

# 台州沿海高速：“五星收费员”是如何炼成的

台州特派记者柯 璐文 台州沿海高速供图

【前言】

## 陈琳 不忘初心,每天都有小目标

【人物介绍】陈琳,女,1995年9月出生,2018年入职沿海高速成为市区收费管理处的一名收费员。她在本职岗位上尽职尽责、脚踏实地、严格要求自己,先后获得“业务标兵”“优秀班组”“微笑大使”称号,2021年上半年和2023年上半年两次被评为“五星收费员”。

一开始,由于工作经验不足,陈琳常为文明服务考核头疼。为了尽快使“微笑服务”达标,下班后,陈琳仔细复盘自己的视频找不足,咬着筷子对镜一遍遍地练习微笑。

入职以来,陈琳努力学习业务知识,碰到不熟悉的地方,她及时记录、翻看业务技能书籍,并虚心向有经验的同事学习,一步步地揣摩收费要领,不断提高自身综合素质,终于从一名收费员成为一名收费班长。

“在沿海高速,陈琳常常以老带新传授经验,给新同事提供学习的榜样。”2020年,班员陈佳颖刚入职时,文明服务经常垫底,陈琳便翻看陈佳颖工作录像,现场指导改进,下班后还督促她练习微笑服务。“因为我也是我前班长帮助我成长的,所以我也想把这种‘传帮带’的精神传递下去。”陈琳说。

工作5年,两次荣获“五星级收费员”,如何保持初心和热情?在陈琳看来,内在驱动力是最重要的。“这份工作就是要会拼,我相信努力就会有收获。”

今年,各高速运营单位都争先创优,加入到办理ETC的大军中。陈琳下班后听到这个命令,率先在临海最大的出租车集聚地进行拉网式排查,筛选出几十名未办理ETC的潜在客户,到9月4日ETC免费办理日,率先完成自己的任务目标。

但陈琳还不满足现状,她还发动身边朋友亲戚,大力宣传办理ETC,带领班组获得市区管理处ETC办理数量第一名,她也取得个人第一名的好成绩。“指标任务不是终点,我每天都会给自己制订一个任务量,然后努力去细化它,实现它。”陈琳说。

收费工作看似简单,实际却由迎车、转体、刷卡、收费、出票、找零、目送等一系列环节构成的往复流程,期间要时刻保持微笑。

微笑一次简单,长时间持续的微笑却需要一种精神。据粗略统计,收费员平均每天要有1200次微笑,3600次转体。庞大数字的背后,折射出的是

沿海高速人对营运品质至上的坚守和无数默默付出。

今年国庆期间,沿海高速台州湾大桥通行车辆47.4万辆,日均3万辆,同比增长26.4%。收费员们用细心、耐心,在每一个细节提升沿海高速的运营质量和服务水平,打好了漂亮一仗。正是这些工作奋发的“沿海人”,为打造实力高速提供不竭动力。

## 张雨韬 恪尽职守,把微笑奉献给社会

【人物介绍】张雨韬,男,1997年出生,2018年入职,现任临海收费管理处头门港南收费站班长。他曾多次获得公司年度安全考核先进个人、年度考核优秀人员、下半年劳动竞赛业务标兵、劳动竞赛微笑大使、公司技能比武大赛最佳团队和文明班组。2023年获党风廉政建设主题作品三等奖、公司技能比武文明服务展示第一,2022年下半年和2023年上半年两次获得“五星收费员”称号。

2020年,一辆大件运输货车驶入临海收费管理处头门港南收费站入口车道,当班收费员张雨韬在核查该车货物尺寸和大件运输证时,发现大件运输证上的货物、尺寸、重量都和实际不符。按照相关规定,不能享受大件运输政策,且需要补缴超载部分费用。

“要不你直接收下这两条烟,我们不要通行票据,下次肯定会按照政策规定行驶的。”听到所需补缴费用较高,司机又动了“歪心思”,把张雨韬拉到一旁试图贿赂,却遭到严词拒绝。“不行,我们是按照国家政策规定执行,你这种行为也属于违法行为。”最终司机意识到自己的错误并根据相关规定补缴超载部分费用。

对待工作,张雨韬有着极高的热情,始终坚持如一,自入职以来,从基础岗位一路“打怪升级”,始终严格按照标准进行,以积极昂扬的姿态引领着周围的同事前行。

“我们宿舍都要求职工拧豆腐块被子,虽然会耽搁一点时间,但是可以历练大家的性格,让大家养成良好的生活习惯。”张雨韬说,收费员对仪容仪表有着严格要求,对坐姿、手势等均有标准规范。从一开始的文明服务垫底,到后来排名前十,张雨韬付出了许多努力苦练业务,夯实基础。

作为班长,张雨韬有强烈的集体荣誉感,时常加强班组标准化建设来提高职工素质,开展思想政治业务、技能文化知识的培训交流,同时他也积极参加公司及管理处组织的各项活动,如公司技能团体大赛。



陈琳



张雨韬



胡佳喜



叶璐娜

## 胡佳喜 三心服务,让乘客到站见“喜”

【人物介绍】胡佳喜,女,1995年出生,2018年入职,现任温岭南收费管理处收费员,她是管理处的内训师、管理处宣讲团团长,也是海燕工作室里的“百万剪辑师”。2023年上半年,她被评为“五星收费员”。

只要一有空,胡佳喜就会对着岗亭前的镜子不断练习微笑,因此,入职短短两个月,胡佳喜就跃升为管理处首位获得文明服务满分员工。

“尽小者大,慎微者著,把平凡的事情做好就是不平凡,把简单的事情做好就是不简单。”这是胡佳喜写在工作笔记上的一段话,也是她对工作、对生活的负责态度。

“张依婷,你的眼神在录像里看起来有点凶,苹果肌上抬一点,突出卧蚕眼神就会亲切了。”2021年,胡佳喜成为温岭收费管理处文明服务内训师,负责督导、培训站所员工文明服务工作,她总结出了“三心服务法”,让司机到站见“喜”,让服务更有温度。精准化的训练让整个团队的服务水平得到大幅提升。

胡佳喜还积极参与公司内部组织的比赛。2020年,胡佳喜和管理处所务一起创作完成了第一篇安全视频《梦境历险记》,胡佳喜负责其中的拍摄、剪辑工作。视频将工作中的各类安全问题以“梦境”的形式讲述了一遍,独特的创作视角让其获得了2021年交投集团“安全生产月”活动中“安康杯”安全生产微电影二等奖。

“公司举办的各类活动,让我们很有成就感,感谢公司为我们搭建了这样一个平台,让我们能够在工作中尽情地发挥自己的聪明才智,展示自我。”胡佳喜说,公司还经常组织视频教学培训,为他们提升自身能力水平提供了很好的平台。

个性化的剪辑思路及成熟的剪辑技巧让其成为“百万剪辑师”,负责公司各类视频剪辑。2021年,胡佳喜代表公司参加台州市举办的“和合杯”清廉微电影大赛,拍摄剪辑了微电影《落棋无悔》。此微电影也在公司2023年清廉文化大赛中荣获一等奖。

## 叶璐娜 胆大心细,守护出行生命线

【人物介绍】叶璐娜,女,1993年出生,2018年入职,现任沿海高速运行管理中心中控巡查班长。她将强烈的责任感融入日常工作,以扎实的脚力,踏出一串闪光的足迹。近年来,先后获得“中控之星”“业务标兵”“美丽班组”“联勤工作表现优秀奖”等多项荣誉,同时被评为2023年上半年“五星中控员”。

电话铃声、对讲机通话声、鼠标点击声以及键盘敲击声此起彼伏,显示屏上实时显示着主线桥梁和隧道的通行情况以及道路信息……沿海高速运行管理中心的中控大厅,宛如作战室一般,既紧张又严肃,忙碌且有序。而叶璐娜和她的班员们,就是其中的战斗员。

2019年,叶璐娜入职沿海高速中控员岗位,面对全新的工作岗位和完全不熟悉的高速公路知识,她利用每一个空闲时间苦练基本功,背诵高速公路各收费站、桥梁、隧道、服务区、枢纽等点位、各个联动力量分布等信息。

“不能当做一般事件处置,要启动危化品事故应急预案处置流程。”2022年9月5日,班组在处置一起起火事件时,叶璐娜发现起火车辆是一辆危化品车,她立即紧急报告各大联动力量和相关部门。因为处置及时,该事件并未造成严重后果。

在日常工作中,叶璐娜始终保持观察和思考。按照规定,主线云台监控摄像头需要每半小时进行视角的轮换,在轮换的过程中,她发现,班员会出现多人一起轮换的现象,导致观察其他路段情况的人手出现紧缺。于是她重新调整了分工,保证每个时间段都尽量有轮换的人和观察的人,从而提高了异常事件的监控主动发现率。

另外,在新人带教方面,叶璐娜也发挥了“胆大心细”的特点。由于基层工作受到稽查考核的监督,有的班员会因为担心出错影响考核成绩而很少让新人操作,从而造成新人独自处置事件的能力有所欠缺。

“实践才是最好的老师。”5月,当上班长后,叶璐娜尝试让新人在成长期多上手操作,独自处理简单事件,自己和其他熟练的班员从旁协助,新人的操作能力有了明显提升。

## 郑景宇 三门管理处蛇蟠收费站收费班长

郑景宇同志不仅自身业务素质过硬,还能团结带领身边的同事共同进步。先后多次获得公司运营品质“百日提升”专项行动先进个人、考核优秀员工、微笑大使、宣传先进个人等荣誉,并获评公司2021年上半年“五星收费员”。



郑景宇



崔梦洁



林勤亚



张加芬

## 张加芬 三门收费管理处健跳收费站收费班长

从收费员到临时班长再到正式班长,这四年多的时间里,张加芬积极肯干,从容应对困难,深知只有迎难而上,才能进步。先后多次获得劳动竞赛增收能手、劳动竞赛美丽班组、考核优秀员工、2021年“青春心向党·追梦新征程”技能比武点钞能手等荣誉,并获评公司2022年上半年“五星收费员”。

## 崔梦洁 温岭收费管理处温岭南二班收费班长

在每一天的平凡工作中,崔梦洁不断打磨自身的岗位技能。2022年上半年,她被公司评为“五星收费员”,在公司半年度劳动竞赛中上、下半年她所带的班组均获得“美丽班组”的称号。

## 林勤亚 温岭收费管理处温岭东三班收费班长

无论严寒还是酷暑,林勤亚一直坚守在自己的岗位,不计辛劳,不抱怨繁忙,她以亲切的微笑迎接过往的车辆,熟练有序地接收每一笔车辆费用,她如指挥家一般,让交通有序进行。她是温暖使者,用微笑和耐心照亮每一个在这座城市行驶的人。先后获得“优秀学员”、2019年度“优秀员工”、2020年上半年“五星收费员”等荣誉。



张加芬



金雪远



王佳妮

## 金雪远 临海收费管理处头门港收费站收费班长

金雪远立足本职,踏实工作,在工作历练中不断升华自己的思想情操,坚持不懈地学习专业理论知识和业务知识提升觉悟,武装头脑。先后获得考核优秀人员、劳动竞赛业务标兵、劳动竞赛美丽班组、优秀团员、下半年劳动竞赛微笑大使、公司技能比武最佳团队奖等荣誉,2021年上半年被公司评为“五星收费员”。

## 王佳妮 温岭收费管理处温岭东一班收费班长

王佳妮检查每一辆绿通车都很仔细,也会耐心询问司机,从司机的神态语气推测是否有违规现象,不管海鲜绿通还是农产品绿通,她总是不怕脏不怕累,里里外外仔仔细细地检查,以至于后来有走熟了的司机看到王佳妮就说:“我今天的货可能有点问题,就不走绿通了”。正是靠着这份执着坚守,她经手的绿通,至今没有一辆出过错,她也因此荣获公司“增收堵漏小能手”称号。2022年下半年,王佳妮被公司评为“五星收费员”。