

高温下的记者学徒 · 高铁客运值班员



提供引导服务。

小跑着值班,嗓子直“冒烟”

文/图 本报记者 庄子帆 李岩松 通讯员 张良

G433次列车还有10多分钟到站,喝完两瓶藿香正气水,师傅卢晓军带领“值班员”庄子帆上了站台。 “每一批乘客上站台候车时,要在扶梯口站着,看看旅客有什么需要,以及防止老人、儿童乘坐扶梯会出现的意外。”师傅卢晓军说,这时还要不断地提醒小孩站在安全黄线以内,大声告知出站的乘客出站口在什么方位。

尽管才9点半,但站台上的“蒸笼”模式已经开启,除了能遮住一些阳光外,没有一处清凉的地方。疾驰的列车经过站台时带来的风是一种享受,但还没过瘾就消失了。

13日10点30分,北京南开往福州的G55次列车缓缓驶入曲阜东站,随后一节节载着乘客的车厢在面前驶过,直至停稳在4号站台。

在站台上,客运值班员不光接送列车,也承担了客服的重任。很多乘客拿着车票询问车厢的位置。事先跟师傅了解了车厢的分布规律后,“值班员”庄子帆开始有模有样地回答旅客的问题,引导他们寻找车厢。

400多米的站台,有3名客运值班员,每名客运员就要负责100多米,发现什么情况,都会小跑过去解决问题。这一天来回,得跑上几公里。在站台上3个多小时,要不停地来回走动,虽然是女汉子的体质,也感到有些体力不支。

不一会,口干舌燥的感觉涌了上来,恨不得猛灌一瓶水滋润一下干燥的嗓子。看着师傅卢晓军正不厌其烦地回答旅客的各种询问,自己哪里还有心思润嗓子。

每送完一趟列车,工作并没有结束。师傅卢晓军说,这时要提醒出站的乘客不要在站台上逗留,有时还会发现一些乘客需要帮助,比如行李落在候车室或是遗忘在车上。

“几乎每天都会遇到大马哈乘客,帮助他们找行李。”卢晓军说。

(更多精彩报道,详见齐鲁壹点客户端)



◀ 上岗前先喝藿香正气水。



▶ 熟悉列车时刻表。



◀ 与列车长交流。

岗位直击

来不及补充水分 嘴唇干得起了皮

G433次列车还有10多分钟到站,卢晓军快步走下站台,走进检票室,拿出两瓶藿香正气水,几秒钟喝掉,没来得及坐下休息,又快速折回站台。

走上站台,卢晓军有两样东西不离手,一个是列车时刻表,一个是擦汗的白手绢。7月1日刚调整了运行图,每送走一趟车,他都要确认下一趟来的是哪个车次,然后发布检票信息。

10点30分,北京南开往福州的G55次列车缓缓驶入曲阜东站,随后停靠在4号站台。几分钟后,乘客陆续上车,卢晓军与列车长交接完后,迅速赶到电梯口,准备组织G109次列车上车的乘客,并通过对讲机告知检票的同事开始检票。

一般情况下,值班员都是小跑着解决乘客的问题,在整个过程中,卢晓军的额头上不断冒出豆粒大的汗珠,他通过手绢不断地擦汗。由于来不及补充水分,卢晓军的嘴唇已经起了皮。“列车一趟接一趟,根本没有时间下去喝水,即使带着水也不敢多喝。只能喝一小口润润嗓子,担心去厕所误了事。”卢晓军说。

现在的车次加密,有88趟高铁经停曲阜东站。下午的9趟车的间隔时间也就两三分,这给值班员组织旅客带来不小的压力。

每秒80米高速运行列车经过,带来轰鸣刺耳的声音之后,便快速消失的无影无踪,每天要经历300多次这样的情况,一天班下来都会出现耳鸣。每天晚上下班后倒头就睡,在卢晓军的睡梦中还会出现接车的场景。



卢晓军不断擦汗。