

今天是腊月廿五,在火车站、机场、汽车站,旅客出行开始进入节前客流最高峰。今年,你会选择怎样的方式回家?

一年又一年,春运是不变的话题,而旅途中,你却真切地感受到了回家的路在变!

茫茫人海中,湖北的邓阿娟已跟家人团聚,以往需要一天一夜的旅途,今年她只用了2个半小时;河南小伙廖卫民今年新买了SUV,提车当天就开上高速,踏上返乡的路;已在宁波安家的杨甜,今年回家身上没带现金,她再也不用在路上提心吊胆;服饰公司的工会主席葛双慧,今年依靠农民工团体票业务,顺利解决了104名工友的火车票;而对于网络售票和移动支付究竟公平与否,宁波站售票员刘佳也有自己的解读。洞察这些细微处,让我们有了了解这个时代变化更多的维度。



## 一年又一年 记录五位普通人的

1

### 从压力山大到更加细致

网络售票和移动支付究竟公平与否?

讲述人:刘佳 宁波站售票员



每天接待数百名旅客,是售票员的必修课。

1月27日,节前最后一个休息日,一大清早,铁路宁波站南广场售票大厅里就排起了长龙,队伍中不时有人抬头张望窗口顶部闪烁的信息屏,也有人不停刷手机,查看最新的余票信息,现场声音有些嘈杂。

一面玻璃之隔的票房内,气氛就显得凝固许多,这里只有问询和键盘敲击的声音。售票员刘佳正在自己的工位上,不断重复着有些机械的动作,除了这些,她连水都顾不上喝一口。80后的她,已经在这个岗位上坚守了10个年头。

“我网上票不会买。”刘佳的窗口前来了一名颤颤巍巍的老人,“能不能帮我看有没有廿五廿六到亳州的票,实在不行无座票也行……”老人继续絮絮叨叨:他们说网上买不到了。

“老伯,我先帮您看看,您稍等。”刘佳接过话,但终点到亳州目前每天就2趟车,而且安徽也是春运返乡的热门方向,一放票就基本卖完,情况估计不乐观。但刘佳还是按照老人的要求开始查询,然后摇摇头。由于窗口放票会比网上售票迟2天,因此用刘佳的话说就是:“如今来窗口购票的,只能是碰运气,热门车次买到票的概率很低。”

看到刘佳摇头,老人的沮丧写在脸上。突然,刘佳眼睛一亮:“老伯,1月29日,宁波晚上6点52分开的K8564次,到亳州没票了,但路过阜阳还有一张座位票,你先上车,然后到阜阳再延长到亳州。你看这样可以吗……”“当然好,当然好!谢谢,谢谢!”老人激动地连连点头。

老人离去的背影让刘佳很感慨:这样的旅客,刘佳每天都会遇到不少,他们多半是不会网上购票,有的连智能手机都没有……这次为老人买票,刘佳前后花了两三分钟,但她却说,为一位旅客花这么长时间买票,在以往

是根本不可能做到的。

工作10年的刘佳,经历了纯窗口售票、网上售票和移动支付的火车票发售三次重大的变化。“以前,火车票只能在窗口买,只能用现金,甚至需要彻夜排队。”而这对售票员来说,是个不小的考验。刘佳还记得,每天,一个售票员要面对上千名旅客,一个售票员一天一般会收到十七八万元现金,如果是比较熟练的售票员,这个金额甚至会突破20万元。

“在当时的工作强度下,售票员根本不可能为一位旅客消耗太多时间。”刘佳说,因为窗口是当时购票的唯一途径。12306网络购票推出以后,情况就有了明显的变化,旅客在网上就能完成购票,而且随着越来越多高铁动车组的开行,旅客通过网上购票后,不需要换纸质车票,就能完成出行。许多旅客到窗口的目的由购票变成了取票,窗口售票工作的压力降低了不少。“作为一个售票员,最大的感受就是,车次越开越多,但来这里排队的人,却在减少。”刘佳说。

同时实名制也让购票环节发生变化:旅客身份信息会被自动读取,不用售票员人工录入,这样既减少了错误,也降低了劳动强度。另外,如今来窗口购票的旅客,多半会选择拿出手机用支付宝或微信扫一扫。刘佳说,现在一个售票员,一天只能收到不到5万元现金,差不多只有原先三成,甚至更低。“脑子不用高强度地重复做机械运算了。”

“有人说,网络售票和移动支付是不公平的,因为还有大量不会使用智能手机的旅客?”记者问。刘佳摇了摇头:不对!在她看来,时代是发展的,网络售票让绝大多数旅客告别了彻夜排队,同时,恰恰是互联网,提升了售票的整体效率,这样售票员才有更多为困难旅客服务的时间。

2

### 从忙乱无措到心中笃定

厂里104名工人的火车票全部买到了

讲述人:葛双慧 宁波凯信服饰工会主席

“每年春运订票还没开始,焦虑就先开始了。好在今年比以往任何一年都要顺利、便捷,我的任务也圆满完成了。”葛双慧是宁波凯信服饰有限公司的工会主席。对她来说,工作十多年,为同事买票十多年,参与春运已经变成了本职工作的一部分。

2007年,刚参加工作不久的葛双慧就开始为公司车间的同事们买春节返乡的车票。公司有1300多名员工,其中80%都是要返乡的外省人,这其中又有两百来人需要依靠他们帮助购买火车票。“每到年底,车间的工作就会很繁忙,工友们没时间买票,所以这个任务就落到了公司行政人员的身上。”

那个时候,火车票还全靠人工排队。为了提高抢票的成功率,葛双慧和同事们需要在开票前一天就到火车站排队。凌晨的北风凛冽如刀,几个年轻人就在寒风中轮流坚守“岗位”,熬过漫长的一夜,才能为工友们换回返乡的车票,有时甚至还要加价去买“黄牛票”。

后来,铁路可以网上购票了,葛双慧的主战场又从线下转向了线上。省去了漏夜排队的劳累,但也有新的问题产生。在普通人眼里无非就是输入姓名、身份证号、起点和终点的事情,在葛双慧那变得如排兵布阵一般,须得讲究章法技巧。“车票可以在线订了,抢票的人也变得更多,拼的也是速度。我们要解决几百张车票,这时候如果不了解每个方向的沿途站点,不知道中国铁路交通的大致线路,就不可能有高效率。”

哪条线上沿途有哪些站点,去什么地方在哪里中转最方便,怎么转买到票的概率最大——这些年,葛双慧几乎已经成了半个火车线路专家。

从2017年开始,葛双慧注意到,铁路部门还有一个外来务工人员返乡团体票业务。在春运车票发售前,像他们这样的用工购票大户,可以预先向铁路提报购票需求,然后铁路根据汇总出来的大数据,制订春运增开列车方案。这种从用户需求角度出发的售票方式,颇有些互联网思维的味道,也很人性化。这样一来,铁路的车次开行更贴合返乡实际需求,而对返乡旅客来说,买到火车票的概率也会大很多。

今年葛双慧公司总共提报了104张开往全国各地的火车票需求,铁路部门全部兑现出票。看到工友们拿到了返乡的车票,葛双慧觉得由衷开心。