



## 春节期间铁路职工放弃休息,加班加点,只为让旅客平安回家

# 别人忙过节 我们过节忙

■记者 李佼 马高超 通讯员 张康宁 文/图

## 枣庄西站

家 ← → 家

提起春运,大家的第一印象总是围绕“紧张”、“忙乱”、“一票难求”等关键词展开,而对于铁路工作人员来说,春运期间,他们更多的感受是“责任重了”。俗话说“三六九往外走”,正月初九,正值春运期间,记者来到了枣庄西站,在售票大厅,眼前电子屏幕上滚动的票务信息和每个售票窗口前排队等候购票的旅客无不表现出春运的繁忙,记者也深切地体验了一把春运的繁忙与铁路工作人员的辛苦。



## “大总管”,满车站忙碌

在候车厅内,记者发现有几位身穿工作服的铁路工作人员来回奔跑,经询问才知道,他们是火车站的大总管——客运员。虽然记者提出了采访的要求,可近一个小时内,记者都没能“抓”到一个客运员,过了很久,终于等到了要下班的客运员刘兆国,当时是下午四点,可据了解,他本该下午一点下班,“现在是春运期间,我们的工作不可能再受制于时间,旅客就多干一会儿,这已经成了我们客运员的习惯了。我们客运员的工作比较琐碎,不论是售票房的售票情况、候车厅的旅客组织、投诉情况还是站台上接车和环境卫生情况,我们都要管,所以,我们一般没有坐着的时候,整天围着火车站不停地奔跑着。”

坐火车的次数并不多,我的儿子在上大学以前,非常不理解,总是嫌我陪他的时间太少,去年他考上了外地的大学,在他自己经历了暑运、春运以后,对我说,“爸爸,我终于知道你每天在忙什么了”,父母和孩子的理解让我很感动,这也是我工作的动力所在。”

“工作了那么长时间,可以说是什么样的人见过了,尤其是春运期间,每天都在发生着各种各样的特殊情况。由于春运期间旅客较多,为了避免有些买不到票的旅客,购买站台票进站上车,造成火车超员,增加安全隐患,我们就不再出售站台票了,可昨天有一位旅客非要让我们出售站台票,我们将这其中的厉害关系给他讲了好几遍,可他就是听不进去,不停地对我们的客运员进行辱骂、羞辱,在候车厅内大声喧哗,我们没有办法,只好请来铁路公安对他进行劝阻,这才缓解了他的情绪。虽然类似情况很多,但是出于对这份工作的热爱和对这个岗位的珍惜,我们每位客运员都在无私地奉献着,这些在常人看来忍无可忍、无理取闹的特殊情况,在我们看来,正是我们的价值所在。”刘兆国说。

据了解,刘兆国做了16年客运员,这16年间,他没有因为任何事耽误过工作,2014年他的母亲去世时,正值暑运期间,刘兆国在忙完了母亲的后事以后,直接就投入了繁忙的暑运工作,“母亲生病时,我由于工作太忙,无法陪在身边照顾她,尽管如此,母亲还是非常理解我,从来没有怪过我,这让我的心里更加内疚。我虽为一名铁路职工,但是由于工作繁忙,我

## 售票员一分钟 出票五六张

今年47岁的梁艳,从17岁开始就在售票房里工作,“干我们这个工作,最主要的是要细心,每天经手的东西多,稍不留神,就有可能出现差错。前几天,一位旅客从网上订了一张去往铜陵的车票,同时将返程的车票也订好了,但是他取票时要求只取去铜陵的车票,我没听清楚,直接把去的和回来的票都给他取出来了。我知道是我的失误,我不断地向他道歉,并提出异地取票的费用由我来出,可这位旅客就是不愿意,最后,他虽然离开了,可他那一句句不堪入耳的话语,让我觉得心里很不是滋味。类似的事情,在这30年中发生过不少,有时确实没有票了,可旅客依旧不依不饶地要求我来解释一下,为什么没有票了,有时你去个卫生间,也会引来一些旅客的不满……尽管如此,我们还是在岗位上坚持着,因为在我看来,每当大多数旅客从我这里买到回家的车票、去游玩的车票、去工作的车票,脸上露出满意的表情时,我还是很有成就感的。”梁艳说。

记者看到,由于业务熟练,普通旅客在梁艳所在的购票窗口,10秒钟左右就能买好车票,平均下来,梁艳一分钟能卖五六张车票。

## 安检员,每天盯着电脑屏幕 达11个小时

要进入候车大厅,就必须经过安检,虽然对于旅客来说,把行李放到机器上,几秒钟后再拿起来的动作非常简单,但对于安检员张继新来说,这每个短短的几秒钟都是一次严格的检验。

“安全是人类生存的头等大事,对于车站的安检员来说,保障旅客的乘车安全,就是我们的头等责任,所以,每件行李,我都要仔细地检查,不放过任何一个安全隐患。”今年57岁的张继新,在铁路部门工作了37年,从2011年开始接手安检工作。在记者采访的过程中,他的目光一直没离开过电脑屏幕,遇到可疑物品,就通知其他安检员进行进一步检查,“现在是春运期间,很多旅客会携带白酒、烟花等危险品回家或外出,尤其是小朋友,他们没有安全意识,我们经常能检测出小朋友携带火柴炮、摔炮来坐车。”张继新说。

正在采访时,张继新又有重大发现,一个行李箱里有七八颗类似子弹的影像出现在电脑屏幕上。开包检查后,安检员发现确实有8颗真子弹。据

了解,这个行李箱的主人今年26岁,姓颜,这些子弹是他从一个打靶场拿来的,当工作人员询问是否只有这8颗子弹时,小颜回答是。可为了安全起见,安检员将小颜的行李箱再次放入安检设备后,又发现了三颗子弹,小颜无言以对,只好将11颗子弹上缴铁路公安。

据张继新介绍,类似的事情有很多,近期查获的大多是刀具和小孩子携带的火柴炮,“有些旅客会携带刀具来坐车,虽然这些旅客可能没有恶意,而且有些刀具可能是朋友送的礼物或有其他特殊的意义,当被查到时,旅客就会拒绝上缴,甚至出口成‘脏’,可这是行不通的,还希望广大旅客能自觉遵守规定。”

由于长时间坐在电脑前,又必须时刻盯着电脑屏幕,每天下班后,张继新总觉得眼睛不舒服,“干我们这行,每天瞪大眼睛看屏幕,对眼睛有损伤是肯定的,可我既然选择了这个工作,就要负起责任,保障旅客们有一个安全的乘车环境。”张继新说。

## 站台客运员,旅客安全的最后屏障

进入站台等候上车,是旅客离开火车站,踏上回家路的最后一步,袁辉作为一名站台客运员,工作已有十多年,据他介绍,在站台上工作,除了要有很好的眼力,还要有强健的身体,“十多年前的春运和现在不同,那时乘客更多,乘客的素质也有高有低,记得我上班时,看到有些乘客为了能挤上车,甚至会从窗户爬上车,这不仅存在很大的安全隐患,还有可能让现

场的秩序更加混乱。另外,那时逃票的旅客也很多,我们几乎每天都要在站台上追赶这些逃票的旅客,有时候往南能追到长江路,往北能追到焦化厂。现在我们枣庄有了高铁,高铁站会分流出一部分旅客,另外旅客的素质也有明显提高,站台上,旅客的乘车秩序有了明显的改善。”袁辉说。

就在记者采访时,一位20岁左右的女孩从另一位站台客运员手中接过一个钱包,不停地说着感激的话语。原来乘客小宋在检票后发现自己的钱包不见了,眼看火车就要到站了,情急之下小宋只好请求站台客运员帮忙寻找,最终,客运员在安检处找到了小宋的钱包,在火车发动前几分钟将钱包送到了小宋的手上。小宋说,“我的身份证和钱、卡等物品都在钱包里,如果钱包丢了,真不知道我要怎么回家了。太感谢这些工作人员了。”

在一整天的采访与体验中,记者发现,还有很多工作人员在积极地奉献着,每天接六七百个咨询电话的黄旭庚,每天手检两三千人的刘鹏……正是他们的辛苦工作,才让这些在外地的学生、劳动者能够有一个更安全舒适的回家路。

↑售票窗口不断有人咨询、购票

春运期间每位工作人员每天要检票上千张

