

售票机“连轴转”，多亏“保姆”照顾

一台机器顶三个售票员，春运高峰时21台机器一天能“卖”两万多张票



运·好运

之幕后

文 片/本报见习记者 李洋
 通讯员 刘建新 雄伟

李宝华是淄博火车站自助售票机的后台维护员，已经有29个年头和客票打交道的她在将近退休之年搭上了高铁的时代列车，由窗口售票员变成了21台自助售票机的“保姆”。28日，记者跟随李宝华体验了自助售票机的维护工作。

李宝华值班的地方非常狭窄，机房特有的噪音、高温、干燥、胶皮味一样不少，李宝华的劳动强度一点也不比售票窗口轻松。

“窗口的确很累，售票员在往年春运一坐半天是家常便饭，看到排到广场上的购票长队，再看看他们脸上焦躁的表情，咱心里想的就是能快一点就再快一点，能多卖一张就多卖一张，好叫他们早点回家。我卖的最多的一天是985张。”谈到以往的窗口售票经历，面露自豪的李宝华脸上却分明又多了一份对旅客的关切。

“现在好了，淄博站一共有10个窗口，13台自助售票机和8台取票机，窗口买一张票平均是2分钟，一台取票机出一张票仅仅需要半分钟，经常使用的年轻学生10秒钟就行了，一台机器将近顶了3个人。”李宝华说。

自助售票机维护岗位是她和另一名同事轮班值守，每天都要在这个机器轰鸣、空间狭窄的值班室工作，午饭都是在办公桌上吃。

李宝华拿起一个淡蓝色的车票卷告诉记者，这一个票卷是1000张票，一天都换到14个左右，春运高峰期间往往要换二十几个，加上处理吞卡、吞钱、废票等突发情况，每天她就在这个不足两米宽的值班室和候车室、客票房三点之间来回奔走。

2011年底，淄博站有了自助售票机，李宝华被安排在了后台维护的岗位上，21台机器一天平均出票1万多张，高峰时能出到2万多张。



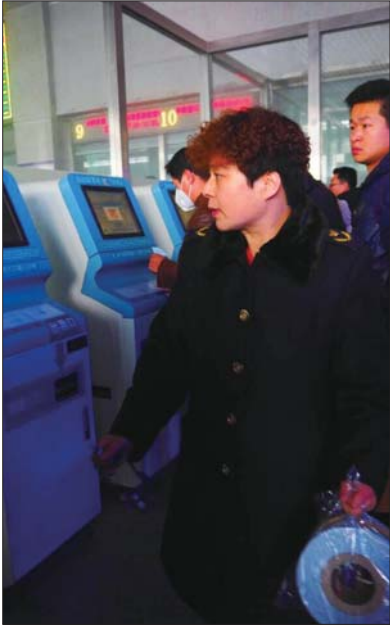
自助售票机维护员李宝华正在更换票卷。



卡票等突发情况需人工处理。



身后几平方米的空间就是李宝华每天工作的地方。



李宝华需要随时关注自助售票机的运行情况。

相关链接

原来买票要半天 现在只需几分钟

一年一度的春运已经开始，28日，记者看到淄博火车站售票大厅并没有出现排队长龙。大厅左边是人工售票窗口，整齐有序的排着10支购票队伍，右边隔断后是自助售票机和取票机，相比之下，自助售票设备显得方便快捷了许多，每台机器前面一般是四五个人。在这里购票的多以年轻人为主。

正在购票的刘先生说，以前没有自助售票机，往往要拿出半天时间来火车站排队买票，费时费力。自从有了自助售票机，他只需要比往常提前十几分钟来就可以了，方便了很多。

淄博火车站客运车间书记訾云介绍，随着12306网上购票和自助售票机的应用推广，网上购票、自助售票逐渐成为市民坐火车出行的首选。日常时间，通过自助系统发售车票一万多张，人工窗口近五千张，到了节假日特别是春运高峰期，自助售票系统能出票超两万张，人工售票近一万张。可以说网上售票与自助售票机相结合的购票方式，大大减轻了市民火车出行的购票时间也分担了人工售票窗口员工的工作压力。往年春运时期那种，购票队伍一直排到站前广场上的拥挤场面已经一去不复返了。

本报见习记者 李洋

机器吞卡吞钱废票 离不开“保姆”处理

记者在售票机后台看到，机器的后窗里有票卷、专用打印机、钱箱及一些炫目的指示灯，但就是这些简单的设备代替了人工售票。

李宝华的对讲机里传来“有旅客反映12号自助终端放进钱不出票，请立即处理”的通知。李宝华打开12号机器，拉出钱箱和票箱，反反复复检查也没见到旅客说的50元钞票，急忙锁闭工作间转到正面询问旅客。

这是一位50岁左右的外地口音旅客，第一次使用自助售票机尝新鲜，没成想把钱放进去就不见了动静。李宝华就问乘客是怎么操作的再说一遍，旅客一比划，李宝华明白了，原来这位初次使用的旅客把钱币错塞进了出票口，李宝华又急忙回到后台，从底下的夹缝里费力地用镊子取出了旅客的钱。

本报见习记者 李洋

为了让旅客平安回家 售票班组35人坚守

28日晚上7点，外面的闹市区里早已华灯初上，站前广场也响起了广场舞的旋律，李宝华结算完现金、为自动售票机放好零钱，才拖着一身疲惫走上了回家的路。

谈到自己的工作，李保华说：“我们只是我们火车站售票班组35人中的普通一员，每个人都在默默奉献。自助售票机维护虽然也很辛苦，但相比那些冒着严寒在户外值守的站台工作人员，我们算是轻松点的了。为了全体旅客的平安畅通出行，我们全体铁路员工都会在各自岗位上努力做好每一项工作，让春运这趟列车顺利运转，让旅客平安回家过年”。

本报见习记者 李洋

壹美整形喜剧微电影开机



1月26日，淄博壹美整形美容医院倾情打造的喜剧微电影《四打白骨精》在院内启动开机仪式。

该电影由香港亚当影视传媒有限公司执导，结合神话、穿越、整形等当下热点关键词为一体，旨在向爱美者传递一种勇敢求美的信心，同时告诉广大消费者整形美容一定要到正规医疗机构，根据自身条件合理制定健康安全的手术方案。



淡干海刺参优惠价**600元/斤**

胶东海参 良心品质

诚信经营 品质保证 品牌海参 值得信赖

经营 **大连、烟台、青岛海刺参、鲍鱼、海参酒**

舟山、石岛海产品单位福利优惠预定中

大连 海晏堂 海参、鲍鱼礼盒 烟台 鹏大 海参、鲍鱼礼盒

烟台 海和 深海无骨鱼系列 桓台 宫家 细毛山药

电话：0533-8638984

地址：张店金晶大道170号文化艺术城（建行南邻）

购买我们的产品您将有壹佰元爱心基金捐给贫困家庭（友情、特价海参除外）