

最新收费站工作心得体会(汇总19篇)

通过工作心得的撰写，我们可以看到自己在工作中的成果和进步，增强自信心，激励自己不断追求更高的目标。通过阅读以下的学习心得范文，我们可以了解到一些写作技巧和经验，希望能够对大家的写作有所帮助。

收费站工作心得体会篇一

作为一名工程师，工作经验的积累至关重要。工程个人工作心得体会总结不仅有助于总结自己的工作经验，更重要的是能提高自己的工作能力和技术水平。在这篇文章中，我将分享自己在工作中所遇到的困难，总结出的解决方法和对于工作的感悟。

第二段：碰到的困难及解决措施

在工作中，难免会遇到各种各样的问题，例如项目进度不能按时完成、技术难题无法解决等等。我曾经遇到一个机械设计项目由于客户需求变更，导致设计方案需要重新设计，而且时间紧迫，必须在原定的时间之前提交客户。我采用了多种方法，比如加班加点、与部门其他成员合作等等，最终在限定时间内完成了任务并达到了客户的要求。

第三段：学习经验

在工程领域，不断学习是必不可少的。我的经验是，多读书、多看论文，不断学习新的技术和知识，才能更好地应对工作中出现的各种问题。此外，多参加技术培训和学术会议，与同行交流，可以拓宽视野，不断提高自己的水平。

第四段：关注细节

在工程领域工作，细节决定了成功与否。只有对于每个细节

都做好了处理，才能避免在后期出现问题，从而提高工作效率和质量。我曾在一个项目中，由于在细节处理上出现了疏漏，导致项目出现了错误，这不仅使客户失望，更重要的是浪费了公司的时间和资源。这次经历让我得到了一个教训，即在工作中一定要认真负责地对待每个细节。

第五段：结语

总之，在工程领域工作的过程中，遇到困难时一定要保持冷静，认真的寻找问题的原因，采取科学的解决方法。同时在工作中，不断学习新技术和知识，关注每个细节，认真负责，才能提高工作效率和质量，从而达到个人和企业的发展。希望我的个人工作经验总结能对正在工程领域工作的同行提供一些帮助。

收费站工作心得体会篇二

援建工作是指在不同地区或国家之间通过投资或提供技术支持，帮助贫困地区或国家改善基础设施，提升生活水平的工作。作为一名参与援建工作的志愿者，我深深体会到了援建工作的重要性及其对受援国家的巨大影响。在过去的一年中，我参与了一项援建工作，下面将从工作动力、协作能力、文化交流、挑战与困惑以及成长与启示等五个方面总结我的个人心得体会。

首先，我相信工作动力对于援建工作的推进起着至关重要的作用。援建工作通常面临着远离家人的压力、文化差异和语言障碍等多种困难，这时只有正确的工作动力才能推动工作的顺利进行。在我参与的援建工作中，我通过和当地居民的沟通交流，了解到他们面临的困境及改善生活的迫切需求。这种了解让我深感责任重大，激发了我不断努力的动力，让我更加积极主动地投身到工作中。

其次，协作能力在援建工作中尤为重要。援建工作通常需要

团队合作，而团队的默契与协作能力直接决定了工作的效果。在我参与的援建工作中，我与团队成员紧密配合，相互支持和协作，共同解决各种问题。通过团队协作，我们共同克服了一系列困难，取得了令人瞩目的成果。这次团队合作也让我深刻体会到，只有团结协作、互相帮助，才能更好地完成援建工作。

第三，文化交流是援建工作中的一大挑战。不同国家或地区的文化差异可能导致沟通障碍和理解困难。在我参与的援建工作中，我遇到了许多文化上的差异，包括礼仪、观念和价值观等方面。但是，我努力倾听和尊重当地人的文化习俗，与他们保持良好关系，并相互学习。这种文化交流不仅帮助了工作的顺利进行，也开阔了我的眼界，让我更加理解和尊重不同文化间的差异。

第四，援建工作中还存在一些挑战和困惑。在工作过程中，我经历了许多困难和挫折，如恶劣的工作环境、人力和物力资源的短缺等。这些困难常常让我感到疲惫和沮丧。然而，我明白这些困难是正常的，只有主动思考、找寻解决办法，才能继续推进援建工作。

最后，援建工作带给了我巨大的成长与启示。通过参与援建工作，我深刻认识到自己的不足之处，更加意识到人与人之间的关系和互相依赖的重要性。在和当地居民的交流中，我学到了许多分享和合作的精神，这不仅在援建工作中发挥了重要作用，也对我个人的成长产生了积极影响。

综上所述，援建工作是一项具有挑战性和意义重大的工作。通过这次援建工作，我深深体会到了工作动力的重要性、团队协作的必要性、文化交流的挑战性、困难和挫折的存在，以及成长与启示的重要性。我相信，在今后的工作中，我将继续努力，不断学习和提升自己，为援建工作做出更大的贡献。

收费站工作心得体会篇三

队伍建设是我站始终常抓不懈的一项工作，我站把建设一支思想正，作风硬，业务精的收费员队伍作为工作的着力点，加强教育与培训努力提高全员的整体素质。

（二）加强收费员的思想教育，做好稳定工作。今年由于我站迁站改造，收费人员调动频繁，做好新老收费员的交替工作和留站人员的稳定工作对我站今后的地发展至关重要，我站始终把稳定工作放在重要位置来抓。站领导通过每周例会及同部分收费人员单独交流等方式及时的了解他们的思想动态，发现不良现象苗头及时制止，有效确保了人员调动后的稳定工作。

（三）积极开展岗位练兵和技能培，不断提高业务水平和业务素质。针对今年十月份实施计重收费，收费政策和标准调整，我站认真分析，提前安排计重收费知识业务培训、互相交流心得和体会，为计重收费奠定了良好的理论基础。

（四）加强廉政建设。针对征费工作天天与金钱打交道的实际情况，我站加强廉政建设力度，做到逢会必讲，敲起廉政警钟。并开展警示教育活动，组织员工参加“预防职务犯罪”图片展，将员工的廉政心得进行学习、交流，在员工心中树立起廉政大旗。

二、以人为本，实施安全生产综合治理，切实做好安全生产管理工作，确保万无一失

（一）、继续加强安全教育，增强责任意识。安全生产是各项工作正常开展的前提，我站按照体系文件要求有组织有计划地召开安全生产工作会议和进行安全教育培训。考虑到收费工作的开放性，为了保障工作安全开展，我站与员工签定了安全生产目标管理责任书，努力强化职工安全意识。

（二）、做好安全生产自查自纠工作，彻底消除安全隐患。半年以来，结合创建“平安管理处、平安收费站”活动，我站组织在全站上下不断深入开展安全生自查自纠工作。我站安委会组织开展安全座谈会，谈对职业健康安全工作的认识，看职工是否真正把安全生产放在第一的位置，是否有安全生产忧患意识，是否把主要精力放在安全生产上。对于思想安全认识不够，责任意识不强的个人和班组，组织进行再次安全学习，在平时工作和生活中将其作为重点对象进行帮扶。要想使安全工作万无一失，安全管理必须做到“严、细、实”，不放松、不滑坡。我站在自身安全管理的检查中，实事求是，不掩盖护短，对照要求检查安全责任和措施，看是否严格、细致、扎实地落实到每一个细节、每一个环节、每一个人、每时每刻，看管理是否有漏洞、有真空。

（三）、突出抓好重点部位和重要环节的安全生产工作。车辆管理严格按照管理处和我站制定的派车制度执行，实行派车单制度，专人驾驶，专人负责日常检查和维护，确保车辆随时处于良好的技术状态，严禁车辆带病上路。站安委会定期对驾驶员进行安全行车教育，做好安全监督管理，严禁带情绪出车、酒后开车、超速行车和疲劳驾驶。实行“谁派车、谁负责”的原则进行管理。对岗亭、票据室、锅炉房、监控室、发电机房、配电室等重点部位采取重点管理，做好这些部位的“五防”工作。

为学习贯彻体系文件精神，加快推进我站现代化制度管理建设步伐，2月份以来，按照分公司及管理处贯标办的安排，我站全面领会体系文件精神，积极行动，加强组织领导，大胆尝试，把质量管理体系认证工作全面推广到我站各项管理工作中来，取得了比较好的效果。

（一）明确目标，精心组织，积极开展体系文件的学习和宣传教育工作。今年一月初，__收费站召开了贯标体系文件学习动员大会。在会上，站领导要求要以“人人学体系文件，人人懂体系文件，认真贯彻体系文件”为活动口号，进一步

贯彻落实分公司、管理处体系文件精神。在会上，成立了贯标领导小组（由站长任组长，副站长任副组长，内审员为小组成员）以加强我站的贯标工作。

（二）学以致用，把体系文件精神应用到实际收费工作中去，促进各项工作的提高。通过学习体系文件，我们按照规定将收费工作中特殊车辆及时登记造册，以利于辨识和追溯，对班长的特殊性处理，按有关文件要求执行，并严格审查调阅录像资料，充分发挥监控作用。同时，积极开展收费内部稽查工作，完善制度积极采取各项措施来堵漏增收，避免通行费流失。

通过体系文件的学习我站明确了与收费管理有关的各级、各部门的职责权限，建立了收费服务质量管理体系，制定了运营管理工作程序，确保了所有与收费有关程序得到控制和有效运作，实现收费管理工作规范化、制度化，为高速公路驾乘人员提供了更快、更好的服务。

三、做好文明服务工作，积极开展“文明大通道”创建活动

一年以来，我站以创建“文明收费站”和创建“文明大通道”活动为契机，充分发挥党组织和团组织的带动作用，强化措施，加大力度，积极开展文明创建活动，不断把精神文明建设引向深入。

（一）大力倡导文明服务意识。文明服务是收费工作的永恒主题，滕州南收费站全体人员急驾乘人员之所急，想驾乘人员之所想，购置了保温桶、药品箱和维修工具，竭力为广大驾乘人员提供力所能及的帮助。二月份，我站值班站长___同志和收费员___同志乐于助人，救治了两位交通事故的受伤人员，受到了社会各界的一致好评。十一月份收费员__同志在收费广场捡到手提包一个，包内有大量现金和行车手续，__同志立即交给值班站长并迅速与失主联系，失主来取包时为表谢意特制送上了一面拾金不昧的锦旗。

（二）建立健全行为规范和岗位操作规范，要求收费员持证上岗，挂牌服务；服务用语规范化、标准化；仪容仪表整洁、端庄、大方；服务态度热情和蔼；收发卡工作快速、精确，帐目管理清晰、严格，解答驾乘人员询问热情、准确。同时，坚持收费员佩戴团徽上岗，充分发挥团员青年的先锋模范作用和排头兵作用。

在今年的文明创建活动中我站共收到表扬信5封，锦旗2面，20__年3月份我站被总公司授予文明收费站的光荣称号，12月份我站__同志又被共青团__市委选评为“__雷锋”的15名候选人之一。这些都是我站文明创建工作的硕果。

五、积极开展各种活动，丰富职工业余文化生活，陶冶职工情操

（一）为改善职工生活，锻炼队伍，我站利用业余时间，因地制宜地开展“三产”活动，在站区内栽种果树、开垦菜地，自此项活动开展以来，取得初步成效，蔬菜基本实现自己供应。

（二）以生动活泼的文体活动，丰富收费员的业余文化。20__年10月份，收费站组织参加了管理处开展的“迎国庆书法比赛”，获得了一个第一名、两个第二名和优秀组织奖的好成绩。此外，还组织了文艺晚会、羽毛球比赛、郊游等文化体育活动，寓教于乐，既丰富了职工的业余文化生活，又使广大职工在轻轻松松的活动中接受教育，并在这些活动中使党团的影响力和号召力不断得到增强。

一年来，虽然我们取得了一些成绩，但与上级的要求，还存在一定的差距：一是业务学习的广度和深度不够，缺少业务尖子能手，职工的整体素质还有待于进一步提高；二是员工的大局意识、创新意识不强，工作主动性和创造性还有待于进一步增强；三是收费站的组织活动不够丰富，活动方式有待于进一步多样化。

二〇__年的工作安排

二〇__年已经过去，我们又站在新的起点，认清形势，明确方向是搞好工作的前提，迎难而上，追赶跨越则是我们的工作目标，为此我们将从以下几方面开展工作：

一、以文明创建验收为契机，进一步深化文明创建工作，加强业务学习，争创学习型收费站。

二、以质量和职业健康体系文件为指导，规范站务管理，提高管理水平。

三、狠抓安全生产工作，落实安全生产责任制，继续确保全年无安全责任事故的发生。

四、加大征费力度，严格贯彻实施新的计重收费政策，节约收费成本，努力完成20__年管理处下达的各项任务。

收费站工作心得体会篇四

时光飞逝，转眼我已经在__收费站愉快的工作了快两年了，在这两年的工作中，我们在站长，办事员，班长的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。在高速公路的长龙上，在平整延绵、宽阔的路面上，在庄严的收费窗口，穿梭着无数的身影，形成了辽阔大地上一道独特、亮丽的风景线。他们来自不同的地方，但都是为了一个共同的奋斗目标——高速公路事业的发展[x经济的振兴与腾飞，远离亲人和朋友。这里没有城市的喧嚣繁华、高楼林立、车水马龙、灯红酒绿、霓虹闪烁，有的只是边荒、艰辛与寂寞。

在外人看来，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。殊不知他们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，是展示高速公路人良好职业形象的窗口。要求优质文明服务，唱收唱付，文明用语，微笑服务，我们心甘情愿！

收费员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，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。三尺岗亭就是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心！当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的'队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，旭日从东方缓缓升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。一直以来，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，但我们毫无怨言！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受！我们把站当作自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，在这充满温馨与关爱的大家庭里，亲如一家人。我们在工作上相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。

我们每天在重复着简单而又繁锁、平凡而又伟大的工作。我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽最大的能

力去做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。以“服务人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的服务工作是否到位。然而我们的辛劳、努力却让少数司乘人员不理解，换来的是有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。可是，我们无怨无悔！

这就是我们高速公路的收费人员，一群勇于献身高速公路事业，为了千万家的安宁、幸福，为了高速公路事业的蓬勃发展、经济的跨跃式发展而默默无闻、无私奉献的收费人员。

收费站工作心得体会篇五

服务工作是一项关乎与人沟通、协助解决问题以及满足顾客需求的工作。在我的服务工作实践中，有许多经历和心得体会，让我更加深刻地认识到了服务的重要性。在这篇文章中，我将分享我对服务工作的个人心得体会，希望能够给读者们带来一些启发。

首先，我深刻认识到服务工作的核心是与人沟通。无论在何种服务场景下，沟通都是至关重要的。在我的工作中，我意识到了真诚与耐心的重要性。只有真正去倾听顾客的需求，才能更好地为他们提供满意的服务。我学会了主动与顾客交流，了解他们的需求，并且通过清晰明了的语言表达，使得沟通更加顺畅和高效。通过与人沟通的经验，我也渐渐学会了态度平和地面对顾客的投诉和问题，从而更好地解决各类问题。

其次，服务工作需要细致入微地关注细节。服务的效果通常体现在服务过程中的一些细枝末节上。我相信“魔鬼在细节”的观念。在日常工作中，我注重观察细节，比如顾客的非言语反馈、微笑以及眼神的变化等，这些微小的变化往往是对服务质量的重要反馈。同时，我也会提前预留一些想象不到的服务需求，比如备货，展示更多产品的选项等，这样

能够更好地满足顾客的期望。

此外，积极主动是我在服务工作中收获的重要品质。作为一名服务人员，不能等待顾客的指示，而是要有自己提出建议和解决方案的勇气。我会根据顾客的需求和喜好，主动推荐一些相关的产品或服务，并向顾客解释它们的优势和适用范围。当然，我也会在顾客提出问题或疑虑时，主动寻找解决方案，确保顾客能够得到最好的服务。

另外，我在服务工作中体会到了团队合作的重要性。时常有一些复杂的问题需要协调解决，而这往往需要跨部门的合作。在团队合作中，我学会了倾听，团结和互助。我发现，互相帮助和分享工作中的经验，能够更快地解决问题，提高工作效率。而团队的成功也来源于每个成员的努力和奉献。

最后，我相信持续学习和自我提升对于服务工作至关重要。服务行业总是不断进步和变化的，我们需要不断学习和掌握新的技能，以适应日益增长的顾客需求。我会关注行业动态，参加相关培训和会议，以更新自己的知识和技能。通过持续学习，不仅可以更好地为顾客提供服务，还能够提升自己的职业竞争力。

在总结个人心得体会中，我意识到了服务工作的重要性，并且通过与人沟通、关注细节、积极主动、团队合作和持续学习等方面的实践，在服务工作中逐渐成长与进步。希望我能够继续秉承这些原则，为顾客提供更好的服务。同时，我也鼓励更多的人加入到服务工作中来，共同传递和分享服务的力量。

收费站工作心得体会篇六

20xx年，x黄河桥收费站以迎接全国公路大检查为契机，联系实际，认真贯彻落实“和谐交通，优质服务”的活动精神，扎实推进了收费工作的开展，取得了实在的效果。现将

全年工作总结如下：

1、由培训骨干对收费人员分班组进行了具体的礼仪学习指导，并指定专人跟班现场指导示范，特别是将文明用语和礼仪手势的结合使用进行了规范，并将该项工作与职工绩效工资挂钩，切实将收费服务礼仪礼节提高到了一个新的高度。

2、开展了“无差错”、“无投诉”、“无违纪”、“提高服务水平”的“三无一提高”活动，提升了服务水平，不断拓宽服务内涵，充分体现交通窗口服务新形象。

1、通过学习先进人物事迹和党员争先创优活动的`带动，使无私奉献精神得到了发扬，使全体职工树立了优质服务理念，提升了文明窗口形象，处理好了收费工作与行风建设之间的关系，增强了服务能力，营造了良好的服务氛围，使收费工作迈上了一个新台阶。

2、强化收费窗口形象，对全体收费人员进行集中整训，从坐姿、站立、接款、递票、语言、微笑等点滴工作做起，切实提高服务水平；强化了文明用语的使用，规定收费员在工作中主动使用文明用语，态度和蔼，形象大方、自然；对收费环境的美化，保证车道、票厅干净、便民服务设施完善，为司乘提供一流的通行环境。

在全体工作人员的努力下，通过收费服务强化措施的有

力实施，收费服务工作有了很大进步，收费秩序有了良好的转变，职工在工作中自觉提高了爱岗敬业和文明服务意识。

收费站工作心得体会篇七

20xx年开展春运活动期间，我所按照上级精神，高度重视积极配合，有条不紊的开展整春运各项工作，结合实际情况及早行动、精心组织、明确责任、强化管理，切实加强春运工

作管理总结如下：

对机电系统进行了春运前检查，确保运行。

一系列的春运前“预热”，使全体员工都以饱满的精神投入到春运中。

春运期间车流大量增加，尤其是xx副站，为保障车道的畅通，一方面，要求收费员提高发卡、收费速度，另一方面，合理安排人员，在xx主站入口□xx副站出口和西田畷站出口的车流集中时段，开设一进三出车道。春运期间也是一年中因雾封道的集中时期，加强值班人员站点管理，做好分流、车道开通时的疏导工作，保证这类情况下的车道安全与畅通。

为进一步强化微笑服务理念，深化“服务五要素”内涵，切实提升收费站点形象，2月初在全所范围内开展“体会窗口服务，查找自身差距”活动。

此次活动以各员工切射体验窗口服务为目的，自行到各类服务单位，如通讯公司，各银行、加油站等场所进行客户服务体验，立足客户的角度去感受所接受的服务质量优劣质，理性分析接受...

收费站工作心得体会篇八

会务工作是一项多样、复杂的工作，涉及到会议策划、组织、执行、跟进等多个环节。作为会务工作的一员，我在过去的一段时间里积极参与了多项会议的组织工作，积累了一些经验和心得。在这篇文章中，我将总结一下自己在会务工作中的心得体会。

第二段：策划是会务工作的基础

会务工作的策划环节是至关重要的一环。在策划阶段，我们

需要对会议的目标、主题、内容、日程等进行详细的规划。同时，我们还需要考虑参会人员的需求和背景，确保会议内容贴近实际、能够吸引和满足与会者的需求。在策划过程中，我学会了灵活应对，根据会议的不同特点和需求进行调整，确保会议顺利进行。

第三段：组织执行是会务工作的核心

会议的组织和执行是会务工作的核心环节。在会议前，我们需要做好各项准备工作，如联系和邀请嘉宾、安排场地和设备、准备会务资料等。在会议进行中，我们需要保持高度的紧张和专注，确保会议的流程顺利进行。同时，我们还需要善于沟通协调，与各方面合作伙伴密切配合。在我参与的会议中，我学会了与人合作、分配任务、协调资源，以确保会议的顺利展开。

第四段：跟进是会务工作的延续

会议结束后，还需要进行后续的跟进工作。这包括整理会议记录、撰写会议纪要、收集参会反馈等。对于一些重要的会议，我们还需要进行会后评估，总结会议的效果和问题，为下一次会议的举办提供参考。在跟进工作中，我明白了会务工作的延续性，学会了收集和分析反馈意见，并及时进行改进。

第五段：心得体会和展望

通过参与会务工作，我深刻体会到了团队合作和沟通协调的重要性。在团队中，每个人都发挥着不可或缺的作用，只有各方面的合作才能使会务工作顺利进行。同时，会务工作也丰富了我的专业知识和技能，如活动策划、协调能力、问题解决能力等。我相信，在今后的工作中，这些经验和技能将会对我起到积极的作用。

总结：

综上所述，会务工作是一项综合性较强的工作，需要我们在策划、组织执行和跟进等方面综合运用多方面的知识和能力。通过参与会务工作，我深刻体会到了团队合作和沟通协调的重要性，也拓宽了自己的工作视野。我会在今后的工作中继续努力，进一步完善自己的会务工作能力，为公司的发展贡献自己的力量。

收费站工作心得体会篇九

服务工作是一个与人们生活息息相关的重要领域，它涉及到各行各业，从餐厅服务员到客服代表，从医疗护士到旅游导游。在过去的一段时间里，我有幸从事了一份服务工作岗位，并且通过这个经历学到了很多。在这篇文章中，我将总结一些我个人在服务工作中获得的心得体会，分享给大家。

第二段：态度至关重要

在服务工作中，态度是决定成败的关键。要想取得客户的满意和信任，我们必须展现出诚挚、友善和专业的态度。不论是餐厅服务员还是客服代表，我们都要学会聆听客户的需求，尊重他们的意见，并提供积极的解决方案。正确认识到自己是为客户提供服务的，而不是高高在上的“老板”，能够帮助我们更好地与客户建立起良好的沟通和信任关系。

第三段：团队合作也同样重要

在服务工作中，团队合作也起到了至关重要的作用。无论是酒店接待员还是旅游导游，我们都要与其他团队成员配合默契，合作无间。团队合作不仅能够提高工作效率，还能增加服务质量。通过共同努力，我们能够更好地解决问题，处理紧急情况，并取得更大的成就。同时，团队合作也能够让我们学会互相支持和倾听，从而提高工作和生活的质量。

第四段：专业能力是基础

无论在什么行业，专业能力都是服务工作的基础。作为从事服务工作的人，我们应该不断地提升自己的专业知识和技能，以更好地满足客户的需求。例如，在餐厅工作中，我们需要熟悉菜品的制作和口味，了解酒水的搭配和推荐；在客服工作中，我们需要掌握产品知识和服务流程，能够有效地解答客户的问题。只有不断学习和提升自己，我们才能够为客户提供更加专业、全面的服务。

第五段：服务工作对个人成长的启迪

通过从事服务工作，我不仅学到了专业知识和技能，也得到了对人性和生活的更深刻的理解。服务工作让我懂得了与人为善的重要性，学会了与不同背景和需求的人交流和理解。服务工作也锻炼了我的耐心和沟通能力，在与客户的交往中，我学会了积极倾听、沟通清晰和处理问题的能力。这些在服务工作中得到的启示，将伴随我一生，并成为我个人成长的宝贵财富。

总结：服务工作是一个重要的领域，它要求从业人员具备良好的态度、团队合作精神和专业能力。通过这份工作，我获得了很多宝贵的体验和启示，成长为一个更好的人。对于那些从事或将要从事服务工作的人来说，我希望我的心得体会能够对他们有所帮助，成为他们在工作中不断提升和成长的动力。只有用心对待服务工作，我们才能够将每一次机会变为成就，将每一次服务变为回忆。

收费站工作心得体会篇十

收费站xx年，在上级各主管部门的正确领导下，在沿线相关部门的大力支持配合下，在全站职工的辛勤努力下，牢固树立以人为本，以车为本的服务理念，军事化日常管理，使各项工作日趋完善。通过强化文明服务、优质服务，才能得到各项

工作的正常开展，收费秩序正常运转，作为法雨收费站的财务，我深感责任重大，我注重加强自身的政治思想修养，遵守财经纪律，努力学习财务的相关业务知识.认真学习“三个代表”的思想和邓小平理论及贯彻落实xx大精神。

我站坚决贯彻执行国家的法律和上级部门的政策，依法依规征费。做到“应征不漏，应免不征”，按规定办理包交，现将xx年度工作做以下几点总结：

一、财务部作为单位一个重要的职能部门，时时刻刻要为领导决策提供科学的依据，账目管理是整个财务工作的核心，账目的好坏整个收费站工作是否成功的标志。账目管理分为两种，即票据使用账目的管理和现金使用账目的管理。票据使用账目管理包括票据的明细账、总账。现金使用账目管理是整个站资金的使用情况的管理，确保每一笔钱用到恰当，做到心中有数，账目清晰明了。

二、注重提高业务技能。

1、正确履行会计职责和行使权限,认真学习国家财经政策、法令,熟悉财经制度;积极钻研会计业务,掌握会计技术基本方法;热爱本职工作,忠于职守,廉洁奉公,严守职业道德;严守法纪,坚持原则,执行有关的会计法规。

2、工作中严格审核一切开支凭证,认真做好记账、算账。报账工作,做好财务资料的整理和保管工作,提高会计核算质量,做到会计凭证、会计账簿、会计报表和其它会计资料真实、准确、完整,符合财务会计管理制度,对经费的使用情况和存在问题,经常向有关领导请示汇报。

3、按照规定报送全年、每季、每月的各种报表统计资料和月度结算,做到准确无误,并及时报告分管领导。

4、所有财务资料,及时整理、有序装订和保存。

三、加强财务知识的学习

1、认清岗位职责，切实作好会计及出纳工作。作为企业经济活动的起点，货币资金的管理责任重大。自在收费站从事财务工作以来，我严格按照中国人民银行规定的现金管理办法和财政部关于各单位货币资金管理和控制的规定，办理收费站的日常费用报销业务。坚持日清月结，做到每日库存数与现金日记账余额核对，确保账实相符；月末现金日记账余额与现金总账余额相符。

2、认真学习《企业会计制度》，积极参加会计人员后续教育。伴随我国会计制度、法规的不断完善，新的制度、新的准则对会计人员提供更高质量的会计信息提出了要求，提高自身的专业素质成为必然。只有在工作中不断积累经验，在学习中丰富知识，认真把握会计制度相关政策，才能为行业财务管理水平提高打下基础。

四、我站在稽查方面，实行管理制度，加大稽查力度，每天六次或六次以上稽查，我对稽查工作从不含糊，使我站职工踏踏实实做人，认认真真做事，对收费员差错都要进行详细的分析，并进一步扩大稽查范围，除严查工作纪律、票、款是否相符外，还增加了内务卫生、物品摆放、交接班列队等内容。

注重自身思想修养的提高，努力提高自己的业务工作能力，力争出色完成自身工作和领导安排的任务，为行业的发展做出应有的贡献。

六、下一年度工作计划：我将继续踏实工作，努力完成上级组织交给的工作任务。

1、贯彻落实xx大精神，立足于本职工作。

3、要有节约意识，以财务规范来要求、约束自己，多做工

作交流。

4、真正做到财务公开、民主监督，把有限的资金用到刀刃上。

5、财务管理人员熟练掌握财务操作技术，提高了业务操作技能。

收费站工作心得体会篇十一

服务工作是指为他人提供各种形式的帮助和支持的工作。它不仅包括在商业领域中的客户服务，还包括公共服务部门、非营利组织以及志愿者工作等各个领域。作为服务工作者，我有幸参与了一些项目，通过这些经历，我深切体会到服务工作的重要性和意义。在这篇文章中，我将总结一些我在服务工作中所获得的个人心得体会。

第二段：提供高质量的服务需要关注细节

在服务工作中，关注细节是非常重要的。细节决定着整个服务的质量和感受。例如，在客户服务中，细节体现在对每一个客户的个性化需求的关注和满足上。在公共服务部门中，细节则涉及到如何提供高效、准确的服务，以满足公众的需求。通过我的实践经验，我意识到关注细节对于提供高质量的服务至关重要。只有当我们真正关心并满足他人的需求，才能让他们感受到我们的诚意和用心。

第三段：沟通是服务工作中最重要的技能之一

无论是与客户还是与同事之间，良好的沟通都是服务工作中最重要的技能之一。首先，通过有效的沟通，我们可以更好地理解他人的需求和期望，从而更好地满足他们。其次，沟通还有助于解决问题和化解冲突，使得整个服务过程更加顺畅。在我的服务工作中，我意识到要做到良好的沟通，我需要倾听和理解他人的观点，同时也要清楚地表达自己的意见

和想法。只有通过良好的沟通才能建立起良好的服务关系，达到双赢的效果。

第四段：服务工作需要持续学习和自我提升

服务工作是一个不断学习和成长的过程。在不同的服务项目中，我不断学习新知识和技能，以提升自己的服务能力。例如，在客户服务方面，我通过培训学习了更好地与客户沟通和处理问题的技巧；在公共服务部门工作中，我学会了如何更好地理解并满足公众的需求。通过不断的学习和自我提升，我能够更好地应对各种挑战和问题，更好地为他人提供服务。

第五段：服务工作带来的心理满足和成就感

服务工作虽然可能会面临一些困难和挑战，但它也带来了心理满足和成就感。当我能够真正帮助到他人，为他们解决问题和提供支持时，我感受到了一种内心的满足和喜悦。这种满足感和成就感来自于我对他人的帮助和影响，它让我更加坚定地信仰着自己选择的服务工作。通过服务工作，我明白了只有付出才能收获，只有真正关心他人才能获得内心的满足。

总结部分：

通过服务工作，我学会了关注细节、良好沟通、持续学习和自我提升。这些经历让我体验到了服务工作的重要性和意义，同时也让我感受到了服务工作带来的心理满足和成就感。无论是在商业领域、公共服务部门还是志愿者工作中，服务工作都是一项值得投入和追求的事业。我将继续努力学习和提升自己的服务能力，为他人提供更好的帮助和支持。

收费站工作心得体会篇十二

会务工作是一项细致而复杂的工作，要求会务人员具备良好

的组织能力、沟通能力和团队合作能力。在过去的一段时间里，我有幸参与了一次大型会议的会务工作，收获颇丰。下面我将从工作准备、会前准备、会议当天、会后总结、个人成长这五个方面，总结个人心得体会。

首先，充足的工作准备是保证会务工作顺利进行的重要基础。在会务工作中，人员安排、场地布置、物资采购等都需要提前做好准备。首先，要明确工作目标和任务，做好详细的工作计划，并制定具体的工作流程。其次，需要对会议的参会人员进行调查，了解他们的需求和期望，以便提供更好的服务。同时，还要与相关部门进行沟通和协调，确保各项事务有序进行。通过充足的工作准备，我深刻体会到，只有将工作做到位，才能够使会议取得圆满成功。

其次，会前准备是当好会务工作的必备环节。在会前，我们需要关注参会人员的资料齐备和信息准确性。首先，要发送邀请函，确认参会人员的到场情况，并根据回复情况调整好参会人员名单。其次，要组织策划会，对会议的主题、议程、会务细节进行讨论，并在会前做好相应的会务文件的准备工作，如会议纪要、会场布置方案等。通过会前准备，我深刻体会到，充分的计划和准备，对于会议的顺利进行非常重要。

第三，会议当天是会务工作的关键时刻。会前准备再充分，也无法保证一切都能顺利进行，因此，在会议当天，我需要全身心地投入到工作中。首先，要提前到会场检查准备工作的完成情况，并与会场人员进行沟通，保证会场设备的正常运转。其次，要及时处理与会人员的问题和需求，确保他们的参会体验良好。同时，要与其他会务人员密切合作，相互配合，提高工作效率。通过会议当天的工作，我深刻体会到，细致入微的工作是确保会议成功举办的重要保障。

第四，会后总结是对会务工作的一次回顾和总结。在会后，我会结合整个会务工作的情况，进行仔细的总结。首先，要对会议的各项工作进行评估，总结出存在的问题和不足之处，

并提出相应的改进措施。其次，要与会务人员进行反馈和交流，分享经验，总结经验教训。通过会后总结，我深刻体会到，只有不断总结经验和提高工作水平，才能更好地为下一次会议服务。

最后，个人成长是会务工作的重要收获之一。通过这次会务工作，我不仅学到了组织和沟通技巧，也锻炼了自己的团队合作能力。在与会务人员密切配合的过程中，我增强了团队意识，培养了协调能力和应变能力。通过与各级领导及参会人员互动，我不断提升了自己的表达和沟通能力。通过与会员人员的交流，我深刻体会到，做会务工作不仅仅是服务他人，更是培养自己的综合素质。

总结来说，会务工作虽然具有一定的复杂性，但通过充足的工作准备、会前准备、会议当天和会后总结，我从中不断体会到工作的细致入微和各种环节之间的联系。在会务工作中的个人成长更是难以估量的收获。我相信，在今后的工作中，我将更加注重细节，深化专业能力，并在团队中发挥更大的作用，为会务工作做出更大的贡献。

收费站工作心得体会篇十三

会务工作是一个综合性强、责任重大的工作岗位，需要有较强的组织协调能力和团队精神。在开展会务工作的过程中，我深刻体会到了各种挑战和机遇，积累了宝贵的经验和体会。在这部分我将从会前准备、会议方案设计、会场布置、会议主持和会后总结五个方面，分享我个人的心得体会。

首先，会前准备是会务工作的基础。在筹备会议之前，我们需要进行详细的计划和安排。首先是确定会议的目标和主题，然后制定切实可行的工作计划。比如，我们要搞清楚会务工作的时间、地点、规模以及参会人员的具体要求，确保一切有条不紊地进行。在会务人员的配备上，要根据实际需要确定人员数量和岗位分工。在我参与的一次大型会议中，我们

提前了解参会人员的特点和需求，合理安排会场布置、交通接待等细节，提高了会务工作的效果。

其次，会议方案设计是保证会议顺利进行的重要环节。在制定会议方案时，要根据会议主题和目的明确会议的流程和议程。在参与的会议中，我们制定了详细的会议议程表，确保了每个环节有序进行。此外，为了增加与会人员的参与感和娱乐性，我们还增加了互动环节，通过小组讨论、问卷调查等方式，让与会人员发表意见和建议，提高了会议的互动性和实效性。

第三，会场布置是营造良好会议氛围的重要环节。会场布置既要满足实际需求，又要注重细节和美感。在布置会场时，我们根据会议主题和风格选择适当的装饰物，使会场环境与会议主题相协调。同时，我们还留出了宽敞的休息区域，供与会人员休息和交流。通过合理的会场布置，与会人员能够更加舒适地参与到会议过程中，增加了会议的气氛和效果。

第四，会议主持是会务工作的重要组成部分。在会议主持过程中，主持人需要具备良好的口才和沟通能力，能够灵活应变。作为一名主持人，我开始会后期设一些问题，将成员的讨论或辩论作为会议的点睛之笔，激发与会人员的思考和参与热情。此外，主持人还要注意把握会议节奏，紧密配合其他会务人员，确保会议按计划有序进行。

最后，会后总结是提高会务工作质量和效果的关键环节。在会后总结中，我们要认真梳理会议的过程和结果，从中找出不足之处，并及时进行改进和完善。通过总结与归纳，我们可以找到可复制的经验和教训，为今后的会务工作提供有益的借鉴。在我参与的一次大型会议后，我们在总结中发现了一些问题，比如会前准备不充分、会议流程设计不合理等，我们积极进行改进，提高了会务工作的质量和效果。

总之，会务工作是一个充满挑战和机遇的工作岗位，需要我

们具备较强的组织协调能力和团队精神。通过与团队的密切配合和各项环节的精心安排，我在会务工作中积累了宝贵的经验和体会。同时，我也认识到会务工作需要不断学习与提高，不断改进和创新。只有不断完善自身能力，才能更好地开展会务工作，为会议的顺利进行和与会人员的满意度做出更大的贡献。

收费站工作心得体会篇十四

时光匆匆，20x年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。在过去的20x年工作中，我严格要求自己，坚持四项基本原则，坚决拥护站领导的各项指示，遵守国家法律法规和站制定的各项规章制度，认真履行岗位职责，尽心尽责完成本职工作。

现从以下几个方面对这一年的工作进行总结：

一、以人为本，以工作为中心

1、认真仔细，虚心好学：

上班前认真做好列队讲评。上班时认真做好事件的记录，下班后仔细核对收费员上交的各类报表，防止差错的产生。虚心向别人学习，借鉴他人先进的经验和方法，不断提高自身的业务水平和管理水平。

2、吃苦耐劳，先人后己：

再工作中我一直坚持吃苦耐劳的精神，不因工作时间、环境、天气条件的好坏而影响情绪，坚持工作，不叫苦叫累。发扬风格，关心班组人员，不计较个人得失，先人后己。

3、机智冷静，反应迅速：

在处理突发事件时始终能沉着冷静，在不违反规章的前提下，做到了机智灵活、反应迅速，保持车道畅通。对各种特殊情况及时上报监控，不断提高自己处理问题的能力。对各类突发事件能够及时排除，将处理措施过程记下来，加强自己的业务水平。

4、遵守规章，坚持原则：

严格遵守各项规章制度，起带头作用，不受司机x□恐吓、威胁，坚持原则，与各类违规、违章现象作斗争，坚决抵制，决不姑息。对不了解我们收费政策的司机，做好了解释工作，让司机明明白白的交费。

二 摆正自身位置，理清关系

1、与站领导，各班的关系：

坚决服从领导指挥和安排，做到了凡事以大局为重，能够处理好个人利益和集体利益、局部利益的关系。以军事化要求自己，绝对服从领导的工作安排，认真及时向收费稽查人员传达上级指示，及时完成领导交办的任务。做好与各班组之间的交流和沟通，坚持互相团结，互相帮助，友好合作，充分发挥集体主义精神。

2、与本班收费员的关系：

我始终认为班长是为收费稽查人员服务的。一方面，我以身作则，按照各项规章制度，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，关心爱护收费稽查人员，满足他们提出的合理要求。团结互助，先人后己，同舟共济，共度难关。

3、与本站其他班的关系；

x时检查设施设备有无损坏，车道开通情况.及时告知x班长减少x是的压力□x时加快速度，缩短x时间。团结互助，通力合作，合力提高交x的质量。

三班组人员管理

1、思想方面：带领收费稽查人员用学习来充实思想，保持饱满的精神与愉悦的情绪，要求上进，排除消极被动思想，充分调动起全班人员的工作积极性。

2、纪律方面：认真学习各项规章制度、收费稽查员考核办法，以身作则，以准军事化的标准严格要求，杜绝各类违规违纪现象的发生。

3、业务方面：要起带头作用，熟练掌握各类业务知识、操作方法，提高收费正确率和效率，提高对非正常情况的应变能力和处理能力，减少不必要的差错。

四工作中的不足

1、管理力度不足，在工作中过余人性化管理。

2、非正常情况处理的不够灵活，还需要在以后的工作中不断积累经验。

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，一定要努力打开一个工作新局面。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作能力，为南新的明天作出应有的贡献。

收费站工作心得体会篇十五

20xx年在xx领导的正确领导、纪委监督下，紧密围绕收费中心工作，以“五个一”工作为重点，大力推进精神文明创建工

作，努力增强全体干部职工文明素质，不断提高服务能力和服务水平，为促进我站的各项工作快速发展、安全发展、协调发展提高强大的精神动力。现将20xx年精神文明工作总结如下：

（一）加强思想建设，践行社会主义核心价值体系。

站精神文明工作领导小组成员，按照精神文明建设年度工作安排，依托“三会一课”、“行业核心价值体系教育月”、“廉政警示教育月”开展，通过践行党群教育实践活动讲解、观看廉政警示教育片、安全生产宣传教育片的形式，加大廉政思想、安全生产教育、树立文明服务核心价值理念，构筑学习型单位，让广大职工凝心聚力投入到站精神文明建设中。

（二）评选先进典型，营造“学、树、比”团队氛围。

继续开展“党员星级评比”、“党员五带头”、“优秀服务标兵”评选活动，结合岗位工作实际细化各项考核制度，以岗位执行监督人来执行评分为准则，实行考评百分比制度，确保评选结果做到名至实归，评选结果大家心服口服，共评选优秀党员、身边的好人各1名，每月度评选出班组优秀服务标兵5名，做到公平、公正评先树优，学习先进有依可寻，充分营造出“学、树、比”的良好团队氛围，打造一支积极向上的优秀团队。

（三）以“五个一”为抓手，做好精神文明创建工作。

1、做好职工“道德讲堂”活动，严格按照“七个一”的流程加强职工“四德”教育，做到每月一堂一档一心得，截止11月共计宣讲11期，其中分局至我站宣讲1期，同联谊站惠农匝道收费站联合宣讲1期；参与分局“德讲讲堂”2期，大力弘扬公路铺路石精神和职业道德，为站职工思想道德教育打下坚实基础。

2、开展“学雷锋”志愿服务活动□xx收费站志愿服务小队分别

在“学雷锋日”、“敬老日”2次来到惠农区敬老院为老人们送上节日慰问品，陪老人们聊天，得到敬老院老人们的一致好评；在做好收费车道提供药品、热水、修理工具便民利民服务同时，站志愿小队成在安全生产月、大型节假日期间，通过向司机发放温馨提示卡的形式，做好文明出行、安全出行、绿色出行的宣贯，结合收费工作实际践行志愿者精神。

3、利用收费车道、站区、宣传栏，共树立宣传牌8块。

4、做好网络文明传播工作。依托中国文明网博客、新浪博客、腾讯微博、新浪微博等平台。

5、打造“文明餐桌”厉行勤俭节约。按照年度“文明餐桌”实施方案，在全体职工中继续推行“光盘政策”，设立文明用餐提示桌签3块，定期召开伙管会议，征集职工意见修订职工食谱、制定用餐标准，增加餐厅绿色植物摆放，为职工提供一个干净、整洁、舒适的用餐环境，并通过举办“珍惜粮食”手抄报竞赛，让勤俭节约政策及《中央八项规定》规定入脑入心。

(四)做好“两路”精神宣讲，做好公路文化年建设。

以文化建设“十百千”工程为抓手，做好“两路”精神宣讲，举办手抄报竞赛共征集到作品4幅，评选出优秀作品1幅；并积极参与分局工会举办钓鱼比赛、爬山比赛、书画比赛、棋牌竞技等活动中，做好行业三首歌传唱，充分展示公路职工精神风貌。

(五)提升文明服务水平，做好政风行风建设。

提升收费业务技能和文明服务水平；做好“群众评议机关和干部作风”活动，不断改进行业工作作风，强化纪律整塑形象。

因为班组制度等因素的制约，一些休闲活动不是特别丰富，有待改进，还有对于一些班组内投稿的积极性不是特别高，

下一步工作中，需要对于职工的思想工作做好督促。

1、践行“两路”精神，构筑学习型单位，继续做好精神文明“五项工作”开展。

2、加大党、工、团联合力度，结合站实际开展丰富多彩的文体娱乐活动。

收费站工作心得体会篇十六

20xx年是公司在三年三大步之后的第一年，同时也是xx段开通运营后关键的一年，在公司的职代会既是20xx年工作会议上，领导班子就提出了今年工作的主题“延伸一条主线，办好两件大事，实现三大跨越，提高四种能力”。作为公司的一员，我有义务为公司的这一目标而努力，现将从以下几点，对我今年的工作加以总结。

一、努力学习。治超工作是一项长期的、对公路的养护具有重要意义的工作，在工作之余，我努力地学习了省、市、公司的最新的法律、法规、规章、制度，确保了自己的治超理论与上级保持一致，同时作为一名基层党员，能积极地学习党的理论知识，并适时地运用到实践中去，带动周围的同事努力地学习，以提高整体的素质。

二、文明执法，坚决打击超限超载行为。作为执法单位的一名治超员，我深知文明执法对于这个队伍的影响。在执法过程中，一切以法律、法规、制度为前提，杜绝使用文明服务忌语，时时以司乘为中心，想司乘所想，愁司乘所愁，并为其提供我们力所能及的帮助，同时能做到正常车辆快速放行，超限车辆坚决滞留。一年来未有一辆超限车辆驶入高速公路，无一起服务投诉事件。

三、遵章守纪，关心集体。在日常的工作、学习、生活中坚决遵守站规站纪，同时以实际的行动带动本班人员，以此维

护收费站的管理，积极参加公司、收费站举办的各项活动，有自己参加的努力拼搏，以取得好的成绩，没有自己参加的，全力配合办公室做好后勤保障工作。

四、坚守岗位，应对突发事件。在全年的工作中，尤其是自xx路段开通以来，由于天气的原因，封道事件时有发生，在接到封道通知后，能第一时间和本班人员对车道和内广场进行封闭。由于有时候是半封闭的状态，能对过往的车辆进行详细的询问，确保去往侯马、太原方向的车辆可以尽快通行，晋城方向的车辆能耐心解释，使其尽快驶离内广场。保证车辆的顺利通行和内广场的秩序。在解除道路封闭后，能与收费班组配合，对滞留车辆及时、正确的疏导，使滞留车辆顺利驶入高速公路。在放行滞留车辆后，对内广场的卫生进行及时的打扫，保持其清洁。

在来年的工作中，将戒骄戒躁，从以下方面得以加强。

一、持续加强学习。学习是无止境的，无论是工作、生活，还是做人，每天都应该努力地学习，有目标的学习，提高自己的综合素质，以便更好地参与到工作中去。

二、加强责任心，踏实工作。治超工作是平凡的，甚至可以说是枯燥的，需要的就是加强自己的责任心，把“以企为家，以路为业”印刻在自己的头脑中，踏踏实实工作，本本分分做人。

20xx年的工作即将结束，在下一年的时间里，我将在公司、收费站领导的正确领导下，踏踏实实学习，兢兢业业工作，为公司做出自己应有的、的贡献。

收费站工作心得体会篇十七

20xx年几经过去，在处领导班子的正确领导下，在各科室的

大力支持下，在收费站全体职工的积极努力下，到目前为止收费站收缴车辆通行费元，与去年同期相比增长了百分之，实际增长了万元，到年末有望突破万大关。但距局下达局下达的我站万任务，还有一定的差距。回顾一年：

一、收费工作方面

没有完成局制定的通行费收缴任务原因是鲜活农产品的免费原因造成的。到目前为止我站共做免费绿色通道车辆共9461台次，共免费金额1,055,590元。如果加上这部份的金额，我们站的通行费收缴任务就基本完成了。积极有效的配合好超限整治工作，由按车型收费改为计重收费，使站内收费，超限工作秩序井然。为了避免高峰时间段和节假日的堵车状况，确保收费站畅通，收费站制定了突发事件应急预案，坚决杜绝堵口现象的发生。由于丹东市是海滨旅游城市收费站自己制定了各景点示意路线图，好为下道的游客做好解释指路工作。

二、在超限工作方面

截止到时，我站入口因超长、超宽、超高劝返的车辆为台次，出口超限移交路政的车辆为台次，罚款约元。在检测过程中能过做到规范检测，文明服务。

三、在收费站的安全保卫工作方面

协勤员护送收费员上岗、下岗，保证了收费人员的人生安全和财产安全。每月在站安全小组组长纪宇航的牵头下，带领值班站长、协勤员配合电工对收费站的内外环境进行安全大检查，如发现安全隐患立即解决，如我们自己解决不了的，便形成书面形式上报相关部门帮助解决。现在已经形成制度，每次检查做好记录。另外，要求协勤员必须做到每半小时巡视一次，禁止外来车辆和人员在收费站广场和周围逗留，广场秩序井然。现在司机已养成习惯，主动将车停到黑色路面，

保证了收费站广场的安全和畅通。

四、在监控工作方面

监控室使收费站的“心脏”，站内的监控员都能够具有高度的责任心和一丝不苟的工作态度，做好每一台车的特殊情况审查和批注工作。一年来，监控员对监控设备进行妥善的管理和及时的上报维修工作，保证了监控设备正常运转，各种记录完整细致，成为了管理处和收费站之间信息的输送纽带。

五、在出纳、票证工作方面

虽然我站的出纳票证工作由一人承担，但工作仍做的细致、明确，权责分明。特别在改为计重收费以后，我站的通行行为和车流量有了明显的增加，出纳票证员能够很好的调配空满卡箱和备用金(零钱)的使用情况，我站从未出现措手不及的情况。并且，账目记录仔细完整，票据日清月结。

六、站容站貌方面

收费站采取了内外环境齐抓，内要质量，外要标准的工作方法，要求必须为用路人提供好的卫生环境，做到车道广场无杂物，收费亭窗明几净。并把“军事化管理，规范化服务”体现到实处，做到列队有军姿，内务有军范。

七、在团支部工作方面

团支部是收费站工作的骨干，在收费站起到先锋带头作用。团支部先后组织了叠内务比赛、拔河比赛，庆祝建站三周年小型运动会等文体活动，丰富了收费站职工的业余文化生活也使收费站有了凝聚力、向心力，更推动了收费站的各项工作更好的前进。

八、在加强职工队伍建设方面

收费站坚持每周召开一次值班站长碰头会，制定本周工作重点，值班站长汇报各班的工作情况，找差距，找不足。每半月召开一次全站职工大会，全站前段工作，表扬先进，指出不足。明确今后一段时间的工作任务和要求，传达和贯彻局处两级组织和领导的指示和要求，和讨论出现的问题，布置站里的工作要求和工作重点。各只人员按岗位进行专业知识考试，考试不合格者不能够上岗。

九、不足之处

一年的工作，还存在这太多的问题和不足。收费站的工作还有许多地方没有规范化、制度化、程序化，距沈阳站的标准更是有很大的差距，特别是在工作中还存在太多细节上的薄弱环节。在收费工作方面，我们的服务还应该向亲情服务靠拢，是用路人来到收费站犹如到家的感觉。在外树形象方面，应该加强军事化、规范化用于岗位服务形象的体现，应让用路人来到我们收费站口，无论是外部设施环境还是人员都有一种整齐划一，训练有素的感觉。在内练素质方面，应该多进行爱岗敬业教育，增强收费员的集体主人翁精神，能把收费站当做自己的家，树立较高的服务理念，来满足形形色色的用路人。

20xx年收费站在公司各级领导的正确指导下，我们全站干部职工精诚团结、顽强拼搏、开拓进取，以“安全第一、服务至上、管理为本、效率优先”为工作方针，把抓管理、重服务、提素质、创星级贯穿始终，圆满完成了20xx年各项工作任务□20xx年面对新形势、新任务、新挑战，我们将紧紧锁定公司20xx工作目标不放松，坚定信心不动摇，大力发扬成绩，勇敢正视不足，坚决克服困难，着力抓好以下几方面工作：

一、以收费为中心，多措并举保证完成全年收费任务

1、明确指标确保收费任务圆满完成□20xx年站收费指标为1855万元，为了保证本站收费指标的完成我们把收费任务

分解到班组到个人，层层签订责任状，并与考核挂钩，调动每个职工收费积极性，确保完成收费任务。

2、加强免费车、施工车辆的管理工作。免费车辆和施工车辆进行严格管理，严格审核，要求值班站长、班长认真核对行使证件和通行证，凡是符合要求上报监控，由监控上报值班领导，经站领导同意后，监控作好记录，再放行，通过严格的管理来规范收费秩序。

3、严格执行绿通车辆管理。认真落实绿通收费政策和绿通认定标准，加强检查力度重点打击“假绿通，混绿通”，确保通行费应征不漏。

4、明示收费政策，加大处罚力度，治理闯口车辆。我站应发挥多部门联动机制，与稽查、交警等部门联合治理闯口车辆，把国家政策法规告知司机，加大处罚力度，使司乘人员知道违法行为和危害性，从源头治理闯口车辆。

5、强化职工责任心，调动工作积极性大力开展堵漏增收工作。20xx年自开展堵漏增收以来取得很大的成效，今年我站将重点抓好堵漏增收工作，调动每个人积极性，不让一分钱流失，维护国家利益，为公司创收，使自己受益。

二、狠抓职工队伍建设，展示收费队伍风采

1、加强政治学习。通过转变思想观念，使大家认识到要想做到“以人为本，以车为本”，每一位职工都要立足岗位，加强学习，摒弃因循守旧、墨守成规的思想，不断去创新和思考，创造性地完成本职工作，以适应新时期高速公路发展对职工素质的要求。

2、开展“五查五看五纠”活动，使全体职工在行为规范上有明显改变，个人素质和道德修养得到较大提高，工作责任心和凝聚力显著增强。

一查人员思想是否端正，看是否存在畏难情绪、厌战思想，重点纠正“松”的问题。二查各项制度是否落实，看是否存在有章不循、有禁不止现象，重点纠正“虚”的问题。三查工作效率是否提高，看是否存在互相推诿、相互依赖现象，重点纠正“靠”的问题。四查服务意识是否增强，看态度是否生硬、行为是否过激，纠正“冷”的问题。五查各部门之间是否配合默契，看是否顾全大局，重点纠正“散”的问题。

3、开展岗位练兵活动。组织职工开展岗位练兵、文明礼仪培训、零投诉和收费无差错等活动，切实提高收费人员的职业道德和优质服务水平，使这支队伍的面貌发生根本的改变，从而提高职工的业务能力和干事业的激情，打造一支作风实、业务精、能吃苦、敢拼搏、战斗力强的一流队伍。

4、进一步开展创先争优活动，开展“党员承诺”、“亮牌示范”、“党员帮扶”、“党组织送温暖”、“学习教育”、“技术比武”等活动。使广大职工在学习先进，推出先进，争做先进中，形成比、学、赶、帮、超氛围。

三、把文明服务工作，推向一个更高水平

作为服务行业，就是要求我们提供畅通、安全、舒适、便捷和文明的服务。做为窗口单位，我们代表的不仅是一个站，而且是整条线，甚至河北省的形象，文明服务工作必须做好。

1. 积极争创“礼仪服务文明岗、快捷服务收费岗、承诺服务便民岗”。针对存在问题和不足，积极探讨改进服务的办法和途径，提出了用自身实际行动打造“收费四个文明”，即：通过使用标准化文明用语，打造语言文明；通过规范收费人员“站姿、坐姿、行姿”，打造行为文明；通过微笑服务、挂牌上岗和统一着装，打造形象文明；通过完善收费设施、美化广场环境，打造环境文明。

2、 深化实行金牌服务十项准则，打造金牌服务团队。微笑

多一点，嘴巴甜一点；动作轻一点，脑子活一点；做事多一点，行动快一点；效率高一点，借口少一点，耐心多一点，心胸宽一点。

3、文明服务创新意。我们要从一个微笑、一声问候、一句祝福做起，应时应景讲好每一句文明用语。比如：“雪天路滑，请注意安全”、“处施工，请注意交通安全”、“祝您旅途愉快”等等，这样既能让司乘人员有宾至如归的感觉，同时也通过提醒司机朋友注意行驶安全，使文明服务更具人性化，真正体现了“以人为本、以车为本”的服务理念。

4、微笑是文明服务的升华。我们除了要求必须使用文明用语，做到“唱收唱付”外，把微笑服务提升一个层次，真正做到用心服务于广大司乘人员。

四、树立“保畅工作做不好，文明服务等于零”的意识

根据我站特点强化保畅意识，经常性的进行保畅演练，确保站口安全畅通。“保畅工作做不好，文明服务等于零”。使职工充分认识到安全保畅是当前我站的敏感点和聚焦点，在安全保畅上做到了人员安排到位、设备保障到位、应急措施到位“三到位”，使我站在车流高峰期也能做到“安全、有序、快捷、畅通”。

五、完善收费站建设，积极争创四星级收费站

今年我站将在收费站整体建设下大功夫，按照四星级收费站的标准，做好各项工作。

一、成立收费站领导考核小组，保证工作顺利开展。

二、完善内业建设，查漏补缺。根据高管局、管理处星级管理考核办法，对现有的内业资料进行规划梳理，完善不完整的内业资料，能够查漏补缺，做到内业资料完整规范。

三、美化站区环境，打造舒适站区，给星级收费站的创建工作提供一个优美、舒适的环境。

四、提高硬件设施设备性能，保证工作顺利开展。

五、严抓考核标准，提高服务水平。根据星级收费站考核管理办法，加强了对一线收费人员的考核频率，提高了考核标准，促进全体职工保持良好的精神风貌。

六、学习先进，积累经验。本站将组织人员到创星级先进单位及我路站和站进行参观学习，虚心讨教，认真记录，结合本站实际情况，为创四星级收费站做好充分的准备工作。

长风破浪会有时，直挂云帆济沧海，我相信，在上级领导的关怀下，在全站职工的共同努力下，井陘站一定会再创辉煌！

共2页，当前第2页12

收费站工作心得体会篇十八

住房和城乡建设部是我国一个大而重要的部门，直接关系到人民群众的质量生活和城市的发展。而在这个部门中，住建工作是最重要的职能之一，主要职责是负责城乡建设、住宅保障、国土资源管理及房地产市场监管等工作。在这样的背景下，我也一直在这个领域里工作，积累了不少经验，今天想要分享一下自己的一点心得和体会。

二、工作初期的心得

工作初入住建领域，最大的感受就是这个部门的工作量极大，涉及的工作内容也相当繁琐，更重要的是，这个行业有着自身的特殊性，需要具备相应的专业知识和能力。因此，刚开始的时候，相对于其他行业，我更需要更加认真严谨、注重细节和严格执行各项规定。同时，作为一名初入行业的新人，

我也必须要不断地吸取全国各地的先进做法和成功经验，刻苦学习，精益求精。

三、工作中的探索

随着时间的推移和工作经验的不断积累，我开始试着发挥自己的特长和优势，将自己的能力和专业技能充分应用到工作中。作为一个资深的住建工作者，我更注重实际探索和实践，对于工作中遇到的瓶颈和挑战，我总是能够快速想出适宜的解决方案，甚至提出更加革新和实用的解决方案。同时，我也能够根据不同的问题判断何时应该坚守原则，何时应该灵活协调，何时应该主动配合，何时应该规范管理，从而更加高效地处理好各项工作。

四、工作最大的收获

在我从事住建工作的这些年中，最大的收获就是认识到了建筑和住房对人民生活的极其重要的影响。我们的工作直接关系到全国亿万人民的住房居住环境和基础设施建设，更进一步，关系到国家的发展和进步。这意味着我们的每一个行动、每一个举措，都需要用心去推动、用行动来落实，不断提升自身的专业技能和执行力。如果能够深刻理解这一点，并且始终坚持做好自己的工作，那么一定会收获到最顶尖的成果和事业。

五、未来的展望

在我看来，作为一名长期从事住建工作的人，我们需要在多个方面努力，不断提高自己的能力和素质。首先，作为一名专业的住建工作者，我们要求真务实，不断培养独立思考和创新精神，推出更加适应市场需求的 **Construction** 及 **related Solutio In AS A Sservice**, 通过不断创新，为更多人提供专业服务。其次，我们还需要多加关注业内各个领域的政策动态和前沿动向，不断了解市场需求和消费者心理，进

一步做好精细化管理和适度调整。最后，我们还应该注重自己的职业发展，不断提升自己的综合素质和学习能力，开拓更为广阔的行业视野，为个人和行业的长远发展贡献更多的力量。

结语

作为一名积极从事住建工作的人，我非常珍惜自己的职业机会和工作角色。在这个宏伟的事业中，无论是个人还是集体，只有在实现自己的价值的同时，才能发挥最大的作用，为城市发展和人民美好生活做出更大的贡献。希望未来，在我们的合力推动和聚集下，我们能够在住建领域的洪流中不断前行，创造更好的明天。

收费站工作心得体会篇十九

时光飞逝，转眼我已经在__收费站愉快的工作了快两年了，在这两年的工作中，我们在站长，办事员，班长的带领下，我从最初的不安和紧张，到现在能够每天从容准确的收费，熟练的操作设备。在高速公路的长龙上，在平整延绵、宽阔的路面上，在庄严的收费窗口，穿梭着无数的身影，形成了辽阔大地上一道独特、亮丽的风景线。他们来自不同的地方，但都是为了一个共同的奋斗目标——高速公路事业的发展，北京经济的振兴与腾飞，远离亲人和朋友。这里没有城市的喧嚣繁华、高楼林立、车水马龙、灯红酒绿、霓虹闪烁，有的只是边荒、艰辛与寂寞。

在外人看来，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。殊不知他们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，是展示高速公路人良好职业形象的窗口。要求优质文明服务，

唱收唱付，文明用语，微笑服务，我们心甘情愿！

收费员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，面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着南来北往的司乘人员。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”的唱收唱付中度日。三尺岗亭就是我们的工作之所，奉献之地，里面所发生的就是我们工作的全部内容，工作简单、枯燥而乏味。但是为了高速公路事业的兴旺发达，“辛苦我一人，幸福千万家”，使我们有了奉献之心！当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入到沉沉的梦乡时，我们又连忙起床，匆忙洗漱完毕后，便排着整齐的队列，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当大地像一位含羞的少女轻轻地揭开面纱，旭日从东方缓缓升起之时，我们才披着晨雾进入了甜甜的梦乡。一直以来，我们就在这种经常反复、昼夜颠倒中度过，但我们毫无怨言！

大多在高速公路收费站上班的收费人员，远离家人、远离朋友，更有缠绵的恋人天各一方，承受着相思的煎熬。尤其是“每逢佳节倍思亲”这种想家思人的感觉浸入肌肤，渗入骨髓。要知道，在收费站是没有法定节假日可言，就连大年初一也无一例外，可是我们都能忍受！我们把站当作自己的家，把站里的同事当作自己的兄弟姐妹，在这充满温馨与关爱的大家庭里，亲如一家人。我们在工作上相互支持、帮助，在生活中互相关心、照顾，遇到困难向站领导反映请求帮助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹倾吐。

我们每天在重复着简单而又繁锁、平凡而又伟大的工作。我们在努力践行着“态度和蔼、百问不厌、不急不躁、车道畅通、耐心解释”的服务承诺。以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对年长者亲切、对暴躁者忍耐、对困难者帮助、对询问者细心”。以“服务人民、奉献社会”为宗旨开展工作，“以群众是否满意”来检验自己的服务工作是否到位。然而我们的辛劳、努力却让少数司乘人员不理解，换来的是

有些司机无理的取闹与谩骂，委屈得泪水涟涟还要强露笑容，还要微笑服务、委屈服务、礼貌服务。可是，我们无怨无悔！

这就是我们高速公路的收费人员，一群勇于献身高速公路事业，为了千万家的安宁、幸福，为了高速公路事业的蓬勃发展，北京经济的跨跃式发展而默默无闻、无私奉献的收费人员。

收费站工作总结四

20__年在__领导的正确领导、纪委监督下，紧密围绕收费中心工作，以“五个一”工作为重点，大力推进精神文明创建工作，努力增强全体干部职工文明素质，不断提高服务能力和服务水平，为促进我站的各项工作快速发展、安全发展、协调发展提高强大的精神动力。现将20__年精神文明工作总结如下：

一、20__年主要工作

(一)加强思想建设，践行社会主义核心价值体系。

站精神文明工作领导小组成员，按照精神文明建设年度工作安排，依托“三会一课”、“行业核心价值体系教育月”、“廉政警示教育月”开展，通过践行党群教育实践活动讲解、观看廉政警示教育片、安全生产宣传教育片的形式，加大廉政思想、安全生产教育、树立文明服务核心价值理念，构筑学习型单位，让广大职工凝心聚力投入到站精神文明建设中。

(二)评选先进典型，营造“学、树、比”团队氛围。

继续开展“党员星级评比”、“党员五带头”、“优秀服务标兵”评选活动，结合岗位工作实际细化各项考核制度，以岗位执行监督人来执行评分为准则，实行考评百分比制度，

确保评选结果做到名至实归，评选结果大家心服口服，共评选优秀党员、身边的好人各1名，每月度评选出班组优秀服务标兵5名，做到公平、公正评先树优，学习先进有依可寻，充分营造出“学、树、比”的良好团队氛围，打造一支积极向上的优秀团队。

(三)以“五个一”为抓手，做好精神文明创建工作。

1、做好职工“道德讲堂”活动，严格按照“七个一”的流程加强职工“四德”教育，做到每月一堂一档一心得，截止11月共计宣讲11期，其中分局至我站宣讲1期，同联谊站惠农匝道收费站联合宣讲1期；参与分局“德讲讲堂”2期，大力弘扬公路铺路石精神和职业道德，为站职工思想道德教育打下坚实基础。

2、开展“学雷锋”志愿服务活动。__收费站志愿服务小队分别在“学雷锋日”、“敬老日”2次来到惠农区敬老院为老人们送上节日慰问品，陪老人们聊天，得到敬老院老人们的一致好评；在做好收费车道提供药品、热水、修理工具便民利民服务同时，站志愿小队成在安全生产月、大型节假日期间，通过向司机发放温馨提示卡的形式，做好文明出行、安全出行、绿色出行的宣贯，结合收费工作实际践行志愿者精神。

3、利用收费车道、站区、宣传栏，共树立宣传牌8块。

4、做好网络文明传播工作。依托中国文明网博客、新浪博客、腾讯微博、新浪微博等平台。

5、打造“文明餐桌”厉行勤俭节约。按照年度“文明餐桌”实施方案，在全体职工中继续推行“光盘政策”，设立文明用餐提示桌签3块，定期召开伙管会议，征集职工意见修订职工食谱、制定用餐标准，增加餐厅绿色植物摆放，为职工提供一个干净、整洁、舒适的用餐环境，并通过举办“珍惜粮食”手抄报竞赛，让勤俭节约政策及《中央八项》规定入脑

入心。

(四)做好“两路”精神宣讲，做好公路文化年建设。

以文化建设“十百千”工程为抓手，做好“两路”精神宣讲，举办手抄报竞赛共征集到作品4幅，评选出优秀作品1幅；并积极参与分局工会举办钓鱼比赛、爬山比赛、书画比赛、棋牌竞技等活动中，做好行业三首歌传唱，充分展示公路职工精神风貌。

(五)提升文明服务水平，做好政风行风建设。

提升收费业务技能和文明服务水平；做好“群众评议机关和干部作风”活动，不断改进行业工作作风，强化纪律整塑形象。

二、存在的问题

因为班组制度等因素的制约，一些休闲活动不是特别丰富，有待改进，还有对于一些班组内投稿的积极性不是特别高，下一步工作中，需要对于职工的思想工作做好督促。

三、下一步工作思路

1、践行“两路”精神，构筑学习型单位，继续做好精神文明“五项工作”开展。

2、加大党、工、团联合力度，结合站实际开展丰富多彩的文体娱乐活动。

收费站工作总结五

为了更好的工作，我将会按照《陕西省高速公路收费人员管理考核办法》及《西宝分公司收费人员管理实施方案》的要求，按照收费员的标准严格要求自己，努力做好征费工作，努力争做更高的收费员。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档