



奖章背后的故事

从收费窗口看到“首都表情”

——记全国劳模、首发集团“秋子服务示范班”班长方秋子

□ 本报记者 周美玉

经常开车走首都机场二高速的司机，可能会遇到一位名叫方秋子的女收费员，她用每天2000多次的发卡、收费和2000多次的“你好、再见”，在三尺岗亭里用微笑感染着每一位过往的司机，被社会誉为“三尺岗亭的微笑，首都北京的表情”。十年来，她累计收取通行费3000万元无差错，如果折算成百元人民币，厚度相当于10层住宅的高度；累计服务150多万车辆通行，如果把车辆集中起来，可以停满2000个足球场。

苦练技能提高业务水平

方秋子1987年出生，2005年4月她走出校门，成为首发集团京沈高速公路分公司实习收费员。初次坐在收费窗口，她手足无措，司机不耐烦的喇叭声，常让她急得满头大汗。于是她暗下决心，努力学习，提高业务水平。

准确识别车型种类，是提高收费速度的主要技能，要求收费员对车辆品牌、类型、载重等要素做出准确判断，快速完成收费操作。大小小机动车类别有上百种，做到瞬间准确识别实属不易。方秋子除了大量阅读有关书籍外，还利用业余时间跑汽车市场，请师傅指点车型特点、差异，并分类强化记忆。很快，她就总结出：“数车胎钢钉区分货车，数窗户区分客车”的有效方法，大大提高了工作效率。

收费员离不开数钱、找零这样的事情。她反复练习，甚至去菜市场买菜，去商场买东西，也要观察售货人员在环境嘈杂的情况下，如何做到数钱、找零一丝不苟。就是这样的钻研，方秋子逐渐成长为业务精干的收费员。从单指单张，到单指多张、五指五张点钞，那时候练习夹钱的手磨破了，裹上创可贴继续练，最后点钱的拇指指纹都磨平了，才从最初的每分钟170张提高到现在每分钟400张无



差错；才练就了单车收费最快用时2秒钟的快速收费记录；创造了十年收费零差错、零投诉的骄人业绩。

横咬筷子练习“八颗牙”式微笑

方秋子经常这样说：“三尺岗亭一尺窗口的微笑，代表着首都北京的表情。”

2008年，首都机场T3航站楼建成启用，机场南线收费站变成了首都的“新国门”，每天迎送成千上万来自全国各地、世界各国的客人。收费服务的质量和文明程度，面临全方位检验。方秋子参与推行的“服务过程四部曲”，即“一个微笑、两句问候、三种目光、四部动作”，努力做到“微笑是最好的礼仪，快速是最好的服务”，将自己最美的微笑、最真诚的服务带给每位车户。为此，她下了班，还要站在礼仪镜前，一遍一遍观察自己的服务动作。为了做好微笑服务，她摸索发明了“筷子练习法”，将一只筷子横咬

在口中，嘴角与筷身紧贴并面带微笑，就能练成“八颗牙”式的亲切笑容，而且自然、大方、得体。这样的微笑，如今已成为首都高速公路服务窗口的“首都表情”。

收费岗上的“活地图”

多年的工作经验，让方秋子意识到，收费员这个工作光有娴熟的业务技能是不够的，还需要和车户换位思考，提升服务意识，延伸服务内容。为了更好地提供延伸服务，方秋子利用休息时间看地图、背路线、向附近居民请教，绘制了包括机场附近所有地点的“小交通”，并且制作成中、英文双语版。同时，她还注意学习北京旅游路线等相关知识，当遇到来京旅游的外地人和外国人时，她就得得心应手地给他们当起旅游参谋。每到假日，她总是带头设立“秋子服务台”，为车户提供指路、饮水、航班查询等延伸服务。就这样方秋子成为了分公司有名的“活地图”。

让她印象深刻的是去年“五

一”，一位司机还没等她说话就像老朋友一样微笑着说：“噢，又是你？还真的谢谢你上次给我的那张交通行车图，我很快就找到地方了。谢谢啊！”她的服务让车户记住了方秋子，记住了首都高速公路。方秋子说：“虽然我们只是普通的收费人员，但我深知：岗位小，影响大。我们的一举一动，一言一行，都影响着首都的形象，交通人的形象。这更加坚定了我从严格要求自己决心。”

去年国庆节期间，一位外国司机在方秋子收费口问路，方秋子不仅为他指出了路线，还告诉司机哪个路口不容易堵车，需要过几个红绿灯，还特地为他画了简易图。事后这位外国朋友特意打来电话，为中国高速公路服务点赞，称赞方秋子是“中国国门的引路员”。

两个颜色的胳膊两个温度的手

方秋子所从事的高速公路收费员工作是倒班制，不论白天晚上，没有节假日，在寂寞单调的高速路上，坚守着“上岗一分钟，微笑60秒”的服务标准，数年如一日，对于现代的80后、90后女生来说，是一种考验。

夏天，高速路地表温度最高时突破60℃，单薄的收费岗亭被蒸腾的热浪煎烤着。狭小空间里，收费员面带微笑，精力集中，高峰期常常是顾不上喝水，一个班6个小时，上千次地重复着同样的动作。一个暑期下来，方秋子的两只胳膊都不一个颜色了。任何一个年轻的姑娘都难以接受这样的现实，可她却骄傲地说：“这是我们高速收费员工作的时尚标志！”

冬天，风雪无阻，一尺窗口隔着冷热两个世界。为了表示对车户的尊重，为了操作的准确快捷，方秋子她们没有戴手套的机会，右手操作键盘，是暖和的，左手做规范手示，接钱找零递

票，是冰凉的。两只手，两个温度，她总笑着说：“我们可以两手相握，自动调节温度。”

“秋子服务”凸显品牌效应

2010年，方秋子被评为北京市劳动模范。为扩大劳动模范的示范效应，公司设立了首个“劳模岗亭”，并在2013年打造了“秋子服务示范岗”，在2014年筹建了“秋子服务示范站”，引导全体职工崇尚劳动，学习劳模，全面提升首都高速公路服务水平。方秋子积极投身“劳模岗亭”的建设中，将“秋子服务”的品质和具体做法、标准、要求，注入“劳模岗亭”的规范之中，并在分公司领导和同事的支持下，设立了“秋子服务示范站”，为各所星级收费员开展交流学习和岗位实践活动，提供了看得见、摸得着的经验展示。

2015年，方秋子被评为全国劳动模范，她知道荣誉不是一个人的，要把个人的荣誉转化成集体的荣誉，转化成品牌的光环。她全身心投入到筹建“秋子服务”创新工作室和文化园、参与编辑《“秋子服务”品牌文化手册》等各项工作之中，加班自然成了家常便饭，但她从未有过一句怨言。

在“秋子服务”创新工作室建成后，方秋子带领“秋子团队”提炼了品牌内涵，再次整合了品牌服务技巧，进一步丰富了品牌内在价值。在她的带动下，“秋子服务”品牌效应不断显现，在北京市交通行业第二届职业技能竞赛暨北京市高速公路收费员技能大赛中，分公司员工获得了优异成绩，有7人获得了二级职业资格证书、37人获得三级资格、33人获得四级资格、30人获得五级资格。

方秋子常说的一句话就是：“收费窗口很小，但让大家看到的却是首都的表情。”她还有一个梦想——“希望司机无论经过高速公路哪一个收费窗口，都能感受到‘秋子’般的服务。”

首都工会人



虽然距离五一国际劳动节还有一段时间，但是公交客二分公司的工会干事郭军已开始琢磨着这期板报宣传的内容。1998年，郭军接触工会工作，也是在这一年，他决定将粉笔画融入到工会

宣传中。“原来，粉笔画用在板报宣传上，效果这么棒。”一次偶然的机会，郭军看到其他分公司精美的黑板报后感慨地说。想到自己有一定的油画功底，绘粉笔画

公交客二分公司工会干事郭军：

粉笔画让工会宣传更生动

□ 本报记者 盛丽

也没有什么太大的难度，郭军决定自己尝试一下。

职工服务、安全运营、工会知识……很快，郭军就结合分公司的重点工作，制作出一块块黑板报。不久，公交集团组织板报评比，郭军也报名参加。制作一个什么主题的黑板报参赛？经过思考，又结合同事们的建议，最终，郭军将这次参赛的主题定为“公交汽车发展史”。

“郭儿，这些资料，你也许能用上。”时任分公司工会主席的刘宝奇，还给郭军找来不少关于公交汽车变迁的图片资料。有了大家的帮忙，郭军绘画的劲头

更足。制作一块黑板报，和在纸上绘画差不多，也需要经历制作草图的步骤。

什么地方写标题、什么地方摆文字、什么地方画汽车……经过多次的修改，最终，郭军将草图定稿。随后，他开始正式创作黑板报。经过4天的绘画，一块长180厘米，高90厘米的黑板报制作完成。此时，郭军虽然感到有些兴奋，但是比赛成绩还不得而知，因此他的心还悬着。

“郭儿，你画的黑板报得了一等奖。”听到获奖的消息，郭军感到无比的喜悦。这次经历，也让他坚定要将粉笔画和工会宣

传继续结合在一起。从1998年开始到现在，郭军已经为分公司、车队绘制过近百块黑板报，用粉笔画向职工宣传着工会的各项工作。

这些年，郭军的粉笔画水平和绘画工具都在提高。“以前，我画粉笔画时用到的都是学校使用的普通粉笔，现在我用的是更为专业的粉笔。粉笔画讲究质感和光线感，这些我也在逐步的达到。”郭军介绍说。

目前，郭军已建立了自己的工作室。“明年我就要退休了，但我还会继续创作粉笔画。”郭军说。