



不敢喝太多的水 吃饭只用五分钟

“最忙春运车站”职工状态直击

□本报记者 周美玉 文/摄



新春走基层

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbgh@126.com

18米宽候车室连廊挤满人

记者从北京西站了解到的数据显示,北京西站节前发送旅客高峰期为1月23日至2月7日,日均发送旅客超过20万人。其中客流高峰期有两天,2月5日发送旅客23.2万,2月6日发送旅客23万。

节后返程客流高峰期自2月11日开始,2月11日至2月21日,日均旅客到达量超过20万。高峰日是2月14日和15日两天,分别到达旅客23.1万和22.5万人。自1月24日春运开始,截止到2月21日,北京西站累计旅客发送量438.3万人,累计旅客到达349.3万人。

可能数字没有直观的印象,对于春运期间没到过北京西站的人可以这样描述,先不说挤满了旅客的各个候车室,就连18米宽的候车室连廊上,都人山人海,为了维护好秩序,工作人员在连廊中间设置了隔离栏,用于导行。

有媒体报道,今年春运以来,为了疏导旅客,仅北京西站城管分局就已经用坏了19个喇叭。

综控员: 除了吃饭、去洗手间 坐十几个小时基本不起身

铃铃铃……综控室的值班员白艳荣收到专线电话传出的消息后,一边用对讲机通知站台人员接车,一边用鼠标点击电脑上的广播系统。手旁边的两部电话,桌子上的四台电脑,一部对讲机,摊在桌上的几张表格,这是白艳荣工作的必备品。

整个车站的广播和监控系统,都由综控室负责,各个方面的信息都反馈到这里,再从这里传达出去。忙的时候什么样?白艳荣说:“这么跟你说吧,电话不停地响,一个班十几个小时,我们除了吃饭、去洗手间,基本上坐在椅子上不起身。”因为要不停地接电话,再通过对讲机把信息传达出去,长时间的说话,嗓子也受不了,但白艳荣却不敢喝太多的水,实在太口渴时,就抿一小口。“春运最高峰时,列车进出站基本上三分钟一趟,所以去洗手间的次数越少越好。”

综控室里还有整整一面墙的显示器,记者数了一下,一共24台,显示着北京西站各个角落里的监控画面,这24台显示器连着的摄像头有上百个。杨丽文负责查看画面监控,如果发现站台上、候车室、进站口、出站口等地方的乘客秩序稍微混乱,她就要马上联系工作人员处理。抬头盯屏幕、低头做记录,一个班下来,杨丽文的眼睛都花了。“下班走到地面上,阳光一晃,每次都会觉得天旋地转。”

值班站长: 四米长的服务台前 里外三层围着几十名旅客

面带微笑,端坐在服务台后,负责解答旅客的各种问题,这是黑龙江姑娘申圳第三年在岗位上度过春节。

“请帮我看一下,我应该去第几候车室?”“我父母年龄比较大,请帮我办个送站证明。”……只要一坐在服务台后,旅客的各种咨询就接踵而来。别看工作时是坐着的,但是一个班下来一坐就是十多个小时,一点儿也不轻松。“每天坐着导致腰特别疼。”申圳今年才26岁,但是已经得了腰间盘突出毛病。“医生建议要多活动,不能久坐或者久站,但工作起来顾不上这么多。”申圳说。

春运期间,就怕列车晚点。“发生晚点,很多旅客就会到服务台来询问”,申

圳说:“而春运期间的车次特别密集,一趟列车晚点,会导致其后的列车都发生晚点,那么来询问的旅客就更多了。”

今年除夕的前几天,遇到其他省市有雨雪天气,导致列车大面积的晚点。申圳回忆,那天在四米长的服务台前,里三层外三层围了大概三五十人,有的旅客情绪很不好。“我的车次到底几点能发车?”、“为什么晚点?”、“我的车票能不能改签?”……旅客的各种问题扑过来,遇到情绪不好的旅客,还会把服务台上的东西都扔到地上,更有甚者还会往申圳身上扔东西。申圳说她能够理解旅客回家的急迫心情,都面带微笑一一回答,并安抚旅客的情绪。

“今年除夕夜里我当班,当听到旅客跟我说一句‘新年好’的时候,觉得付出都是值得的。”申圳说。

出站口验票员:
赶上旅客集中到达
吃饭的时间只有五分钟

正赶上几趟列车集中到达,提着大包小包的旅客如潮水般涌向出站口。在北一出站口处,客运车间值班员刘岳刚和同事们正在核验旅客的车票。“请把票面打开!”刘岳刚不断高声重复着这句话。

一趟列车载有旅客2000至3000人,春运高峰时,四五趟列车同时到达,北京西站有四个出站口,这一万余人瞬时就从这四个站口涌出。

记者在出站口处站了一会,从通道过来的冷风一会儿就把人冻透了。刘岳刚说他里面穿着三保暖,再套羽绒衣,外面穿上大衣,能扛住。只是脚上的带毛的靴子再厚也不管用,“一站就是十个多小时,脚是最冷的。有的女孩子,会在鞋子里贴几个暖宝宝。”

在列车到达的间隙,刘岳刚和同事们能回屋歇几分钟,喝两口热水,暖暖和和身子。正月初七开始,旅客开始集中返京,当天北京西站迎接了23万余名到达旅客。“那几天当班十个小时几乎都是站在出站口的,到达的旅客一拨接着一拨。饭菜都是食堂送到休息室,大家只能轮换着回屋扒拉几口饭菜,也就五分钟的时间。”刘岳刚说。

验票员就是要在出站口把好最后一道关,为票务工作查缺补漏,每个人都练就一双火眼金睛,“车次、时间、到达站,基本扫票面一眼,就能看清这三个要素。”

每到春运,北京西站的职工们就像打了一场仗一样。班组四班倒改成三班倒,为保旅客回家过年的安全路,职工们的休息时间少了,劳动强度大了。

北京西站也想了很多关爱职工的措施,在为旅客服好务的同时,西站也尽可能地为职工服好务。在除夕前的15天,西站给职工发了餐票,职工可以免费就餐。对于一些比较繁忙的岗位,比如售票、出站口等,还会由食堂工作人员把热腾腾的饭菜送到岗位上,为职工节约时间,安心服务旅客。

另外,每个车间都备有药箱,在春运期间,会给车间发一个药包,包括下火药、感冒药、治嗓子疼的药等常备药。另外,火腿肠、方便面、榨菜、牛奶、水果等也为职工备好,因为工作时间长,白班12个小时,夜班14个小时,职工肚子饿了能有食品充饥。

除夕当天,北京西站的领导和车间主任也坚守在岗位上,给职工送饺子,慰问职工。