

942路司乘矛盾引出公交线违规行为 有人售票变无人售票企业却另有苦衷 售票员进入“退休季” 大量缺口谁填？

乘客后门上车，意外被急关的车门夹了脚，气愤之余找司机理论讨个说法，可却被司机抢白，直言是其后门上车违规在先。前天晚上，金女士通过微博投诉942路公交车司机态度蛮横。

大多网友力挺司机无过，但一名网友指出：“942路无人售票就违反《上海市公共汽车、电车客运服务规范》，该规范明确规定从火车站始发的线路必须实行有人售票。”记者调查后发现，仅仅在上海火车站，目前至少有3条公交线路违反此规定，而这些公交线路所属的巴士集团表示，造成这样局面的根源在于公交公司售票员正面临青黄不接、后继无人的局面。

本报记者 陈轶珺



942路公交车从7月1日起无人售票。

本报记者 施培琦 摄

司乘口角引出公交车违规运营

“刚才下班上942路公交，车门刚打开，前脚刚跨上去，就被车门狠狠关上了。上车和司机理论，他居然说谁让你后门上车，我说你至少道声歉，他说你去投诉就去投诉。”前天晚上，取名“朱炜Lv26”的金女士通过微博讲述了自己搭乘942路公交车的遭遇，并将微博抄送给了“老娘舅”柏万青，希望她能出面评个理。

微博一出，便引起了很多争论，大多数网友力挺公交车司机，甚至不留情面地直言，上海公交无人售票车必须前门上车，金女士后门上车，活该被夹。公交司机完全无过，可以不用道歉。如果苛刻一点，也顶多是其态度不好。

在网上为此事议论纷纷时，一位来自轨道交通俱乐部的网友却有“独道见解”，“司机与金女士谁对谁错姑且不论，942路无人售票就违反《上海市公共汽车、电车客运服务规范》，该规范明确规定从火车站始发的线路必须实行有人售票。火车站已有115路违反该规定，现在942路也开始无人售票，法规显然已成空文。”

金女士也委屈地解释到，942路原本一直有人售票，从7月1日起，才改成无人售票，她事前并不知情，所以才从后门上车。

上海火车站3条线路撤销售票员

记者发现，根据《上海市公共汽车和电车客运管理条例》第三十一条规定，起讫站设在火车站、客运码头、机场的线路，经营者不得采用无人售票方式营运，而依照其颁布和实施时间，这条规定尚未废除。

那么在公交车实际运行中是否存在违规现象，令规定成一纸空文，还是另有隐情？记者于是前往上海火车站进行调查。

在上海火车站南广场东侧依次排列着104、95、584等10多条公交的起讫站。

每条公交线路的站牌上，都用醒目的字眼清楚写着“有人售票”。104起讫

站内，一辆104路停在站台等候发车，虽然司机旁摆着投币箱但投币处却用抹布堵得严严实实，提示乘客不能使用，售票员上车后，从车头一路招呼乘客主动购票。

然而在上海火车站北广场，记者却看到了3块不同的站牌，在公交115、942、817路的站牌上，写着本线无人售票。候车的一些乘客告诉记者，942路7月1日才刚刚无人售票，115路实施已近两年，而817路无人售票也有不短的日子。

“具体是什么法律法规我讲不清楚，但是我知道上海是有这条（起讫站设在火车站的线路不能无人售票）规定，所以104路一直是有售票员的。而且火车站开出的公交车，车内会有很多初来乍到的乘客。有些人没有备足零钱，有些人不熟悉上海的线路，不知如何换乘，因此车内配备售票员有一定的必要性。”104路的售票员坦言。

售票改监票属企业无奈

“即使金女士存在违规行为，作为驾驶员也应该好好向其释明，因此我们会责成相关企业向其道歉。”面对金女士的投诉，上海巴士集团承认驾驶员存在的不足。但相关负责人也提醒乘客，不管是有人售票，前门上，后门下，都是有法可循的规范，乘客也应该遵守。

至于942、115、817等线路撤销售票员一事，巴士集团相关负责人纠正记者：“客观地说不是撤销有人售票，只是将售票改成了监票。”

那么何为监票？这位负责人进一步解释：“就是在高峰时段或是部分车次上，由售票员在车上监督乘客投币。这也是企业的无奈之举。”该负责人向记者叹起了苦经，上海公交线路的售票员主要是以出生在上世纪50年代末60年代初的女性为主，如今这些售票员逐渐步入退休年龄，加上没有年轻力量输入，造成了企业无米下锅的窘境。售票员的缺口太大了，有些线路甚至连售票员满员上岗的一半人数都不到，当然难再维持有人售票。

》回应

运管部门：限期整改

“从硬性规定上来讲，我们主要确保起讫站设在火车站、客运码头、机场的公交线路，必须有人售票，以更好地服务乘客。”上海运管处相关人士告诉记者，另外，多级票价也需要有人售票，至于其他公交线路，则由企业自己来定，想要保留

有人售票的，就可以保留。”

不过既然有法律规定，即使满腹委屈，也不是企业违反规定的理由。“上海运管部门表示，由于他们没有处罚权，无法对违规企业做出处罚，不过他们将开出整改通知单，责令其限期整改。”

》调查

售票员收入仅比上海最低工资略高

很多“80后”脑中一定还有这样一幅画面，小时候幼儿园里玩过家家游戏，大家排排坐模仿乘公交车，司机永远是男孩子最热门的岗位，而女孩子则抢着做售票员。而时至今日，再问幼儿园里的小朋友长大后想做什么，男孩子说，老板、医生；女孩子则想做演员、歌星，甚至全职太太，就是难再觅公交车司售人员。

“公交司售人员被称为‘两低、三高、五难’人员，是指社会地位低、工资低，劳

动强度高、工作要求高、社会关注度高，行车难、吃饭难、如厕难、喝水难、住房难。一谈到公交行业的辛苦，大家首先想到的是司机，售票员往往会被忽视，其实他们的处境比司机更困难。司机好歹一个月有4000多元的收入，而售票员每月含四金只有1000多元，仅比上海市最低工资略高。”

上海一家巴士企业的经理向记者诉苦，我们公司里面的售票员主要是“做一休一”，每天要工作12-13个小时，这还不算加班时间。平均每个人每个月的加班时在20小时左右。高强度的工作量与低待遇的反差，导致年轻人不愿意加入这一行。按照正常标准，每辆有人售票的公交车应该配三个售票员，而实际情况是很多有人售票的线路做不到满岗满员，只能由一大群老同志拆东墙补西墙地顶着。

“我们也想招年轻员工。”但现状却是，近几年，由于公交企业一直处于亏损状况，随着一批批老师傅相继退休，公交从业人员队伍日渐萎缩，由于前几年公交售票员的收入较低，无论公交企业采取怎样的招聘方式，售票员的岗位都少有人问津。

“前两年车队中曾经招来一部分年轻人充斥到售票员岗位上，这批年轻人也成为车队‘新鲜血液’，他们在老师傅的带动下，为乘客有板有眼的服务，给公交车厢带来了生气。可没坚持多久，这批年轻人纷纷出走。说到底，售票员岗位只是他们的一块跳板，很多年轻人只是借此稳定的工作契机，充电提高学历，之后便纷纷离职，另寻工作。”



售票员或将越来越少。

本报资料图 记者 施培琦 摄