

## 快报记者在南京公交鼓扬线学当售票员

# 售票第一天,我少收了8.5元



乘客的任何疑问,韩冬玲都不厌其烦地解答

我看到了一名优秀的售票员所必备的素质。工作结束,我嗓子直冒烟,脚板僵直,尤其是一直拿着票板的左臂又酸又痛,抬起来都困难。然而,我依然没有避免失误,师傅在对账时发现少收了8.5元,对售票员来说,保证账目无误是首要任务。我要掏钱补上这8.5元,师傅却坚决地拒绝了,“按规定,这个该我来赔。”

### 换位思考就能体会等车人的心情

早高峰时,坐鼓扬线的多是赶着上班的市民。当车内乘客已经较多,公交车经停站点时,车内有乘客说:“不要停了,上班都要迟到了。”下面等车的人则大声呼喊:“都等3辆车了,让我们上去吧。”

“其实只要换位思考,就能体会等车人的心情了。”这几天,韩冬玲不止一次跟我说,“公交车内就是一个小世界,我们除了售票,还要协调车厢里的人和物,给每个人安排合适的位置,就像一名指挥员。如果每个人多为别人着想一点,可能就不需要售票员了。”

“其实我很喜欢售票员这份工作,不过无人售票是大趋势,我只希望乘客在没有引导的情况下也能多替别人想想。”韩冬玲期待着,等到公交售票员这一职业消失的时候,不是因为公交的信息化,而是在这个“小世界”里,所有人找到自己位置的同时,也给别人带来了便利。

### 记者手记

## 让文明乘车成为自觉行动



快报见习记者 刘伟伟

如果不是这次下基层的活动,我可能不会有机会当一名公交车售票员。这3天里,我体会了早晚高峰拥堵的无奈,报站名的尴尬,一天工作结束后账目不符的茫然,当然,也有被乘客和师傅肯定的喜悦……我也知道,短短3天的售票工作于我而言仍然是浅尝辄止的体验。

伴随公交系统信息化的发展,公交车售票员这一职业将离我们越来越远。到那时,“主动让座,文明乘车”是否已不是一句简单的口号,而成为我们乘车时的自觉行动呢?

### 除了热情服务,还要眼观六路

9月1日7点,我接过师傅手里的票板,正式开始了售票工作。

“到鼓楼多少钱?”“4块钱。”“到四平路呢?”“呃……您稍等。”本以为已经记住了所有的站名和票价,却突然卡了壳,不得不翻看师傅给我的“售票宝典”,“您好,是3块5毛。”撕了张3.5元的车票,我接过乘客给我的现金。

“等一下。”师傅拿过去我准备给乘客的车票,“乘客是一个人,你怎么给两张票呢?”我拿过来仔细一看,果真是两张车票叠在一起,“卖票时看好票号,知道卖出去几

张就不会出错。”师傅在一旁提醒我。上车的人越来越多,“文化馆到桃园多少钱?”“新华路到三牌楼多少钱?”上车的乘客问我,我便低下头“问”手里的“宝典”……

渐渐地,我感觉手上不起眼的票板越来越重,左手开始不听使唤,售票的速度越来越慢。车内乘客越来越多,我已经记不得每位乘客上车的站点,报站也忘在脑后。

师傅韩冬玲看在眼里,接过我手里的票板帮我解围,“到山西路3块钱,来,把手伸出来拿好票。”师傅灵活地在乘客间转来转去,“泰山新村就要到了,有下车的乘客帮忙往后门走一走,谢谢。”

除了热情服务,还要“眼观六路,耳听八方”,从韩冬玲的身上,

见习记者 刘伟伟 文/摄

## 回到原点

快报记者在基层 ①

### 五大优势 无忧购物

**优势1 规模领先**  
全国300多个城市,超过1400家门店,20万专业服务人员。

**优势2 低价保障**  
明码实价,更便宜、更实惠,承诺19天差价返还。

**优势3 满意保证**  
39天质量问题可退货,99天质量问题可换货,提供长期售后服务。

**优势4 安心品质**  
世界一流品牌齐聚,体验式购物,新品首发卖场。

**优势5 温馨导购**  
温馨专业的服务,提供详细商品说明和省钱购买建议。

# GOME 国美电器

## 国美电器大桥南路油运大厦店

# 9月9日盛大开业

### 气势惊天动地 低价一触即发 国美近万平米超大旗舰店

## 单件满8888元送三洋32寸液晶电视一台

(限冰洗、空调、彩电、厨卫、小家电、工程机、报广机、特价机、手机、电脑、样机不参加,与全场活动不重复参加,限100台。活动详情请见店内公告)

- “高精尖新”产品发布前沿 ●全球千家厂商5万种商品
- 海量传统家电随心选 ●提供1000个免费车位 ●充满惊喜的现场体验

- 开业乐享 进门有礼 开业期间凭宣传单页或报纸剪角至门店即可领取精美礼品一份。(限前200名,数量有限,送完为止)
- 开业乐享 价格保证 价格保障:活动期间,在国美购物如逾国美价格下调或高于同类家电商场,可享受差价双倍补偿!(活动详见店内公告)

# 将新街口搬到下关

## 国美电器 大桥南路家乐福旁

全国服务热线 集团采购电话  
400-811-3333 025-84558432

大桥南路 油运大厦店 店长热线: 14751787703  
地址: 大桥南路1号(家乐福超市旁)

其他门店 114 有国美·生活美  
网上商城: WWW.GOME.COM.CN