



5月19日,本报记者向售票员学习售票。

■ 体验档案

体验身份:公交车售票员
工作地点:北京1路公交车
工作内容:售票,疏导车内乘客,客串导游介绍北京



5月19日,1路公交车上挤满乘客,售票员忙着维持车内秩序。

公交售票员 车厢内练就绝活儿

记者1路公交车上体验售票;前后售票员分工不同,各怀多手“绝技”

“特殊装备” 纸巾+晕车药+塑料袋

5月19日13时,1路公交车始发站——四惠总站,高福芹和高辉简单整理了一下工作服,提着“大包小裹”向车辆始发处走去。

“包裹”里面并不是她们的个人用品,而是专门为乘客们准备的物品。4瓶矿泉水、两包纸巾、晕车药品、风油精、塑料袋,还有几个S形的挂钩……

高福芹说,这两天北京温度高,外面儿能有个二十八九度,保不齐会有乘客口渴。大热天儿,车里没有空调,乘客出汗可以用纸巾;如果有中暑的可以抹一下风油精缓缓;晕车了在车上就可以吃药。几个挂钩的用处是有的乘客带的东西多,为节省车内空间,方便挂起来的可用挂钩挂在扶手上。

“这些可能会发生的事儿,咱就得想在前头不是。”高福芹说起话来爱笑。

上了车,高福芹和高辉一前一后,这两位40多岁的“好姐们儿”,先看了看车内是否整洁,随后1路车准点出发。

高辉说,售票员在前在后是有讲究的,负责的工作也不同。前面的售票员主要负责上车乘客售票,报站,车辆转弯时的路况提

醒;后面的售票员需要来回在车内走动,帮助乘客合理分配空间,“避免出现前面挤得要命,后面却是空着的情况”。另外,看到老人、孕妇、残疾人、抱小孩儿的乘客,后面的售票员要“眼疾手快”,迅速地帮他们安排好座位。

“拿手绝活” 售票不用看只需1秒钟

1路公交是北京最早的公交线路,从数字便可以看出。它东起四惠站,西至靛厂新村,横穿长安街,从路线来说也极具意义。

“咱们1路的年龄是所有线路中最大的,我们的服务也一定要成为最好的。”高辉笑着说。

13时10分,汽车从四惠出发,仅四惠站就有30多位乘客上车。高福芹一边提醒乘客按顺序上车,一边售票。高辉则在车厢里来回走动引导乘客。

记者看到,乘客把钱交给高福芹的时候,她根本不用看票根,麻利地用蓝色铅笔画了一道标记,然后撕票交给乘客。从撕票到交票的时间不到1秒钟。

售票是一个“技术活”。记者提出尝试一下售票工作。高福芹告诉记者,售票时接到钱后要首先用笔在票上画一道,然后用套在笔上的橡皮套划

票,力量要轻一些,如果重了会有好几张票粘上,影响速度。

果不其然。记者第一次划票时力量过大,三张票全部粘上。试过10次后,总算能完成全套动作,不过每次的时间需要3秒甚至更多。

高福芹说,撕票是一个熟练工种,干这行时间长了基本上不用看就可以在1秒钟内完成,时间越短售票的速度要越快。

“闪转腾挪” 70分钟走400米路

汽车行驶到天安门东时,车上已经很拥挤。高辉仍然穿梭于乘客之间,一会儿挤到一位70岁左右的老人身前,帮他安排座位,一会儿给乘客挪行李,以便腾出更多的空间。

穿梭过程中,她说得最多的一句话是“谢谢您配合”,脸上一直带着笑容。天气炎热,额头上很快布满汗水……

约70分钟行程中,记者粗略估计,高辉在公交车内走了20多个来回,相当于400米的距离。

看到有的乘客出汗,她马上递给纸巾,乘客们连说“谢谢你,大姐”。

“不客气,应该的。”她微笑着说。行车过程中,记者和她

一起对车内乘客进行疏导,大部分乘客都很配合。

一位40岁左右的中年人,背着一个装被褥的布袋,两手分别拎着两个大编织袋,上车后直接把三大袋行李放到车厢中心位置。后面乘客只能绕着走,上车速度也变得很慢。

高辉走过去,说把行李挪到角落里,起初这名乘客并没搭理。

“我们一起帮您抬行李,给您安排一个好地方,咱得为其他乘客着想,是不是?”说着,高辉吃力地抱起一个行李,放到售票员座位旁的空位上。这名乘客不好意思了,赶忙挪剩下的行李,还向高辉说了声“谢谢”。

记者问高辉,是不是有时也觉得委屈。

“这些只是我们最基本的工作。”高辉回答。

2010年10月,高辉遇到一位精神有些问题的乘客。这位乘客上车坐下后,就脱下鞋子,光着脚在车里乱换座位。高辉问他在哪里下车,这名乘客也不回答。为防止发生意外,高辉一直站在这位乘客旁边,几次把他踢到角落的鞋子捡回来。

到达终点后,看到这名乘客还没有穿鞋,高辉给他穿上鞋,扶他下车……

这一幕被车上的一位乘客拍下并传到网上,高

辉被网友们称为“最感人售票员”。

“快乐秘诀” 枯燥的工作也能有意义

当汽车行驶到八王坟西时,高福芹一边整理1元纸币,一边介绍起八王坟的来历。“这八王坟儿啊,以前埋葬的是清太祖努尔哈赤的第十二子,八王爷阿济格,所以现在这儿的车站名就叫八王坟儿西!”

车行长安街上,轮到高辉上场,她向乘客们介绍起长安街上的一些老建筑,京腔京韵中,乘客们会随着她指的方向望去……

高辉说,售票听起来是一个比较枯燥的工作,其实每天面对的是不同的人,有很多是外地人,甚至是第一次来北京的人。她的想法是能让乘客舒服坐车的同时,还能学到些知识,“开开心心度过车上的旅程”。

“售票员一天跑3圈,8个小时,这8个小时咱得有意义地过不是!”高辉还是笑呵呵地说。

记者了解到,自1924年北京第一条有轨电车线路正式运营至今,北京公交现有运营线路已达到948条,车辆近3万辆。近年来,北京公交不断增加CNG、LPG公交车,清洁燃料车拥有量已居世界各城市首位。

本版采写
新京报记者 邢世伟
本版摄影
新京报记者 王贵彬