



1月8日,2012年春运拉开帷幕。为了让旅客顺利乘车、平安到家,奋战在铁路春运第一线上的工作人员,他们在岗位上坚守着。本报记者深入到菏泽火车站进行体验采访,客运值班员陈征不断重复地提醒乘客注意白线、检票员侯艳华面对乘客的不理解只能苦笑,安全检查员徐玉平每天都要面对安检仪器不同的颜色和形状判断物品,而体验记者看了不到二十分钟安检仪器,眼睛已经很涩了……

## 本报记者兵分三路,体验检票员、客运值班员、安检员的苦与累

# 春运,他们是一线战士



△青年志愿者——菏泽学院经济系大三学生赵斌,正在忙着给旅客检票。本报记者 邓兴宇 摄

体验感悟:面对乘客的不理解,只能委屈自己。

## 面对乘客不理解 只能苦笑一声



体验记者:周千清  
体验岗位:检票员

“旅客朋友们请注意,发往西安的1161次列车开始检票,请旅客朋友们做好准备。”广播发出北检票口开始检票的通知,正在休息室休息的侯艳华带上帽子,走出南检票口,到北检票口帮忙。“1161次火车人比较多,现在要检验身份证,北检票口一位检票员忙不过来。”因为感冒,侯艳华的声音略带沙哑。

在侯艳华的帮助下,北检票口等待检票的旅客少了很多,侯艳华

把自己的检票通道锁上,跑着赶回南检票口,待记者赶到时,她已经站在检票台上,用沙哑的声音喊道:“K973次列车开始检票,请旅客将身份证及车票拿在手上。”原来,K973列车的发车时间与1161次列车相差只有8分钟,她赶回来守着自己的“地盘”。

侯艳华感冒已经多日,但是请假是不可能的事情,“一个检票口只有一位检票员,忙时一位机动值

班员帮忙,如今检票除了要看车次、日期,还要核对旅客的身份证,检票的时间较以前变长,人手本身就少,请假会影响工作。”

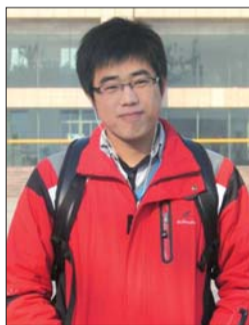
1503次列车进站了。打开出站口的门,站到检票台上,除了检查火车票日期、车次及身份证号,还要提醒一些不配合工作的乘客准备好身份证、火车票,不一会,站在冷风中的记者便有些眼花。

K905次列车进站,侯艳华到北

检票口帮忙,一名最后进站的乘客在接受检票时表现出强烈不满:“进候车室时已经看过了,怎么还看!”这名乘客大声地说。“在火车上也会检查,如果车票信息与个人信息不相符合会很麻烦,这也是为您好。”侯艳华笑着解释说,这样的解释并不能让乘客满意,他瞪了侯艳华一眼,嘟囔着离开。面对乘客的不理解,侯艳华和同事们只能苦笑一声。

体验感悟:有时很多“废话”,却要不断重复,因为它关系到每个旅客的人身安全。

## 喊了半个小时 嗓子有点哑



体验记者:李德领  
体验岗位:客运值班员

“乘坐硬座的旅客从这儿往前走,要靠着站台中间走,不要跨过白线,乘坐卧铺的旅客在这里排队,等候上车……”当旅客刚从检票口走到站台时,客运值班员陈征拿着扩音喇叭不厌其烦地喊着。“这辆车是过路车,上车的乘客不算多,但每次都要十几重复着前面这几句话。”陈征告诉记者。

“在站前来往的火车,风比较大,再加上周围没有障碍物的,的

确很冷。”他提醒记者到站台体验时,要记着戴手套。当K147次列车停下来时,陈征拿着乘车人数通知单与该车列车长交接。

“我们不仅要帮助旅客上车,还要维护下车旅客的安全走出出站口,看到火车启动,旅客安全走出出站台,我们就放心了。你不好意思大声喊,拿着这个扩音喇叭,不要让旅客走出出站台白线就行。”陈征对记者说。

“请旅客不要跨过白线……”当记者拿着扩音喇叭喊了几声后,旅客根本不听指挥,依然在白线以外走着,没有办法,记者只好走到旅客身边,告诉他不要在白线以外走动。记者拿着扩音喇叭喊了近半个小时,手感觉酸酸的,嗓子有点哑。

记者正在指挥着上、下车的旅客不要走到白线以外时,一辆货车从旁边而过,记者瞬间感觉一阵刺

骨的冷风充斥而来,而货车的疾驰声淹没了记者喊话的声音。

“在白线以外走很危险,如果旅客不注意,就可能被疾驰的火车伤到。很多旅客一下火车习惯打电话,他们不自觉地就喜欢往边上靠,即使火车过来了他们也可能听不到。”陈征说,每天都说一些看似“废话”的话,这就是我们的职责所在,必须时刻提醒旅客注意安全。

体验感悟:把握安全检查这一关,安全检查员要练就“火眼金睛”,稍微疏忽或酿成事故。

## 60分钟不敢眨眼 60分钟嘴忙手乱



体验记者:邢孟  
体验岗位:安全检查员

“一个小时核实旅客的车票信息,进行人身安全检査,一个小时查看危险品检查仪所扫描的旅客物品,交替进行。”负责火车站三品检查的工作人员徐玉平说。当日,记者体验了一次三品检查员。

“不同颜色代表不同属性的物品,像蓝色代表金属物品,再加上形状基本上能判断出是什么物品。”正在火车站候车厅值班室查看扫描仪扫描过物品图像的徐玉平告诉记者。按照规定,乘客进入候

车厅时所有包裹都要通过候车厅门口的危险品检查仪,而在物品X光扫描的同时,也会在一旁的电脑上显示物品扫描图片。但是,这些图像只显示形状和不同属性所代表的颜色,这就靠工作人员多年经验和专业知识才能判断出是否有危险品。

因为没有什么经验,刚开始时,记者在屏幕上看到的就是一些复杂的几何图形,而且不同的颜色叠加在一起,对于这些图形所代表的东

西却是丈二和尚摸不着头,根本无法判断出是什么物品。在工作人员逐个讲解下,才算稍微有一些认识,但是要识别出各种禁带危险品还是要睁大眼睛,不敢马虎。

一个小时以后,轮到我们在候车厅门口进行车票实名制检查。“请把车票和身份证出示一下。”对每一位走进候车厅的旅客,记者和一旁的工作人员都要提醒一句,因为旅客人数很多,有必要进行实名制检查,就需要不停地提示旅客出

示相关证件,将身上携带的行李包裹全部放到危险品检查仪上进行安检,还要不时地核对进入候车厅旅客的车票信息。

对于一线的客运工作人员来说,不仅要眼明手快,还要时常忍受一些嫌麻烦旅客的冷言冷语,这一个小时下来,口干舌燥,因为太紧张,腿都有些麻了。对于其中的辛苦和辛酸,徐玉平笑着说:“已经习惯了,有时候能听到旅客的一声‘谢谢’就觉得特别幸福。”