

# 那匆忙的脚步……

□晚报记者 李建成 牛思光 文/图

## 核心阅读

在春运期间，回家是一个永恒的主题。今年春运，我市铁路客流量较往年将有大幅提升。在很多旅客乘火车便利出行的同时，周口火车站的客运值班员也面临着一场与往年不同的挑战。2月9日，记者跟随周口火车站客运值班员王纪文5个小时，体验一下火车客运值班员工作的快节奏。

## 火车站客运的“小管家”

今年34岁的王纪文，2004年到周口火车站工作，从事客运工作已近10年。王纪文介绍，他所在的班组有9个人，主要负责进站验票、机器安检、人工安检、登车检票、站台接车、出站补票、出站检票，以及负责候车室和站台的巡视、疏导旅客、帮扶特殊旅客等工作。记者觉得，如果说站长是一个火车站的“大管家”，那么客运值班员就是客运运行的“小管家”。

2月9日上午7时40分，王纪文集合班组人员，先后进行点名、整理着装、安排当天工作、提出注意事项等工作。不到7分钟，这些工作全部完成。

7时48分，王纪文与前一个班组交接工作，了解到K634列车经过周口站时，一位在周口下车的旅客不慎将身份证忘在卧铺上。王纪文记录下来，以便将身份证还给那位粗心的旅客。

## 记者赶不上的步伐

忙完交接手续，已近8时，从北京到周口的K401列车即将到站。王纪文按既定计划，让同事们分布到站台、出站口等位置。“现在从北京返回的旅客比较多。这是今天上午我们比较忙的一段时间。”王纪文向记者介绍，现在K401列车每天到站的旅客有1500人左右。

8时16分，K401列车缓缓驶入站台，王纪文和同事们一起到站台接车。列车门刚打开，迫不及待回家的旅客都急着下车。在疏导大部分旅客有序出站后，王

纪文和接站的同事们稍微松了一口气。望着有序出站的旅客，王纪文告诉记者：“今天乘K401列车返回的旅客比前几天多，超过1700人。”

随后，王纪文到出站口巡视出站检票情况。他边走边告诉记者：“快过年了，回家的人越来越多，到下周回家的旅客会更多。”都说记者职业的脚步比常人更快，但记者明显感到需要快步才能赶上王纪文的步伐。



疏导乘车旅客



帮助特殊旅客

## 帮助特殊旅客

8时25分，站台上的旅客已经很少。还没等记者看清情况，返回站台的王纪文就快步向远处一节车厢赶去。这时记者才看到，两名妇女带着一个婴儿，在列车员的帮助下将一名老人搀下火车走向轮椅。“让老人往轮椅后面坐一点儿，把衣服盖在身上，今天比较冷。”王纪文推着轮椅说：“你抱着孩子，他拖

着行李，我推着轮椅。”

“班长，你来一下。这里有一位旅客在上车前把车票弄丢了，是补票上的车，现在办理退票，你得签字。”对讲机里传来同事的声音。这时，王纪文看到另外一名同事，赶紧要他帮忙将坐轮椅的老人送出站，自己则立即去签字。

## 为粗心旅客找行李

8时39分，最终确认从K401列车下车的所有旅客都已出站后，王纪文回到值班室。王纪文喝一口水，开始记录工作日志，因为半小时后，他们就要放行K1505列车周口发往上海的旅客登车。

“班长，刚才从K401列车下来的一名旅客把行李忘在了车上。现在人在进站口，我让他去找你。”3分钟后，对讲机里又传来同事的声音。刚出值班室，一名旅客焦急地向他跑来。原来这名旅客下车时，将一个红色箱子忘在了卧铺下面。这时列车已进入整备车间，王纪文立即安排同事去帮忙寻找。

旅客遗忘行李的事情还没有处理完，又一名同事过来说：“一会儿乘K1505列车的有一位坐轮椅的旅客，还带有行李，不能到二楼候车。”这时已是8时45分。“让他从一楼直接上站台，从地下通道到4站台上车，你陪他一起去。”王纪文迅速处理这件事。

时间到了8时52分。“走吧，乘K1505列车的旅客该检票上车了。”王纪文走出值班室，上二楼候车厅。“就像刚才那些事情，我们每天都会遇到。干这个工作久了，怎么处理这些事情，我们都了然于胸。”王纪文笑着说。

## 得到理解最重要

送走K1006列车，迎来K1008列车，接送K664/1列车……王纪文和同事们还在继续工作。

在5个小时的采访中，记者跟随王纪文穿行于进站口、候车厅、站台和出站口之间，早已累得腰酸腿疼，而王纪文和同事们还要

工作到20时，送走发往北京的K402列车。对于这一切，王纪文和同事们早已习以为常。王纪文笑着说：“春运期间，旅客多事情多，难免照顾不周。但只要旅客能理解，我们累点也是高兴的。”