



核心报道

微笑之谜

指责女收费员没微笑服务 私家车主跟收费站打了一架

事发宁马高速苏皖收费站,车主称收费员没有“微笑服务”
收费站称服务很规范,打架是因为对方先冲砸收费亭玻璃

“在安徽宁马高速收费站实拍收费站收费员服务态度恶劣……直接殴打私家车主。”近日,一则视频在网上被热传,视频中,有收费站工作人员和一名私家车主发生冲突,场面相当混乱。事情发生在12月14日,昨天,现代快报记者赶到宁马高速公路苏皖收费站了解此事,据当事车主称,当天他路过收费站时,问女收费员为何没有微笑服务,结果双方发生口角,最终导致自己被打。

而收费站解释,微笑服务是他们一直坚持的,当天女收费员符合要求,当天只是车主对收费数额不理解,收费员还进行了解释,不知怎么搞的,后来车主就下车指责收费员,最终双方由口角发展到了动手。现代快报记者 孙玉春 文/摄



车主交费后下车,与女收费员争吵



双方发生争执 视频截图

一个“微笑”引发的冲突

(台词脚本之一)

车主:你为什么不提供微笑服务?
收费员:你这是想干什么?
车主:你这是什么态度?
收费员:请问,你要我什么态度?
车主:找你们领导。
收费员:找就找!

(台词脚本之二)

车主:我路过收费站,问收费员为何没有微笑,结果发生口角,自己还被打了,金项链也被扯断了。
收费员:他突然就叫我态度不好。
收费站负责人:当事双方情绪比较激动,车主当时先要冲砸收费亭玻璃,当班班长因此赶来阻拦,双方发生拉扯,后来才打起来的。
警方:我们已经介入调查,双方都有不冷静的地方,正在协调处理中。

收费站起了冲突,啥情况?

昨天上午,现代快报记者见到了当事车主狄先生,据他称,12月14日是周六,他和妻子以及两位朋友一起开车去马鞍山游玩,下午1点多钟原路返回。早晨在过收费站时,他记得收费员是收了15元,下

午他到了收费窗口时,当班的女收费员提出收费20元,狄先生表示不理解,就询问了原因,收费员也解释了,这个收费没有错。结果车子没开出收费道口,狄先生就和收费站方面争吵并冲突起来。

视频显示:争吵,挥拳,踹脚

现代快报记者在视频上看到,当时狄先生穿着一件花格子毛衣,正在收费站道口中间和两三位工作人员争吵,其间双方声音很高,随后可以看到有一位男工作人员踢了狄先生一脚,双方如同点燃了火药桶,立即揪打在一起,互相挥舞着拳头击打对方,而此时现场执勤的交警等立即拥上来制止。在此过程中,车主退到了安全岛上,然后又

摔倒在隔壁道口的地上。随后大家终于隔开了打斗的双方。

看得出来,车主一方和收费站一方人员都很激动。那位女收费员此时也已经站在收费亭外面,在委屈地讲述,可以听到她在讲,“他突然就叫我态度不好。”过了一会儿,车主拿着自己被扯断的金项链,表示是对方弄断的。而且可以看到,他的脸上也被踹出了一个鞋印。

有没有提供“微笑服务”吗?

那么车主为何会和收费站方面发生冲突?狄先生对此表示,他一直听说安徽高速公路服务是“微笑服务”,是品牌。而14日那天,他经过收费站时,收费员并没有微笑。

所以在交了20元钱之后,他就质问对方,“你为什么不提供微笑服务?”而对方回答:“你这是想干什么?”后来他又质问:“你这是什

么态度?”而对方回答:“请问,你要我什么态度?”于是车主说:“找你们领导。”那位女收费员回答:“找就找!”昨天在安徽省高速公路控股集团有限公司宁马收费所,该所的负责人表示,事发后他们也很重视,进行了调查,但是从掌握情况看,收费员提供的服务并无问题,不明白为何车主会生气。

视频显示:收费时她在微笑,语气平和

为此,收费所提供了事发时,从收费亭内部探头拍到的视频。现代快报记者看到,在视频中,当狄先生的白色轿车驶入收费口时,那位收费员是微笑示意停车交费的,其间也用了礼貌用语。在交钱时,车主也同时询问为何收费20元,收费员解释称是“安徽这边高速通行费5元,江苏这边高速通行费15元。”现代快报记者从视频中观察,在开

始收费时,收费员的确一直在微笑。后来在车主询问收费金额时,收费员也是用平和的语气在介绍,脸色平静。

在解释之后,女收费员将头转了回去,此时轿车开了几步远就停下来了,司机拉开车门下车,质问女收费员“你这是什么态度?”随后情况与之前狄先生描述的大致相同。双方说话语气开始硬起来。而且可以看到,狄先生有冲向收费窗口的动作。



故事就发生在这个收费站

记者调查

1 宁马高速如何收费?

据安徽省高速公路控股集团有限公司宁马收费所的负责人介绍,在2009年以前,宁马高速在江苏段有一个收费站,在马鞍山段也有一个收费站,双方各自收费。

后来两市市长峰会就此进行协商,决定共建收费站,就是现在的宁马高速苏皖收费站。这一收费站是将原来苏皖两边的收费站整合在一起。在收费时,如果车主从南京去马鞍山,那么接受的是江苏方面收费人员的服务,交费15元,江苏人员代安徽高速发放一张高速通行证。15元是江苏这边道路通行费,通行证是安徽高速的,如车主在马鞍山下高速,那么就在高速出口处交卡,并收取5元。

如果车主返程了,那么也是在上高速时取卡,在过收费站返回南京时,提供服务的是安徽高速公路集团的收费所,代江苏方面收取15元,并且根据通行证,再收取安徽段高速通行费5元。那就是一次交20元。该负责人表示,当时,这位车主对于收费是有疑问,所以收费员就解释了。

2 收费站冲突如何处理?

至于事发后赶来处理的男工作人员与车主打架,负责人表示,当事双方情绪比较激动,而且车主当时先要冲砸收费亭玻璃,当班班长因此赶来阻拦,双方发生拉扯,后来才打起来的。

“年轻人也有失控的时候,这件事我们内部还是会严肃处理。但是从情理上讲,工作人员并不是要故意引发事端。”据称,在打架之后,那位女收费员从地下通道离开时,车主等人还追到下面,最后才被分开。

昨天,记者从江宁公安分局滨江派出所了解到,此事警方也在介入调查,双方都有不冷静的地方,正在协调处理中。

3 微笑服务有哪些要求?

昨天安徽省高速公路控股集

团有限公司马鞍山管理处的人员也赶来处理,据收费科的科长刘斌介绍,他们对此事会积极处理,希望双方能互相取得谅解。

关于微笑服务,刘斌称他们对此是非常看重的,也是安徽高速公路服务的一个品牌。要求收费人员每一次面对车主时,都要微笑服务。而此前,现代快报记者也独自观察过,的确收费员是微笑服务的。

据了解,安徽高速从2008年就开始推行微笑服务。马鞍山管理处“微笑服务”管理员徐莎介绍,收费人员要经过上岗前的培训,还有日常的培训和考核,应该说要求是非常严的。另外,特别提出“三度”,即真诚度、专注度和亲切度。

4 收费员每天要微笑上千次

但是收费员压力也是很大的。据了解,安徽高速宁马收费所有64名收费员,实行4班倒。由于目前每天有约两万辆车通过收费站,平均下来一个收费员一个班次要服务1000辆车,也就是说要微笑一千次。此前有报道称,有些收费员下班时,脸部肌肉都会僵硬。

工作人员还讲述了一件事情,有一位收费员在找钱时,车主要求换一张五元纸币,收费员更换后,检查纸币时

自言自语说“没问题啊”。被车主误解,还遭打一个耳光,“而第二辆车过来,收费员还是微笑着服务。到第三辆车时才被紧急调换下来。”

5 江苏收费站都有微笑要求

昨天下午,现代快报记者也到绕城公路双龙街收费站以及宁沪高速南京收费站做了探访。

记者发现,在过收费站道口时,收费员都使用了“你好”,“再见”等礼貌用语,同时态度也都是平和客气的。尤其是宁沪高速南京收费站,收费员看起来整个过程比较规范,包括打手势示意停车,收费中的找钱等,都有板有眼,收费员坐姿非常端正,话语也很清晰。

宁沪高速南京收费站的一位负责人表示,他们对于收费员服务流程都有严格要求,包括标准用语,微笑,规范的手势以及着装等。他表示,其实从前年开始,宁沪公司就推广标准化和微笑服务,提出了“畅行高速路,温馨在宁沪”的口号。当然,对于微笑服务等要求,也不是说保证百分百都能做得到,但服务意识已经非常强化了。

记者从江苏省高速公路联网营运管理中心了解到,今年初,《江苏交通控股系统高速公路收费工作“温馨服务”规范》正式下发,其中对于服务规范提出了一系列要求,微笑服务也在其中。目前全省都在开展“温馨服务”规划化推进工作。



记者探访收费站,收费员都是微笑服务