

你点我访，走进读者最想了解的职业

记者 俞蓓苗

“三百六十行，行行出状元。”每一行作息如何？工作内容又有哪些？

你点我访，记者带你走进最想了解的职业。这期我们为读者介绍公交公司话务员、银行柜员、电台主播三个职业人一天的工作状态，看看他们身上都有哪些职业习惯？

公交公司话务员：24小时在岗 随时调整好心态，是必修课

记者来到宁波市公共交通总公司服务咨询（投诉）受理中心，里面的姑娘和小伙子们正戴着耳机，接听电话：“您好，21号为您服务，请问有什么可以帮您？”

电话那头是位老太太，她询问着怎么从路林市场坐车去火车站。面对老年人的迟暮，接线员一遍一遍耐心地回答：“坐541路，对，541路直达，不需要转车。”

她叫蒋易玲，今年26岁，是市公交服务热线87928888的一名普通接线员，今年已是她入职第四个年头。寒冬的早晨5点半，别人还在酣睡之时，她已起床梳洗。6点20分就到单位，她到单位的第一件事情就是浏览总公司官网上有无公交改道信息，以便更好地解答乘客的询问。

在坐席上坐下的那一刻起，一天基本上就没有多少空闲时间，特别是台风、雨雪、冰冻等灾害性天气，她说自己忙起来像只“招财猫”：“最近春运工作已拉开帷幕，服务热线不但承担着日常的话务工作，同时还承担着总公司为农民工定制的温暖回家路专线预定任务。”

“忙一点倒没什么，最怕有时候对方没有咨询任何问题，开口就是今天公交车线路怎么开的！随后就一通乱骂。”结果，电话那头传来一个声音：“对不起，我乘错线路了。”只叫她哭笑不得。

“等了十多分钟了，公交车也没来，你们干什么吃的？”有乘客因为等公交车时间过长，把气全撒在话务员头上。虽然被骂很委屈，但蒋易玲耐心地解释，也总是等挂了电话，才放任自己的委屈，及时调整心态用微笑迎接下一位来电乘客。工作第一年的她不知道被骂哭过多少次，如今的她坦然地说：“我早已从玻璃心修炼成钢铁心，随时调整好心态是每个接线员职业生涯的必修课。”

11点左右，蒋易玲摘掉耳机，去食堂吃午饭。11点半左右，她又戴上耳机，投入到紧张的工作中。“您好，请问您丢了一套茶具礼盒是吗？”她详细核实并记录失主上下车的时间、线路、站点、方向，随后打电话联系线路所属公司的站长，并告知乘客去领取。“从小我就喜欢助人为乐，是这份工作让我实现了小时候的理想。”她还曾经帮一位老伯找回2万元现金。

每天，蒋易玲要接听80个左右的电话，其中一部分是帮助乘客寻找失物，她呼吁广大乘客找到失物后应及时去认领：“很多乘客找的时候很着急，找到了却迟迟不去领，特别是水果等容易变质的东西，希望失主当天认领，这样既能确保东西完好无损又能使工作人员减少后续移交的工作环节。”

13:00接班人员到来，她才摘下耳机，像一位“爱唠叨的妈妈”一样将还未处理完的事情按规定转交给接班人员。

蒋易玲说，接线员三班倒，24小时在岗，守候着出行中需要帮助的乘客。我今天是早班，中班是13:00到20:30，晚班是20:00到早上7:00。一天接听电话下来口干舌燥，咽喉肿痛是常有的事。

蒋易玲还落下一个职业病：等公交时，一旦发现乘客不知坐什么车，都会主动上前答疑解惑。她笑称：“我就是‘活地图’，家里人想去哪里，会第一时间来问我怎么坐公交车。”



公交公司话务员蒋易玲的一天

5:30	起床
6:20	到单位
6:30~11:00	接听电话
11:00~11:30	吃饭
11:30~13:00	接听电话



蒋易玲最想了解的职业是银行柜员。她说，同为服务行业，我想了解他们的工作日常，也顺便学习他们的服务方式。



银行柜员张萍萍的一天

6:30	起床
7:30	到银行
8:10	开晨会
8:30~11:00	办理窗口业务
11:00	吃饭
11:20~17:15	办理窗口业务
17:15~18:30	做一天工作盘点



张萍萍最想了解的职业是电台主持。她说，开车时，经常听到他们动听的声音，却是只闻其声不见其人，电台主持给人的感觉很神秘，很好奇他们的工作状态。