

一线风采

戴瑜，“最美验票员”

本报记者 王妍



满脸笑容的戴瑜正为游客验票。 本报记者 鄢渊 摄

面对成千上万的新鲜面孔，每天周而复始的语言动作，对于武陵源景区来说，验票员是最不起眼的工作岗位。

二十余年的职业坚守，日复一日的辛勤付出，在吴家峪门票站验票员这个群体里，戴瑜是大家共同认可的榜样和模范。

有事找班长

2017年8月，戴瑜从天子山管委会调至吴家峪门票站，任职一名普通的验票员。由于工作能力突出，次年便被提拔为验票管理部二班班长。两年来，戴瑜雷厉风行的工作作风，一次又一次将出现的矛盾迎刃而解，让门票站的验票员们嘴边经常会溜出这样一句话——有事找班长。

早上6点20分，班长戴瑜提前半小时来到办公室，开门、打扫办公室区域卫生、擦拭各个闸机通道，有条不紊的做好岗前工作准备。7点，值班验票员全体人员严阵以待准备迎接游客的到来。

戴瑜介绍说，吴家峪门票站验票管理部共分一班、二班两个班，全员二十余人。在平日工作中，两个班轮流上岗，节假日期间则需全员上岗。尤其是在旅游旺季，每天每人要验几千张景区门票卡。

请刷您的指纹 请出示您的相关证件 上午8点，是游客进入景区的高峰期，此时游客正在有序排队等待验票入园，门票站着装统一的验票员们站在各个闸机通道口一一为游客验票。刷门票卡、验证指纹、查看相关证件是每个验票员的主

要工作，一天下来，她们基本上都在重复这套动作，常常手发酸、嗓子冒烟。

但往往在这些简单的工作程序中她们与游客之间会出一些小插曲。

指纹识别不出、闸机系统出现故障、门票卡无效

这时候排队等候的游客大多都会急躁不安。因为不理解，不听解释，很多不讲理的游客会对验票员产生质疑，甚至推搡、谩骂。作为班长的戴瑜总会面不改色地为游客解释或劝说，第一时间为其他验票员出面解决问题。

她总是满脸笑容

日复一日的检票工作，是耐心和毅力的双重考验。

2019年，是戴瑜在景区工作的第24个年头，和过去相比，不变的是她工作时的激情和微笑。

闸机通道是风口，夏天我们就是暴晒，冬天就经常冷到打寒颤。戴瑜告诉记者，46岁的她早已犯了肩椎炎、风湿病等职业病，游客高兴而来满意而归是她坚守岗位的动力。

今年8月，我在闸机通道值班验票时，发现一名小男孩独自一人在一旁哭泣，于是我连忙与同事换岗再上前安慰小男孩，在我一番引导帮助下，小男孩告知自己与家人走散，后来我就拿起手机让男孩拨打家人手机号码，我一直陪着他直到他与家人碰面；今年国庆假期，我在景区卫生间发现一个女士钱包，我怕失主会返回找包，所以我就在原地等了个把小时。戴瑜与记者畅谈验票工作中的点点滴滴，她说，每天重复刷卡验票虽

然有些枯燥，但帮助游客做些力所能及的事情又会重新让自己充满激情。

她总是满脸笑容，让我们感觉特别温暖。同事王雪梅说。

别碰我的手！为什么要刷我的指纹？你们凭什么看我的证件？验票员几乎每天都能听到这种类似的话。忙碌中，戴瑜和其它验票员一样，时刻保持心平气和，微笑礼待，让游客享受到优质的服务。

她是游客口中的最美验票员

近年来，我市武陵源核心景区年接待量逐渐上涨，其中吴家峪门票站进出游客数量最多，今年国庆假期，最高日接待量达到5万人以上。全年旅游有效投诉无，旅游突发事件无。

作为景区第一窗口、景区矛盾聚焦点，门票站的验票员们始终做到有求必答、有答必应，打不还手、骂不还口，坚持保证优质服务。

每个节假日我都在工作岗位上，对于家人总觉得有些亏欠。戴瑜说，作为一名服务行业从业者，节假日就是忙碌之时，既然选择了这个行业，就要站好每一班岗，为游客服好务。

戴瑜很专业也很敬业，责任心强的她是游客口中的最美验票员。验票管理部副主任杜庆幸谈起戴瑜，连连夸赞。

在武陵源核心景区吴家峪门票站，有着上百个像戴瑜一样的身影在真诚待客、用心服务，他们是景区代言人，更是武陵源一张张鲜活的名片。



戴瑜与同事一同协助外国游客寻找遗失的背包。 邓玲芳 摄



验票员正在闸机通道口为游客验票。 邓玲芳 摄



十一黄金周，吴家峪门票站广场游人如织，井然有序。 邓玲芳 摄