



平凡岗位书写社会责任

来自5位高速公路一线交通人的小故事

又一年的春运大幕即将拉开。温暖的回家路上，在您享受高速公路免费通行大餐、憧憬阖家欢聚的幸福画面时，是否会想到那些为织就这条通畅的高速路，为您平安出行保驾护航的人们：他们或是一位收费员，或是一位养护巡查员……他们每一份真挚的微笑，每一滴辛勤的汗水，换来了高速的平安畅行，诠释着“心畅、事畅、路畅”的服务理念。

宁波交投公路营运管理有限公司目前管理着杭州湾跨海大桥南接线、绕城高速东段、象山港大桥及接线、穿好高速等，主要负责这些项目的收费营运、养护管理和沿线产业开发。前不久，我来到这家公司，走近5位不同岗位一线的高速交通人，目睹了他们用自己的行动，践行着一个高速营运企业的社会责任。

记者 范洪 通讯员 肖惠成/文 记者 王鹏/摄

巡查队长崔红阳：工作压力倍增的免费通行

23日上午8点半，宁波北收费站旁的杭州湾跨海大桥南接线监控分中心，巡查队的值班室是夜班队员工作和休息的地方。43岁的崔红阳是这里的巡查队长，他一头短发，皮肤黝黑，穿着迷彩服和反光背心，显得十分精干。

巡查队的主要工作的检查从杭州湾跨海大桥南接线庵东到宁波北58公里的线路，此外巡查队还承担着和高速交警、路政、养护等单位的联动工作。“只要是路上发生的异常，都和我们相关。”崔红阳说。巡查车上，除了带着隔离桩、警示标识、铁锹等工具，还有温度测试仪等专业仪器，像现在这样气温比较低，就要测地面温度，如果结冰须立即和后方联系，在沿途电子显示屏上提醒过往司机。

“什么时候最忙？”我好奇地问。“节假日高速免费通行时，车流剧增，一旦发生交通事故就容易引发连锁反应。”崔红阳不假思索地说。今年10月3日，当天正好是他值班，就在眼前的这个石子山隧道里，从上午9点开始到下午3点，他和队员一刻不停地应付着沿线发生的大小事故，连喝水的时间都没有。

●点评

免费通行时高速对小客车是不收费的，但直接抬杆放行并不意味着高速营运养护人员工作和服务的减少，相反由于车流的激增，他们要比平日付出更多的艰辛和汗水，保障了“路畅”。而这一切，就算是连经常上高速的司机，或许也根本不会在意。

但崔红阳最想说的是：大伙在高速上开车时，千万别占用应急车道，让我们车辆能够尽快地到达现场，不耽误救援，就是对我们工作最大的支持了。

收费员唐倩倩：微笑中也有委屈

举手说“您好”“请走好”目送着车辆缓缓离去……这是宁波绕城高速东段丁家山主收费站一个普通收费岗亭，收费员唐倩倩是一个长相甜美的余姚女孩，整个过程中，她的手势不断变化，娴熟地进行着各种操作，但挂在脸上的微笑始终没有改变。

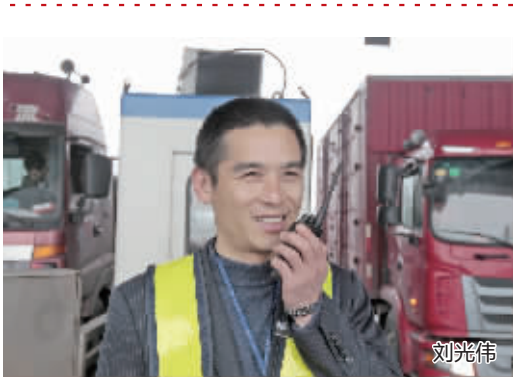
在宁波交投营运公司管理的各收费站，有着一套标准的收费员文明礼仪规范：每位收费员面对司机时的服务动作都有标准，而这套服务的核心就是收费员挂在脸上的微笑。就拿丁家山主收费站来说，每天迎来送往5000辆车，每位收费员一天至少要接七八百辆车，无论是繁忙的白天，还是冷清的夜晚，他们面对每辆车，都要保持同样坐姿，举同样的手势，露出同样的微笑。

微笑背后也有无奈，唐倩倩说，很多时候她用真诚的笑容，换来的却是个别司机的冷漠甚至嘲讽和侮辱。有的司机会嘲笑：“笑得这么欢，收了钱很开心吧？”还有甚至说：“你是卖笑的吧！”唐倩倩羞涩地低下了头，委屈地说：“当时我就好想哭，但只能强忍住，委屈时好想找个人倾诉，或者一个人躲在被窝里偷偷地哭。”

●点评

我们常说，尊重应该是相互的，收费员是为司机服务的，但也有起码的尊严，唐倩倩的委屈道出了一个普通服务岗位员工的多少心酸与无奈。唐倩倩说，她最大的心愿就是司机也能回应善意的微笑。

或许笑容是能够传染的。唐倩倩欣喜地说，现在冲着她们微笑和说“您好”的司机正越来越多，有的经常出入收费站的司机甚至和她成为了朋友，这一切都让她的笑容更加坚定，也更加灿烂，只有“心畅”才能“事畅”。



刘光伟



崔红阳



潘云(左)



唐倩倩



许琳

收费班长刘光伟：处理突发状况更要凭经验

穿好高速连接港区，是一条以货车和集装箱车通行为主的高速。处于路段中间位置的霞浦收费站，由于毗邻物流园区，每天都有超过1万辆的集装箱车进出。我最初来到这里就被眼前川流不息的集装箱车、货车所震撼。

这里的收费班长刘光伟，此时正在一个收费道口前，对一辆货车的收费标准进行判定。收费班长是普通收费员的业务主管，但日常也要在收费道口上，来处理收费员无法解决的复杂情况。

当然还有更复杂和危险的。刘光伟干这行20年，经验很丰富：前不久一天凌晨，他正好值班，一辆大货车缓缓朝收费口驶来，夜色中，他隐约看到一个黑漆漆的人影从副驾驶室跳下，窜到车后。他赶忙冲出去：在车后的这个人正将一块木板铺到称重的地磅上，这辆车通过时显示重量为52吨。

他们显然是企图通过作弊手段逃避通行费，手法娴熟。“把木板拿掉，重新过磅！”刘光伟厉声道……这一次，车称出来是69吨，不仅逃费未得逞，货车还涉嫌超限。

●点评

与对客车不同，对货车的收费管理，还是要凭经验，但更重要的还是要有勇气 and 责任感。刘光伟说，我们毕竟不是执法部门，但遇到上面的事，他坚定地说，收费班里每一个人都会毫不犹豫地站出来，因为保护道路设施是交通人与生俱来的社会责任。而只有这样才能让大伙的路，更加畅通。

收费站长潘云：“路畅”背后看不见的“心畅”

这两天，绕城高速东段云龙收费所一楼活动室正在改建成一个“心吧”。站长潘云说，这是一个用来给包括收费员在内的收费所工作人员情绪宣泄的场所。“我还想把这个屋子变得更温馨一些，色彩更柔和一些。”潘云说。

高速公路营运是非常耗费人力成本的，24小时运转的云龙收费站有38名工作人员，他们无节假日无休息日，窗口单位直面司机，劳动强度大，压力大，除了冷嘲热讽，有时收费员还要被无端刁难，承受社会矛盾，只有大伙“心畅”才能更好地服务“路畅”。潘云很早就注意到了员工的心理健康。“他们为车辆和司机服务，我就要为他们服务。”

●点评

虽然在很多情况下，收费站长不需要直接在窗口收费，但潘云面对近40名一线员工，要解决的问题，可能比在窗口收费遇到的情况还要复杂：再坚强的人在面对纷繁的窗口服务工作时，都需要定期进行一些心理上的疏导和干预。只有让基层站所工作人员的心畅通起来，才能让他们工作得更有效率，对车辆和司机的服务才会不打折扣，大伙眼前的路也就更通畅了。

大桥巡查养护员许琳：会爬山钻大桥钢箱梁的“女汉子”

戴着眼镜，斯斯文文，第一次在象山港大桥管理处见到许琳，我几乎无法把她和大桥巡查科的养护人员联系在一起。的确，在她的办公室里，都是一群不修边幅的大男生。“我大学学的是高等级公路维护与管理专业，专业对口。”许琳爽朗地笑，暴露了她“女汉子”的身份。

养护员的工作要负责对高速路面、边坡具体的养护状况进行检查和处理，穿着登山服全副武装地登上高速边坡上的小山也就成了家常便饭。与“纯爷们”做这份工作相比，“女汉子”更为细致，许琳觉得这是她的优势。

“跨海大桥的养护比较特殊。”许琳说，他们要定期钻到黑咕隆咚的钢箱梁里。最高处不过2米的梁体里隔三四米就有一个狭窄需要低头猫腰的地方，“如果夏天，里面密不透风，湿热异常。”许琳说，一次检查下来，从头到脚，就和刚从海里被捞出来一样，而且有时她会因为体力透支直接就累趴下。

●点评

巡查养护是一个极为枯燥，但又丝毫马虎不得的工作。可这又是一份很不起眼的工作，即使每天都在高速上跑的司机，也不一定会注意到他们的存在，说他们是高速公路的“幕后英雄”一点也不为过，因为他们的每一次付出和每一滴汗水，换来的是大伙在高速上往来往来的平安畅行，让我们为他们辛勤工作点赞！