



杜家坎有个巾帼文明班

——记首发集团京开分公司巾帼示范班

□本报记者 白莹



“您好！欢迎您行驶在京港澳高速，巾帼示范班竭诚为您服务。”一天中，第一个叫醒你的是闹钟，第一眼看到的是阳光，而第一句问候可能是来自京港澳高速杜家坎收费所的巾帼示范班。

首发集团京开分公司杜家坎收费所巾帼示范班（原“三八”班）自1993年组建至今，已经走过26年历程了。“我们班组一共55人，其中女性38人，很多都已身为人母。”班长李颖说。工作和生活的双重角色锻造了她们铿锵玫瑰般的新时代女性风采。多年来，她们克服重重困难，充分发挥妇女“半边天”的作用和“巾帼不让须眉”的精神，以高质量的服务和女性特有的善良细腻让一个个司乘绽放笑容，在平凡的一线运营服务岗位上打造了脍炙人口的“三八”品牌，先后荣获全国交通系统“巾帼建功先进集体”、全国总工会“全国女职工先进集体”“全国巾帼文明岗”等荣誉称号。

爱岗敬业 只为尽职尽责

尽管昼夜颠倒，示范班的姑娘们从不抱怨，在岗位上，她们一直都是最敬业、最出色的一支队伍。“自班组创建以来，违纪次数和工作失误率在整个收费所里最低，出勤率和实征率却是最高，这一切都源于她们对工作的

热爱，把平凡的工作当作崇高的事业去对待，把收费服务当作一种快乐去享受。”杜家坎收费所副所长张杨说。

示范班的姑娘们有的不仅要照顾年迈的父母，有的还要照顾孩子。记得有一次，正值大夜班，郭旭接到丈夫的电话，让她赶快回家。郭旭知道丈夫不会轻易打这样的电话，但看到车流，她还是坚持继续工作。下班回家后，她才知道，孩子发高烧，一直喊着要妈妈，丈夫实在没办法……面对丈夫和孩子，她感到深深地自责，但她更明白，舍小家才能为大家。在示范班里，这样的事情还有很多，然而示范班的

姑娘们一直坚守着原则，从不因家事影响工作。

用心服务 心中装着车户

面对形形色色的车户，示范班的白琳意识到只有具备扎实的业务技能、深厚的知识储备才能使工作得心应手。

工作中，白琳和组员们苦练内功、内强素质、外树形象。为了熟练掌握各类政策，她们将所有相关的制度文件打印成册，牢记于心；为了提升点钞点卡质量，她们利用点滴时间练习，还从网上找来视频学习各种花式点钞指法；为了提升窗口形象，她

们经常对着镜子，含着筷子练习“只露八颗牙”的甜美微笑……在反复学习中，整个班组的业务技能和服务质量快速提升，各项业务指标都位居同类班组前列。

同时，示范班创新提出“延时、限时、随时服务”模式和“阳光服务”理念，打出响亮的“三八”服务名声。当其他的班组向她们学习经验，她们总结了四个字：经验积累。积累就是在重复中归纳，积累的不仅是经验，更是错误。

勇于担当 诠释奉献精神

2008年4月，京港澳高速卢沟桥辅路断路施工，双向日交通量猛增到10万辆次，本就不轻松的收费工作顿时面临巨大的通行压力。这时候，巾帼示范班率先投入到复式保障工作中去，为做好断路期间社会各界司乘的通行保障、为维持流量骤增的站区秩序做出贡献。

面对车户的询问，示范班组员耐心解答，毫无怨言，帮助他们解决问题，多年的一线磨练，练就示范班班组成员超凡的忍耐力，更练就了她们的处理突发事件的果断和机警。组员李江华说：“是高速公路教会我忍耐、宽容、坚强和坦然。”即使是生病上班期间，她们依然不忘文明用语，唱收唱付，肢体动作一丝不苟。“您好”“请拿好”“谢谢”

“不客气”“请慢走”“再见”，就是这几句热情洋溢的话语打动着多少过往的车户。

2011年4月，巾帼示范班所在的杜家坎主站进行大规模改造扩建。在工程建设过程中，由于需要封闭车道，造成日常单车道车流量骤增，必须24小时开启复式收费。重任面前，巾帼示范班的姑娘们没有一句怨言，率先投入到复式保障中，24小时待命。

志存高远 当担社会责任

2012年，为了更好地尽社会责任，服务高考考生，方便过往司乘人员，巾帼示范班职工率先提出在高考期间开通“高考考生快速通道”并投入实践，延续至今，得到社会一致赞同。

2018年，为助力京开分公司“红窗口”服务子品牌建设，巾帼示范班创建“微笑工坊”、提出巾帼示范“家”文化，在班组里大家可以参加礼仪、手工、化妆、宣讲等培训。通过学习，提升自我、超越自我、并敢于展示自我。建立巾帼示范班“三型三阶”人才培养模式，规范后备人才梯队的培养工作，建立后备人才的长效培养机制。从巾帼示范班选拔出第一批示范岗成员，经过培训和考核，示范班全体职工以“红窗口”的高标准严要求为过往司乘提供最优质的服务。

抱犊寨 踏青赏花



韩信射鹿得泉，故命名鹿泉
鹿泉有山，名曰抱犊寨
人间四月芳菲尽，
抱犊桃花始盛开
春风和煦，桃花盛开
让我们乘着春风，踏青出游
享受一场春的盛宴



地址：石家庄市抱犊寨风景区

路线：由北京沿京港澳高速转京昆高速鹿泉东出口下，西行4公里至景区。
由北京沿京昆高速鹿泉东出口下，西行4公里至景区。

联系电话：0311—82011882 82013208



点滴小事，从我做起！

中宣部宣教局 中国文明网