

高速路收费员实习总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/42679.html>

[ECMS帝国之家，为帝国cms加油！](#)

高速路收费员实习总结（精选5篇）

按事实性质和规律的不同分门别类地依次展开内容，使各层之间呈现相互并列的态势。这种写法的优点是各层次的内容鲜明集中。下面是小编给大家带来的高速路收费员实习总结，希望能够帮到你哟!

我是一名刚加入高速公路收费员队伍不久的年轻女孩，所以自己对收费业务还是很生疏，工作中并没有做出很大的业绩。相比众多同事，他们长期坚守在平凡岗位上，将他们自己温暖贴心的微笑和语言奉献给来自天南地北的司乘人员，这使我受到感动和教育!几天的学习中在班长和老收费员的悉心教导下，我由最初的紧张不安到现在可以熟练操作收费程序，现在我把这段时间工作的心得和感想总结：

微笑服务是高速公路窗口形象的重点，是提高窗口服务的关键所在，收费员在工作保持微笑，这既是对别人的尊重，也是对爱心的和诚心的一种品德美的表现。每天上班要和各种各样的司机打交道有时遇到不理智的司机对收费标准感到不满，出言不逊、满腹牢骚时，我的心情真的很不好，从来都没被人这么骂过，我们要保持平和的心态甜美的微笑和优质的服务向司机耐心解释一切!使他们能够理解我们的工作，从而配合我们工作。当然也有让我感动的瞬间有些素质高的司乘人员经过的时候见你笑的那么甜也会问：今天碰到什么高兴的事情，笑的真甜，这些也是对我工作的肯定和鼓励。

记得有次在绿色通道上班时，由于自己的粗心大意，导致少了20块，当时心里真的很忐忑不安，脑海一直在想，那一刻我认识到了自己的业务水平还是不够，同时也对自己的疏忽感到羞愧，所以下定决心，努力学习，提高业务，防止和减少错误的发生。

有了上次的教训在收费工作中我勤学苦练不懂就问，现在能够熟练操作流程。熟练各种车型的收费性质，做到每一辆车核实车型，熟练点钞，找钱，细心打票，，同时碰到不懂的问题请示班长有用的降低了错误率，跟着时间的转移上岗次数的增多，工作的效率也提高了。

在我看来收费员其实都是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，还要面露微笑迎接着五颜六色、各式各样的车辆，迎来送往着天南地北的司乘人员。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。

而在外人看来，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，不能随意离开收费岗位，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！

我知道，无论在哪个方面我离效率要求都有很大差距，但我会积极配合班长的工作经由过程不断进修来提高自己的营业能力提高素质，做一名领导放心，司机满意合格型的收费员。

时光飞逝，转眼我已经在京包收费口愉快的工作了快两年了，在这里我要做一份工作总结。在这两年的工作中，在站长、班长、办事员的指导下，我从最初的紧张，到现在熟练的操作设备，每天从容准确的收费。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。我们来自不同的地方，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。

在许多人看来，高速公路收费员有轻松的工作岗位，有优越的工作条件，体面又风光，令人神往。却不知他们也有自己的艰苦。收费站是半军事化管理，上班期间自由度极小，不能随意离开收费岗位，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！

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，更尤其是每到节假日，这种想家的感觉更是深邃。在收费站是没有法定节假日可言的，就连大年初一也无一例外，但我们都能忍受！我们把这当作自己的小家，把同事当作自己的兄弟姐妹，在这充满关爱与温馨的大家庭里，相亲相爱。我们在生活中互相关心，在工作上相互帮助，遇有烦心的事可以向兄弟姐妹吐诉，遇到困难向站领导反映请求帮助。

收费员每天呼吸着“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。我们的工作之所、奉献之地，就是三尺岗亭，工作简单、枯燥而乏味。在每天的“您好”、“再见”等用语及“收你多少钱，找你多少钱”中度日。当四周漆黑一片、万籁寂静，人们进入梦乡时，我们又连忙起床，来到了三尺收费岗亭。星辰与我们做伴，日月伴我们同行。当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，我们就在这种经常昼夜颠倒中度过，但是为了高速公路事业的兴旺发达，我们毫无怨言！

我们每天都在在重复简单又繁锁、平凡而又伟大的工作。我们践行着“车道畅通、耐心解释态度和蔼、不急不躁、百问不厌、”的服务承诺。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。以饱满的工作热忱尽最大的能力去做到“对询问者细心、对困难者帮助、对暴躁者忍耐、对年长者亲切”。

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

“阳光总在风雨后，请相信有彩虹”很熟悉的一首经典老歌。人的一生中会遇到不同的故事，有快乐、有幸福的、有愤怒的、有后悔的、有后悔的、有悲伤懊恼的。

人的一辈子就是四个字酸甜苦辣。有时候看看身边的朋友们起起落落的人生自己也特别的感叹。

有时候会因为一次错误选择而后悔一辈子...会因为一次正确的决定而幸福一辈子。不过就算错了后悔了伤心了，只要有良好的心态都会过去的。每个人的性格都不一样，所以接受能力理解能力也

不一样...

记得有一次因为工作上的失误,领导找我谈话。她说了一句话“工作上遇到事情不可能以生气结尾。也不可能以牙还牙结尾特别是服务行业的要学会控制和克制特别是服务行业以微笑诚恳待人”

对啊,我现在的工作是一名收费,每天遇到几百名甚至上千名不同的司机。如果我带着情绪或者烦恼来上班,岂不是每天都要被气几百上千次,每天工作八小时我足足每天重复反复的要气八个时?我简直就是自寻烦恼。经过那次谈话我现在也在尽力的克制做好自己的本分!时刻告诉自己一定要有好的心态,遇到困难笑笑就过了不要动不动就气馁抱怨。

很多时候大家都是只抱怨,而不去解决。世界上那么多人,比自己惨的一抓一大把,为什么他们就不放弃?而自己就抱怨完然后就弃权了都不给自己一个机会。那么窝囊~

以前我告诉自己天塌下来了,有比自己高的人顶着。地震来了有比自己矮的人先深陷进去!

我想告诉大家,有时候遇到自己在不喜欢在不能接受的事情,换换想法也许什么都变好了呢?想在当今的社会上立足,你一定要学会忍受和忍让与接受...

在过去的一年里,本人以务实、开拓、进取、创新的精神,在领导和同事们的关心、支持下,坚持学习,完善自我,在各方面严格要求自己,爱岗敬业、团结同志,努力工作,争创佳绩。较好地完成了各项工作任务,现就过去一年中的思想和工作情况作如下汇报。

第一、在思想政治方面,努力提高理论修养,自觉用理论指导工作,拥护党的领导,遵纪守法,廉洁自律,严格律己,努力向党靠拢,争取早日投入党温暖的怀抱。

第二、在学习方面,努力做好学习型员工。一年来,不但学习政治理论,还继续学习了收费业务知识和相关的法律法规,向优秀、先进学习,向身边的好人好事学习,不断提高自己解决实际问题的能力。特别是在今年的7月,新的收费政策的实施,使我更加地认真学习了新的业务知识,做到熟记于胸,更加便于开展工作。

第三、在服务态度方面,我知道收费员的形象是代表了整个机场路的形象,所以每次我都会按照要求着装整齐的上岗,工作时我时刻注意自己的服务态度,使用礼貌用语;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的工作,但是也会碰到个别的司机到收费窗口时却带了一肚子的怨所,满腹牢骚、怪话,更有甚的还对我们骂骂咧咧遇到这些出口不逊的司机,我都会忍住,不发脾气,依然用最甜美的声音开展高水平服务,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。

第四、在收费工作中,我一直坚持做到勤学苦练,不懂就问,能熟练掌握操作规程。现在随着收费新政策的实施,过往的车辆逐渐增多,尤其是在节假日前期,在这样的情况下我除了努力提高效率外,还做到每一辆车都认真核实车型,仔细打票、唱收唱付。无论是大事还是小节,我做好细小工作,坚持一丝不苟的做好。同时为了干好收费工作,我时刻注意与班长、稽查配合,遇到问题及时请求及时汇报,出现问题及时纠正及时解决,有效的降低了错误率,随着时间的失衡,上岗次数的增多,工作的效率也大大提高了,业务更加熟练了。

20__年转眼即将过去，我知道，无论在哪个方面我都还需要不断的进步。今后，我将继续听从领导安排，积极配合班长工作，通过不断学习来提高自己的业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名领导放心，客户满意，爱岗敬业的优秀收费员。

一、实习目的：将所学知识运用到实际工作中，丰富工作经验，提高实际操作技能，为日后工作奠定基础

二、实习时间:20__年x月x日至20__年x月x日

三、实习地点：云南省普洱市宁洱县

四、实习部门及岗位：普洱磨思高速公路开发有限公司同心站收费员。

五、实习内容和过程

在实习期间，我主要侧重于收费工作。随着社会越来越快，高速公路也越来越重要。我市原来的磨思公路是二级公路，由于资金、地理位置、技术的不到位，从昆明到磨黑高速公路结束，磨黑到普洱都是二级公路。公路的不便利一直制约着普洱的经济，二级公路也影响着行车安全及行车时速。自20__年云南路桥有限责任公司承建了磨思高速公路工程后，人们都在翘首以待通车。通过几年不懈努力，今年的4月1日我们将迎来一个欢庆的盛典，那就是试通车。当然在欢庆典礼之前，公司也一直在筹备着，招聘工作人员也是一门必修课。我也是通过招聘广告才得知这个信息，具体的工资待遇是试用期三个月，每月800元，试用期之后和公司签订合同后是1200元奖金，上班期间包吃住，买五险。虽说这种待遇跟省城公司的待遇无法相比，但为了长远打算，这种待遇在我们这种小县城来说还不错，而且离家很近，很方便。经过报名、面试、体检三大程序后，我有幸被公司录取

(一)1月10日，我被通知前往思茅空军部队接受十五天的军训，公司是想让我们这些被录取的工作人员互相认识，形成一种集体意识，并且加强自身身体素质。十五天的军训说短不短，说长不长，但却让我学到太多的东西，比如组织纪律、吃苦耐劳、毅力、服从意识等。这些都是日常生活、学习中很难体会到的，部队里的组织纪律是非常严格的。

虽然部队里规定早上七点起床，七点十分集合早操。叠被子是我们军训的一门功课，教官对我们的要求很高，所以我们都是五点半就起来压被子、叠被子、修被子。以前我总是觉得叠被子是件很简单的事，但自从军训后才发现真正做到完美是件非常难的事，这必须注重细节、抓住特点、以最便捷的速度很好地完成它，这对于入世不深的我来说，已经是一个很好的教学了，我相信这对于我今后的工作会非常的实用化，同时提高我的工作效率。我们每天都会进行八小时集训，早上8:00-12:00，中午14:00-18:00，每天都训练踏步、齐步、跑步、正步，这是部队的四大基本步伐，虽然我能很好的完成，但要让全班学员整齐的完成这一系列动作是非常难，为了训练到整齐、标准，教官把一个完整的动作分成几个小步骤，有时训练一个小步骤都需要半小时，手酸、腿疼都只能忍着，那时的我觉得真的是度日如年。

站军姿是每天的必修课，因为这跟以后上班的岗位十分有关系，收费行业是窗口服务行业，基本的站姿是非常重要的，这不仅体现一个人的气质所在，更体现了一个公司的形象，所以公司对我们站姿有严格的要求。我们娱乐的就只是晚上了，教官叫我们唱歌、拉歌，这是放松心情的一刻，大家玩得很高兴，一天的疲惫也消退在歌声中，娱乐过后，我们不能放松警惕，因为教官或领导在晚上会吹紧急集合哨。

就这样，紧张的训练持续十天，接着公司派来了三位老师教授我们收费岗位专业知识，我初步了解到了高速公路收费岗位的基本流程，作为从事高速公路行业的一名收费员，我认为首先要有责任心，这是履行好岗位职责必须具备的工作态度，没有积极正确的工作态度，没有强烈的工作责任心是无法干好本职工作的，无论处于什么样的工作职务，都只有安心工作，热爱本职工作才能对自己的工作有责任心。

更多 专题范文 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发