

# 张崴：崴嵬高山 始于平凡

□记者 陈惠

1975年出生的“最美公路人”张崴是浙高运公司台州管理中心临海北收费所的一名内训师。自2000年入职高速公路收费所以来，张崴凭借执着的责任意识、高效的质量追求，先后获得了“浙江省青年岗位能手”“浙江交通十大最美人物”“省级党员闪光语行之星”“第二届最美中国路姐”等多项荣誉。

“做好一点，更好一点！”在收费所的20多年里，张崴始终憋着这么一股“劲”。但也正是这种对事业的执着追求，让她至今仍然保持着一份初心。她说：“崴嵬高山，始于平凡。”

## 司机说：“我心服口服”

2020年10月，张崴和医院约好住院做颈椎手术，却遇上甬台温高速进行大施工，临海北收费站将承担7至9天的分流封道任务。

张崴主动和医院商量推迟了手术，她说：“这种非常时期，大家都忙得喘不过气了，我作为‘安全保畅先锋队’主要成员，怎么好意思眼睁睁看着同事累趴。”所长不忍心，一再让她以身体为重，她却说：“没事，反正它跟着我也不是一天两天了，不在乎再让它跟上十天半月，痛起来忍忍也就过去了。”

分流第8天凌晨3点多，劳累过度的张崴突然感觉颈椎十分疼痛，但她吃了点药后依然坚守岗位，面对大家的关心，她却笑着安慰说：“已经吃了药，没事了。”

其实在高速那么多年，张崴也曾忐忑迷惘：父亲已经去世，母亲羸弱孤独，她无法离开岗位经常陪伴；幼小的孩子因身体不舒服，啼哭通宵，但她还是要坚守岗位；司机无理取闹恣意人身攻击，却恶人先告状，投诉她态度不好……她凭借自己在通讯台练就的标准甜美的普通话，淡定微笑着一个个解释政策，解决问题。

一个人一次能做到骂不还口并不难，但要20多年都做到这一点，很难！但张崴做到了。

曾经有个绿农违规车司机，大半夜地在收费所软磨硬泡一小时后，终于

心服口服付费，并说：“我其实知道我的货物并不符合免费要求，但我就是怀着侥幸心理，想靠着自己的三寸不烂之舌把收费员绕晕后伺机免费。如果实在不能免费，我就故意激怒收费员，让他们态度不好，我再投诉。可是你们这位班长，业务那么精、心态那么好，我真是服了！”

## 陌生人说：“我感受到了温暖”

20多年来，张崴不仅赢得了司机们的赞誉，更用自己的真心换来陌生人一次又一次的信任。

在一次中班结束后，张崴正带着班员列队讲评。一个年轻的妈妈抱着孩子走了过来：“姐姐，我的车刚发生了事故，老公和公公都被救护车送到医院去了，我的包也被老公带去了，身上没有电话、也没有钱，可以借我一点钱吗？”看着她幼小的孩子还有手上的伤，想到接送车上还有空位，张崴把她带到了接送车上。

到了市区接送车停靠点，想着人生地不熟的，一个受伤妈妈抱着孩子，身无分文，也没有通讯设备，张崴实在放心不下，便拦了出租车，陪着她去了医院。当在急诊室的转角处找到她丈夫的时候，才知道她的公公伤得比较严重，医疗费用还不够，张崴当即拿出了自己的手机，毫不犹豫地帮他们垫付。

女子丈夫说：“真的太感谢了，你把她们娘儿俩送到这里已经很感激



张崴(右一)

了，这钱我们真的不能要。”“算我借给你们的，这个时候，不要客气，不要耽误了治疗。”看着夫妻俩终于能定下心来照顾老人和孩子，张崴默默离开了。一星期后，夫妻俩找到收费所并把钱还给她，对她说：“姐，真的感谢您，是您让我们感受到了什么是人与人之间的关爱和真诚。”

每当这种时候，张崴说，其实我比他们更感动，因为他们，才能使得别人不再笑我“傻”，才能使得更多的人用真心去对待他人。

## 同事说：“专业指导让我打开心结”

只要一上岗，收费员小叶真挚温暖的微笑就自然地浮上脸庞。很难想象，一年前，“微笑”还是小叶温暖服务过程中迈不过去的槛。

当时，张崴几次发现，新员工小叶各方面的业务能力提升很快，但微笑服务在屡次考核中却总是垫底。经过细致观察及与小叶的谈话，张崴敏锐地发现小叶“微笑”落后是因“心魔”作怪：长相酷帅的小叶从小到大都被宠着，他总

觉得无端对司机笑很傻。张崴耐心地给小叶解心结：“收费窗口不仅代表着我们收费所的形象，也代表着公司的形象，还是很多过往司乘眼里我们城市的形象。微笑是我们素质形象的最好体现，我们要用最温暖的声音传递真情服务，用最温馨的笑容化解旅途疲惫，以最优质的服务去接待每一个过往司乘，站好每一班岗。”解开心结的小叶主动跟张崴对着镜子练形体，咬着筷子练微笑。现在年轻俊朗的小叶已经是中心所的微笑标杆了。

张崴就是这样根据每个收费员的特点，对他们的微笑服务、坐姿、文明用语等方面逐一进行演示和讲解，帮他们不断提高进步，让“小叶们”用微笑展现着他们的美好青春，在平凡岗位上实现着他们的不凡人生。在张崴的推动下，全所互帮互助、共同进步，形成了“比、学、赶、帮、超”的积极工作氛围。

崴嵬高山，始于平凡。张崴就是带着这样的信念，在工作者中踏踏实实做好一件件小事，并影响带动同事，二十年如一日在属于自己的人生舞台上“舞”出一片绚丽的云彩。

# 邬爱红：精心打造“路上桃源”

□记者 李晓玉 通讯员 毛晴晴

从宁波一路向南，沿着甬台温高速行驶36公里，“沉醉桃园”是奉化服务区为往来旅客带来的高速公路上的暖心小惊喜，更是浙江交通集团奉化服务区经理邬爱红精心打造的“路上桃源”。

2011年开始，浙江交通集团开始着手进行高速服务区的改造提升工作，完善基础设施、规范服务标准、提升拓展功能，融合当地人文特色，打造“一服务区一特色”。

如今十年过去，越来越多的司乘人员惊讶于高速服务区的蜕变改观，但服务区的管理人员仍在“如何满足更多人的需求”里不停地寻找答案。

## 有责任心，还要拎得清主次

“任何工作都是相似的，有责任心，换位思考，其实管理服务区不需要很多高端的理论。但是需要分清主次。”服务区全年无休，24小时都要有人坚守岗位，即便是休息也要时刻待命。半夜响起的电话铃声是邬爱红最不愿意听到的声音，却是能否承担起一个合格服务区管理人员的关键担当。

2017年9月，连轴值班三天的邬爱红终于可以回家休息一晚。凌晨一点，熟悉的电话铃声又一次惊醒了刚刚入睡的她。“邬经理，有一辆装载苯酚的危化品在宁海服务区泄漏了。”挂断电话，邬爱红迅速前往事故现场。“对向服务区已经有异味飘散出来了。估计服务区要完全封闭了。”邬爱红在心里规划着事故可能产生的影响，并即刻报告区域管理中心、监控中心、高速交警等相关部门。

“让服务区所有工作人员撤离现场！”带着防毒面具，邬爱红在充满异味的服务区逆行。加油站的工作人员还在等待上级领导的撤离命令。一向温柔的邬爱红第一次严厉起来，“什么最重要？人命关天，赶紧撤离！”15分钟后，邬爱红独自一人与赶到现场的消防队员对接，“我是这里的负责人，还需要我做什么。”得到撤离指示，邬爱红退至宁海服务区东区，站在上风口随时待命。

由于处置及时，泄漏的危化品未造成次生伤害。确认消息后，邬爱红转身融入服务区的日常事务处理中。

## 从无星到五星，细节决定成败

“无星和五星是一样的发音，可以是评级，也可以是顾客的需求。说到底还是人心的沟通，注意细节，能够决定成败。”

高速服务区星级的评定涉及到管理、服务等多方面，然而硬件设施可以多番改造，公众满意度还需要心与心的沟通。针对公众对服务区的需求，邬爱红认为餐饮食品类的消费是最需要把控的问题。食品安全问题引发的消费纠纷，在高速服务区也是需要不断监督和避免的问题。如何维护消费者的合法权益？餐饮店开在服务区，但服务区无法作为第三方评定事件的过错，由此也得不到消费者的信任。

“透明”才能解决矛盾。“让保险公司成为客观公正的第三方，进行鉴定和理赔。”邬爱红脑中灵光一现。2020年奉化服务区成为省内首家全部食品经营单位投保食责险的服务区，探索了食品领域商业责任保险新模式。

除了消费者，邬爱红还照顾到了每一位工作人员的想法。奉化服务区西区加油站旁有一块草比人高的空地。配合“桃然忘忧”的主题，邬爱红带领



邬爱红(右一)

工作人员在此种下了100多棵桃树。另辟出一片菜园，让员工利用工作空余，按照一垄一垄的规划种植蔬菜，一年四季，员工餐厅就时常能吃到新鲜可口的自家菜。

如今，经过多年的改造与经营，奉化服务区已经连续6年在全省高速公路服务区服务质量等级评定结果中获评四星级，对标五星级的目标，邬爱红说自己和同事还有进步的空间。