旅客不容易
车站也不容易

几百趟车次张口报出 他们是12小时工作的活“电脑”

[他们,递出无数张车票]

每天工作 12 个小时,售票员累晕了

询问、出票、收钱,这样的流程每位售票员一天需要重复几千遍,甚至上万遍。

昨天下午,记者进入南京火车站售票处。这里静悄悄的,售票员们一个个熟练地出着票。从窗口望出去,买票的队伍黑压压的。记者了解到,正常情况下,售票员每天的工作时间均达到 12 个小时以上。

售票员一刻不停地忙碌着 快报记者 顾炜 摄

报出目的地,就知道车次和路线

随便记者报出哪个城市,南京站售票值班员张燕都能准确地把车次报出来,甚至连到达时间、行程等都一清二楚。

张燕介绍,售票人员必须熟记列车时刻,不仅新员工必须强记,每次新印了时刻表老员工一样需要熟背。“提供给旅客的信息一丁点都不能出错!”记者在现场计算了一下,排除客观因素,售票员一张配票的时间不超过 1 分钟。

但事实往往不是这样,一张票有人要问半天,询问车次,推迟时间。张燕表示,现在售票员基本上都能及时为买不到票的旅客提供异地中转“接龙”服务。“比如,直达昆明的车票售空,我们会建议旅客买到株洲的票,然后再从株洲转,这样离家越来越近,选择的交通工具也会越来越多。”

常常有人晕倒在工作台

一个班工作 12 个小时,到了节假日加班加点是常事,有时甚至主任、书记也会临时替班。“大家能撑着就撑着,发烧生病坚持的太多了!就在上个月,还有名同事值班由于体力透支,一下岗就倒下了……”语速很快的张燕说起身边的同事开始有些难受,“其实晕倒在岗位上的人比较多。时间长,工作强度大,撑不住就倒下了。”

事实上,工作 12 个小时,中间休息 20 分钟,匆匆忙忙吃个饭,去趟洗手间也成了奢侈的事。为此,售票员们上班的时候甚至不敢喝水。往往一个班下来,有的员工已经哑得说不出话来。张燕告诉记者:因为喝水少,说话多,不少员工都患有肾结石、慢性咽炎症。

受了委屈必须忍

说起委屈,张口就是一箩筐,“上个月,一名旅客耍酒疯,大骂售票员,后来自己酒醒了又过来道歉,”前几天,退票窗前有人插队,旅客闹起来,‘158’工作人员钱广献就过去叫她别插队。没想到换来的却是不分青红皂白的拳头,还有不堪入耳的脏话。”张燕告诉记者,当时钱广献未吭一声,下班了却放声大哭。

据了解,售票班共有 80 个人,除了 8 个男性外,其余全是女性,大多 30 岁左右。小孩还小,做妈妈的却照顾不上,她们实在不容易。

实习生 谭明村
快报记者 毛丽萍 孙兰兰

[他们,指挥所有列车进出]

不到三分钟接发一列车,运转值班员没空吃饭

对旅客来说,这是个陌生的地方。但它却是整个火车站的“大脑”,指挥着所有车辆的进出、停靠。

负责确保“大脑”正常运行的车站运转值班员,也是压力最大的。这种压力不仅来自于连续 12 小时的工作,更来自于精神上的高度紧张。

火车进出站调度室,工作人员正在紧张地工作

12小时保持高度紧张清醒

“D419 开出……D414,3 道停车。”左边电脑的运行实时显示图上,一个小红点迅速向车站方向移动,显示一辆列车即将到达,车站运转车间值班员陈耀进紧盯着运行图,在右边的另一台电脑上,麻利地输入值班日志,同时电话指挥相关部门。旁边的桌子上,同事帮他打来的一盆菜、一盆饭,还没顾得上吃。“在我们这儿,就得眼疾、手快、嘴麻利。12 个小时的当班时间里,必须始终精神高度集中,保持清醒。回到家就累得脑子一片空白,什么都不愿想了。”陈耀进一边紧盯着电脑,一边告诉记者。“这会还算空闲一些,不然根本没空跟你讲话。”

沪宁线的繁忙堪称全国之最,到了春运时期,更是忙得不可开交。记者了解到,信号楼控制室共 14 名值班员,两人备班,其余分成四个班,每班 3 人,每次连续工作 12 小时。这 12 小时里,要接发 300 列车,也就是平均三分钟不到,就有一班列车经过!即使是平时不太忙的时候,也达到平均 5 分钟一列。

上厕所跑步,抽烟提神成“烟民”

车站运转值班员严德贵介绍,信号楼担负着来自七个方向的列车运行,哪一班车将要停靠哪个站台,哪一班车要扳哪一个道岔放行,一点也不能错。“比方说,明明是要往南京西方向的车,你扳错道岔,火车就跑到江北去了,整个运行全乱套了。”因此,每天上岗前,必须检查精神状态如何,有没有喝酒,有没有得到充分的休息。

值班室出了门没几步就是厕所,就这么短短几米的距离,每次也得一路小跑;吃饭轮流去,至少要留两个人。几乎每个人都有胃病、脊椎问题。“脑力、体力的劳动强度都太大。所以我们这儿,清一色全是男的,而且全都是三四十岁的,太年轻了没经验,年纪大了,精力跟不上。”

为了提神,调度员都成为不折不扣的“烟民”,少的一天一包多,多的一天几包,“火车站哪儿都禁烟,就信号楼这里不禁,”严德贵笑着解释说,因为长期精神紧张,有时不得不靠吸烟来解乏,“这是没办法的事。”

五六百趟车背得滚瓜烂熟

“今年春运,对我们压力更大。”严德贵解释,因为沪宁线上的动车组首次加入春运。“火车最后一段快开进站的路线叫‘进路’。‘进路’上不能有其他车通行,否则就会发生撞车事故。普通列车的‘进路’根据情况决定,但动车组的‘进路’是固定的,不能动。如果发生非正常情况,要临时改道,必须请示上海路局调度所,经同意方可改变。”严德贵感慨,如今列车越来越多,对车站“大脑”的要求也就越来越精密。

记者了解到,要想坐在信号楼运筹帷幄,可不是件简单的事。每名值班员至少在基层工作过五年:首先是调车组,负责货车的装卸取货安排、临时车厢加挂等;之后是担任站台摇旗指挥发车人员;所有列车运行业务都非常熟悉了,才有资格成为信号楼的助理值班员;再经过至少两年的磨炼,才能进入车站运转值班室。“几点几分,哪一趟车从哪个方向进来,所有的运行图,五六百趟车,都要背得滚瓜烂熟。不然,哪有资格坐在这里?”

通讯员 严勇 李渊
快报记者 孙兰兰 毛丽萍

[还有他们,保证旅客喝上水]

寒风中一站 2 小时,送水工直冒汗

奔驰的列车上,拧开水龙头,哗哗的自来水就流了出来,冷水、热水……很多旅客或许都会有此疑惑:水怎么用不完,源源不断呢?

昨天,记者从南京站了解到,原来是运水工让列车上的用水有了保障。凌晨,这些送水工经常在零下 5~6 摄氏度的时候,铁轨边一站就是一两个小时。

送水员正在给列车补水。 快报记者 顾炜 摄

停靠时间超 4 分钟的都要加水

史忠义,南京站加水一班的领班。他告诉记者,他们加水班有 4 个,加上一个卫生班,共有 67 个人,四班倒。

“列车一进站,我们就要给车加水,每个加水井水压都比较大,压力在 3 公斤以上。一般来说,列车加满水需要 6~7 分钟。”史忠义告诉记者,因为时间关系,他们一般只给停靠时间超过 4 分钟的列车加水。截至昨天下午 2 点多,他们已加了 64 趟车,“夜班更多。”

危险!哨声彼此提醒

“列车时速很快,进站时也不慢……有没有危险呀?”对此,史忠义笑了起来,“当然有。”虽然工作服是很明显的亮黄色,但他掏出了胸口上挂着的哨子,向记者扬了扬,“这是我们每个加水工都有的。如果前方有车进站,我们就吹哨子彼此提醒。”

沉默了一会,史忠义很严肃地表示,这工作其实真的很危险,尤其是现在,“动车时速达每小时 250 公里。如果不停,开过去就像风一样,会把人刮倒卷入。碰到这种车,我们都会采取避让措施:1、3 号车道最危险,动车,直通车多。”

有时一站就是 2 小时

车未到,人必须先到。南京站的发车密度又很大,平均 2 分多钟一班,这也导致加水工有时在铁轨边一站就是 2 小时。

据介绍,一般道上一般配置 4 个加水工,每个人都要兼顾 4~5 个车厢,跑来跑去,一趟车加下来,再冷的天都要冒汗。

天冷,“小流水”防冻

最近,温度低,为了防止加水管冻住,他们把水管里的水不关死,留一点点,保证水源的顺畅供应。

另外,北方过来的车大都送水口都被冻得结结实实。怎么办呢?史忠义说,“一般,他们如果需要加水的话,车到站时,他们会跟我们对话,车上的乘务员会同时递给我们热水,浇上去给送水口化冻,然后我们就可以加水了。”

通讯员 严勇 李渊
快报记者 毛丽萍 孙兰兰

■相关新闻

春运加班车空放可减免通行费

快报讯(实习生 谭明村 记者 毛丽萍) 昨天上午,记者从 2008 年全省运管工作会议暨交通春运动员会上了解到,今年春运全省客流量预计将达到 7300 万。而针对大量的客流江苏省交通部门不仅安排了 3.5 万辆的客运班车保证运力,还做出了减免春运空放加班车通行费的措施,以调动加班车的参与。

据了解,为了减轻公路客运企业的经营压力,春运期间,只要是执有临时加班牌 20 座以上的省际、市际加班空放车,都可以免收过桥过路费,其中包括高速公路和普通公路。与此同时,要求客运企业在春运期间也要执行平时的价格政策,“价格基本稳定,按政府基准价格最高上浮 10%。”相关人士表示。

另外,如果碰到少数车主乱收费或者串线经营等侵害乘客利益的情况,可以拨打运管服务热线 **96520** 进行举报,运管部门将立即对其进行查处。

千余民警整治中央门地区治安

快报讯(记者 田雪亭) 从昨天凌晨开始,下关、玄武、栖霞警方联合公交、城警、特警、交警等多警种千余民警开始对中央门地区展开集中清查行动。截至昨天下午 5 点钟,仅下关警方便已经查获嫌疑车辆 101 辆,抓获各类违法犯罪嫌疑人 192 名,“黄牛”30 余人。

昨天下午 5 点钟,记者随同便衣民警来到了中央门立交桥。此时,记者被一名女子拦了下来。“去盐城啊?去不去?车子马上就开,豪华大巴,价格绝对包你满意!”女子起劲地向记者极力“推销”。女子一边说着,一边拉着记者就往中央北路走。过了公铁立交桥,记者发现果然有一辆外观还算崭新的空调大巴停在路边。

经查,该女子姓王,是中央门地区的“老黄牛”。这段时间,王某每天拉客赚钱,最多的时候收入高达 400 多元。