

2023年高速公路应急演练总结(通用8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

高速公路应急演练总结篇一

各位领导、各位同事：

大家好！

以前我一直以为服务性行业的工作是简单的、容易的，服务只是一次次地重复，仅仅是一个熟能生巧的过程而已。就拿整理客房来说吧，叠被、铺床、打扫卫生是日常生活中最简单、最平常的生活场景，可现在，放到工作中却有了标准、有了制度，有了规范。小到一条床单的铺设，一块毛巾的折叠、一个茶杯的摆放，细到一个鞠躬，一个微笑，一个手势都得合乎要求，符合标准，这在以前是我根本无法想象的。想到自己以后将陈年累月，日复一日地这样工作，那是多么的枯燥和乏味啊！为此，我犹豫过，动摇过，后悔过……。可是，这种念头却由于一次客房接待工作而改变。

12月26日，一个很平常的星期天的下午，临近下班，正准备着做交接班工作。就在这时候来了几个顾客，要求住宿，我热情地接待并安排了住宿，正想着与同事交接的时候，又来了一拨客人，手足无措间又是十多个客人向总台蜂拥而来，一个、两个、三个……。短短的几分钟时间，服务台前已站满了客人。我只好一个个的安排入住，此间客人的责问、催促和各种要求充斥在我的耳边，“我该怎么办？我该怎么

办??”，我一时慌了手脚，以前培训的内容一下子都不见了，往日熟悉的工作环节，此刻显的是那么的生疏、笨拙和遥远。这时我无意间想起了培训时曾经记录的一句话：“想客人之所想，急客人之所急，全心全意为客人服务”，我定了定神，开始平静下来，一面与同事招呼客人，努力按照平时的工作环节进行服务，一面也在为服务技能和业务知识的匮乏而暗自惭愧，这真是书到用时方恨少啊！经过半个多小时的努力，终于和同事一起把所有的客人安排妥善。这时，我才真正感到：干一行是容易的，但是要干好一行却是不容易的，如果没有扎实的业务知识，没有娴熟的业务技能，没有平时点点滴滴的基本功积累，就根本不可能为客人提供满意的服务。

现在想来那天的工作表现真是差强人意，我将永远记住那一刻的手忙脚乱，在今后的工作中苦练内功，认真钻研，努力提高服务技能和服务水平，以一流的服务奉献给光临xx服务区的每一位宾客。

高速公路应急演练总结篇二

高速公路窗口服务演讲稿——微笑是没有国界的语言 微笑服务是从事高速公路等服务行业最起码的职业要求，一般情况下，绝大多数被服务者是有所表示的或点头示意、或回以相同的微笑，双方都处在一种惬意的心情中，司乘人员身心愉快，收费人员亲切有加，这自然是一种最理想的互动状态，是司乘人员心中所要求的，也是高速公路管理方所追求的，而它是最核心内容就是微笑传递，微笑传递含有收费人员与司乘之间，收费人员与收费人员之间两个要素。

有的收费人员发自内心的微笑，即微笑传递中的“传”，就有了基础，有了做好服务的首要条件，但如何让对方再递过来呢，有几个问题要解决，一是看收费员的微笑是否从心底发出的，即“真诚微笑”，这一点常在高速公路走的司乘人员一眼便能洞察到，二是与微笑配套的服务要跟进。有的收

收费员很会微笑，让人看上去很甜美，很受司乘人员的赞赏，但服务意识不强，服务水平不高，这也难以得到司乘人员持续的回应，久而久之，司乘甚至会产生出一个不好的看法，这个收费员只会傻笑，其它什么也不会，回应也就慢慢由淡漠减至消失。

有车辆进站，当班收费人员除微笑服务外，其它收费人员应呼应当班收费人员的服务，以形成整个区域的微笑氛围。有司乘人员对路线不熟悉，特别是本路段路标不清楚，有时个别司乘人员会报以质问埋怨，甚至发脾气，时或收款过程中，当班收费员不便立刻回应时，用一种亲切得体的语言和微笑通知其它收费员为其指路，一个微笑，一个示意，充分显示一个团队的整体服务风貌，司乘人员也会有所理解，至少气氛可以得到很大程度的缓和，不再有不必要的争执和磨擦。

在国外有这样的格言“微笑是没有国界的语言”，我们窗口是××高速第一所的收费窗口，可我们的微笑是不收费的，在炎热的夏天，一个真诚的，发自内心的微笑能给来往的司乘人员带来一阵凉爽的清风，在冬天，一个温暖甜美的微笑能带给司乘人员一缕灿烂的阳光，即使隔着窗，微笑拉近了我们与客户的距离，消除了我们之间隔阂。试想，倘若窗内是一张冷若冰霜的脸，谁愿意看你的脸色办事，谁能对收费管理所留下美好的印象？现在收费管理所就是要打造出一流的“安全、高效、廉洁、规范”的服务环境，微笑服务是每一位收费人员共有的名片。请不要吝啬你的微笑，因为“微笑”让你我如此美丽。

高速公路应急演练总结篇三

各位领导好、同事们：

感谢各位领导、同事们对我的关怀和支持，让我有机会有信心走上演讲台。我竞聘的岗位是收费班班长。我叫xxx今年24岁，年参加高速收费工作，现在是xx收费站收费一班班

长。我认为我竞争收费班长的优势有以下两点：

一、有一定的高速公路收费工作经验自年参加工作以来，我先后在少洛线登封西站和安新线滑县站工作过，如今我又在晁陂做了一年的收费班长。收费的经验可以说是与日俱增。

二，我做为一名入党3年多的党员，相信自己有这个能力把大家带领好。在近两年多的工作和生活中，使我认识到要想做好班长这个工作，首先要做到以下五个方面：

第一，做好一个班长应具备好的品质：

吃苦耐劳，先人后己，逢事应学会换位思考。如替班吃饭应尽量缩短时间，解决私人问题也应有时间观念。要求本班人员做到这些之前，自己首先要做好。这又要求班长应该起到模范带头的作用。

第二，反应灵活，坚持原则。

面对车道上发生的'各种情况应该快速反应，引导疏通车辆。面对拒不缴费的人员应该做到不受诱惑、恐吓、威胁，坚持原则，各类违规、违章现象应坚决抵制，决不姑息。

第三，勇于承担责任，发现错误，要虚心接受，有错必改，敢于承认错误，接受处罚，不推卸责任。

第四，作为一个班长应该做好上级领导和收费员之间的沟通工作。

费规章制度、收费员百分考核办法，高标准的要求他们，对一切违规操作、不合理操作及时纠正制止，严格控制；另一方面，要关心爱护收费员，要满足他们的合理要求。团结互助，先人后己，拿出一个做班长应有的风度，同舟共济。

第五，在做好自己本职工作的同时，应该对班组人员思想方面，纪律方面，业务方面做到积极引导，力求上进，严格要求，避免差错。以上的五个方面是我做为班长以来最深刻的体会。如果我能再次当选，我相信我会再接再厉，决不辜负领导的期望，带好本班人员继续努力。我会尽最大努力做好班长这个工作的。再次感谢各位领导、同事们。我的演讲结束了，谢谢大家！

高速公路应急演练总结篇四

各位领导、各位评委：

大家好！

首先我要感谢各位领导给我提供了参加竞聘、展示自我的机会。“公开、公平、公正、择优”的竞聘方式给了我一次新的机遇和挑战。对我个人来讲，我想这不仅是一次竞争，更是一次对自己的检验、学习和锻炼的机会。通过竞聘找到适合自己的岗位，充分施展个人才能，更好的为公路收费事业服务。所以我这次竞聘无论成功与否，我都愿意做一次推荐自我的尝试。我将把它作为一次和大家学习和交流的机会。下面我就把自己竞争收费站站长的一些想法，向各位领导和同志们汇报一下。

首先对我个人作个简要介绍：我叫xxx□出生于20xx年9月，于20xx年12月进入高速公路工作在收费站担任副站长岗位6年以来，时刻告诫自己要珍惜来之不易的工作岗位，尽职尽责，忠于职守，出色地完成了领导交办的任务，积累了较为丰富的工作经验。

其次，我参加这次竞聘具有以下优势：

通过几年在副站岗位的工作磨炼和经验积累，使我树立了政治意识、大局意识、纪律意识，养成了扎实工作的作风，具

备了一定组织协调能力和综合管理能力。深知收费站站长在工作中的地位、作用和职责，清楚站长所应具备的素质和要求，同时也悟出了搞好收费站工作的方法和策略，自信能够胜任收费站站长工作。

正如前面讲到的，我从一名机层员工成为一名收费站副站长，我倍感荣幸和自豪，深深热爱公路收费事业在工作中要以大局为重，爱岗敬业，无私奉献，工作中踏实肯干，力求完美，业务上争先创优，不甘落后，宽宏大量，从不斤斤计较个人得失，处理问题果断坚决，能当好领导的好帮手。

工作经历使我明白，只有通过不断的学习充实自己，努力提高自身修养和业务水平，才能适应新时期形势需要，多年来我一直坚持政治学习、业务学习和其他科学知识的学习。

我正值而立之年，正处在干事业的最佳年龄，身敬业精神强，身体健康，精力旺盛，头脑灵活，思想成熟。能够全身心地投入到自己所热爱的工作当中。

如果站长职务竞聘成功，我将从以下几个方面开展工作。

- 1、认真按照公司的规章制度开展各项工作，带领全站员工做好增收节支，并按公司提出的`管理人员工作准则五条指令和五条禁令开展工作。

- 2、加强学习，积极主动做好日常事务工作，努力提高服务质量。继续深入学习相关业务知识，不断充实自己。收费站站长担负着落实政策、上下内外沟通的职责，是收费站各项工作起主导作用的职位，既要承担各项事务，又要参与政务。同时，收费工作实际上就是服务工作。因此，担任收费站站长职位既光荣而又辛苦，由其是实行计重收费后，需要有强烈的事业心和责任感；需要有较强的工作能力和工作艺术。另外我还要加强党性锻炼，服从安排，言行一致，顾全大局，坚决维护公司领导班子的团结，维护领导的形象。同时，充

分发挥收费站全体职工的工作积极性，使每一个人对工作都能精益求精，不断提高服务质量，做好公路收费服务工作。

3、做好综合协助、协调工作，处理好与领导和同事之间的关系，确保公司的政令畅通。我将及时地传达贯彻上级组织会议的决策，加强督办检查，促进站内各项决策的落实。并且认真、科学地做好与职工之间的沟通协调工作，使大家通力合作，密切配合。在行动上和思想上与上级党组保持一致，同时，还要处理好和同事之间的关系。工作上要摆正自己的位置，做到以诚待人、以理服人，通过沟通、调节、协调好职工之间的关系，做到全体职工一条心，保证扎扎实实，井然有序的做好各项工作。

4、当好参谋助手，服上级领导决策。我将及时准确地掌握单位的各方面工作动态，及时向上级领导反馈各方面的信息；并且注意调查分析，及时主动为上级领导献计献策，对各种情况进行科学的分析和判断，为领导决策提供可靠的依据。以强烈的责任心和使命感当好公司领导的左膀右臂。

各位领导，各位评委，在我的演讲结束时，我想引用古人的一名言来自勉：不可以一时之得意，而自夸其能；亦不可以一时之失意，而自坠其志。竞争上岗，有上有下，不管结果怎样，我都将保持平常心态，励精图治，恪尽职守，加倍地努力学习，勤奋工作，来回报组织、领导和同事们对我的支持和厚爱，为我们公路收费事业争光！

谢谢大家！

高速公路应急演练总结篇五

当太阳冉冉升起的时候，我都会远眺眼前这条平坦而宽敞的高速公路，迎着朝阳，一直跑进那铺满霞光的天空，这壮美的景色，不停的澎湃着我的胸膛，这就是我们的宁杭高速。

每个人在小时候都曾被老师问及将来的理想，那时候的我们对于未来有过各种各样憧憬，而我真的从未想过，有朝一日会成为一名高速人。

她，是一名高速收费员，每天，她都迎来第一缕阳光，送走最后一抹晚霞。作为一名高速人，她们尽职尽责、任劳任怨，勤恳踏实地干着自己的本职工作，她们身上有坚持不懈的恒心和钢铁般的意志，更有那日复一日默默无闻的奉献。她们把宝贵的黄金岁月留在了弥漫着汽油味的车道，她们把美好的青春年华奉献给了充斥着轰鸣声的岗亭。三尺铁皮收费亭，凝聚了生活的朴素，燃烧着人生的价值。她们的青春在这里释放，更在这里升华。

他，是一名高速路政员，每天，他都带着真诚的微笑、文明的执法和热情的服务，驾驶路政巡逻车行驶在高速公路上。为了练就过硬的本领，他认真学习《中华人民共和国公路法》、《省高速公路路政管理条例》等与业务相关的法律法规，熟悉掌握执法依据、执法标准、执法程序和办事原则。平时他总是书不离手，不懂的地方，经常虚心向经验丰富的同事请教。每次出车巡逻，他总是带上一个小记事本，把一路上所看到的全部记下来，回到驻地后再分类整理。在执法过程中，他始终坚持文明执法、热情服务。遇到事情首先想到的是如何帮助当事人解决困难，不论遇到什么情况，始终能够坚持做到微笑多一点，声调缓一点，态度好一点，业务熟一点，效率高一点。他一直用辛勤的汗水，用无私的奉献，保证着高速公路的安全畅通。

我，是一名高速监控员，监控室是我书写人生的舞台。监控工作就是对收费站负责，肩负着承上启下的作用，作为一名监控员，我时时刻刻以大局为重，演个律己，树立了规范真诚的服务意识。

良好的应变能力和过硬的业务水平是我工作的基础，认真的态度和高度的责任感是我工作的根本，监控室没有宽敞的舞

台，没有漂亮的鲜花，也没有热烈的掌声，伴随我们的只有急促的电话铃声。在平凡的工作中，我用自己的真诚和热血谱写人生的青春的`乐章。

“有了阳光照，才有百花香；有了梧桐树，才有金凤凰”，青春，是一个多么美好而富有诗意的字眼！有人说得好，“人生可以平凡，但不可以平庸，人生不一定伟大，但一定要崇高”。

我们以路为家，用自己的青春和激情，默默地为高速公路奉献着。寂静的深夜，当人们沉醉于甜美的梦乡时，我们与星辰为伍、蚊蝇为伴，守护着宁杭高速这条巨龙。

日复一日，年复一年，当人们乘车行驶在平稳、宽阔的双向八车道的路面上，我油然而生一种主人的自豪！为了这陶醉、为了这自豪，我不愿只是锦上添花，我就是一片绿叶，绿出花的璀璨、果的未来！

正是平凡的岗位，升华了我们的生活，铸就了我们青春的信念，萃取了人生的真谛。我们不能让青春在无聊的享受中虚度，而应让青春在艰苦的磨砺中闪光：我们不能让青春暗淡失色，而应让青春光彩辉煌。事业的追求和奋斗，可能使我们失去某些生活的幸福，但是正是从事业中我们找到了更高层次的幸福的源泉。这就是我们平凡的高速公路事业，没有鲜花，没有掌声，飞尘相伴，严寒酷暑考验，在青春的轮回中将一股热血和赤诚，满怀激情和希望全部抛洒给这条长路，将青春闪光的好年华奉献给祖国光荣的事业，用终身的爱与奉献，建设更加美好的明天！

高速公路应急演练总结篇六

笑，人人都会。微笑您会吗，您在工作生活中一样带着微笑吗？感动人不一定要用泪水去感染，有的时候微笑也能让别人

感动，一个微笑就能感动你的上帝，一个微笑就可以产生社会效益和经济效益的双重意义。

“你今天对宾客微笑了没有？”

微笑着为宾客做些什么，要让宾客感动于你发自内心的微笑。微笑，它不花费什么，但却创造了许多你意想不到的结果。微笑是人的天性，是内心真诚的外露。它丰富了那些接受的人，而又不使给予的人变得贫瘠。他在一刹那间产生，却给人留下永恒的记忆。它不仅缩小心理距离、达成情感交流的阶梯。

我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。是真诚的微笑，不是讨好的媚笑；是发自内心的微笑，不是暗含讥讽的嘲笑；是轻松自如的微笑，不是皮笑肉不笑的干笑。一个人可以没有资产，但只要有信心、有微笑，就有成功的希望。

微笑是一种力量，在营销市场竞争激烈，强手林立的今天，要想使自己占有一席之地，优质服务是至关重要的。而发自内心的微笑，又是其中的关键。谈到微笑服务促进服务事业的发展，没有比美国的希尔顿饭店更为成功的了，“希尔顿饭店服务员脸上的微笑永远是属于旅客的阳光。”在这条高于一切的经营方针指引下，希尔顿饭店在不到90年的时间里，从一家饭店扩展到目前的210多家，遍布世界五大洲的各大城市，年利润高达数亿美元。资金则由起家时的5000美元发展到几百亿美元。老希尔顿生前最快乐的事情莫过于乘飞机到世界各地的希尔顿连锁饭店视察工作。但是所有的雇员都知道，他问讯你的第一句话总是那句名言：“你今天对客人微笑了没有？”

微笑是一种抚慰，它可以对他人“一笑值千金”。如果把这种微笑与友善、热诚的目光、训练有素的举止自然地融为一体，那实际上就是一道令他人赞不绝口的“美味佳肴”。他

人一见就知道你是乐意助人，乐于为他人服务的。中国有句老话叫做“朱唇未启笑先闻”，其实从某种意义上讲，微笑本身就是语言的一种，或者说是语言的添加剂。

微笑服务可以使客人产生宾至如归之感。“笑迎天下客，满意在我家”，保持微笑服务的人，走到哪里都是受欢迎的，谁都喜欢同其打交道。微笑着赞扬他人使对方感到你的诚心，微笑着批评他人使对方感到你的善意，微笑着拒绝他人使对方体谅你的难处。而不知道微笑服务的员工使顾客避之犹恐不及。这样，服务工作的优劣，经济效益的高低也就自然泾渭分明了。

微笑是对宾客最好的礼遇和尊敬也是最基本的表现！

高速公路应急演练总结篇七

、老师们：

大家下午好！

我是语文组的xxx今天能作为优秀青年教师代表在这里发言，我感到十分的荣幸。

和老师们致以最崇高的敬意！并祝大家教师节快乐！我感受最深的就是学校青年教师培养工程，我也是学校青年教师培养工程的受益者之一。

学校

领导

高度重视并关注着青年教师尤其是新教师的成长，为了全面提升青年教师素质，促进青年教师专业成长，坚持“新老教师结对”，发挥老教师的“传、帮、带”作用；学校还积极

创造条件，鼓励并支持我们参加校内外各种教学观摩和青年教师讲课比赛，积极吸收青年教师参加教育科研工作，为提高我们青年教师的业务能力和科研水平，搭建了一个又一个的平台，帮助我们青年教师迅速成长。这种成长是快乐的，因为在这里，我们可以感受到

领导

的温情关怀；因为在这里，我们认识了一群志同道合、真诚相待的同事。和他们一起工作，让我们提高的不仅仅是业务水平，更有为人的气度和胸襟。我们一高中的青年教师是幸运的，更是幸福的。下面请允许我代表全体青年教师郑重承诺：

，奇僻之

思想

，锐敏之直觉，活泼之生命，以创造环境，征服历史。”是啊，我们青年教师有充沛的精力，灵活的思维，强健的体魄，这正是我们前进的资本。有压力就有动力，知难而上，才是我们年轻人的本色，我们在承担重任的同时，也给予了我们自己锻炼的机会。唐朝诗人刘禹锡有句诗：“芳林新叶催陈叶，流水前波让后波”。学校为我们的成长敞开了怀抱，我们要抓住机遇，努力工作，用我们的激情和实干为学校的发展做

出自

己的贡献，用我们的辛勤和智慧迎接学校灿烂的明天。

高速公路应急演练总结篇八

尊敬的各位领导，同事们，大家好：

非常高兴这次有机会可以作为中队长代表发言，站xx年的工作得到了各级领导的很大肯定，这是对我们的最好鼓励，通过努力，我们取得了省级青年文明号的光荣称号，其他的各个方面更是有了长足的进步，同志们都是干劲十足，争取在新的一年里头努力进取，扎实奋进，发扬艰苦奋斗的精神，不怕苦不怕累，用创新思维思考问题解决问题，让领导满意，让过往司乘人员称道。在此，借全省交通系统开展学树建创活动的良机，结合我站实际情况，针对北京奥运会即将召开的现实背景，作如下承诺：

1. 搞好收费主业，工作中不耻下问，不断提高业务技术水平，缩短发卡与收费速度，增强通车效率，为行驶高速公路的广大群众提供优质的服务，包括文明服务，微笑服务，站立服务，委屈服务等，一一落到实处。要不断学习同事们的长处，从中得到自己的有益补充，另外还要把自己在工作中的宝贵经验无私的奉献给大家，不藏私。
2. 认真遵守纪律，维护站规站纪，公司管理处收费站三级下发的各种制度都要认真遵守，同时更要监督身边的同志，决不因私废公，xx公司壮大发展，美誉度与日俱增的法宝就是我们的军事化管理制度，在日常的工作与站上的生活中这都是必须的。一个一流的团队更需要严格的纪律做后盾。
3. 维护站容站帽，对外展示良好的企业形象，随着在当地驻留的时间的增长，与许多关系单位免不了互相走动，这成为展现xx公司优秀精神面貌的绝好时机，我站在这方面更是不遗余力，一方面每天都及时清理好楼内外岗亭上下的卫生，另一方面在待人接物上要求大家谦逊有礼，常露笑颜，给许多到我站的外单位的人员留下了良好的印象。
4. 团结同事，互敬互爱，营造和美大家庭，站就是一个温馨的家，这是站领导与广大一线员工们时刻努力维护的结果，在这里，大家远离都市，远离了妻儿老小，为的就是干好收费，为的就是服务大众，为的就是这两个大。有鉴于此，大

家更应该团结一致，有困难齐心协力风雨同舟，有荣誉个个脸上有光，从不会落下谁，丢下谁。

5. 各显其能，为荣誉而拼搏，在新的一年里，肯定会有许多的活动比赛等等，我站在这方面一贯作风就是永争第一，今年也不会例外，奥运会即将打响，体育健儿不落后，我们的收费员也是拼劲十足，无所畏惧。争取在各项活动中取得好的成绩，为收费站，分公司，集团公司增光添彩。

以上就是我的发言，新年已经开始，前进的号角吹的嘹亮，站的脚步一如既往的夯实有力，希望各位领导对我站的工作多多监督，这将会是对我们的最大鼓励。

谢谢！