



奖章背后的故事

用热情温暖每一位过路司机

——记京港澳高速公路杜家坎收费所收费员郭辉

□本报记者 阎义文/摄

京港澳高速公路是一条北京最早建成的高速公路，也是北京最繁忙的高速公路之一。杜家坎收费管理所是这条高速公路的起点，也是终点。35岁的郭辉就是杜家坎收费管理所的一名普通收费员。2015年，他被授予北京市劳动模范称号。

从学徒工到带学徒

15年前，郭辉满怀憧憬地走出校门来到收费所。郭辉说：“那时，我对收费业务非常生疏，但我怀揣着无限的工作热情。在公司组织的业务学习时，每次我都认真听，做好笔记，刻苦钻研收费业务。”

他的同事对记者说：“郭辉的业务成绩现在已经名列前茅。凭借多年工作的丰富经验和勤奋努力，他成为了班内的业务骨干。他善于总结工作中的小窍门，并把经验方法拿出来与同事们一起分享，共同提高工作效率。”

一位年轻的同事怀着感激的心情说：“对于我们这些业务不熟练的新员工，他利用业余时间手把手教，从基本的业务技能教起，目的就是让我们尽快掌握岗位本领。在‘师徒一帮一’活动中，他发挥了老员工传帮带的作用。当同事在业务上遇到困难时，他总是主动帮忙。他用热情感染着我们身边的每一个人，用热情带动了团队的进步。”

勤勤恳恳为司机服务

问“您好”、收费、给发票、说“再见”，郭辉说，每天，不知道要重复多少次。一次次这样的简单重复，蕴含着“适需服务、畅行高速”的首发集团的服



务理念。他认真对待每一次服务过程，把优质的服务传递给每一位过往的车主。收费所的一位领导对记者说：“多年来，他严格遵守各项收费制度，在收费工作中，精心操作，减少、甚至杜绝差错。在面对各位司机的时候，他更是勤勤恳恳为每一位司机服务。”

“热爱是最好的老师。热爱自己的事业，你就会觉得其乐无

穷；热爱自己的事业，你就会有更多的激情，热爱自己的事业，你就会觉得再苦再累也无怨无悔。”郭辉在自己的工作日志上这样写道。收费员这项工作平凡而普通，但在郭辉看来，它却不是无足轻重，可有可无的。他珍惜这份工作，把工作当成自己的事业，把无限的热情投入到工作岗位上。

练技能付出更多汗水

“认真做事能把事情做好，用心做事能把事情做得更好。”郭辉是这样说的，也是这样做的。

他在日常工作中刻苦钻研业务，无论做每一件事情都用心对待。2014年下半年，郭辉报名参加了北京市高速公路收费员职业技能大赛。但是，要想真正获得参赛资格，他还要经过收费所和分公司的选拔赛、初赛、复赛，最终郭辉取得了参赛资格，并在比赛中取得第六名的好成绩。

作为一名已过而立之年的老员工，在体力和精力上都比不上年轻员工，但他的成功让很多人震惊。有的人说他聪明，有的人说他运气好。郭辉只是轻描淡写地说：“我并不聪明，只是在训练业务上花的时间比别人多。”与郭辉一同训练的同事都知道，在集训期间，郭辉在理论知识、点钞技能、收费技能、统计分析项目上，经历了艰苦的强化训练。在别人休息的时候，他依然在加班加点地练习业务，充分利用各种琐碎的时间，找窍门、下功夫，最大限度地练技能。

节日保畅冲在最前面

“在节假日期间，车流量不仅大而且易发生交通拥堵，所以交通保畅工作就成为我们的工作重点。收费广场一旦发生拥堵，便需要加派收费人员进行亭外的复式收费和疏导工作。”同事们则说：“每次遇到这样的情况，郭辉总是冲在最前面。”同事们向记者讲述了这样一件事情。

有一次，杜家坎收费站出京方向的广场上排起了汽车长龙。郭辉刚一上班，看到这一情况，

就申请到广场前进行疏导工作。在车流中，他不停地挥舞着指挥棒，将车辆有序引入车道。小型客车进入快速通行专用通道、军车直接通行ETC车道、大型货车引导入加宽车道。他一边疏导车辆通行，一边向司机做好解释工作，安抚司机的情绪。在烈日炎炎下，郭辉一站就是6个小时。由于日头太足，郭辉脑门上竟然被晒掉了一层皮。

对家人“狠心”对同事“热心”

2014年春运期间的一天，大雪纷飞。郭辉妻子到医院做临产检查，医生发现，郭辉妻子的羊水已经破了，面临着早产。此时，郭辉正在“保春运”的工作岗位上，他在电话中安慰着妻子：“没事，你再坚持一下。今天下雪又赶上岗上车多，所有人都在忙着，我现在走不开啊！”就这样，郭辉默默回到岗位上，坚守到正点下班。

郭辉对妻子这样的“狠心”，而对同事则是充满了爱心，是个热心肠。看到同事有困难，他总会伸出援手；看到同事有烦恼，他总会去排忧解难。有一次，一位同事的家里遭到暴雨侵袭受了灾。郭辉得知后，下了大夜班时已是早晨7点多钟，顾不上回家，就奔向同事家中，帮忙同事修理房屋。平时，同事有个头疼脑热的，他总是嘘寒问暖，忙前跑后地尽心照料。在班内员工的心目中，他是个受人尊敬的老大哥。用他自己的话说：“别人有困难的时候去帮一把，哪天轮到自己有困难了还怕没人能拉自己一把吗？”郭辉就是这样用实际行动每天传递着正能量，他用行动感染了班内的员工，营造出其乐融融的团队氛围。

北京榜样 (2016年6月第2周)

北京榜样官方网站：<http://bjby.bjwmb.gov.cn> 咨询电话：65661566



任永阳

快递小哥的爱心救援

任永阳，男，1993年出生，全峰快递机场一部快递员。90后快递小哥2014年发起组建了“北京爱心救援队”，专为在路上行驶发生亏电、扎胎、爆胎的车主提供免费救援。为保持公益的纯洁性，救援队制定严格纪律，还定期开展相关知识培训；目前已有近800位车主加入，百余人配备了专业救援工具，实施救援126起。



孔博

大学生回乡创业带动三千农户致富

孔博，男，1986年出生，密云县河南寨镇两河村人。2012年孔博辞掉白领工作回密云创办网店“蜜农人家”，一年苦拼销量完胜同类网店。在区政府帮扶下网店全面升级，2015年他在首都青年创业大赛千名选手中夺冠又获扶持资金；如今与全区50余家合作社签约，2016年预计销售额2500万元，带动了3000家农户增收。



任晓英

捐肾救姐挚爱情深

任晓英，女，1975年出生，怀柔区杨宋镇梭草村村民。任晓英的姐姐2012年被确诊为尿毒症晚期，医生告知只能肾移植但风险很大。为挽救姐姐生命，晓英偷偷做了肾脏移植配型检查匹配成功；她说服了姐姐和家人，为筹措手术费四处奔波甚至变卖了自己的嫁妆。2014年3月11日，姐妹俩的肾移植手术成功进行，手足生死情感人至深。



王文泉

危难时方显英雄本色

王文泉，男，1972年出生，丰台区社会工委社会办副主任。2015年9月25日晚，王文泉散步时路遇一大排档发生骚乱情况危急。为护佑受害人和周围群众，他迎上前去劝阻行凶歹徒，该人却用半截瓶嘴直接戳向他右眼，瞬间血流如注。王文泉强忍剧痛拼全力将其制服，直至交予警察才与受害人一同被送进医院，至今右眼仍无视力。



张长河

国宾车队的名片

张长河，男，1960年出生，首都商务汽车公司国宾队副队长。在“中国第一车队”从事外事接待工作的他，33年如一日坚持优质服务，接待元首级代表团300余次、部长级200余次、重大政治交通服务60余次。北京奥运期间被老布什总统称赞为“坐张师傅的车有舒适感和安全感”，堪称国宾车队名片。