

今天 晴到多云 白天最高气温18℃~20℃



三衢客户端

明天 多云到阴 局部地区有小雨 早晨最低气温7℃~8℃

『只要还有旅客需要，我就得站好岗』
售票员陈洁的最后一班春运岗

记者 郑丽芬

“一定要赶上车，没赶上的话，车票就没用了啊。”2月10日上午10点，铁路衢州站售票大厅内，50岁的售票员陈洁对着一位老年旅客反复叮嘱。

今年春运，陈洁特别珍惜与旅客相处的机会。再过十几天，她将正式告别坚守31年的岗位，“我还想多服务几位旅客。”她的笑容里，看得出不舍。今年春运是她铁路生涯中最后一次为旅客守护归家路。

见证铁路票证迭代升级

售票窗口前，记者看到购票旅客并不算密集，以老年旅客和扛着行囊的务工人员为主。

“现在很多旅客都是在铁路12306App上买票，窗口排队的人就少了。”陈洁说，时代在进步，但仍有不少旅客习惯到窗口购票。

“我从小就立志要在铁路上班。”陈洁的母亲是铁路一线员工，她小时候最喜欢的事就是陪母亲上班，可以看轰鸣的列车、穿梭的客流。

“小时候跟着妈妈上班，她手里拿着一个小机子，给硬纸卡片上打日期、车次。”在陈洁的记忆里，二十世纪70年代、80年代的火车票是一枚略显简陋的硬纸卡片，随着铁路制票技术的发展，硬纸票逐渐被淡粉色的“软纸票”取代，火车票上印的是条形码，能显示购买车票的具体车站和窗口信息。“那时候售票效率高了不少，但还是得人工核对信息，生怕出现差错。”

2007年动车组开始推行蓝色磁介质火车票，2008年正式普及。2013年陈洁从衢州铁路货场转岗至衢州站从事售票员工作时，正好赶上蓝色磁介质车票时期。

“刚转岗时，线上购票还不便捷，大家仍然习惯到窗口买票。尤其是春运期间，售票大厅黑压压一片，坐在票房内都看不到外面的亮光。”陈洁回忆，彼时铁路衢州站的4个售票窗口前都排着长龙，从大厅一直延伸到站前广场，“师傅，到XXX有票吗？”是她一天中听到次数最多的话。

“我曾经估算过，那时候春运高峰期，平均每位旅客我至少要解答三句话，很多车票信息都要反复确认。”陈洁笑着说，忙起来时，自己半天都挪不开座位。如今，售票窗口配备的电子屏能直观显示购买的车次、金额等信息，旅客核对更便捷，售票员的工作效率也大幅提高。

以细心和耐心护好旅客归家路

“干售票员这行，细心是基础，沟通和耐心才是关键。”这是陈洁十几年的工作经验。刚转行到售票岗时，她也经历过一段“手忙脚乱”的时期。

衢州外来务工人员来自天南地北，他们口音各异，加上很多地名发音相近，稍不注意就会出错。“比如，福建的福州和浙江的湖州发音特别像，我早年就有过卖错票自己赔钱的经历。”陈洁说，从那以后，遇到发音模糊的地名，她总会多问一句确认。

时间混淆是售票工作中另一个常见难题。“比如2月9日下午旅客来买票，他买的是零点十分的车次，他以为仍是9日的车，其实要买10日的车次，买票的时候会报错时间。”陈洁说，遇到这种情况，她都会用24小时制跟旅客反复确认出发时间，耐心解释避免出错。“售票工作看似简单，其实处处都是细节，稍微疏忽一点，就可能耽误旅客的行程，所以半点马虎不得。”

春运对售票员来说，是一年中最为艰难的“战役”。“我们春节从来不放假，人家是放松，我们更忙碌。”陈洁说。而现在的春运，虽然工作强度有所减轻，但她依然不敢松懈，“只要还有旅客需要，我就得站好岗。”

让陈洁感触最深的，是春运期间那些务工人员的归家路。“他们赚钱不容易，想省点钱买便宜的普速列车，又不知道怎么查中转路线，只能来窗口找我们帮忙。”她说，有时候为了帮助务工人员找到合适的车次，前前后后至少要查20多分钟，“不仅要划算线路，还要凑合适的时间和预算，虽然麻烦，但是看着他们买到票后开心的样子，我特别欣慰。”

采访结束，陈洁重新坐回岗位，抬手整理好胸前的工牌，对着队伍前端的旅客露出温和的笑容：“您好，请问要去哪里？”窗口前，务工人员的行囊里装着乡愁，老年旅客的眼神里满是期盼，而她的坚守，成为这个春运里最温暖的底色之一。



工作中的陈洁。 记者 顾欣桐 摄