芳华十载 逐梦前行

——中原高速郑州分公司付兰兰事迹材料

路桥交错，车影流动，在日与夜的更替中，总有一些微笑让你感动。它们如星光般璀璨，在三尺岗亭闪烁，在迎来送往时相逢，在路途奔波中擦肩。那些平凡而伟大的人始终坚守在平凡岗位上，用阳光般灿烂的微笑和细致入微的关怀，展示高速人的风貌，传承高速人的精神。

侯寨收费站，扼守郑州西南大门，设有收费车道24个，每天车流量3万余辆，是省会郑州连接豫西南的交通要道。在侯寨收费站，有一位被称为“暖宝宝”的姑娘，她长得漂亮，乐于助人，业务能力强，斩获全省竞赛各类大奖，她就是侯寨收费站副站长付兰兰。

坚守一线5年，百万收费零差错

2009年6月，经过岗前培训后付兰兰正式走上收费工作岗位。“记得第一次穿上那身高速蓝的收费制服，我特别自信、自豪，在心里告诉自己要服务好每一名司乘人员”。 “我第一天上班收费17485元，我现在都记得特别清楚，收费过程中反复核对票、款、卡，确保无误才上缴”。她回忆道。

刚入职的新鲜劲儿很快被繁忙的工作冲淡，侯寨车流量大，为了让车辆通行速度快一点，她开始苦练点钞技能，手指割破了，缠上创可贴接着练，直到把茧子都磨出来了；平日里她会特别注意观察各种车型，利用夜班车少的时间整理出一套详细的车型分类、特情处置记录，不管什么样的车型，只要一驶进她的车道，她就能快速准确地判断出应该如何收费；为了提高微笑服务的亲和力，她学习化妆技巧，对着镜子练习“八颗牙微笑”，一直笑到嘴角发酸，只为让肌肉形成记忆；慢慢地，来往司乘都知道了侯寨站有一个笑的很甜、收费很快的收费员，班长站长也都由衷地对她的业务能力、文明服务竖大拇指，而付兰兰笑着说：“我只是做好了一个收费员应该做的”。就这样寒来暑往，她默默无闻地坚守在三尺岗亭里，用自己的踏实、努力赢得司乘的肯定，赢得“百万无差错”、“文明服务之星”等荣誉称号。然而在一个中秋之夜，返程车辆如潮水般涌向孤岛般的收费亭，她转过身面向司乘点头微笑时，看到司乘的孩子和家人其乐融融的画面，她忽然鼻子一酸，泪水立即充盈了眼眶——收费站服务司乘出行，越到节假日越忙，一个二十岁的年轻姑娘，上班几年来她没有和家人在节日吃过一个团圆饭，想家的眷念一下击中了她的泪点。然而不由得她感慨，下一辆车已经驶到窗口前，她迅速调整情绪，把泪水憋回心里，微笑着对司乘说：“您好！请出示您的通行卡……”

一份创先争优的精神 摘得鲜花朵朵

除了忙碌在日常工作一线，由于业务能力突出、礼仪动作规范，2018年、2019年、2020年连续三年，付兰兰一年一趟“竞赛之旅”，先后参加了河南省高速公路收费员职业技能竞赛、中原高速“不忘初心、牢记使命”主题教育知识竞赛、2020年新收费模式下高速公路收费、机电业务标准化建设劳动竞赛。这些让人听起来就感觉枯燥无味的比赛，可她却说“自己也正是在一步步的努力中看清目标和方向”。

在参加2018年中国技能大赛--河南省高速公路收费员职业技能竞赛中，几千张纸，上万道题，一摞摞的各级文件摆在她面前，她没有打退堂鼓，而是对自己说“要抓住每次尝试和学习的机会，敢于挑战”。在长达四个月备赛的日子里，她为自己列好计划，每天学习到深夜，为了不影响到别人，总是独自坐在操场的路沿石上，借着路灯拿着题集认真的学习，被同事偷拍后发到单位群里，大家见面都叫她“路灯下的小姑娘”；她兜里总是会揣着小笔记本，里面记满了自己归类的业务知识；翻开她的复习书籍，书角都已被磨破，密密麻麻的记录着重要知识点，让身边同事感到惊讶的是，当你问道哪个问题的关键词，她总能快速的准确的说出在第几页第几行，简直一个“题库搜索器”；尤其到实操练习环节，起初她的实操速度远不如其他几个队友。实操测试机器只有一台，五位选手要排队练习，为了不拖后腿，她只能利用大家休息的时间加强练习，一遍一遍的摸索，车牌输入、打票、找零，每个环节反复斟酌，能快一秒是一秒。至今回忆起2018年10月24日，她依然会红了眼眶，这天距离最终决赛已经进入倒计时，她在收费车道练习到凌晨一点，拖着疲惫的身体回到宿舍，拿起手机看到两条未读语音，听到儿子奶声奶气的说到“妈妈，我今天吃奥特曼蛋糕了，妈妈我想你了!”此时她恍然意识到今天是儿子两岁生日，而作为母亲的她竟然忘得一干二净，泪水一下子就控制不住涌了出来。由于比赛任务重时间紧，她已经连续五十多天都没能回家看望自己那幼小的儿子，想孩子时就翻看手机里保存的照片。培训间隙，队友们都问她，想你家的小帅哥没？她红着眼眶，扭过头，许久又转过身，哽咽的说道：“想！怎么会不想，但是我更想让他长大后以后，以我为荣。”凭着这份决心和坚持，最终不负众望，她在这次比赛中取得了骄人成绩，获得了河南省交通劳动奖章，被授予河南省技术能手荣誉称号。

相似的场景再次出现在2019年，6月27号凌晨两点，正在参加知识竞赛封闭培训的她，接到姐姐的电话，父亲突发心脏病住进了医院。她急匆匆赶往医院，得知父亲手术时间与竞赛时间刚好冲突，看到病床上的父亲，她左右为难。姐姐很理解的走到她面前，宽慰着说:“放心，我是医护人员，这方面我比你专业，咱爸这边你不用担心，有我和咱妈呢，你只管安心的去参加比赛。”她擦掉了脸上的泪水，和姐姐交代几句后，便又转身投入到了竞赛准备工作中去。当她把知识竞赛一等奖的证书拿到刚刚做完手术的父亲病床前，透过自己模糊的泪眼，她看到了父亲眼中的骄傲。为了表彰付兰兰，公司评选她为“形象大使”，将她的制服照片制作成宣传画，张贴在所辖各收费站的收费车道，既是号召全体员工向她学习，也让更多人认识了这位年轻的姑娘。

一份不屈的使命，争做保通中的“小巨人”

由于工作成绩突出，付兰兰很快被任命为新郑西收费站站长助理。她迅速调整角色定位，更加用心地学习管理知识，向前辈请教实践经验，向同事咨询短板不足，不断提高自己的管理能力。2019年年初，为了缓解市中心城区交通拥堵压力，郑州市政府会同省交通厅决定对郑州籍小型客车行驶郑州绕城高速公路实行免费通行的政策，新郑西站作为免费站点最南端，单车免通行费最高达40元，这样就导致南来北往的车辆都会选择在新郑西站调头，一场旷日持久的保通大作战就此拉开帷幕。1月11日，免费通行第六天，新郑西站日通行量刷新纪录，新郑西站车道配置为2入3出，单日达16000余台次，是日常流量的三倍、设计最大通行量的两倍。付兰兰一边和站领导前往郑州南站学习保通经验，结合站区实际情况制定保通方案并且不断的改进完善，一边在车道现场指挥，检验保通方案的可行性和不足。那时，过往的司乘经常会看到一位体重不到一百斤的瘦弱女孩提着一个近1米高的室外音响在车道上奔走“ETC车辆请靠左行驶，非ETC车辆靠右行驶，请提前备好零钱或打开支付码，感谢您的配合”，格外显眼，像极了保通车流中给大家指引方向的“小巨人”。

进入夏季，旅游车辆开始增多，新郑西站紧邻始祖山，是郑州和周边地市短途游的热点。每个周末，付兰兰都和班组工作人员一起在车道值守，从早上八点接班到中午十二点，4个小时能引导上千辆车。到了午饭时间，付兰兰只用7分钟就解决“战斗”，跑到车道上继续指挥车辆。“我们辛苦一点，司乘出行就顺畅一点。”付兰兰觉得自己多节约几分钟，大家就多方便一点，司乘等待的焦虑也就减少一些。大家都和她说，这几天下来你嗓子都哑了，要多喝水。可她却回答到：“喝水多了上卫生间就多了，一来一回又是几分钟；我没事的，能坚持就多坚持一会儿。”说完抿一下嘴唇，又回到了保通车流中。盛夏时分地表温度高达四五十度，指挥疏导时，每辆汽车的发动机就像一个小火炉炙烤着，汗水把她的衣服浸湿，胳膊上带着的冰袖早已经成了擦汗的毛巾。直到夜幕降临，晚上将近九点，车流慢慢减少，回到办公室的付兰兰洗了把脸把自己都惊呆了，一天的保通工作下来，脸上的灰尘，把满满一盆水都搅浑了。

司乘面前的“好妹子”，职工心中的“暖宝宝”

2019年12月19日，一家台胞五口返乡探亲，在途径郑栾高速始祖山隧道时路遇车祸，车上一对夫妇带着三个孩子，最大的8岁，最小的才3岁。驾驶的车辆被拖车拖走，安置台胞成了隧道巡查人员的难题，送到最近的收费站这是当时唯一安全的选择。这天刚好是付兰兰值班，晚上八点二十分，看到从巡逻车上下来的孩子衣着单薄，她来不及多想立刻脱下自己的冬装外套给最小的孩子裹上；了解到他们从下了飞机到现在滴水未进，她赶快让厨师给孩子们做饭；看着孩子们受到惊吓的眼神，她拿出零食和水果，并且用手机播放动画片来缓解孩子们的紧张情绪，将最小的孩子像自己的儿子一样搂在怀里，细声安慰。孩子的父母联系上亲人到站接，临走时一直向付兰兰表示感谢：“谢谢你，好妹子！回到老家真是遇到亲人了！”

2020年1月，连续的降雪致使大量车辆滞留高速公路收费站入口。1月8日，下了一夜的雪，付兰兰和同事们一夜未眠，不停清理车道积雪、撒融雪剂。清晨雪势减小，她就赶忙和外勤人员一人一个暖瓶径直走向广场上滞留的货车，敲开还在睡梦中的司机车窗，把热水送给司乘。聊天中了解到一些滞留的司乘已经两顿没吃到口热饭，她立即跑去站内厨房帮着厨师做一大锅鸡蛋面，并特意多放了几个鸡蛋，借来保洁的电动三轮车，将冒着热气的面条运到收费广场，招呼滞留司乘来吃饭。那些端着一次性纸碗来不及吹几下就送到嘴里的司乘，除了感谢之外问的最多的就是要不要钱，付兰兰笑着给大伙说：“免费的！没有吃饱的还可以来添饭，咱们管够。”有的司乘捧着碗满是感激的大口吞咽着面，有的在拍照片留念，还有几个司乘非要拍个抖音让她说几句话，她赶忙说“不用不用，我们应该做的！”，一边又开始忙着给另一个司乘加面了。

因为工作需要，付兰兰调任侯寨收费站任副站长。回到这个自己曾经战斗过的老地方，付兰兰倍感亲切。侯寨收费站的繁忙，她亲身经历过，所以这次回来以后，她就把做好收费人员的服务保障工作作为自己的工作重点，尽最大努力给一线人员提供更好地工作环境。外勤人员打扫车道，来回提水不方便，她带领水电工师傅设计了十几种线路，终于把水管成功绕过车道引到安全岛上；收费亭里的饮水机故障，送修的过程中，她把自己办公室的饮水机搬到收费亭，她说：“收费员喝的水不能断”；夏天炎热，她和厨师一起为大家熬制菊花茶、绿豆汤；冬天下雪，收费员上下通道的楼梯上，她早早就铺上防滑的地垫；一位在侯寨站工作的保洁员大姐膝盖不舒服，她买了护膝送过去，大姐亲切地称她是贴心的“暖宝宝”，这个称号不胫而走，大家都亲切地喊了起来。

2021年7月20日，不期而遇的暴雨，让郑州侯寨站成为了过往司乘临时的“避难所”。降雨导致南四环高架桥下积水严重，嵩山南路和南四环方向积压了数百辆车，手机没有信号，车主万分焦急，车里小孩哭声一片，慌乱的情绪在人群车流中蔓延。付兰兰立即在侯寨站出口105车道便民服务台旁立起一面党旗，召集班组骨干开始动员：“是党员的同志要亮明身份，不是党员的佩戴好志愿者袖标，考验大家的时候到了！”大家兵分两路，一路人员为滞留的司乘人员做好解释沟通工作，送去热水、应急外用药品、手机充电器等应急物品，另一路人员前往侯寨乡京张线探路。雨越下越大，全身没有一处干燥的地方，同事考虑到她身体不适，喊她回去休息，她却一口拒绝，直到21日中午12:20分，雨停了，滑坡路段成功抢通，水位渐渐退去，她带领外勤人员及时疏导交通，指挥车辆有序通行，13:40看着收费广场恢复了以往的平静，她方才深深地松了一口气，至此，她已经连续30多个小时没有休息了，回头望去，飘扬的党旗成为了侯寨站广场上最让人“安心”的一道风景。

“抗疫夫妻”相距36公里的守望相助

“过年怎么值班？”

“现在疫情突然严重了，我得在站上督导防疫指挥工作，估计得年后了吧？你呢？”

“我大年三十开始值班，那我明天先把孩子放妈那了，等疫情过去了，咱一块回家接他。”

这是去年腊月二十八上午付兰兰同爱人园博园站长李超的通话记录。夫妻俩人虽说同在高速公路上工作，但工作性质的原因，两人也是聚少离多，孩子长年丢给姥姥照看。2020年的春节，夫妻俩商定春节前半程先在单位值守，后半程再休息，好好陪陪家人孩子，但令夫妻俩没想到的是，疫情越来越严重，俩人身为共产党员，又都是收费站的“大家长”，夫妻俩果断决定放弃后半程休息，各自坚守工作岗位。疫情初期，付兰兰就和后勤人员一起前往周边的药店购买温度计、口罩、酒精等医疗物资，当听到钟南山院士说病毒有“人传人”的风险，她敏锐地意识到物资有可能紧缺，立即扩大物资采购范围，再小的一家药店她都会去询问，为站内储备了充足的防疫物资，自疫情开始至今，从未短缺过一线工作人员的防疫用品。在疫情防控期间，她看到有些司机对收费员递来的通行卡有顾虑，为缓解过往司乘人员紧张情绪，减少物理接触，她利用废弃手机盒自制“递卡神器”，有效隔离病毒，在分公司得到推广；在办公区与收费车道的小路上，她带领着电工搭建一个简易“消毒通道”，收费员进出在地垫上就对鞋底进行了消毒，确保了全站员工疫情至今“零感染”；在岗期间，她还主动配合交管部门同志引导车辆，协助防疫部门测量体温，一起筑牢抗疫防线。从年前开始值班，时间不知不觉已过去27天了，相距36公里的夫妻俩却没有机会见上一面，与儿子的团聚也只有在每天空闲的时刻，守着小小的手机屏幕，一家三口开着视频，互道平安。有媒体了解到这个情况，以“抗疫夫妻”为题进行了报道，这一称号又开始在高速路上流传开来。

十载芳华对日月，一心服务为路人。二十岁上岗，她从未把自己当成孩子，却把平凡的工作做到了极致。业务出类拔萃、工作精益求精、服务温馨温暖、奉献无怨无悔，用自己真心真意的付出，换来了单位的肯定、同事的认可和司乘的称赞。大爱高速，她以身许路，以站为家，雨润心田传帮带；花样年华，最是柔情，她不忘初心，迈步新征程，她将继续和成千上万高速人一起，默默无闻地奉献在一线，为司乘安全出行保驾护航！