

# 春节志愿服务暖人心

编者按

春节前后,各地纷纷开展多种多样的志愿服务。在北京西站,春运期间,每天有200余人参与志愿服务;在重庆,“我们一起奔小康”扶贫志愿服务活动,为贫困群众送温暖、送技术、送文化、送健康、送新风……

志愿服务已经成为一种风尚,一种生活方式!

## 200余春运志愿者服务北京西站

2019年春运已经进入“小高峰”,连日来,每天20多万名旅客如潮水一般“涌入”北京西站。为了帮助归心似箭的旅客顺利回家过年,由大学生、退休大爷大妈、工作人员等组成的志愿者队伍,利用休息时间开展服务,让乘客的返乡路更加温暖。

北京西站地区志愿服务协会工作人员芦静介绍,西站注册志愿者约有2500人,年龄在18周岁至60周岁之间。春运期间,每天有200余人参与志愿服务,早上5点半,地区单位工作人员加入志愿者队伍,早上7点后,社会志愿者正式上岗。

春运前,北京西站地区志愿服务协会对近千名志愿者进行了培训和考核,并准备服务手册供志愿者学习。“志愿者工作特别认真,在服务手册上密密麻麻记录了每天遇到的新情况,比如西站周边新开了哪些宾馆、超市,如何到达机场和其他火车站等”,芦静表示,大家学习劲头很足,一旦车站发生了变化,比如增加了新服务设施,出站口重新编号等,都会亲自到现场确认、学习,以便更好地为旅客讲解介绍。

### 忙完正月十五再回老家看父母

北京西站南广场的爱心驿站岗亭里,轮椅、药品箱、工具箱等罗列排放,无声“告诉”旅客们这里是一个可以求助的地方。22岁的辅助员胡少杰环望四周,在熙来攘往的人群中“搜索”扭拐、被搀扶、行动慢的乘客。

“不能总等着人家来问,我也得主动观察”,胡少杰说,前天他注意到两名男乘客在广场柱子上靠着,其中一位半身不遂。过去一问才知道,乘客本来买了飞机票回重庆,但因刚动完手术没多久不允许上飞机,只得来西站坐高铁,却没有买到当天的票,想在附近住店。于是,胡少杰用轮椅推着乘客找到满意的宾馆,“我一直把大哥送到房间,留了联系方式。他们今天(1月31日)8点的火车,7点我带着轮椅过去接,把他们送上了火

车。”虽然经历一波三折,但是有了胡少杰的帮助,两位男乘客觉得回家的旅途很温暖。

随着春运小高峰来临,每天有三十余次,胡少杰需要推着轮椅将乘客送进站,下午两点下班后,胡少杰还自愿当起志愿者,继续工作到晚上8点。连续几天工作12个小时,他的眼圈红红的。

今年是胡少杰在西站工作的第二年,去年春运,他坚守岗位,没有回山西老家过年。今年他还是得忙完正月十五才能回家。“春节虽不能和父母团聚,但看到乘客平安踏上火车,我也有了一种很踏实的感觉”,胡少杰说。

### 退休后发挥余热脚底贴暖宝宝上岗

葛玉花的志愿蓝马甲上绣上了自己的名字,这说明她是一名五星级志愿者,累计服务超过1500个小时。别看葛玉花今年56岁,她的精力丝毫不输给年轻人,每天早上6点,她准时蹬着自行车往西站骑,脚底贴着暖宝宝上岗。

昨天到了休息时间,葛玉花正准备离岗,突然看见一位乘客心急火燎下了出租车,双手各提了一只大行李箱。得知乘客乘坐的火车还有20分钟就开车了,葛玉花帮乘客提起拉杆箱,一路指引着取票、进站。“取票机前原本有几名乘客在排队,一听说这位乘客快赶不上车了,都同意让她先取。”顺利到达候车厅后,乘客拉起葛玉花的手连声道谢,非要添加微信好友并合影,“大姐,等我再来北京时,还来找您!”

有时候,出站的旅客看到落客区出租车多,常常一拥而上拦车上车。每到这个时候,葛玉花就会提着喇叭温馨提示,这里只下不上,往哪儿走能到达出租车调度站,“告诉乘客在哪里打正规出租车,以免他们打到黑车挨宰。”

葛玉花说,常有人问她,退休后不在家歇着,为什么来干志愿者。“现在生活不愁吃穿,就图个快乐。当我帮助了乘客,看到他们的笑脸,我内心能感觉到这种快乐。每到暑运、春运,我看到学生、城市的建设者

提着大包小包返乡,觉得他们一年来不容易,我愿意帮助他们,希望他们一帆风顺。”

### 帮助核验车票让乘客少走弯路

今年春运期间,每天有50位北京城市学院大学生来西站做志愿服务,他们分布在预检区、候车室、进站区等岗位。候车室在哪里?去哪里打开水?卫生间在哪里?每天不断重复相同的答案有些枯燥,但这些志愿者说,“我们重复了上百上千遍的答案,对于问询者来说都是第一次听到,我们多一丝耐心可能让乘客少走些弯路。”

乘客归心似箭,难免忙中出错。北京西站北广场设置了预检区,志愿者协助工作人员核验车票,看车票是不是西站始发、是不是当日车次,是不是距离开车前四小时的车次。“昨天一位志愿者在核验时发现,一位乘客的车票是北京站出发的,连忙领着乘客到售票处改签,最后乘客顺利从西站出发了。”志愿者领队周子琦介绍,车票预检很重要,等乘客排队进站后才发现票错了,就得逆着人流往出走,十分麻烦,所以志愿者核验车票时要格外细心。

“有些乘客乘坐的是下午4点的车,上午8点就来排队进站,被劝阻后质问我们为何不能进站。”周子琦说,为减小候车室压力,车站要求乘坐距离开车四小时车次的乘客才能进站,如遇列车大面积晚点等特殊情况下,可能会缩短进站时间。此时,志愿者会耐心劝导,争取乘客的理解。

近期,北京西站启用了人脸识别系统,年轻人“刷脸”进站驾轻就熟,但中老年乘客使用新科技还需志愿者帮忙。“身份证放这里,您抬头看灯,可以了请进。”志愿者王硕重复着相同的提示语和动作,乘客在她的帮助下快速进入车站。

在周子琦看来,大学生利用寒假做志愿者,比在家休息、玩游戏有意义。“前几天,两位外籍乘客不会说汉语,改签遇到了困难。这时候,我们的英语口语派上了用场,挺有成就感的。”(据《新京报》)



志愿者胡少杰(右一)用轮椅将腿脚不便的老人送出北京西站

## 重庆开展“我们一起奔小康”扶贫志愿服务活动

连日来,重庆市各区县积极开展“我们一起奔小康”扶贫志愿服务活动,为贫困群众送温暖、送技术、送文化、送健康、送新风。

“老乡你哪里不舒服?”“您来量量血压。”……1月30日,在万盛经开区青年镇堡堂村,来自该区青年镇卫生院的医务志愿者们为前来就诊的村民把脉问诊。当日,该区“我们一起奔小康”扶贫志愿服务活动在这里进行,多支志愿服务队为当地村民开展了义诊、政策宣传、文艺演出、赠送书籍等多项惠民服务。

近年来,在“我们一起奔小康”扶贫志愿服务活动中,万盛经开区吸引了127个志愿服务组织、1万余名志愿者踊跃参与,先后开展了爱心捐赠、技能培训、助农劳动、结对帮扶等形式的1600余场志愿服务活动,发动爱心企业、群众捐款约650万元、捐物2.3万件,让7.5万贫困群众感受到了社会的温暖。

据了解,我市在深入开展“我们一起奔小康”扶贫志愿服务行动中,通过发挥城市志愿服务资源优势、先进典型引领作用和公益组织社会化优势,汇聚扶贫志愿服务强大合力,让贫困村不再是志愿服务遗忘的角落。

今年以来,酉阳的扶贫志愿服务者已深入该县39个乡镇(街道),为1.2万余名群众提供了义诊、扶贫政策宣讲、法律法规宣传、移风易俗倡导等服务。文化志愿者把党的政策融入歌舞、快板中,以群众喜闻乐见的方式,宣讲党的十九大精

神和精准扶贫政策。医疗志愿者为当地58名“两癌”贫困母亲送去了公益救助金。移风易俗宣传志愿者深入到农户家中,对违规操办酒席行为进行政策宣传、劝说制止,引导广大村民崇尚节俭。青年志愿者则驻守在长途汽车站,为返乡村民提供候车指引、路线引导、行李搬运等志愿服务。

在开州区,“我们一起奔小康”扶贫志愿服务活动走进该区大进镇,由当地村社干部、文化名人、新乡贤组成的志愿者队伍,向贫困群众讲解脱贫攻坚政策、种养业技术,为贫困群众书写春联、家训。

在铜梁区,志愿者们走进西河镇双永村,为建卡贫困户提供医疗服务和信息咨询,鼓励他们自力更生,消除“等靠要”思想。“看着越来越多的社会好心人参与到扶贫志愿活动中,我心里倍感温暖,新的一年,我一定会更加努力,用勤劳的双手改善贫困的生活。”贫困户刘继华表示。

据悉,在“我们一起奔小康”扶贫志愿服务活动中,各区县志愿服务组织坚持将“输血”与“造血”、“扶贫”与“扶志”结合起来,围绕产业发展、技能培训、务工就业等脱贫攻坚重点,先后设计了“田间课堂”“微心愿”“你健康我服务”“互联网+志愿扶贫”“洁净家园”“4+1”助学圆梦等1.4万余个志愿服务项目,在贫困村建立志愿服务站,为志愿服务组织和志愿者提供便捷的参与途径,使志愿扶贫更精准。

(据中国新闻网)