

中央门汽车站售票员刘琴的加班生活——

6小时说话4000多句 不准喝水

今天我加班
国庆长假系列报道④

刘琴在中央门汽车站票房工作已经18年了,但第一眼看到这么一位老资格的售票员时,她笑容里的那份轻松和自然,让人不敢相信这是一名初中生的母亲。

国庆节期间,刘琴每天都要加班,有时甚至会忙上一整天。面对窗口外的旅客,迅速递上一张张通往全省乃至全国各地的车票,刘琴动作娴熟,态度可亲。但对她自己来说,拿上一张陪家人外出游玩的车票似乎有些困难。

□见习记者 付瑞利 文/摄

国庆 别人7天假她上7天班

昨天上午,国庆节第5天,虽然真正的返程客流高峰期尚未到来,但中央门汽车站售票大厅外的空地上已增加了临时售票点,不少旅客上前询问、购买车票。大厅里更是人头攒动,16个售票窗口全部开放。

在11号窗口,刘琴正熟练操作着一整套的售票流程:询问、查票、告知、收钱、出票、找零。这么一遍走下来,一位旅客拿票离开,她作出手势,提示下一位报出要去的站名。同样的流程,她几乎在两分钟不到的时间内就能完成两次。

据车站办公室赵主任介绍,国庆节期间,中央门汽车站的客流量将达25万,车站有售票员60名,这就意味着在这7天当中,平均每人都要卖出4千多张车票。“刘琴是一名出色的老售票员,她一天最多能卖出1200多张车票。”

走进票房,站在刘琴旁边,记者更清楚地看到她工作时的状态,双眼盯住电脑屏幕,双手在键盘上“舞动”,嘴巴还不能闲着,向旅客确认站名、票的张数、金额等等。

在外面看起来安静的票房内其实很嘈杂,16台机器“吱吱”的打票声和16位售票员不停的询问声汇在一起,比大厅里清静不了多少。也就是这种环境下,刘琴和同事们度过她们繁忙、紧张的国庆7天。

规定 一坐6小时不准喝水

临近中午,经过车站协调,刘琴走出票房,与记者进行了简短的对话。坐下来时,赵主任嘱咐时间不要太久,大厅里还排着购票队伍。别人放假,外出旅游、探亲,自己和同事们要加班,并且比平日更忙,刘琴说起来似乎一切都习以为常。她还表示因为要预售票,自从9月18日以来,就没再休息过,尤其是从国庆节第一天开始,她随时都得做好即便下班时间到了还要加班的准备。

“今天早晨5点半开始上班,12点到下班时间,再盘一下账,一般都是下午1点半结束。有时候忙了,要到3点多才能下班,这中间会有20分钟的吃饭时间。”国庆节前两天,因为客流量太大,车站人手紧张,刘琴下班后还被安排到别的岗位上继续工作,有时候一忙就是一整天。

在对售票员的工作要求中,有一条似乎有些不合情理的规定:工作过程中不准喝水。提起这一点,刘琴乐了,原来这是为了防止大家喝水后老往厕所跑。“6个小时工作时间,只要坐下来,就不能动。旅客在窗口前排起队,好不容易轮到自己,如果售票员把窗口一关,跑去厕所,这肯定会被投诉。”

“我们观察过,平均每卖出1张票最起码要说4句话,这1000多张票就要说4000多句话。”赵主任

称,售票员不能喝水,还要说那么多话,肯定会口干舌燥,车站平时也会给她们准备一些润嗓子的药物。刘琴则表示,不喝水坐6个小时,重复做同样的动作,这些她已经习惯了。

憧憬 躺在床上一天都不想动

忙完国庆,刘琴就会有四五天的公休时间,但按照车站安排,她也只能是一周一天地进行休息,因为车站每天都是人来人往,必须要把售票员的假期全调开,才能保证正常运转。即便这样,刘琴称她也不敢保证能否休息得上,因为变数太大了。

当被问到国庆没时间陪陪家人,会不会感觉有些遗憾时,刘琴笑了笑,表示在票房工作已经18年了,家里人也能理解。面带笑容的刘琴讲出这句话时,记者才意识到她工作时的那份娴熟原来是大有来头。

刘琴称自己的儿子已上初中,国庆放假7天,因为没人陪着出去玩,儿子就闷在家里打游戏。“他也不抱怨什么,喜欢宅在家里,做宅男,呵呵。”

昨天下午3点多,刘琴拖着疲惫的身子回到家里。被问到是不是期待国庆后能有一天假期时,她说不是期待,而是非常期待。如果能休息一天,自己会很激动。她憧憬到:那天自己什么都不做,就躺在床上。“平时实在是太累了。”



中央门汽车站售票员刘琴



国美电器

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。

见证低价奇迹

10.6-10.7

“十一”国美超级购物节

最后的抢购

10月6日-7日14:00

准时引爆



仅剩2天

员工家属团购日礼惠金陵

感恩惠卖日

10月6日

主会场: 新街口新活馆、桥北店、万达广场、大桥南路油运大厦店

分会场: 其它各门店

更多世界品牌、更多优惠、尽在国美 [WWW.GOME.COM.CN](http://www.gome.com.cn) 国美网上商城

有国美·生活美

<p>新街口店 025-84358302 地址: 南京市鼓楼区新街口197号 电话: 025-84358302</p>	<p>大桥南路店 025-84358302 地址: 南京市鼓楼区大桥南路197号 电话: 025-84358302</p>	<p>江宁店 025-84358302 地址: 南京市江宁区东山街道上元大街700号 电话: 025-84358302</p>	<p>六合店 025-84358302 地址: 南京市六合区雄风路100号 电话: 025-84358302</p>
---	---	---	--

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