

编者按:微笑究竟有着怎样的力量?1月2日,浙江省义东高速福田收费站收费员小斯姑娘在工作岗位上被司机骂哭,但在后续车辆到来时,马上又擦掉眼泪、转头微笑继续服务的一段视频,在网上热传并爆棚,迅即收获900多万点赞、10万条评论和1.5亿的阅读量,人民日报、人民网等主流媒体相继转发,引发了坊间热议。本期言论以“微笑女孩”事件为核心,就微笑背后所彰显的精神,邀请交通人和网友开展集中讨论。

循规守则之外,尊重他人最重要

□特约评论员 陈彦



该事件的起因,与目前推行安装ETC不停车收费系统和自2020年1月1日零时起,省界收费站撤销、全国高速公路实现联网收费的政策有关。实施新政的初衷在于可减少高速公路收费节点,提升整个高速公路网络的通行效率。事实上,这项新政实施数日来,许多小车司机已经感受到了“一脚油门踩到底”的顺畅和舒适。

然而,因收费政策的调整,入口货车必须过称重平台,和未安装ETC的车辆一起通过人工混合车道领取CPC通行卡或刷CPU卡才能进入高速。这样,相比之下,货车通过高速站口滞留的时间会相对长一些。

矛盾的触发点就在于此。涉事货车因误闯ETC

车道,被小斯劝阻,驾驶员便将一肚子怨怼劈头盖脸地发泄于她,还威胁要投诉她。小斯应该是在委屈和恐吓的双重压力之下掉泪的。而类似事件,此前在相关高速公路收费站已有发生。

生活在竞争激烈的现代社会,我们都知道生存的艰辛和不易。作为货车司机,他可能认为他的发泄自有他的道理。但必须充分正视的是,我们又是在一个规则社会,每个人都要遵守国家的各项法律、法规、条例以及国家的各项政策和规定。藐视或者违背其原则,就将承担相应的行为责任。收费员小斯维护的是国家制定的全国高速公路实行联网收费的政策,其行为应该受到支持和匡扶。而作为涉事货车司机,应该从服从和遵守国家政策的角度出发,尽快了解和适应相关作业流程,开好遵规守法车。

良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒。在现代社会中,还有一个要义是尊重他人。这是人与人之间交往的基础,也是一个人最基本的行为准则。说到底,尊重他人就是尊重自己。此事件中,小斯虽受到无端委屈而伤心落泪,但能自我约束,马上擦掉眼泪、转头微

笑继续服务,从中,我们可以看到她热爱工作、不计得失、顾全大局、尊重他人的现代交通人职业精神的光彩。其实,今年20岁的小斯入职才两个月,1月2日是她新年第一天上班,她在屈辱面前的良好表现,反映出交通管理部门岗前教育培训的到位和新时期交通职工所具备的文明素养的层次,这些都让我们对新年交通的更好、更快发展充满了信心和期待。

微笑的力量是神奇的。犹如冬日暖阳,可以融化人们内心的积雪,打破心与心之间的隔膜。高速公路收费员的工作是十分辛苦的,祈望过路的司乘人员和社会各界,能够对她们给予更多的理解、支持和尊重,使她们能更好地开展工作,更好地服务于社会。作为交通管理部门,要进一步做好高速公路联网收费政策的宣传工作,努力改善工作方式,积极提高工作效率,提供更加优质服务,促使这项新政能更加科学、公平、合理,为司乘人员提供更多便利。而对于故意扰乱高速公路管理秩序、恶意制造纠纷事端的肇事者,相关部门也要依法予以坚决打击。

交通人说

A 一哭和一笑间,反映了浙江交通窗口人员敬业爱岗的精神

●在全国高速公路行业成千上万的收费员中,小斯姑娘只是一个典型而已。三尺岗亭的酸甜苦辣只有小斯姑娘她们自己心里最清楚:严寒酷暑,车道尾汽浓郁,长年三班倒……和这恶劣的工作环境相比,少数司乘人员的恶语相向更是她们心头挥之不去的梦魇。

“衣带渐宽终不悔,为伊消得人憔悴。”在迎来送往的过程中,她们乐于把自己变成一种导体,让甜美的微笑化作传播文明的翼翅,展现出三尺岗亭,成为那些走南闯北司乘人员心灵的慰藉,而始终把委屈留给自己。

在收费员和司乘人员之间,温情的微笑和优质的服

务,就是架设在宽广无边河上的一座桥梁。她们的微笑是那么的甜美和富于感染力,让人忘记收费与被收费二者之间的对立,从而散发出一种人性的光辉。

□甬台温高速 许懿

●面对小斯姑娘含泪微笑服务的视频镜头,让我深切感动之外,也真切地刺痛了我的心!她的这一哭和一笑之间,真实反映了浙江交通窗口人员优良的业务素质和崇高的敬业爱岗精神!也是我们浙江交通人忍辱负重、笑迎八方来客的最美形象和最典型代表!

在感谢小斯姑娘给我带来2020年第一份感动的同时,我想对每一位驾驶人员说:你们辛苦了!各行业的每项工作都不容易,在你们安全行驶的同时,希望能够尊重交通服务窗口的每一位工作人员,因为他们(她)也和你们一样,也是为交通顺畅安全而辛苦工作的一分子,理应得到你们的尊重。

□中化兴中公司 应红枫

●一哭和一笑间,真实反映了浙江交通窗口人员敬业爱岗的精神!

90后的小斯姑娘,你不是孤零的一个人在途上。我想到你的欢歌和涕泪,浙江交通人用一颗热心,抵挡着劳倦,我们支持你!

□浙江海港海洋工程建设有限公司温州分公司 陈中

●看到小斯姑娘含泪微笑服务的视频镜头,我为之感动和骄傲,感动的是小姑娘在受到委屈后需要服务下一位对象时,她可以瞬间委曲求全,从容微笑地对待,这就是怀揣握瑜的风尚。骄傲的是她作为我们浙江交通人,在岗位业务方面,可谓是炉火纯青之霞光万道。值得我们大家学习致敬!

□常山县公路管理局 徐莹

B 愿每个人都能被这个世界温柔相待

●看到视频,我想起一句老话:成人世界里哪有“容易”二字。我们能做的,大概只有保持良好的心态,尤其是那份面对不如意时的泰然吧。受委屈的小斯在班长的劝导下最终收起委屈的泪水,露出友好的笑脸,同时也让交通人爱岗敬业、贴心服务等优良精神品质闪现了光芒。

愿每一份真诚最终都能够得到理解,愿所有可爱的小姑娘都能被这个世界温柔以待。

□浙江公路水运咨询公司 王力

●人世间可以没有信赖,但不可以没有理解。理解和宽容是和谐社会的要旨,也是己所不欲不施于人的文化传统。任何社会形态都不可能没有利益纠葛和矛盾,但理解和宽容是化解矛盾的钥匙,一定不可以缺席。有容乃大,有多大的心地,就有多大的场面,

利害得失就在人们的一举手一投足的瞬间产生。

□浙江交通职业技术学院 阮少华

●每一个行业,特别是公共服务行业,面对着形形色色的服务对象,谁都有被误解或无端被骂的现象发生,本也无可厚非。相对于小斯姑娘们所受“待遇”,还有更多的特殊行业,行业内的人时时还在面临着生与死的考验。每个人承受了“不公”,都会有情绪,需要找一个出口发泄,都是可以理解的。作为刚入职的新兵,小斯姑娘面对的并不是一堆材料不是一个上级的脸色,而是一个群体,处境会更难。无疑,在这个新考题上,年轻的小斯姑娘的表现是值得赞许的。

□扬帆集团 姚崎锋

●我不谈高速收费站的规章,因为我不是很清楚。我只谈收费员的服务态度及司机的心态。现在各行各业的窗口,由于纪律的约束、社会的监督,服务质量都相当完善了。倒是来办事的社会人员,谁来约束他,完全凭自身的修养。我曾目睹一公积金窗口,小姑娘和风细雨说得明明白白,列举了需要提供的证

件,还是招来了“故意刁难”的吼叫声。同样道理,收费员小斯姑娘服务是到位的。她今年20岁,入职才两个月,应该对工作充满热情和激情的。反观司机,不要吵,吵是解决不了问题。在磨合期,更应耐心等待,稳中求快。

推己及人,如果你的孩子热情服务、耐心解释却无端被骂,你的心里会舒服吗?公交系统有一个“委屈奖”,可一直讳莫如深,因为谁也不愿意得到这个奖项。

□上虞汽运公司 杜卫林

●我们理解当事人的焦急和辛苦,只是希望大家能够多一份理解,多换位思考。就此次全国并网切换而言,新改革的未来肯定好的,受益的也是我们普通大众,但刚开始实行由于各方面技术和实际条件影响肯定会有磨合期的各类问题出现,需要各方的互相理解和支持。同时也希望相关部门和高速经营单位在新政之前能加强宣传普及,提前营造良好政策知晓氛围,实施中能制定详实有效的应急预案,增配人手和设施,减少堵车拥堵现象和缓解驾驶员焦躁的心情,确保新政平稳顺利实施。

□杭州高速路政二大队 李云福

网友说

●看到视频后,有网友说,如果小斯的父母看到女儿受委屈的一幕,肯定会很伤心的。确实,我作为一名父亲,感同身受。但也只能理解,因为这就是小斯的服务意识和奉献精神,值得赞扬。

每个岗位,都有各自的不易,但得坚持。而作为司机朋友能否多理解一下收费员工作的难处,误闯ETC车道,本已有错在先,被劝阻反而引起不满,还说小斯态度不好,要投诉她,感觉有些蛮不讲理。这名货车司机为何就不能好好说话,理解一下收费人员的责任所在,积极配合小斯的工作,更换车道,保持道路

的通畅。

小斯的“变脸”过程,从中反映了浙江交通人无私奉献的敬业精神,正是有许多像小斯这些交通人的付出,才让我们的出行更通畅和美好。

□吕平

●身为这个职业的家属,更能了解他们的不易。看似简单工作,平时也需要一遍遍的练习,也需要培训和学习。他们是365天轮休,就算是大年三十,也有人坚持在岗位上不能回家团圆。看似简单平凡的岗

位上,他们坚持在那个小小的收费亭,所有的情绪自己消化,留给过往司机一路微笑!

□会动的布兔子

●我希望今后服务者与被服务者之间多一些理解与包容,少一些埋怨与伤害!因为服务本身就是服务者与被服务者之间不断的相互理解和包容的基础上,慢慢地让两者之间搭建起友谊桥梁,从而才会和睦相处、文明共建共享……

□梁红英



这里不是一言堂,这里是众言堂。只要您的见解独到,能自圆其说,能为百姓争取公平,为社会传播正能量,为政府分担忧思,都欢迎来稿。