然放松，略向后收。

3.躯干挺直，双臂自然下垂，置于身体两侧，或将双手自然叠放于小腹前，拇指交叉，右手放在左手上。

4.两腿并拢，两脚呈“丁”字型站立，左脚在前，右脚在后。

（三）坐姿标准

1.头部挺直，双目平视，下颌内收。

2.身体端正，两肩放松，勿依靠座椅的背部。3.挺胸收腹，上身微微前倾。4.入坐轻稳，坐椅子面的2/3处。

5.操作台手姿：双手自然交叠，左手在上，轻置于台面，或以腕至肘部的2/3左右轻置于台面上为宜。

6.日常手姿：男士双手自然放在双膝上；女士双手放在左腿中上部，自然交叠，左手在上。

7.腿的姿式：男士以双腿并拢为宜，分开时距离不得超过肩宽；女士双腿并拢侧放或垂直于地面。

（四）走姿标准

1.保持身体各部位协调、平稳，男士应步态稳健，女士应步姿优美。

2.应保持步伐从容、步幅适中、左右平衡、步速均匀，女士双脚内侧走直线；男士双脚分别走直线。

3.双臂前后自然摆动，挺胸抬头收腹，目视前方。4.队列行走时，保持队列动作协调一致。

四、文明用语

（一）使用标准

1.文明用语使用普通话，要完整、规范、亲切、流利。2.文明用语使用要咬字清晰、声音适度、语速适中。3.节假日需使用相应的节日情景问候语。

（二）基本礼貌用语

您好、请、谢谢、再见、对不起、请稍候。

（三）业务工作用语

要求：“来有迎声，走有送声”，出口唱收唱付。

1、入口用语：

您好，请稍候，请拿好通行卡，再见！

2、出口用语：

您好，请出示通行卡，请交费xx元，收您xx元，请稍候，找您xx元，请拿好发票，再见！

（四）情景问候语

要求：可根据实际情况使用。

1、节假日用语

（1）春节：新年好！新春快乐！（2）元旦、元宵、中秋等：节日快乐！

（3）五

一、国庆等节日期间使用：节日快乐、祝您旅途愉快！

(4)周五、周六：周末愉快、祝您一路顺风！

2、提醒用语

（1）请系好安全带！

（2）夜间行车，请注意行车安全！

（3）雨（雪）天路滑，请谨慎驾驶！（4）大雾天气，请保持车距！（5）前方施工，请减速慢行！（6）前方交通事故，请注意安全！

五、微笑标准

（一）面部表情标准

1.面部表情和蔼可亲，微笑时嘴角微微上翘，以自然地露出6-8颗牙齿为宜。

2.微笑时真诚、甜美、亲切。3.口眼结合，眼神专注、和善。

（二）眼睛眼神标准

1.面对司乘人员，目光友善，亲切自然。2.眼睛正视司乘人员，不左顾右盼、心不在焉。

3.与司乘人员的目光交流，要传递出你对司乘人员的尊重。

六、接待礼仪

（一）握手。握手时要大方，如果对方是女士或职位高的人，一般应等对方先伸手再握手。

（二）介绍。应先介绍自己一方的人，再介绍对方的人。

（三）引领。在客人的左前方二、三步引路，让客人走在路的中央。

（四）递送茶水。使用文明用语：“请”、“请喝茶”等，保持茶具清洁、摆放时动作要轻。

（五）送客。使用文明用语：“再见”、“欢迎下次再来”等，挥手告别。

第二部分 收费行为标准

一、岗前工作流程

（一）班组接班流程

1.收费人员提前15分钟准备，按照礼仪行为标准进行着装，收费人员领取卡盒、票款箱。

2.整理队伍，整理着装，检查仪表仪容，班长岗前讲评，进行工作安排。

3.列队，由班长带领前往收费现场，齐步前进，昂首挺胸，左手提箱，右手提卡盒，摆臂整齐，手上不能拿与工作无关的物品。

4.列队至收费亭，交、接班班长互相敬礼，接班班长下口令，收费员进行交接。

5.交、接班班长共同检查收费道口的设备设施和环境卫生，并将其他移交项在工作日志中交代清楚。

（二）开道工作标准

1.接班收费员按照班长指定的车道进行接班准备工作，接班人员开道后，交班人员方可离岗。

2.亭内交接班时，如车道内有车辆等待，收费员应向司机解释：“您好，正在交接班，请稍候。”

3.班长、外勤做好车辆的疏导、解释工作。

二、岗中工作流程

（一）出入口接待车辆服务标准

1.收费流程中的坐姿按照礼仪行为标准执行，始终保持标准微笑。如长时间无车时，可适当调整坐姿或站立，缓解疲劳。

2.举手示礼：上身保持直立，头部自然左侧，面向停车方向。左手五指并拢，掌面平直、大拇指尖向上方，掌心面朝向来车方向，掌面引导前臂略微前伸，大臂与地面平行，小臂与地面成80度角，动作干净利落；

3.车辆驶至安全岛前端时，收费员应调整至标准坐姿、标准微笑，收费窗口2米左右时，伸出左手做出举手示礼。

4.收费员举手示礼保持1至3秒，车辆停稳或司机已见到时，手掌自然下落，回到标准坐姿。

5.入口发卡时：车辆停稳后收费员转身面带微笑，笑容亲切自然，点头向司机问好，“您好，请稍候”，转体进行操作，转体，左手递出通行卡： “请拿好通行卡”、（司机使用湘通卡时，收费员转身面向司机接过湘通卡，“您好，请稍候”。刷卡后可说“请拿好湘通卡，”，递还司机），“再见”。节假日或恶劣天气等特殊情况下，需添加适当情景式问候语。目送车辆驶离收费窗口后，转身调整为标准坐姿。

6.出口收费时：车辆停稳后收费员转身面带微笑，笑容亲切自然，点头向司机问好，“您好”，“请出示通行卡”，左手接过通行卡，身体转回进行操作；电脑提示通行费金额，再转向司机，“请交费xx元”；收到钱款点清后，“收您xx元，请稍候”，发票打出后，发票放在找零款之上，左手递给司机，“找您xx元，请拿好发票”，“再见”，做到唱收唱付。（司机使用湘通卡缴费完毕后可说“请拿好湘通卡”，“再见”。）目送车辆驶离收费窗口后，转身调整为标准坐姿，整理工作台面。

7.车辆驶离车道，栏杆落下后，道口若无车辆等待通行时，收费员方可关闭亭窗。

8.在特情操作或“绿色通道”车辆通过时，收费员可根据实际情况省略有关操作流程和文明用语。

9.收费人员应熟悉和掌握湖南省高速公路路网结构，以及本收费站附近国、省、县、乡道路路线结构和主要景点、单位地址和走向，能够及时向司乘人员提供路线咨询服务。

（二）出口核证服务标准

1、当班收费员如对车情判断有疑问，需核对该车的相关证件，核对证件时收费员需礼貌的对司机说：“对不起，请您出示xx证。”拿到证件后要诚恳的对司机说：“谢谢！”。

2、如遇驾驶员不愿意出示证件时，收费员需请班长过来处理，班长在了解清楚后应向司机表明自己的身份：“您好，我是当班班长，请出示您的xx证，以便我们了解您车辆的正确信息。”如驾驶员仍不愿意出示相关证件，转入纠纷情况处理程序。

3、及时通知监控做好记录。

（三）设备故障处理工作标准

1、设备发生故障时，收费员向司机解释：“您好！很抱歉，因设备（系统）故障，请稍候”。

2、及时通知监控记录、班长排除故障。

3、故障排除后，因耽误了司机时间，收费员要向司机表达歉意:“很抱歉，耽误您的时间”。

4、若无法在短时间修复设备，收费员向司机解释：“您好！很抱歉，因设备（系统）故障，请您从xx车道通过”！班长、外勤引导车辆换道行驶。

（四）工作台物品摆放标准（按照公司规定工作台物品摆放要求统一摆放）。

工作台摆放的物品有显示器、键盘、卡机、读卡器、票据打印机（出口）、对讲分机、点钞机（出口）、废票收纳针。

（五）卫生标准

1、门窗卫生标准：干净，表面及缝隙无灰尘、门窗框无蜘蛛网及小虫子。

2、地板卫生标准：地板干净，无污迹、杂物。

3、桌面卫生标准：桌面无墨迹及污垢。

4、亭内、外卫生标准：干净、表面及缝隙无灰尘、无污迹。

5、玻璃卫生标准：干净、光亮、无污迹。

6、车道卫生标准：车道保持清洁，无垃圾、废弃物，无积水，无严重油污。

三、岗后工作流程

1、班长完成交接工作后，收费员整理好通行费和相关工作物品，并锁入票款箱内。

2、班长整理队伍，检查收费人员着装、仪表仪容，列队离岗，同上岗要求一致。

3、班长进行班后小结。

4、及时上交票款、通行卡及相关单据。

第三部分 特殊情况处理标准

一、特殊车辆处理流程

（一）、紧急任务

1.在接到紧急任务通知时，提前30分钟准备好紧急道口，安排人员做好引导工作。

2.紧急车辆通过后，班长将车道恢复到正常状态。

（二）、入口

1、收费员发现坏卡，重新更换通行卡进行操作,该坏卡交班长单独保存,下班后上交票款室。

2、遇到车队应报站领导批准后，进行车队操作。具体操作：单击车队键打开自动栏杆→车队通过后单击车队键关闭自动栏杆。

3、发卡后，司机因特殊原因，不再行驶高速公路，产生的废卡，废卡交班长单独保存, 下班后上交票款室。

（三）、出口

1、车队通过收费站时：

a)对于在大型会议及其他特殊活动中，确需保证优先、安全、快速通过收费站的车辆，收费站在接到正式通知后，可以使用“车队”键优先、快速放行。

b)对于经省政府批准免费的执行抢险、救灾任务、重大活动的大型车队，收费站在接到正式通知后，可以使用“车队”键优先、快速放行。

c)对于执行军事行动的部队和武警大型车队，高速公路收费站可以直接使用“车队”键免费快速放行,同时上报主管部门和领导。

d)收费站班长要做好详细记录，并向主管部门上报，同时对“车队”键使用录像进行拷贝保存，保存期应不少于3个月，以备上级单位的核查。

2、无通行卡车辆核实入口信息，按实际入口站收取通行费（不可读卡操作），无入口信息车辆，按实际车型收取路网最远端通行费，同时收取通行卡工本费，到票款室追补交电脑进行操作：输入日期→车型键→输入车牌号→入口站→出口站→收费员工号→发票号→收款类型选择路网最远端→预制→打印发票。

3、对无卡免费车辆，应报监控登记，交班长处理，做好记录，收取通行卡工本费。具体操作：不可读卡→按军、警车键(通知监控作详细记录)。

4、遇有司机交费不要票据的，将票据随时加盖作废章或写上作废，并通知监控室登记，下班交由票款统一存放，在站领导的监督下，定期销毁，并做好记录。

5、对于闯卡车辆，收费员将车牌号、车型、时间、车道等情况，报监控登记备查。

6、当车辆驶入车道无重量时：

a)刷卡前发现无重量时，要求司机重新复磅，进行正常收费操作；

b)刷卡后发现无重时，要求司机复磅，复磅后有计重信息按照正常流程操作；复磅后无计重信息，要求从其他车道通过，报监控登记，按不可读卡操作。

7、因设备故障或非人为因素，出现按“现金”键后未打印发票或打印出的发票为废票时，由班长使用重打发票键打出发票，做好相关记录。

8、微机出现故障，收费员无法处理时，收费员应及时通知监控和

班长，在短时间内无法修复、影响车辆正常通行时，班长应及时上报站领导进行应急处理，并上报主管部门和维修部门。

16、车辆超时：

a)出口车辆超过24小时，及时通知班长，对能够提供滞留原因证明的车辆按实际行驶里程收取通行费；对无法提供滞留原因证明的车辆，按相关文件规定处理。

b)当出口收费界面显示车辆区间超时时，应询问司机超时原因，对有正常原因区间超时的车辆，按实际行驶里程收取通行费；对无正常原因区间超时的车辆，收费员及时通知值班站长或班长按相关文件规定处理。

二、纠纷处理流程

（一）收费异议纠纷

1.因收费异议引发纠纷时，由收费员—值班班长—站长逐级处理。2.处理人员要耐心解释相关政策法规，说话要和气，态度要亲切。司乘人员出言不逊时，要冷静克制。

3.对不能及时处理的，要关闭道口，疏导其他车辆改道，并及时上报。

4.无特殊情况，处理人员应在亭内处理纠纷，保留证据，避免引起其他纠纷。

（二）服务纠纷

1.因服务原因引发纠纷，由值班班长—站长逐级处理，当事人回避。

2.处理人到达现场时，及时表达歉意，平息司乘人员的情绪。

3.对纠纷情况进行调查，查看录像等资料，事实清楚后，若是司乘人员责任，给予说服教育；若是收费人员责任，责任人向司乘人员道歉，并按有关规定处理。

4.因纠纷影响正常工作秩序的，监控员要适时跟踪录像，及时报警。

三、投诉处理流程

受理人应热情接待投诉人，耐心听取投诉人的陈述。

（一）受理人详细记录投诉信息（事件类别、投诉人的姓名、联系方式、车牌号、车型、事件发生时间、被投诉人工号、现场处理人员姓名、所在收费站名称、事件详细经过等），确认后转相关部门处理。

（二）当事人明确时，处理人应及时给予解释答复，并取得投诉人的理解和认可。

（三）当事件需调查核实时，处理人应告知投诉人，明确答复期限。

（四）处理人根据投诉信息，对投诉情况进行核实。

（五）如为无理投诉，处理人及时将核实情况向投诉人反馈。

（六）如为有理投诉，处理人拟定处理建议及时上报。得到处理决定后向投诉人反馈，并向投诉人诚恳道歉，取得投诉人的谅解。

（七）处理部门对投诉过程情况详细记录并存档。

四、应急处理流程

(一)道口拥堵处理流程

1、开足道口，及时上报，做好疏导解释工作。按相关应急处置预案处理。

2、处理结束后，恢复到正常收费状态。

3、对处理过程做好记录，进行录像。(二)收费系统严重故障处理流程

1、所有入口不能正常发卡时，及时上报，启动应急预案，经请示批准后发放预制卡或空卡，并做好记录，进行录像。

2、所有出口不能正常收费时，及时上报，启动应急预案，经请示批准后进行人工收费，并做好记录，进行录像。

3、各类系统设备故障按相应预案处置处理。(三)天气原因封道处理流程

1、向司乘人员做好解释宣传工作。

2、为司乘人员提供力所能及的帮助。

3、做好随时放行车辆的准备工作。

4、严格执行上级部门指令。(四)火灾事故处理流程

1、发现火情，立即就近选用灭火器灭火，及时上报或报警。

2、安排专人疏导，有序地疏散人员、车辆。

3、监控员及时对火灾现场进行录像。

4、做好记录，及时将事情经过和结果上报。(五)治安事故处理流程

1、如发生治安案件，及时上报，并向公安机关报案。

2、监控员及时对事发现场进行录像。

3、保护好事发现场，等待公安机关勘察，并积极为相关的执法机关办案提供线索和证据。

4、做好记录，及时将事情经过和结果上报。(六)道口交通事故处理流程

1、应立即关闭所在道口，开启顶棚红灯，并在事故车后设置警告标志，疏导车辆；及时上报，并根据情况报警。

2、监控员对事发现场进行录像。

3、保护好事故现场，配合交警、路政部门做好善后工作。

4、做好记录，及时将事情经过和结果上报。

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