

在家过完年,又要背上行囊踏上新征程,汽车站、火车站到处挤满了人,且看汽车站工作人员如何应对“春运大军”——

# 为您出行忙 累并快乐着



汽车站广播室里,记者(左)在播乘车注意事项。

## 『广播室的感慨』 广播一天没喝口水

“各位旅客请注意,17点30分开往上海方向的班车已经进站,请您抓紧时间检票上车。”当我们离开安检室,正要前往广播室时,一个饱满圆润的声音适时地响起了。

广播室就在车站服务台的后面,敲开门,映入眼帘的是一个背影和一堆仪器,播音员金刚芹正在专心致志地播音。我们注意到,桌子上放满了满满的一瓶水,一口没喝。金刚芹手上拿了一本小学生用的练习本,上面写满了播音的内容,字迹很凌乱,看得出来写得很匆忙。

“站里面的乘客那么多,播错一点大家都能听出来,为了不出错,我就先把每次要播的内容打个草稿,再照着稿子念,这样就不会出错了。”播完一条消息后,看我们盯着她的笔记本,做播音工作已经20年的金刚芹笑着说。

想着播音比较简单,我们跃跃欲试,金刚芹挑了一段提醒乘客注意乘车安全的话让记者播。为了避免出错,记者先在心里默读了三遍,觉得熟练了,才让金刚芹打开播音器的开关,开始播音。

“尊敬的旅客朋友们……”两遍播完,金刚芹夸赞说:“不错不错,要是语速再慢点就更好了。”

这时,一名身穿蓝棉袄的妇女急匆匆地推开了播音室的门,着急地说:“麻烦你帮我找个人吧,他马上要去平顶山,但是手机充电器忘拿了,我找了一圈都没找到他,车怕是也快开了。”

金刚芹赶紧安慰“蓝棉袄”说:“你先别着急,把他的名字告诉我,还有他要坐哪趟车……”内容写好后,金刚芹赶紧坐下来,接连播了四五遍,“蓝棉袄”才放心地出去等候了。

金刚芹告诉我们,像这样的临时广播都是常事,随时来随时都得播,大事小事都得播,不能耽误乘客的事儿。

“广播站是轮班制,一个班上只有一个人,怕耽误事儿,我都不敢喝水,这样可以减少上厕所的次数,这不,今天我接了一瓶水一口也没喝。”她指着桌子上的那瓶水说。

## ■ 后记

我们离开汽车站时刚好下午6点半,天已经黑了。而麻丽娟、来栋和金刚芹他们还在自己的工作岗位上忙碌着,没有下班的意愿,脸上的笑容也不曾减少。在感受了汽车站的三项工作后,我们有两个感觉:第一是紧张,第二是枯燥。尤其是在春运期间,每天长时间地重复同一件工作,对任何人来说都是一种考验,但是车站工作人员都“累并快乐着”,服务着我们出行的每一个环节!

## 『售票室的高效』 平均15秒卖出一张票

我们注意到,售票员们的手都极快,问询、查询、收钱、拿票、唱收、唱付,一气呵成。电脑屏幕上的车次和班次不断变化着,看得人眼花缭乱。记者看着表算了一下,售票员售出一张票的时间在15秒左右。

“售票系统不难操作,先输入到达目的地,所有的车次和班次、是否有票都会显示在屏幕上。”李继峰介绍说。我们注意到,售票员麻丽娟在问清乘客的目的地后,直接就输入车次编号,双手像变魔术似的啪

啪几声,一张车票就打印好了。李继峰一笑说:“我们的售票员天天卖票,到哪的车次编号都烂熟于心,根本不用输入汉字了。”

李继峰说,售票室就是一个考场,考验着售票员的听力、眼力、速度和记忆力,少一样,卖票时就会出错。尤其是春运期间,售票员为了减少乘客等待的时间,让乘客尽早买到票,都不敢喝水,以减少上厕所的次数,她们往往一坐就是七八个小时。

## 『安检室的惊叹』 一两秒内辨出违禁品

买好票进入候车室,乘客要先经过安检。我们来到了进站口,看到一名工作人员站在三品(易燃品、易爆品、危险品)检查仪旁边,督促乘客将行李放在检查仪的传送带上,另一名工作人员则在安检室内目不转睛地盯着检查仪的显示屏。

我们通过显示屏看到,一个又一个箱包从检查仪上通过,屏幕上显示出每一件物品的轮廓,颜色有黄的、绿的、黑的等,具体是什么物品却看不出来。

在三品检查仪屏幕前查看的来栋说:“你别看我们这个工作轻,只需盯着屏幕看,这可是门技术活,一般人看不了。而且我们的工作关系着所有乘客的旅途安全,最马虎不得。”

来栋指着屏幕上一团一团的“颜色”说:“我们是靠颜

色来辨别乘客行李中的物品的。这个颜色比较浅,说明是衣物;这个墨绿色的瓶状的东西是酒,还有这个是笔记本电脑……”

“传送带上物品通过的速度很快,我们得在一秒到两秒的时间内判断出是不是可疑物品,一旦发现可疑物品,就要开包检查。”

记者盯着屏幕看了十几分钟,分辨不出来不说,还觉得有点头晕眼花。来栋笑着说:“光坐着也不舒服吧?我们这个工作最考验耐心和责任心了,每天至少要看两万件行李,上厕所得先找个人替着,机器前不能没有人。”

安检是个技术活,没有功夫是不行的,为了广大乘客的安全,记者赶紧起立,把座位让给来栋,准备去车站广播站看看。



□记者 杨玉梅/文 杜武/图

1月29日(正月初七),春节长假过后的第一个工作日,浓郁的年味尚未转淡,已有不少人背着大包的行李,踏上了新的征程,汽车站和火车站的售票厅、候车厅里,挤满了人。

那么,车站的工作人员在春运期间又是如何工作的呢?29日下午,记者来到洛阳汽车站,亲身感受了车站售票员、广播员和安检员“累并快乐着”的工作。

核心提示

## 『车站的繁忙』 增开窗口 增加班次

29日14时30分,记者来到了洛阳汽车站。还没进入车站,我们就已经感受到了春运的紧张与忙碌,只见车站旁的道路上,车站候车厅前、停车场等处都站满了人。

车站售票大厅里面几乎没有空地,乘客或坐或站,挤得满满的。我们注意到,售票大厅里加开了不少临时售票窗口。汽车站党委副书记毕松茂说:“昨天(正月初六),我们车站的客流量达到了4万人次,今天也有3.5万人次。今天我们增加了8个临时售票窗口,加开了70多班车。而且春运期间我们实行24小时售票,晚上有两名售票员值班售票。”

在毕松茂和车站微机管理员李继峰的带领下,我们先来

到车站售票室,这里是整个乘车流程的开始,也是春运期间最重要的一个环节。

“您好,请问您到哪儿?”“买保险的话请您出示一下身份证好吗?”“到田湖,一张票15块。”……西售票室不大的房间内,各种声音此起彼伏,售票员们正在紧张忙碌地进行着售票工作。

西售票室共有6个售票窗口,售票员两两面对面坐着。以前,我们总在售票室外面对着买票,第一次站在售票室里面,感觉完全不一样。外面排着长长队伍的人和里面不断敲击键盘发出的啪啪声成了背景和伴奏,一张一张被打印出的车票和售票员的询问声则成为主画面和主旋律。