**“金牌收费班长”李广磊**

他,曾是省界站日收费高达70万的“亿元收费状元”；他,当过15个车道的“候补收费员”；他自学成才,修旧利废,为站上累计节约资金50余万元；他裁剪废旧纸张,做成记录基层收费情况的“班情日记”；他冒大雪步行10公里为救灾物质运输车辆的司机，送去热水和泡面；他带领班组成员共同成长进步，成为点赞最多的“优秀班组”；他被同事们亲切地叫做“居委会大妈”，啥烦心事儿遇到他都能迎刃而解；他被称呼“首席服务员”，服务“零投诉”、工作“零差错”……

他，就是巩义收费站副站长李广磊，在岗位上一呆就是15个春秋的普通一线收费工作者。先后获得“交投集团先进个人”“高发公司超亿元收费状元”“高发公司十佳员工”，“郑州分公司先进个人”、“先进工作者”等荣誉称号。

**“我以后就按照广磊这个标准去管理”**

2019年12月6日晚，连霍高速豫陕省界收费站主体结构完成拆除。消息传开来，作为省界站曾经的“亿元收费状元”，李广磊突然觉得心里空空的、鼻子酸酸的。第一次上夜班，灯火通明的15条车道上，货车排成长龙缓缓通行的场景清晰如昨。

从2005年开始踏入一线收费岗位，李广磊在省界站一干就是9年，面对单车道日通行达到20000余辆的情况，“焊”在岗亭里的李广磊参加工作刚满六年就荣膺零差错的“亿元收费状元”。经历过爬上爬下、搬箱验货、拍照存档、货物复原的绿通验货劳累，经历过和运蜂车蜜蜂斗智斗勇，最后被蛰成猪头的狼狈，经历过从“机械小白”到收费站验钞机“修理大户”的兴奋……日复一日的工作，不仅锻炼锤造了李广磊精湛的业务素养，也塑造了他内心深处优质服务的意识。

从省界站到沟赵站，李广磊的服务意识在收费站的指导下得到了更大程度的丰富和强化。

与省界站收费员需要驻站不同的是，沟赵站收费员不需要驻站，采取四班倒的排班方式。一个收费班有24人，年龄跨度大、排班不好排、班长不好当。很多时候排班都是口头通知，大家往往记不清自己的班次和时间，容易造成工作交接不清，但是李广磊担任班长后，不仅没出现一例差错，还一跃成为站区绩效考核评比第一名。

这个“零差错”与李广磊手中的“班情日记”密不可分。好记性不如烂笔头，为了查漏补缺、提升服务，他把办公室打印废纸裁剪、装订成口袋书大小的本子，把平时的工作安排、工作方法、工作心得逐一记录下来，做到心中有数、一目了然。以值班信息为例，每月月初，他都利用废纸做成值班明白卡，把值班信息从“班情日记”上工整地誊抄下来，公平公正排班，人手一张，遇到问题随时核对，实现排班、值班、交班高效快捷、零差错、零异常。

李广磊坚持记录的“班情日记”小本本，还有效提升了收费站现场管理水平：沟赵收费站设备老化、故障率高，读卡器读不出卡、键盘死机等情况时有发生，每次运维人员现场处理这些故障时，李广磊都会把故障状态、解决思路、措施和效果记录到随身带的小本子上。遇到异常状况，能不麻烦运维的他就自己参照记录，拿鼓风机吹，用酒精擦拭，使设备重回正常，他先后维修、改装工控机、栏杆机、信号灯、打印机、印钞机等设备500余次，累计节约资金50多万元，缩短封道时间累计达8.9个小时。

在整治超限超载和堵漏增收的过程中，遇到问题车辆，李广磊都要钻到车底查看，地上是不是脏的，他毫不顾忌。在沟赵收费站这几年，李广磊共参与治超车辆3000多辆，参与升档车辆29225余辆，升档金额42.4万元，参与打逃堵漏100余辆，为公司挽回损失14万元。

2018年，很多司机反映同样的路程通行费用突然变多了，司机认为是高速公路乱收费，如果拿不出有理有据的说法，会极大地影响到企业的良好服务形象。李广磊结合“班情日记”记载的新开通高速加收大桥通行费的相关信息，查询到相关路段通行费收取标准，并与联网中心联系查询其通行路线，反复核算后均和收费金额一致，耐心细致地向收费员讲解相关收费政策、标准和计算过程，现场一一给对方算，司机对计算结果比较认可，直说：“没想到恁班长真认真，弄得俺们都不好意思了”。为避免类似情况的发生，李广磊将此次计算情况给班组人员进行培训讲解，使之成为此后同类问题的“标准答案”,有效化解了收费矛盾，维护了高速公路窗口形象，甚至出现过有司乘人员打投诉电话专门致谢的情况。

李广磊把司乘的事当成自己的分内事。一次夜班的时候，有个货车在超宽道突发故障，为了保证车辆的正常通行，他直接带着司机去市区找修理厂，以最快的速度给货车修理好，货车司机非常感动。还有一次，一个面包车司机把通行卡放在挡风玻璃处取不出来了，收费员和司机都无计可施，就在司机准备掏钱补卡的时候，班长李广磊来到现场，只见他取出牙钩子剔牙器，硬是把通行卡抠了出来。

今年初，李广磊调到了巩义收费站，接替他的收费班长到任时，对大家说：“请大家放心，广磊就是我的标杆，我以后的工作就要照广磊这个标准去管理，广磊以前工作什么样，我以后工作就什么样”。

现在的沟赵收费站，班长们都有一个小本本，工作安排随身记录在小本上，提升了工作效率和服务质量，成为沟赵站的一个特色。

**“他是一台不需加油、不知疲倦的永动机”**

他把集团企业精神融入班长工作，除了当好班长，他还是身兼数职的“七员大将”，他是收费员，又是发卡员，还要充当维护员和安全员，同时是上情下达、下情上达的宣传员，更多时候是司乘和班组的服务员、管理员。

十多年的一线工作历练和班长生涯，李广磊年纪轻轻头发都已经花白了，但这都不算什么，他人生字典里的词语都因着极致服务被赋予了更多的含义，“微笑”是延伸到岗亭之外，拓展到尽可能远的地方；“贴心”是用真诚温暖来自五湖四海的心，再走向全国各地；“辛苦”是细致入微加极高强度，是品牌服务最纯的试金石。

沟赵站是老郑州西站，最多时日均车流量35000辆左右，为了让班组同事能够专心做好收费工作，他事无巨细、想在前面。上班他是第一个，吃饭却是最后一个。班组成员里女同志较多，广磊就当起了“大力士”，每天双手各提2箱卡（一箱卡大约10斤），40多斤重，广磊就这样徒步上下两层楼，送到收费员手中；收费亭的卡用完了，广磊又当起了“闪电侠”， 5分钟之内保准送到。

收费工作岗位特殊，很多收费员会有意少喝水，减少上厕所的次数，在沟赵收费站四班，广磊班长却劝大家多喝水，有时候还会在车道附近拎着水壶给大家加水，谁有情况只要叫一声，他就第一时间替补收费，每天奔波往返车道之间，日均步数超过20000步，每个季度跑烂一双鞋。他说“大家多喝水，这样我就能替班，就能坐下来多歇一会儿”。

同事们都说广磊就像是一台不需加油、不需休息的“永动机”，夏天，不管啥时候见到他，衣服都是湿透透的，反着一股“死气siqi味儿”，急的班组里的大姐说，“有时候真想给他脱下来洗洗”。

每年冬季的浪漫白雪都是李广磊的“大敌”，雪花开始往下飘，广磊就检查好清扫工具，严阵以待，无论是凌晨3点的灯光下，还是下午6点的饭点中，撒、铲、扫、倒，车道里奔波着那个穿着卷边儿秋衣的、热气腾腾的背影，雪停路清，在这里真正做到了分毫不差、同步进行。2018年暴雪，车道滞留车辆超过十公里。同样因大雪滞留站区，不能回家的李广磊，放弃难得的休息时间，积极响应站区党组织号召，迎着零下5℃的冷风、踩着咯吱作响的积雪，敲开一扇又一扇车窗，为司乘人员送上热水和方便面。天寒地冻、滴水成冰的大雪天，他连续在一线奋战了三天三夜，几乎没有睡上一个囫囵觉。鞋底被雪水浸透，结上了冰，双腿麻木，脚冻得像馒头疙瘩。但是每次听到车窗内发自肺腑的那声“谢谢”，李广磊觉得一切都值得了。

高强度的辛苦工作，也得益于李广磊背后有一个支持他的幸福家庭。但是，幸福中也不时会掺杂一缕苦涩。

李广磊的爱人也忙于工作，家里两个孩子，一个不满6岁，一个才1岁多，都需要人来照顾；不幸的是他的父亲在2017年5月份因脑血栓住进了医院，经过抢救虽然保住了性命，但却只能躺在病床上，时刻需要专人看护；家里奶奶已经九十余岁，身边离不开人……那时候，下班回去路上，他经常红着眼眶，生活中某一阶段的苦涩显得如此沉重。这些情况，他却从来没有对站上说起过，即便是党员谈心时，他也只是分享家庭幸福、婚姻保鲜的秘诀，殊不知，始终精神百倍、微笑满满的工作状态后，是迎接生活磨难、挑起重担的责任感，他合理安排时间，陪伴孩子、照顾老人、看护病号，一样也没有落下，他相信，坎坷只是暂时着，日子慢慢过着，苦涩终究会回甜。

**“我女儿就要找这样的女婿”**

心里甜不甜，笑容最直观。

高速微笑服务开始后，李广磊利用筷子和面对面微笑等方式进行练习,互相点评、取长补短，并且把练习中的心得体会、技巧方法提炼到“班情日记”中。有个别同事没有达标，他就像教师撰写教案一样，在“班情日记”中制定“一对一”帮扶方案，从站姿、坐姿一个个细节抠动作、找不足，让收费员通过“形”培训，实现“心”记忆，促使全员养成自觉的微笑服务职业习惯。微笑服务的推广，潜移默化中增强了收费员的文明服务意识，也切实提升了收费站整体文明服务水平。几年下来，他带领的四班成为收费站获得荣誉最多的团队。

他用心用情服务同事，贴心、耐心、细心的“三心服务”被同事们称为“上班是班长，下班是居委会大妈”；班里有个叫石云的大姐，身体不太好，一顿不吃早饭胃就疼的受不了，每当这个同事来上班的时候，李广磊都先替他值班，让她吃完早饭再接班，以免他胃疼。

有一段时间，班上有位同事夫妻不和，他就居中调解，当面劝和、私下沟通，当见证人，忙忙碌碌一个多月，最终化解了家庭矛盾，消除了同事的后顾之忧；有同事因孩子骨折住院，里里外外一堆事情忙得焦头烂额，李广磊向大家说明情况后，陪着同事办理住院、理赔等一系列事情，解了同事的燃眉之急；有同事资金紧张，他慷慨相助；遇到大龄未婚青年，他还充当月老；逢年过节发福利，广磊趁着休息时间，将东西分好，整理成一份一份的，同事们下班后就可以领走，为大家节省了时间。

值班期间，遇到下雪天，为了不耽误同事休息，李广磊从车道一路打扫到办公室，为的只是上班和晚上接班的时候不至于结冰打滑，让同事们平平安安地上下班。

三八妇女节那天，李广磊偷偷带着男同事买礼物，在当天夜班讲评完毕后，将自费购买的巧克力送到女同事面前，大家欢呼尖叫，工作带来的疲累一扫而光。“本来平平无奇的一天，因为这带着祝福的节日巧克力，而变得温暖，让人记忆犹新”，一位收到巧克力的女同事回想起那一幕，不自觉就绽开了甜甜的微笑。

在第十一届全国少数民族传统体育运动会期间，李广磊带领同事们细心测量了沟赵站到各个赛场的距离、沿途交叉路口信息，并且一一记录到“班情日记”上，自制出简易路线图，分发给来郑州看运动会的司乘人员，手绘小地图发挥了大作用。看到司乘人员纷纷为河南服务点赞，大家伙儿的心里就像是吃了蜜一样甜。

**“他让特情处置就像常规动作一样从容”**

2020年初，新冠肺炎疫情来势汹汹，举国上下打响疫情防控阻击战。刚刚调整到巩义收费站担任副站长的李广磊，在看不见硝烟的战“疫”战场上，迎来全新的挑战。

1月23日，巩义市确诊首例感染人员。巩义市委、市政府多次召开疫情防控部署会议，要求高速收费站做好配合工作，非本地人、本地车辆，原则上一律劝返。李广磊一边配合政府部门主动做好疏导劝返工作，一边抓紧筹措口罩、酒精、消毒液等防护物资，为收费站职工提供安全保障。

然而，就在巩义收费站全力配合属地政府打响疫情防控阻击战的同时，一位当班员工突发高烧，且家人近日曾有过湖北多地密切接触史。这个信息就像晴空爆雷一样，一时间全站人心惶惶。关键时刻，值班站长李广磊迅速启动疫情防控应急预案，安排发烧员工及同班组所有人员进行隔离，然后通知发烧员工家属去医院检测，同时、积极做好大家的情绪疏导。一系列迅速果断、精准到位的应急处置措施，迅速稳住了人心、稳出了干劲。

看到现在车流量恢复正常，李广磊觉得，通过疫情期间在三尺岗亭的坚守和大家的共同努力，保障了交通的顺畅通畅，使高速公路又恢复了生机，非常有成就感，也觉得自己的工作很有意义。

这两年，按照全省统一安排部署，全省高速公路收费站进行了ETC改造。新的收费模式下，李广磊的服务又被时代赋予了更新的含义。完成改造后的很多收费站只保留少数人工收费窗口。李广磊认为，班组是运营管理的最小单位，班组建设的好坏，最大程度的反应一个站的水平，无论何时都要做好班组建设，让每个人发挥好自身优势，促进收费站和谐稳定发展。

由于ETC用户激增，特情车辆迅速增多。李广磊带领同事们积极做好特情车辆处置工作，卡上余额不足的采用人工计费后放行，下站未刷上卡的，指挥刷卡；针对货车大车小标、货车客标等同类问题，与司乘人员沟通补缴费……

在这些特情车辆中，货车（尤其是牵引车）大车小标问题尤为严重，高度频发的同类问题让李广磊头痛不已。经过认真细致地走访，李广磊发现病象表现在收费站，症结却出在ETC办卡录入信息不准确。收费站领导班子经过研究，将这一情况以书面形式进行专题上报。在上级部门的重视下，这个共性问题从源头得到了妥善处理。眼下，此类特情车辆从最初一个班就能发现十多辆，到现在已经销声匿迹。

见过李广磊多次现场处置特情的同事都说，“在班长李广磊面前，特情处置就像常规动作一样从容。”

作为一名扎根基层一线的高速人，他的岗位平凡又朴实，但他却用优质服务把平凡演绎成不凡。从一名“萌新收费员”成长为“亿元收费状元”， 从“亿元收费状元”服务标准融入工作习惯，到服务标准逐步变成生活习惯，从收费员身边的“首席服务员”再到别人口中的“金牌收费班长”，李广磊外表木讷而内心细致，生活中不善言辞而工作中能说会道，无论是绿通、打逃还是管理上，都是以人心换人心，对内用心服务同事，对外用情服务司乘，踏实的工作作风、娴熟的业务技能、优质的服务水平，成为他职业生涯中最闪亮的标签。在下一个5年，下一个10年，下一个15年，“金牌班长”依然在路上，底色不褪，初心不改。