



# 奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

## “三尺岗亭”写就微笑传奇

——记党的二十大代表、首都公路发展集团有限公司“秋子服务”品牌带头人方秋子

□本报记者 白莹



“一个平凡的岗位，一名普通的收费员，十几年如一日，微笑着奉献，奉献着微笑。爱于交通，臻于至善，于平凡，见非凡。”8月17日晚，“我是新时代交通人——喜迎党的二十大、加快建设交通强国好故事”宣讲比赛决赛现场，方秋子荣获“交通故事致敬奖”“十佳交通故事”两项荣誉，这是评委会给她的颁奖词。16年来，她用感人的微笑铸就了一幅幅温暖人心的服务画面，书写了代表“北京服务”的传奇故事。

### “简单的工作努力做，努力做成不简单”

方秋子在收费站这小小的“三尺岗亭”里已经工作16年了。“要是问我16年来的最大感受是什么，那就是简单的工作努力做，努力做成不简单。”2006年，18岁的方秋子走出校门来到首发集团京沈分公司，对未来的工作她充满了好奇，看着师傅在收费岗亭里重复着“您好”“再见”的话语，和收费、找零的动作时，方秋子觉得这个工作特简单，直到她独立上岗的第一天才发现其中的不简单。

当时方秋子正在为一位司机找零，司机说：“你快点行吗？”方秋子紧张得面部表情都不自然了，她什么也没说，赶紧找钱给对方。没想到司机又来了一句，“什么态度呀？”当时不知所措的方秋子在后来师傅的指导下才明白了问题的原因，“你没有微笑服务，而且收费速度太慢了。”

“哦，原来收费工作没我想得这么简单啊！怎么办？练！”为了练习点钞，方秋子的手指无数次被割破；为了练习微笑，她一遍又一遍对着镜子练，直到脸上的肌肉都僵硬了，让自己最美的笑容有了定格。让方秋子欣慰的是，她的努力没有白费，当一辆辆车快速通过自己的服务窗口时，



她开始有了从未有过的成就感。

2008年，方秋子调入首都机场南线收费所岗山收费站，参与北京奥运赛事车辆的通行保障工作。岗山收费站是一条连接首都机场与北京市区的重要通道，这里是所有运动员、官员，以及外国元首到达北京的第一站，被誉为首都的“新国门”路。通过这个服务窗口亮出“北京表情”，成为岗山收费站收费员们的工作标准。为了这个标准，方秋子和同事们一个多月没有回家，总结出了“一个微笑、两句问候、三种目光、四步动作”服务过程四部曲。最终，岗山收费站圆满完成了奥运赛事的车辆通行保障任务，方秋子被授予“北京市奥运会、残奥会优秀志愿者”荣誉称号。虽然北京奥运会结束了，但这样的服务标准并没有结束，如今，“奥运标准”已经成为了岗山收费站的优质服务标准。

### “秋子服务岗”一直微笑面对车户

一天，当方秋子像往常一样把发票递给司机的时候，司机突

然说：“姑娘，我每次绕个道儿都愿意从你这过，就想看你的微笑。谢谢你！”

就是这样一句赞美，让方秋子认识到几秒钟的微笑，是礼貌，更是送到司机心坎上的祝福与温暖。

有人会说，微笑一整天不累吗？

“会累，可是当司机回馈给我一个微笑或点赞时，我会觉得累也值得。”方秋子说。

微笑，是方秋子的服务标准，更是她内心真诚的体现。2010年，方秋子被评为“北京市劳动模范”后，在岗山收费站设立了北京市高速公路首个“劳模岗亭”。2012年首发集团京沈分公司正式推出了以方秋子的名字命名的“秋子服务”品牌。现在所有的主线站点有22个“秋子服务示范岗”、3个“秋子服务示范岗”职工，真正形成“一个方秋子，各个都是方秋子”的品牌团队。

工作十余年间，方秋子先后荣获“全国优秀共产党员”“全国劳动模范”“全国三八红旗手”等多项荣誉称号，并以党的十九大

代表身份参加了党的十九大。2022年，方秋子还光荣完成了北京冬奥火炬的传递工作。

荣誉和鲜花多了，“三尺岗亭”里的服务水准会降低吗？方秋子坦言，自己也总是会对着镜子一遍遍地问自己：“我还是方秋子吗？”“是，我还是那名在高速公路微笑的收费员。”这是方秋子的初心，更是她的承诺。方秋子珍惜与车户的每一份情谊，“三尺岗亭”的分秒服务，让她体悟到了什么是幸福，什么是价值，这就是方秋子多年来坚持扎根一线的原因。如今，她依然在“三尺岗亭”里，微笑着服务着每一位过往的车户。

### 聚集微光，就能汇成星海

新冠肺炎疫情发生以来，方秋子立足本职工作坚决做好疫情防控工作。她带头推广高速公路CPC卡“放浸擦”快速消毒工作法，解决了通行卡消毒不便的难题；在收费服务保障过程中，她带领“秋子精英团队”严格执行“三不一优先”政策，累计保障运送疫情防控应急物资及医患人

员车辆超过万辆次；工作之余，她积极参与《战“疫”时刻 志愿有我》《北京青年 一同战疫》等公益宣传片拍摄录制工作，加强防疫知识的宣传教育，呼唤共同筑起抗击疫情的坚实壁垒。

在新冠肺炎疫情防控期间，每位职工都扛着巨大的压力坚持工作。一段时间以来，方秋子发现收费员刘立总是心事重重，“她说自己已经一个多月没有回家了，很担心妈妈的身体。”为了舒缓同事的心情，方秋子陪刘立与刘妈妈进行视频聊天，“就给刘妈妈讲述我们每天的生活，老人听着可高兴了。”方秋子也不时想起自己的妈妈，妈妈身体不大好，可16年了，方秋子对她的照顾真是太少了，每每打去电话，秋子妈妈总说：“知道你忙，家里都好，没空就别回来了。”其实，方秋子知道父母很想让自己多回家看看，但她同样也想让人们记住“秋子服务”。

“回想这么多年，在我身上有过很多光环，但都遮掩不住我心中的那点微光。一点微光亮度有限，无数的微光就是灿烂的星海。每个人都有自己的职业选择，或轰轰烈烈、或平平淡淡，16年前的我，踏出校门成为一名收费员，一次选择、一生担当，我会用我的微光感染身边的人，用这点微光，温暖每一位过往的乘客，让他们能够记住这段美好的旅程。”方秋子有感而发。

秋阳下的岗亭，车流滚滚，来来往往，忙碌的方秋子依然在这方小小天地里耕耘。她说：“我希望人们都能记住我们的微笑，虽然这个微笑会随着科学技术的日益发展减少与车户面对面的频次，但微笑早已生长在我们心里，我们会通过‘秋子热线’和‘秋子服务线上平台’，继续微笑地为车户服务，用我们的真诚和热情把更多的温情传递给广大司乘人员。”

## 首都职工寄语党的二十大



姓名：董洋

职务：北京排水集团第二管网分公司运营二班班长

寄语二十大：我是一名排水工人，也是一名城市运行的守护者。防汛保障，我们冲锋在前直面抗击；精准溯源，我们共同协调治理；排查管线，我们用脚步丈量土地。每场降雨、每次重大活动保障，我们从未缺席。我将以拼搏进取、奋勇争先的精神面貌和踔厉奋发、勇毅笃行的奋进姿态，迎接党的二十大胜利召开。



姓名：王琰

职务：北京建工一建公司混凝土分公司经营部部长兼法务部部长

寄语二十大：党的二十大召开在即，作为一名中共党员，作为城市建设者，生逢今天这样的伟大时代，我们必当不负时代重托，以扎实的工作业绩诠释对党的忠诚，积极工作，高标准打造预拌混凝土生产标杆，笃定目标、扎实推进，为城市建设生产坚固的绿色低碳“血液”。



姓名：段丽峰

职务：首开望京物业服务集团有限公司畅安分公司副经理

寄语二十大：作为一名基层物业工作者，我始终坚守自己的岗位，想居民所想、急居民之所急、应居民所需、帮居民所难、解居民所困。党的二十大召开在即，我将继续牢记初心使命、勇于担当作为，时刻把微笑挂在脸上、把服务记在心里，为营造和谐宜居大社区作出贡献。