

# 济南站售票值班员王萱：与旅客打交道乐在其中

对于火车站来说，售票大厅永远是最热闹、最喧哗和事情最多的地方，济南站也不例外。王萱是济南站的售票值班员，所有与车票有关的事情或者纠纷都需要她亲自上阵解决，“与旅客打交道永远都是未知，你永远不知道下一秒会发生什么，不过也乐在其中。”王萱说。其实，在干售票值班员之前，王萱一直在票房售票，她至今保持着全站日售车票最多的纪录，“最快的時候15秒就可以把票递到旅客的手中。”王萱骄傲地说。



王萱在给旅客答疑解惑。

文/本报记者 刘胜男  
片/本报通讯员 曹大凡

## 最怕遇到胡搅蛮缠的旅客

7月2日早晨7:30，济南站的售票大厅已经人来人往，熙熙攘攘，本应8:00开始交班的王萱和她班组的小伙伴们已经换好工装，带着早餐来到了点名室，“我们每天早晨都要点名，时间太早就把饭带上。”王萱告诉记者，虽然是早晨7:40开始点名，但是6:30她们就要起床收拾。

7:50，王萱班组又组织了一次小会，“七一调图之后，很多线路都有变化。”王萱告诉记者，最近早会就会提醒一下班组小伙伴们不要按照脑子里的线路来售票，从电脑上查准确之后再告诉旅客，避免出现错误。8:00，早晚班组交班之后，王萱一天紧张、繁忙的工作就正式开始了。走进售票大厅，她紧盯着显示屏，“3号和5号是改签的，2号和4号是退票的，每天上班第一件事就是检查这些显示屏是否正常和准确无误。”此时，十几个售票窗口前已经排满了排队买票的旅客，“本来9点之后才是售票高峰期，现在暑运到了，售票的‘大仗’就没有时间点了。”

走进休息室刚拿起杯子，“萱萱，4号售票窗口有个旅客拿了改票，但是已经没有了当天的票了，怎么解释也不走，当着让负责人过来。”班组的小伙伴火急火燎地说。了解情况之后，她就赶忙走到4号窗口前，“请问先生，有什么需要帮助的吗？”退票的男性旅客语气非常强硬地说，“我要改签，怎么就改不了呢？”“先生，我给您查了下，您这趟车已经出发了，按规定是可以改签今天的其他车次，但是今天济南至重庆的车已经没有了，所以抱歉没法帮您办理。”王萱耐心地给他解释。“你们铁路上不是规定晚点的可以改签吗？我这张票六百多块钱呢，说不能改就不能改呀？”“不好意思先生，这是由于您没有按时乘车，不是列车晚点，真的不能改。”随后，这名旅客就一直找各种理由退票，甚至威胁要投诉售票员，“先生，就算您投诉我们也没有办法帮您退票，这是您自身原因造成的晚点。”最后，在王萱的各种解释



王萱在做售票员时创造了很多纪录。

下，这名旅客骂了句脏话就转身离开。

“每天都有这样无理取闹的情况发生。”王萱告诉记者，面对旅客需要解决各种突发问题，很多时候都不是售票员的原因，碰上胡搅蛮缠的旅客只能一遍遍地解释，又不能发火。“一天差不多得解决五六个这种‘不太好惹’的旅客，最不愿意也最怕碰上这样的旅客。”

## 对列车车次票价烂熟于心

其实，在干售票值班员之前，王萱也是一直在票房售票的岗位上工作，并且被同事们称为“快手”。这主要是因为她王萱的售票速度快于旁人，多次打破售票纪录，成为全站日售车票最多的人。6月4日，她再次创造新纪录，一班10小时售出1019张车票。“最快的时候15秒可以卖出一张票。”

“刚开始的时候也是出各种错误，时间长了才练就的快速度。”王萱告诉记者，要想售票速度快，首先脑子里必须得有一幅完整的列车运行图；其次要明白旅客的心理，设身处地为旅客着想。在王萱看来，全国铁路客运运价里程结算站示意图是每个售票员必须要印在脑子里的，对于她来说，济南站的所有普通及临客列车、高铁动车，所有车次途经哪些站，到站时间、票价，以及非直达列车在哪里换乘她都早已烂熟于心。“用心记再加上干的时间长了这些都可以熟练掌握，同时能够节省一大部分电脑查询的时间，可以让旅客快速

地买到合适的车票。”

同时，在和旅客长期的交流过程中，王萱总是设身处地地站到旅客的角度思考，尽自己的最大能力为旅客提供便利。“这点可以帮助我熟悉旅客状况，分析旅客购票需求，快速地为他们推荐最合适的车票。”王萱告诉记者，如果碰上语速特别快的旅客，可以判定他可能是有赶点需要，“这时候就必须快速地给他提供最近的列车班次。”如果是老人和带着孩子的妇女，“就需要给他们安排在下铺的位置，方便他们行动。”碰上没有票的情况，有很多旅客会发脾气，“我就耐心地解释，并帮助推荐最快速和最实惠的联程票。”

虽然工作只有两年的時間，但是王萱的服务水平在济南站名列前茅，“她脾气特别好，说话细声慢语，再刁难的旅客到她这里都是‘小菜一碟’。”济南站的客运副主任康静说。对于王萱来说，“我最大的快乐就是帮助旅客买到合适的车票，他们脸上露出开心的微笑。”去年在卖票的时候，一位经常坐车的旅客夸奖王萱是他见过服务态度最好的售票员，并对她表示感谢。“当时可开心了，一天下来心里都是美滋滋的，干起活来也特别起劲。”王萱告诉记者，虽然一句“谢谢”或者“你很棒”对旅客来说可能就是随口一提，但是对售票员的工作却是极大的肯定。

## 售票时如厕得和旅客“请假”

普通人都是一直盼着假期到来，出去玩耍，但是对于王萱

和她的班组小伙伴来说最害怕、最担心的就是假期，“到了假期，我们这儿就跟战场似的，人来人往，到处都是事情需要处理，我们也要尽最大努力来打好这场战争。”王萱告诉记者，赶上春运、暑运上班的时候，一刻也不能休息，一个班下来口干舌燥、脑子嗡嗡作响，“下班回到家里不愿多说一句话。”

铁路售票员是个苦差事，从早晨八点坐到椅子上卖票开始，就要一直和旅客打交道，不停地接受旅客的各种咨询，不间断地敲击键盘，查看车票、收钱清点并打票给票，“同样的话、同样的动作一天需要重复上千遍。”王萱告诉记者，一个班下来两只手的指尖常常没有感觉。同时，售票员中午吃饭的时间最多只有半个小时，“说话太多没有时间也不敢喝水，嗓子疼和咽炎对售票员来讲是常有的事情；饮食不规律，售票员胃疼的情况也经常发生。”

赶上节假日，济南站排队买票的旅客会从售票窗口一直排

到大厅门口，整个大厅各种声音、一片吵闹，“外边声音特别大，我们就把自己的话筒关小点，怕影响邻近售票员的听力，造成不必要的麻烦。”王萱告诉记者，赶上没有别的工作人员替班的时候，售票员去厕所都要向旅客“请假”，并且需要一路小跑，尽量将时间控制在3-5分钟。“旅客等太长时间肯定不愿意，所以自己就只能少喝水。”

今年暑运已经来临，王萱和她班组的小伙伴们也做好各种准备来打这次“大仗”。“嗓子药和胃药都已备齐。”王萱告诉记者，没有人替班的时候生病也要坚持一下，不能关闭窗口影响旅客的行程。据了解，济南站白天的售票窗口在16个左右，但是到了晚上只有7个窗口对外开放。“平常时候晚上人不算太多，但是现在赶上暑运夜里排队买票的人比较多。”王萱告诉记者，赶上夜班的时候，夜里就会很困，非常难熬，小伙伴们会互相聊天或者喝咖啡来缓解疲惫。“我们经常调侃，夜班的时候咖啡和夜宵最配。”



图说济铁

## 印尼政府官员盛赞中国高铁

在“一带一路”大框架下，7月2日，印尼政府官员从青岛乘坐由青岛客运段上海动车队值乘的G182次列车，感受和体验中国高铁。旅途中，列车长田会带领乘务员为外宾详细讲解了高铁的服务设施以及运行等情况，并为他们提供了优质的服务。通过亲身感受，他们由衷赞叹中国高铁的技术和服务世界一流。

青岛客运段 供图