

# 本报回访当年公交售票 “美眉团” 招了25名年轻人 3年后仅10人在卖票

由于售票员大量进入退休季,又缺乏新鲜血液的加入。上海部分有人售票的公交线路出现无以为继的局面。

为公交行业“号脉开方”解决其青黄不接的现状,使其永葆活力,是当务之急。记者了解到,2009年上海多家公交公司曾招入过一大批不到30岁的年轻售票员,“售票妹妹”曾经是百年公交上一道靓丽的青春风景线。如今3年过去,“售票妹妹”还在吗?

本报记者 陈轶珺



2009年招进的年轻售票员汤利萍还在104路上售票。

本报记者 施培琦 摄

“售票妹妹”：

工作稳定,年底也有奖金,挺好的

2009年,招聘年轻售票员为公交补充新鲜血液的试点率先在巴士公交下属的申新巴士开始。当时申新巴士通过社会招聘一共招了60多名年轻的售票员,她们当中年龄最大的不到30岁,最小的只有19岁,这些年轻售票员在经过培训后分配到了49路车队、龙华车队、南浦车队、浦东车队四个车队的十余条公交线路,特别是在品牌线路49路和途经火车站的104路车队分配了较多的年轻售票员。

如今,彼时的申新巴士已并入巴士二汽,组成新的巴士二汽公司。近日,记者再一次来到104路车队位于上海火车站的起讫站。当提起3年前那批“售票妹妹”,104路的调度员兴奋地告诉记者:“还在,还有一些人在。”说完,她指着一位正等着发车的售票员说:“她不就是。”

这位售票员名叫汤利萍,2009年汤利萍通过社会招聘加入104路车队。当年29岁的汤利萍在那批最小年龄只有19岁的“售票妹妹”中,属于当之无愧的老大姐。三年后,“老大姐”更“资深”了。“采访我做啥,我算不上年轻人,我们队里小朋友很多的。”今年也不过32岁的汤利萍告诉记者,与她同批进车队的年轻售票员基本都还在车队,这三年里车队又陆续进来过一些年轻人。所以她依旧算是老大姐。

“很稳定,而且年年加工资。年底也有奖金,挺好的。”关启车门时,汤利萍都要仔细地观察,招呼顾客注意安全,并按照规定报清线路名称、车辆行驶方向。车停靠中途站时,要报清停靠站点名称,安排好乘客上下车,这些都是公交售票员应尽的基本职责。

不论车上有多少陌生面孔,上下车客流量如何的大,也不论你外表如何蓬头垢面,只要在售票时得知你的终点站,汤利萍便会准时、准点、准确且和气可亲地来

到你跟前,提醒你到站了。”每到一处都要报一下站,但也有很多乘客睡着了,或看景看得走神了,或聊天聊得没听见,所以你就得针对每一个人报一下站,这就要求你必须记住每位乘客和他(她)的目的站。”汤利萍告诉记者,其实这对她并不是太难,只要稍微用心,凭三年的职业直觉完全能够胜任。“毕竟年纪轻点,记忆力好。”

成绩突出

有人从售票员调到当办公室科员

与汤利萍同批进104车队的付凤吉还未满30岁,但却已经是同事口中的“小领导”。因为在售票员岗位上的成绩突出,付凤吉被调入巴士公司担任一名办公室科员。问付凤吉如何能在售票员这一平凡的岗位上做出成绩。她说,“无他,唯‘用心’二字。踏上售票员岗位才3个月,她不仅熟练地掌握了业务,还利用业余时间跑遍了104路沿线所有的宾馆、医院、娱乐场所等等,并自制了一本服务小册子。”

记者了解到,除了在提醒外地乘客在具体的站点下车外,小付总是随身带着便利贴,将问路的外地乘客下车后到达目的地的线路图具体标注出来,乘客到站时小付便会把小纸条给他们,下车后乘客按图索骥,便可以轻松到达目的地。

从火车站驶出的104路是许多外地乘客对上海的第一印象。世博会期间,大量的游客从搭乘104路开始展开了他们的观博之旅。特别是七八月的高温日,一些游客上车时大汗淋漓,狼狈不堪。小付自掏腰包购买了大量的纸巾放在车上,看到有乘客需要,她就主动递上一包。这种为乘客多想一步的举动,温暖了很多外地乘客的心,也使她成为了巴士集团的服务标兵。

大多留在公司

但留在售票员岗位上的仅有10人

3年前,本报就曾就公交行业如何吸引年轻人采访过申新巴士龙华车队党支部

书记薛亚均。3年后,薛亚均的头衔从申新巴士龙华车队党支部书记变成了巴士二汽龙华车队党支部书记,而我们的采访话题从如何吸引年轻人变成了如何留住年轻人。

“2009年我们新招了25个年龄在30岁以下的年轻售票员,3年来,25人中除1人因身体原因辞职,4人因服务不合格被公司解聘外,其余20人依旧留在公交大家庭中,只不过其中一半的人岗位发生了调动,有的做了调度,有的被调入集团做了文员。目前留在售票员岗位上的有10人。”

人才流失率不到10%,究竟是何种原因令这个很多年轻人不愿意做的行业拥有如此大的吸引力?薛书记说,从工资待遇上来说,第三轮公交体制改革后,公交重归国企,员工的收入明显提高,这两年司售人员年年加工资,售票员拿到手的工资已经超过2000元。仅仅是收入提高,还不足以留住心思活跃的年轻人。

除了收入的提高,公司还用广阔的发展前景留住年轻人。我们一直在向年轻员工强调,目前公交企业老龄化情况严重,不仅一线工作人员年龄偏大,管理层也年龄偏大,比如在一些车队,40岁的管理人员已经算是最年轻的干部了。而公交的管理人员传统是在一线的基层员工当中选拔,有文化的年轻人,经过几年的锻炼,便会有着很好的发展机会。

同时,公司也以自己的实际行动证明这一点,我们车队有一半人转岗,正说明了只要在自己的岗位上做得好,在售票员这个看似简单的服务行业,也照样有发展机会。此外,公司也注重对年轻人的培养,部分优秀的年轻员工还在车队的推荐下重返校园充电,对其中学有所成者还一次性发放奖金以资鼓励。这一系列举措都使得公交的吸引力大大地增加,年轻人愿意加入并留在公交行业。”

》发布厅

## 7月上半月新建住宅成交呈反季热销行情

本报讯 记者 刘昕璐 7月上半月上海新建商品住宅成交43.9万平方米,较6月份同期提升7.6%。其中,上周全市新建商品住宅成交合计成交1766套、21.1万平方米,环比分别提升9.42%、5.53%。记者昨天从数据机构获悉这一消息。

21世纪不动产上海区域分析师黄河滔表示,就新房市场来说,在政策及市场面的预期双双得到转变的当下,7月上半月较6月同期仍有小幅上涨,楼市正呈现反季热销行情。不过,在限购等去投资化政策不松动的前提下,寄希望于楼市从成交量带动价格的快速上涨的可能性较小。

统计还显示,受改善性需求的入市支撑,中高端、大面积产品逐步热销的成交结构促使近期上海楼市整体均价持续维持在2.5万元/平方米关口,其中上周上海市新建商品住宅成交均价约为2.54万元/平方米,环比提升1.82%;另据了解,上周全市单价在5万元/平方米以上的高端住宅共计成交51套,环比大幅提升54.6%。同期新建别墅产品成交也出现了较为明显的增长局面,上周合计仅成交99套,环比上涨幅度达32%。

值得注意的是,在连续下滑了两周后,楼市供应于上周出现明显提升。黄河滔认为,总体来说目前楼市成交的确处于明显的回暖期,但从楼市供销表现看,抛开成交量的因素,市场供应只能算脱离了此前低迷,较往年的高峰仍有明显差距,楼市整体成交还是处于去库存阶段。据网上房地产显示,截至7月15日上午,本市可售一手房面积降至973.5万平方米,近一个半月内库存面积下降了40万平方米左右。

## 上海文化产业 发展指数全国第一

本报讯 记者 刘昕璐 上海交通大学“教育部哲学社会科学重大课题攻关项目《我国文化产业发展战略研究》”课题组发布了首个“中国文化产业发展指数”,报告对我国31个省市自治区文化产业发展状况进行了整体分析,并公布31个省市自治区文化产业发展排行榜。上海位于中国文化产业指数排名的第一位。不过,无论在国有还是在民营企业500强榜单中,均无文化企业出现。

《我国文化产业发展战略研究》课题组历经三年深入研究,首次提出了以表征和内涵指数为核心指标体系的“中国文化产业指数”分析框架,并以此发布了《中国文化产业指数报告》。结果显示,中国文化产业状况普遍低下,上海和北京分别以指数值87.27和85.69位于中国文化产业指数排名的前两位,同处在第一梯队,且这两个地区的表征指数和内涵指数也分别位于第一和第二位。第二梯队集中在广东、山东、江苏和浙江四省。

值得注意的是,我国文化企业总体规模偏小,无论对当地市场还是国际市场均未形成一定的影响力。与此同时,无论在国有企业500强榜单、还是民营企业500强榜单中,均无文化企业出现,即使在我国服务企业500强中,也只有14家文化企业入围,严重制约了我国文化发展的国际影响力。重点培育骨干内容生产文化企业已成为我国文化产业发展的重中之重。未来,中国文化产业也仍需中央及地方在符合文化产业发展规律的基础上,进行政策引导和合理规划。

》记者手记

## 公交售票员不该成为历史

随着轨道交通的发展,公交线路的日趋萎缩,以及无人售票成为城市公交的宠儿,售票员这个岗位逐渐变得可有可无。多一个售票员就要多发一份薪水,在很多本已经是亏损经营的线路来说也是一笔不小的开支,因此不少企业对于招录年轻售票员变得不太积极,以此来简化车厢服务,降低公交运营成本。

上海公交售票员给我们这个城市,给予公交行业的发展,是做出过重要贡献的。遥想当年巨龙车时代,前门门各一名售票员,中间的铰链是分界线,大老板和

二老板们各负其责,把公交车厢这个舞台经营的有声有色,在点滴琐碎的日常工作中精彩着自我人生。

今天坐一班有人售票车,车厢内尚能听到温暖“招呼声”。或许明天招呼声被一只冷冰冰的票箱代替。

“找头拿好”变成了“自备零钱,恕不找零”,只能自己听着电子提示音上下车,但在这过程中或许有一些人不知道,在一些线路中也的确需要售票员。我们所希望的是能保留这一道城市风景线,公交售票员不该成为上海的历史。

## 卖票“美眉团”扮靓申城公交



2009年见报版面。