



## 一个收费员的心声

◎ 段婧

已经在这个岗位工作7年了，我常常在思考这样一个问题：青春的价值是什么呢？

我从事着一份很平凡的工作——窗口收费员。入职以前，我认为这不过是一个简单重复的工作。而实践才是检验真理的唯一标准，当我的大脑每天飞速穿梭在各类水费方数、名字、地址和发票、污水票间，埋头于键盘之上电脑屏幕之前，我才真正体会到这一切绝没有想象中那么简单。

随着时间的推移，我对这个行业有了更深的认识。收费工作是窗口服务，接触的用户也是形形色色。工作中，我秉承“热情服务，用户至上”的原则，着装整齐上岗，时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，服务好每一位用户。有很多的用户理解和支持我们的工作，也有一部分用户因为水费价格和用水方数的高低而一肚子怨气，满腹牢骚、怪话，更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的用户，我都忍住，不发脾气，用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利缴费。时间让我渐渐明白，我的工作并不简单，它需要的不止

是细心、耐心、责任心，还需奉献与担当。

回首这7年在窗口收费的工作经历，从当初的用水费通知单缴费，再到后来的用缴费（查询）卡缴费，再到现在已开通微信缴费，这些变化都是我们供排水公司为用户提供的暖心服务，真诚地贴近到每家每户。这些变化只是我们供排水近几年众多变化中的一个点，但每一个变化都让身处其中的我们真切地感受到时代的奋进。

在一代又一代供水人的坚守下，我们供排水公司已成为各类设施一体化、收费服务全覆盖，基础设施一流的国有企业。习总书记曾说过“只有进行了激情奋斗的青春、顽强拼搏的青春，只有为了人民作出了奉献的青春，才会留下充实、温暖、持久、无悔的青春回忆”。哪怕我只是一个平凡的窗口收费员，也有责任肩负起临沧发展的使命担当，撸起袖子加油干，从临沧发展的旁观者，真正成为参与者，不断的自我成长，不止息的追求卓越。在“初心”的召唤下，砥砺前行，笃定前行。

