



今天让我们说说春运人的故事

当了14年售票员的她

为了少上厕所,经常10多小时不敢喝水

检票检了15年的她

将对天南海北的渴望寄托在检验的一张张车票上



售票员梅素菊



检票员贺巧红

售票员

●800个班次了如指掌

春运回家一票难求,而那些掌握着“票权”的售票员显得尤为神秘。她们统一着装,常年端坐在“夏有空调、冬有暖气”的票房内,一层玻璃之外,是为出行犯愁、排队的旅客。

“我并不像旅客们想的那样光鲜。”在当了14年售票员的梅素菊看来,售票员是个特别累的岗位。眼、耳、手、嘴并用,每半分钟售出一张车票,每个班下来售票800多张,高峰期售票1100多张……

39岁的梅素菊在中心站担任售票员已经14年,她练就了“火眼金睛”,可以不用验钞机“秒杀”假钞,对中心站800个班次的线路及运营时间了如指掌。

●手在键盘上没停过

1月22日,清晨5点30分。梅素菊乘坐最早的一趟公交,赶在6点前到达郑州长途汽车中心站售票厅。

6点整,梅素菊准时出现在岗位上。一台略显发旧的电脑、一台售票机加一些零钱,还有一个老式算盘,是她的全部“家当”。

“乘客您好!请问您要买到哪里的车票?”“请稍等一下。”“还有20分钟发车,买这班可以吗?”“36元,收您100,稍等找您64元”……

除了信息查询、与旅客对话、打票、收款、找钱等环节稍作停顿外,梅素菊那双皮肤有些干燥的手始终在键盘上没有停过。

梅素菊说,春运期间,每位售票员每天至少要重复“您好,请问去哪里”这句问候语1000遍。

●10多小时几乎不敢喝水

在梅素菊的桌子上,没有白领必备的茶杯。

“平时一个班6个小时,26号春运开始后,一天超过10个小时,忙得顾不上身啊。”梅素菊说,为了减少上厕所次数,她几乎不敢喝水,有时候说话太多,就含一片金嗓子润润喉。她说,很多同事都有咽喉病,她前年春运嗓子里长了息肉。

“我吃饭都是一路小跑,饭打过来放值班室,大家轮流吃,为的就是多点时间售票。”她们就连吃饭也自我限定在10分钟以内。

中午12点,看看梅素菊的饭盒里全是素菜,未见一点荤腥。她笑道:“午饭吃太饱容易打瞌睡,我们中午都不敢吃肉,简单对付一下。”

由于长时间保持一个坐姿,每次下班时梅素菊都累得腿脚发麻,胳膊酸疼。“白天话说得太多了,晚上回到家根本不想说话,只想美美地睡一觉。可是,有时睡觉还梦到‘请问您要买到哪里的车票呢?’”

“以最快的速度售票,减少旅客排队的时间,这是一种责任。每次看到旅客买到车票后的欣喜和快乐,我也感觉很幸福”。

每年春运,总会有那么一些人和事感动着我们,总会有一些名字让我们百感交集,总会有一些面孔让我们无法忘怀。虽然岗位分工不同,但他们都有着同一个目标:全力保障春运,让漂泊在外的旅客顺利返乡。

记者 李雪
通讯员 非雨 文/图

检票员

●两只胳膊粗细不太一样

“乘客,请出示您的车票,对不起,请您到南候车厅进站候车。”中午1点,41岁的贺巧红披上红色的服务标语,带上白手套,跟对班点头微笑后,迅速站在中心站北候车厅的验票口,开始15年如一日这样机械的动作。

“请出示您的车票,对不起,没有票不能进站。”一位拉着行李箱的小伙子没有在意贺巧红的话语,径直往候车厅安检处走去。

“乘客,请出示您的车票。”贺巧红伸手拦下他,很坚决。

贺巧红说,她的两只胳膊粗细不太一样,因为已经习惯了伸右右手边的动作。这个抬右手的动作,在过去15年中,每天几乎要做上万次,加在一起,已超过千万次。

●工作15年,没有和家人共度过大年初一

春运和春节,只差一字,但对贺巧红来说,春运的意义更重。

过去的15年里,大年初一、初二她都没有陪过丈夫儿子到婆家、娘家拜年。因为是郑州本地人,贺巧红总是把这两天“最节俭”的日子要过来。

“站里很多是外地的,有的是刚结婚,我家离得近,上班也方便。”“儿子很孝顺,从小就知道妈妈是个工作狂,小时候,他总是把收的压岁钱在大年初三上交给我,还说妈妈辛苦了。我也给你挣钱……”

●“我们其实不是没有人情味”

“有的人不理解,说我们太死板,其实我们不是没有人情味。”

做检票员看似是最简单的工种,可贺巧红说班上的年轻女孩却常常被乘客气哭。

有一次,一个醉汉从背后抱着她,以为是同事开玩笑,扭脸一看,一个满身酒气的乘客问她:“我去许昌,让进站不让。”本身就瘦弱的贺巧红吓了一跳,她喊来搭班同事把乘客扶到一边,“幸亏是我遇上了,要是年轻的姑娘还不吓哭了。”因为挨着火车站,很多人还会拿着火车票到中心站进站候车,她总会耐心地告诉乘客:“乘客您好,火车站在对面,您步行需要2分钟。”

也有问二马路车站怎么走的,还有问哪有卫生间的,这些问题的答案她都倒背如流。

●还有2天,她的工作时间又要执行“高峰运行图”

每年春运期间,中心站都要承担约7万客流,贺巧红的工作时间也将执行“高峰运行图”。“早上6点到晚上10点都是正常的。”检票员一天需要站十五六个小时,常常小腿双脚浮肿。

想到还有几天又要加班,贺巧红说,自己有点对不起丈夫和儿子。“儿子今年17岁,我从他2岁开始就没有好好管过,春运之后是清明、端午两个小长假,之后还有五一,紧接着就是暑运、十一长假,接着又要准备来年元旦和春运,干了这行才知道,一年到头没有闲的时候。”

●家人和乘客的理解万岁

无暇照顾家人的起居饮食,督促孩子学业,这几乎是每一个做了母亲的检票员心中隐隐的痛。贺巧红眼圈湿润,她说,身边有的同事是双职工家庭,每到春节万家团圆时,他们“舍小家、顾大家”的感人故事不胜枚举。

除了家人的理解和支持,旅客的理解是她工作的另一个动力。

检票过程中,有些旅客遇到排队时间久等情况也会抱怨,难免把怒气发在他们身上,大骂几句,在她看来都是常见的事儿。“对这些咱们也都理解,尤其这大过节的,都着急回家,旅客再没道理,也不能跟他们吵。”工作15年,贺巧红说自己从没走出过河南,“我没有时间全国各地旅游,尤其是到了春暑运期间,家人孩子放假的时候,也是我工作最繁忙的时候。”

她将自己对天南海北的渴望寄托在她检验的那一张张车票上。

记忆王学习王高分王
60685728/60685729