春运幕后有群热心的“精灵”

——上铁12306客服中心“战斗”体验记

新春 走基层

春运第一线

2020年春运后天正式拉开帷幕,但对于上铁12306客服中心的客服代表来说,属于他们的“春运战斗”早已打响。昨天,记者跟随客服班长张青青上了一趟班,体验这些春运“幕后工作者”的艰辛和欣慰。

一个班头接400个电话 几乎是一刻不停说话

“叮铃铃……”刚坐定,桌子上的电话就急迫地响了起来,张青青快速拿起电话。“你好,我有行李落车上了,快帮我找找。”电话那头的声音很是着急,张青青记录好对方的乘车信息,确认无误后,通过电脑系统将遗失物品工单反馈到列车长手中。不出半小时,旅客收到了铁路方面发出的遗失物品找回短信。

这只是张青青一个班头处理的“一件小事”。作为全国第一家成立的铁路客服中心,上铁12306客服承担着长三角地区上海、江苏、浙江、安徽三省一市铁路客运咨询、求助和增值服务等,24小时接听电话,近年来还承担一些外局的夜间电话接听工作。张青青从2010年2月进入上铁12306客服中心,今年春运已经是她服务的第11个春运了。

“春运今年是从1月10日开始,但是购票一个月前就开始了,所以我们的‘春运时间’从2019年12月7日就开始了,工作量相比平时几乎翻倍。”张青青说,“我们一共176个员工,上海局还抽调了150人来支援,还是忙到‘飞’起来!”刚刚过去的这个12月,中心接听了78.7万个电话,其中12月20日一天就接听了39607个电话;业务最娴熟的客服代表这段时间一个班头就要接听约400个电话,几乎是一刻不停地在说话。

急旅客之急感同身受 六轮查找找回全家福

张青青告诉记者,这段时间接听的旅客电话,十之八九与“车票”有关,比如咨询网络订票如何注册、如何取得电子客票报销凭证、查询订单信息,甚至是“买不到票怎么办”,“还有就是预约重点旅客服务和查找遗失物品,现在平均每天约有近1400单遗失物品求助,我们统计过,2019年的遗失物品找回率是45%到46%。”

作为客服班长,张青青要处理的大多是客服代表转接过来的“急难愁”问题。有一次,一位陈姓女士在车上丢了钱包,着急地拨打12306热线寻求帮忙,“我们的功能是信息沟通,把旅客的诉求反映给相关部门,一般是48小时内以短信通知或电话回访的形式给旅客答复,但是这位陈女士几个小时内连续不停地拨打12306,我就多问了几句,原来她这钱包放的现金金额并不大,但里面一张年代久远的全家福可是宝贝。”张青青于是在几方之间来回沟通,经过六轮反复查找,终于找回了失物。

这种“急旅客之急”、感同身受的工作态度也反映在张青青的日常工作中。一个上海年轻妈妈就从一个投诉者变成了张青青的微信好友:当时这位年轻妈妈带着4个月大的宝宝坐火车到北京给孩子看病,下车后孩子哭闹,她认为是列车环境造成的,打电话投诉。

张青青多次在电话中好言劝慰,“最后旅客也表示理解,我们加了微信,现在她有什么关于铁路的问题都会来问我。”

95后年轻人肩挑大梁 擦干眼泪又戴上耳麦

时间跨度大、接听任务重,春运对于客服代表来说,真的是一场不小的“战斗”。

“工作量确实大,以前没有完全电子记录时,一天下来,班组用来记录旅客诉求的纸条能装一大麻袋。”张青青腼腆地说,“前几年春运,我下班回家很少说话,为此老公还有过情绪,其实是因为工作一天后,我的嗓子几乎是哑的,我不想让他担心。后来他以家属身份体验话务席的繁忙后,才恍然大悟。”

12306客服中心员工的平均年龄只有24岁,妥妥的95后挑大梁。春运对于他们来说,就是放弃与家人团聚的机会,张青青之前的10个春运,除了结婚生子那两年,其余8年都没在家吃过年夜饭,“今年除夕夜肯定也是和小伙伴们一起值夜班了。”

同时,这群年轻人也要承受许多同龄人可能不需要承受的压力,“比如有的客服小姑娘,真的会被无理纠缠的旅客骂哭!但是同事们哄一哄,她擦干眼泪就又戴上了接听热线电话的耳麦。”

“我们是一群不与旅客照面的幕后工作者,通过声音交流被旅客记得或是感谢,这就是对我们这些‘电话精灵’莫大的鼓舞,这个无名‘英雄’当得也很帅气。”张青青说。

本报记者 **金志刚**

■ 上午11时许,K4666次列车的乘客开始登车 本报记者 **陈梦泽** 摄

首趟春运临客开行

长三角首趟春运团体包车启程

本报讯 (记者 金志刚)2020年春运后天正式拉开大幕,但是一些方向的大客流已提前启动。今天上午11时32分,上海地区今年春运首趟临客K4666次列车准时从上海站出发,前往乌鲁木齐。路途虽远,耗时长,有点累,但能回家与家人团聚,就是最大的幸福。

K4666次列车从上海出发,沿途经过南京、郑州、西安、兰州、吐鲁番等地,第三天晚上9时10分才能抵达终点站乌鲁木齐,全程需57小时38分钟。上海至乌鲁木齐另有2趟Z字头列车,全程40小时左右,但车票非常紧张,临客成了很多人回家团聚的选择。

上午10时30分许,记者在上海站3号候车室看到,候车旅客已坐满候车室。这趟临客从上海始发时就有537名旅客了。旅客茹学明告诉记者,他的孩子在上海工作,“老伴在乌鲁木齐等着我们回家过年呢!让孩子坐飞机回去,买的1月17日的机票,我就坐火车吧。前天到上海南站买票,只买到这趟临客的车票,但也很好了,能回家就好!”

家在新疆伊犁的张阿姨和老伴到上海看病,想回去过年,就让女儿在网上买票,“车票不太好买,就提前回去,而且这趟车也不到伊犁,我们还要到乌鲁木齐后再转车回家……再辛苦也没办法,过年一家人在一起是最重要的。”

今天上午稍早时候,长三角铁路首趟春运团体包车G1974次也从上海虹桥站启程奔赴重庆西站,上海、苏州、无锡、常州、南京等沿途800余名川籍务工旅客搭乘这趟列车踏上返乡路,标志着长三角至云贵川渝等传统重点方向春运客流提前启动。

春运团体包车服务是今年春运首次推出的。截至今日,长三角铁路春节前计划开行18趟团体包车列车,车型包括10趟G字头、3趟D字头、5趟普速列车,去向为成都、贵阳、西安、郑州、阜阳等西南、西北、中原方向。

上海春运气象服务启动

从1月7日持续至2月18日,1月中旬将实施暴雪红警发布及响应演练

本报讯(通讯员 朱晔 记者 马丹)昨天,上海气象部门正式启动2020年春运气象服务。今年的服务将从1月7日持续至2月18日,为期43天。与此同时,为应对冬季发生的低温雨雪冰冻天气,上海气象部门还将在1月中旬实施首次上海市暴雪红警发布及响应演练,通过“空转实战”的方式检验预警发布和联动全流程各个环节,为今年冬季尤其是春运期间可能发布的重大预警做好机制和技术的准备。

据介绍,春运气象服务期间,上海中心气象台、上海海洋中心气象台和上海市气象服务中心将提供本市未来十天,长三角地区、长江口区、华东铁路沿线未来三天滚动天气预报,并不定期提供预警信息。当全国预报或实况中出现大范围雾霾或冰冻雨雪等对春运产生影响的天气时,还将及时提供事件描述、防御指引和服务提示等信息。

春运天气

全国大部地区偏暖 华北江南雨水偏多

一年一度全球最大的人类迁徙活动即将开启。我国幅员辽阔,从南往北、由东往西很可能要经历四季变换。对于思乡心切的“候鸟”们而言,返乡路上该如何准备行装?哪些天气现象要特别关注?

今年春运从1月10日开始,共计40天。据国家气候中心预测,从天气形势来看,春运期间,全国大部地区气温偏高,华北至江南等地降水偏多,其中,北方可能会出现阶段性强降温、强降雪过程;南方则可能出现阶段性低温阴雨天气过程;京津冀、汾渭平原等地区大气污染扩散条件偏差。

十大热门迁出城市 杭州天气变数居首

根据大数据的分析和预测,春节前,预计全国热门人口迁出城市集中在京津冀、长三角和珠三角地区,深圳、上海、北京位列前3位,而河南、江西、安徽等人口大省将面临较大规模的返乡潮,其中,周口、阜阳、上饶等地将成为全国热门人口迁入城市的前三。

无论是人口迁出,还是人口迁入,天气变化都会给出行带来很多影响。根据中国天气网2001-2019年的气候数据统计显示,春节前期,十大热门迁出城市中,深圳最温暖,常年最高气温接近20℃,北京最冷,常年最低气温-7.1℃;降雨是十大城市中最常见的影响出行的天气,而天气“变数”最多、天气现象最丰富的居然是杭州,降雨、雨夹雪、大雾都曾在春运期间出现过。

春运穿衣指数地图 北穿羽绒南穿T恤

节前春运期间,我国正处隆冬时节,冷空气活动频繁。昨天,中国天气网还绘制了一幅春运穿衣指数地图。根据指数地图——

- 如果要前往我国东北和西北地区,那么厚羽绒服就是“必需品”,到了华北、黄淮,加厚加长的羽绒服有点“用力过猛”,但轻薄羽绒服和棉服仍然是必备单品。
- 在江南一带,气温有点温吞,出现大范围持续性低温雨雪冰冻灾害的可能性小,但是,厚夹克、大衣还是得备上,用来抵御防不胜防的湿冷“魔法攻击”。
- 华南地区气温适宜,一件夹克衫可能就可以过节。
- 如果再往南走直到海南,长袖T恤或许就是过年标配的“拜年服”了。

本报记者 **马丹**