本报记者探访济南火车站票房，为您解读售票员工作流程

200多个车次，人人烂熟于心

本报记者 赵伟 王光照 实习生 江双

解读春运密码①

编者按

19日，全国春运的大幕已经拉开，当你踏上回家的列车时，你可曾想过售票人员如何为您售出每一张票?可曾想过驾驶员如何开着火车送你回家?手中的火车票又有着怎样的秘密……从今日开始，本报将推出“解读春运密码”系列报道，为您揭开春运旅途中不为人知的奥秘。

1月18日，济南火车站售票窗口内，一排摄像头监视着春运票务的一举一动。 本报记者 王媛 摄

一层厚厚的玻璃，把旅客与售票员隔开，里面的售票员显得有些神秘。售票员怎样工作的?他们如何将列车时刻表烂熟于心……18日上午，记者在济南火车站工作人员的带领下，走进火车站票房进行探访。人人头顶有监控、200多个车次都要烂熟于心、吃饭都是一路小跑……售票员的工作还真是不容易。

人人头顶有监控

在济南火车站售票大厅西北角，一道防盗门把票房与售票大厅完全隔离。“没有票房负责人的允许谁也别想进去。别说私下进去找人，就是打个电话找人也行不通。”济南火车站票房副主任叶维青称。

叶维青介绍，售票人员上班时都要换上工作装，手机、钱包等物品也不允许带入票房。“主要是为了保证票能真正卖到旅客手中，防止票贩子私下找售票员买票，也为了防止售票员卖‘人情票’。”

记者注意到，每一名售票员头顶的天花板上安装有监视器。“通过监控系统，每位售票人员的工作情况都能看得一清二楚。主要是监督售票人员是否按照规定程序售票，防止售票口有违规操作，在出现纠纷时也可以用作证据。”

不少售票员介绍，除了头顶的监控外，部门负责人还会在票房来回走动，随时查看。

卖一张票不到15秒

“同样是隔着一层玻璃，很多旅客从外往里瞧觉得与我们离得太远，但从票房往外看，黑压压的人群就在面前，又觉得实在太近。”7号售票窗口的郭瑾说，见到黑压压的旅客，她第一个想法就是赶快把票售完，让自己的窗口不剩下一个人。

“有没有20日到青州的火车票?”扩音器里传来一位旅客的声音。郭瑾十分熟练地在电脑上点击出所有到青州的列车时刻表，说：“到青州的有两个车次，一个是快车早上7点到，一个是慢车上午9点到，你要哪一趟?”“我要早上7点那趟的。”旅客立即作出决定。收钱，出票……15秒不到，一位旅客安心地买到票离去，接着又是下一位旅客。

“如果乘客事前选好出发的车次，买票就非常简单了。”郭瑾称，可是不少旅客在购票时不会主动查看列车时刻表，对自己买哪个车次的票都不了解，就会花费很长的时间。

已经有20多年售票经验的刘燕最怕的就是，乘客排了半天队，结果却没有买到票。“这时很多乘客就会骂他们，有时急得拍窗子。”票房负责人介绍，为了让售票人员都有良好的服务态度，在他们机器旁边，都放了一面镜子，提醒他们微笑工作。

中午一路小跑去吃饭

“为了能以最大效率完成售票工作，每一名售票员都要对200多个车次情况烂熟于心。”票房负责人介绍。

记者在每一名售票员的桌子上，都能看到最新的旅客列车时刻表。上面列有车次、级别、始发点及终点、到时、开时等情况，但记者注意到，几乎没有工作人员工作时查看这张表。

“因为我们早已经烂熟于心了。”郭瑾称，每一名售票员都会根据岗位要求记忆这些车次情况，有时候单位还会组织默画运行示意图，开展各种比赛。

“由于春运到来，客流量增加很多，为了提高效率，40个售票窗口全部打开，每名工作人员一工作就是一天，工作量也比以往翻了好几番，弄得非常劳累。”票房副主任叶维青介绍，到了中午吃饭的时间，常常都是一些单位负责人去食堂打一些大锅菜，然后轮流替换售票人员去吃饭。

“吃饭时间只有半个小时，中午一般都是将就吃点，时间紧张的时候，一路小跑去匆匆吃几口，就跑回来继续工作了。”郭瑾称。

济南火车站春运预计送客163万人

本报1月19日讯(记者 杨传忠 通讯员 张健 李皓)19日，济南火车站公布了今年春运方案。春运40天内济南站将发送旅客163万人，较去年同期增长7.9%。预计最高日将出现在农历正月十六，车站积极申请开行临客13对，其中始发终到临客6对。

由于2011年春节较去年提前11天，因此今年春运期间仍以民工、学生、探亲客流为主，将呈现各类客流相互叠加、高度集中的现象。春运期间济南火车站预计发送旅客163万人，较去年同期实际完成增长7.9%。其中节前预计发送旅客65万，节后预计发送98万，日均发送旅客约4万人。预计最高日2月18日(农历正月十六)上车人数将突破5.5万人。

今年的春运工作中，济南火车站采取多项有力措施，竭尽所能为旅客出行提供便利，确保旅客平安、顺利出行。春运期间车站积极申请开行临客13对，其中始发终到临客6对。

长途汽车总站日送旅客7万人

本报1月19日讯(记者 董钊)春运高峰来临，济南长途汽车总站日发送旅客达7万人。据了解，济南长途汽车总站预计在1月31日(腊月廿八)迎来年前客流最高峰。有关人士提醒，出行旅客最好提前订票，以免延误回家过年。

19日是春运首日，济南交警支队在济南长途汽车总站举行春运交通安全管理启动仪式。19日上午10点，2011年济南市春运道路交通安全管理工作正式拉开了序幕。春运期间，公安交警部门开展“畅通安全行”主题活动，进一步强化长途客运车辆和驾驶人源头管理，加强国道、省道、高速公路巡逻管控，完善恶劣天气应急处置预案，集中开展客运车辆超速、超载和疲劳驾驶专项整治，确保道路安全畅通。

济南长途汽车总站党支部副书记韩杰介绍，从1月9日开始，汽车站就进入了春运状态。现在每天发送旅客约7万人，比平时多出两三成。春节前客运高峰将出现在1月25日-2月2日，春节后高峰出现在2月7日-2月17日。其中，预计1月31日将出现客流最高峰，发送旅客人数将超过10万人。