

从空中飞到北京的国内外客人，如果从T3航站楼走高速路进入北京，势必要经过进京的第一个收费站。这个收费站就是首发集团京沈分公司机场南线收费所岗山收费站。2月27日，记者走进这个收费站，体验了收费员的辛苦，目睹了什么是“微笑是最好的礼仪，快速是最好的服务”。收费员张迎楠说：“我们每班要迎接1600多位司机，就要露出1600多次微笑。我还要以平均五秒钟的最快速度完成一次收费。从这里进出的国内外客人都不知道这些。”

女收费员的工作强度与男职工没有区别

记者本想跟随一个班次来体验收费员的工作。但是，收费所婉言谢绝了记者请求。记者只好按照常规，早晨九点来到收费所体验。收费所副所长林雪莲告诉记者：“现在这个班是早晨五点半上岗的，中午十二点下岗。”原来收费所分为四个班次，最早的一个班次是零点到早晨六点，六点到中午十二点，中午十二点到傍晚十八点，十八点到深夜二十四点。记者在中午十一时二十分目睹了她换班的全过程。

十一点，女收费员要进行简单的化妆，再到职工食堂吃饭。十一点二十分，这个班的26名男女收费员在楼前列队集合，班长进行上岗前的讲话，收费员高呼工作理念“微笑是最好的礼仪，快速是最好的服务”。之后，他们到票证室领取票据，提着票据箱再走进地下通道，大约200米，走出地下通道进入各自的岗亭。

记者随着一位女收费员走进6号岗亭。岗亭内有暖气、空调机，很暖和。只见她把大衣和闪光坎肩挂在亭壁上，把水壶放进座椅旁的小桶里，再打开自己的票据箱，从正在进行收费的收费员的票据箱里拿出2000元，进行清点。清点之后，放进自己的票据箱。她说：“这是备用金。”同时，准备下班的收费员还在不停地收费。这时，拿着保险箱钥匙的人员从其它岗亭过来，把保险箱的钥匙给准备下班的收费员。接班的收费员上岗。下班的收费员打开保险箱，从里面拿出几十张100元和50元钱清点，之后，再清点10元和20元钱，在一张纸上写清多少张100元、50元、10元、20元钱的数目，这就算上下班交接完毕。下班的收费员拿着票据箱到地下通道集合排队回到票证室交票款，到职工食堂吃饭，回宿舍休息。这时已经下午一点多钟了。林雪莲说：“你看了这次交接班，就如同看了其它次的交接班。我们每次交接班都是这样，虽然上班时间只有6个小时，但是，从开始接班到接班完毕要用7个小时。”

本报记者实地采访 现场体验女职工工作

体验三： 高速收费站里的娘子军

每班每人要露1600多次微笑
平均五秒钟速度完成一次收费

□本报首席记者 阎义文/摄

微笑1600多次 一次收费五秒钟

对于坐6个小时，没有“钉子精神”是很难做到的。可是，收费员们自接班开始起，就要“钉”坐6个小时。于傲然是去年9月到这个收费所。此前，她做前台工作。她说：“以前是站12个小时，到这里是坐6个小时。刚来时确实有些不适应。看到同事们都是这样，我也逐渐适应了，也一样，像钉子一样钉在了板凳上。”

“钉”坐6个小时算是“煎熬”。微笑疲劳应该是痛苦了。每人都喜欢微笑。笑脸相迎，笑脸相送，这是服务行业对待客人的礼仪。北京市劳动模范、既是收费员，又是培训员的方秋子对记者说：“岗前培训的项目之一就是学会微笑。微笑时要露出8颗牙齿，训练时要咬住筷子，培养微笑习惯。”学习微笑容易，实际操作起来就难了。如果你微笑6个小时，“平均每个班次微笑1600多次，那应该是痛苦的微笑了。”王东说。长时间的微笑使收费员们面部肌肉僵硬。为此，方秋子又研究出一套微笑操，“这样可以减轻微笑疲劳。”

记者在张迎楠的岗亭里看到，她“钉”坐着，面带微笑，“您好，收费10元，再见！”不停地收费。林雪莲告诉记者：“张迎楠是北京市青年岗位能手。她收费的速度是非常快，平均一次收费只用五秒钟。”一项统计显示，这个所的收费速度比去年快了1秒。

温差20度 女人也扛得住

记者看到，每来一辆车，张迎楠都要将左胳膊伸出亭外，伸手示意停车交费。有一位司机交费上不小心把10元掉在车下。张迎楠走出岗亭，从地上拿起了10元，回到岗亭。还看到不时有司机打听行车路线、酒店地址。张迎楠都耐心地告诉司机。张迎楠对记者说：“我们要熟悉周边的情况，以方便过往的司机。”记者在亭内感觉很热，而亭外很凉，温差有20多度。林雪莲说：“冬天是亭内很热，亭外



收费员张迎楠正在收费



本报记者与收费员合影



上岗前的动员会



下班后，吃一顿午餐美食

很凉。而到了夏天是亭内凉爽，亭外很热，致使有的收费员左胳膊患病。”怎样解决这个问题呢？记者在收费所的大楼里看到了一间健身房，里面有综合的健身器材，有练肌肉的、有练跑步的。一位正在练肌肉的收费员说：“通过健身器材的训练，可以减轻左胳膊的痛苦，把工作中遇到的冷热不均现象进行改变。”

肉体上的病痛通过训练可以缓解，而精神上的萎靡又是怎样振奋的呢？于傲然在来这里之前没有上过夜班，也就是零点到早晨六点的这个班。这个时间段正是人最困的时候，尤其是对像于傲然这样的女人，正是睡眠的黄金时间。她到这里后，不得不面对这个痛苦的时间段。她说：“最痛苦

的时间段是凌晨三四点钟，真是犯困。怎么办？自己想出了办法，就是用喝咖啡来提振精神，使将要萎靡的精神振奋起来，不影响工作。”林雪莲说：“我们也在想办法解决这个问题，比如放一些音乐等。”

记者开车经常走收费站，每次经过收费站只是短暂的几分钟，甚至是几秒钟，没有留下深刻的印象。走进这个收费站的背后，记者体验到了她们的艰辛和不易。林雪莲说：“有的女孩受不了这样的痛苦就走了。能够坚持下来的人是对这份工作的热爱。我们这支200多人的‘娘子军’是不会被这些困难吓倒的。我们会用微笑迎接进入新‘国门’的每一名国内外客人。”