

青春志愿行 温暖回家路

12万“小甜橙”上岗服务春运“暖冬行动”

春运是亿万民众关注的焦点,是千家万户出行的期盼,更是千千万万青年志愿者责无旁贷的“主战场”。当今年的春运大幕拉开,青年志愿者们也激昂上岗。12万多名青年志愿者奋战在全国春运一线,用志愿服务温暖旅客的回家路。

青年报记者 陈诗松

全国共行动

“暖冬行动”为春运旅客保驾护航

近日,上海虹桥火车站传来一阵热情洋溢的声音:“我是一名铁路春运志愿者,大家叫我‘小甜橙’。这是我第二年参加春运志愿服务服务活动了。这是我的一本上岗记录本,里面记录了我在去年春运40天内每天接触到的旅客咨询信息、列车班次更新情况。今年,我将继续带着它上岗,在上海虹桥火车站票务信息咨询志愿服务岗位上,为更多的旅客提供服务。温馨候车,情暖铁路,畅行春运,志愿有我!”来自上海大学的青年志愿者代表张超军分享了他的春运志愿服务故事。

现场,来自上海交通“畅行联盟”的260多名春运青年志愿者,一同在2017年中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”启动仪式上激情宣誓。

团中央书记处书记尹冬梅和全国铁道、上海团市委、上海市春运办、上海铁路局、上海机场集团、中国铁路书法家协会等单位负责同志出席。与会领导为来自铁路、机场、长途客运、地铁、公交、出租车、民航等志愿服务队授旗。

尹冬梅指出,春运志愿服务“暖冬行动”是共青团凝聚青年、服务大局的重点项目,是共青团深化改革、提升志愿服务专业化水平的重要探索。各级团组织要以实施“暖冬行动”为契机,为春运工作贡献力量,为青年成长树立方向,为践行社会主义核心价值观提供正能量。要高度重视,将春运志愿服务纳入各级春运工作领导协调体制。形成各

级春运办统筹协调、共青团具体负责的春运志愿服务工作机制,强化志愿者保障,维护志愿者合法权益。要抓实抓细重点任务,围绕重点时段、重点对象、重点区域,提高服务的精准性和针对性,努力做到组建一支队伍、开展一次培训、建立一个机制、举行一次仪式等“四个一”规定动作。

她说,要充分挖掘春运志愿服务中的感人事迹,发挥好典型示范作用,大力弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神。要唱响主题,大力弘扬志愿服务精神。引导广大青年志愿者做乐于奉献的先锋、传播文明的使者、诚实守信的榜样,用真诚的微笑、热情的服务,温暖旅客的回家路。要通过自己的礼貌言行、周到服务,倡导文明出行。要遵守服务时间,严守组织纪律,用青春承诺汇聚成强大正能量。要协同协作,形成高效有序的志愿服务运行机制。

同时,青年志愿者带着满腔热情参与春运服务,各有关部门要合理安排志愿服务站点,做好岗前、岗中和岗后的专业培训,积极为志愿者提供服务的便利条件和必要保障,强化安全管理,充分发挥志愿者积极作用,让春运志愿者充分展现青春风采。

启动仪式结束后,与会领导分赴虹桥火车站的爱心服务区、虹桥长途客运站、地铁二号线、虹桥2号航站楼、虹桥公交枢纽等多个服务站点,向旅客发放福字、窗花、中国结等,并看望慰问在岗志愿者。



志愿者为旅客提供服务。

本版摄影 青年报记者 吴恺

上海创新行

上海“畅行联盟”不断推陈出新

近年来,上海春运期间的青年志愿者工作主要以“上海大交通畅行联盟”网络化团建为组织依托,形成了交通行业管理部门、交通运营责任单位、高校青年志愿组织、街道及社会志愿团体等多方协作、共同推动的工作模式,是一支以服务交通行业为本,跨业态、跨工种、跨区域的团员青年志愿队伍。

2013年成立“畅行联盟”以来,由上海团市委倡议,上海市交通委员会、上海铁路局、机场集团等单位牵头,目前共有26家市级团组织、253家青年文明号入驻联盟,成员单位涵盖了水、陆、空三大交通业态内的监管、运营和服务机构。

青年报记者了解到,每年春运期间,联盟内各级共青团组织都会响应团中央和国

家春运办关于开展“暖冬行动”的号召,开展内容丰富、形式多样的青年志愿服务工作,形成了几个特点。

首先是常态性。自成立以来,“畅行联盟”始终致力推动春运志愿服务制度化建设,在重点交通枢纽设立春运志愿服务实践基地。铁路、机场、地铁、长途已与12家高校和多家企事业单位进行了长期的签约,常态化招募春运志愿者,拥有稳定的志愿者来源,并通过岗前培训、定期总结等方式严格化志愿者管理,志愿者在春运中的作用日益凸显,涌现出一大批感人事迹和精彩瞬间。

其次是独特性。在常规春运志愿服务之外,上海团市委和“畅行联盟”注重推

陈出新,每年都会开展1-2项专项志愿服务。比如重点旅客爱心服务接力卡、机场爱心车队、歌舞及古诗词快闪、小记者走进春运交通等青年人喜闻乐见的志愿服务项目,为每年的春运服务不断注入新的活力。

第三是联动性。近年来,上海着力构建“枢纽型、功能性、网络化”的一体化交通体系,上海团市委和“畅行联盟”配合此项工作,建立了志愿者互帮参与机制,即在各单位团组织开展自定志愿工作计划的基础上,鼓励相互参与与其他成员单位组织的活动,团员青年交叉参与,团组织间互相造势,有效地达到了取长补短、减少流程、提高志愿服务实效性的目标。

同样关注节后返城高峰志愿服务

今年,“畅行联盟”结合“暖冬行动”继续发力。在志愿者来源方面,将进一步深化与高校、企事业单位、区县街道的紧密合作,继续号召职业青年成为岗位志愿者,提供专业化服务。同时,广泛招募学生和界人士成为社会志愿者,为旅客提供多样化服务。目前,已招募春运志愿者3000人,计划提供志愿服务时长62000小时。

而在岗位分布方面,目前已对外发布200个志愿者岗位。除延续以往在铁路、机场、长途客运站和重点枢纽设立志愿服务岗位之外,根据以往经验,共青团组织还将关注节后返城高峰带来的重要枢纽客流疏散压力,通过组织停车场库及出租车蓄车场的专项志愿服务,帮助虹桥等重要交通枢纽疏散客流。

“无论暖冬还是严寒,志愿服务的心始终火热。40天的春运,承载着归乡游子的思念之情,40天的志愿,承载着大交通综合管理的人文情怀。上海团市委和‘畅行联盟’将坚持‘畅行春运,爱心接力,暖冬行动,志愿有我’的服务理念,为这个城市、这个节日送去青年志愿者朋友们特有的温暖!”团市委相关负责人表示。

志愿者故事

应对突发随机应变 顺利解决各个“挑战”

1月13日,2017年春运拉开大幕。在忙碌的上海火车站里,穿梭着这样一群人:他们身穿橘黄色马甲,面带微笑,躬身为每一位前来咨询的旅客解答疑虑;他们身姿笔挺,站立在人群最拥挤的地方,随时准备着处理突发事件。他们来自不同的角落,却有着共同的名字——小甜橙。

扶梯上下、安检口、服务台、广场进出口……新上岗“橙员”们的身影在南北广场随处可见。他们迅速地熟悉着自己的工作细节,很快进入状态,活跃在自己的岗位上。他们用自已的热情温暖着这个寒冷的冬日,也温暖着一颗颗匆匆归家的心。

春运期间的火车站里,时刻发生着各种各样的故事,考验着小甜橙的应变能力。春运第一天上午9时多,心尚候车室客运员就突然收到传呼:有一名特殊乘客需要帮助。客运员连忙赶出候车室,前往心尚服务台帮助盲人乘客张勋。“橙员”们了解到,张勋所要乘坐由上海开往六安的正D9052次列车将于9:40发车,因为行动不便等因素,他还没

有来得及取票。

客运员在了解情况后,立刻前往一楼为其取票。在“橙员”们的安抚下,张勋的情绪稍显稳定。待客运员返回服务台后,“橙员”朱晓杰提起张勋的行李和客运员一起将张勋送上列车。一路上,张勋脚步急促,担心错过列车。“橙员”朱晓杰和客运员带着张勋乘坐电梯,抵达站台后,客运员连忙与车长交接,张勋在众人搀扶下登上高铁,连声道谢,称赞志愿者和工作人员的细心体贴。

到了下午,又有新情况出现了。上海火车站北广场外,一名匆忙赶车的老人不慎摔倒,右眼眉上有轻微擦伤。恰好被附近正在担任巡逻任务的“橙员”罗显东看到。罗显东急忙从腰间的应急袋中拿出消毒药品和创可贴,为老人处理好伤口,随后搀扶着老人走进候车大厅。站内工作人员见到后迅速赶来,并为老人打开电梯,将老人送到候车室内,使老人顺利乘上13:46发车的列车。“老人很是感谢,还和我们几个小甜橙拍了合照,能帮助到他们,我挺有成就感的。”

抗寒抗累无怨无悔 用行动温暖回乡路

青年报记者采访发现,在今年的春运志愿者“大部队”中,有不少志愿者都是第二次报名来参加志愿服务了。来自东华大学的大二学生任思旭去年是上海火车站的一名“小甜橙”,今年他已经成长为了一名领队,自上岗以来,每天都要不停地巡查查看,解决突发情况。“第一天走了29000步,第二天走了27000步,只要在服务期间,我的微信步数不是排第一就是排第二。”任思旭打趣地说道。

无独有偶,来自上海理工大学的大二学生林菲也是第二次报名成为虹桥火车站的“小甜橙”,也是从一名岗位志愿者变为领队志愿者。“今年的客流量感觉比去年多了好多,感觉身上的任务更加艰巨了。”

做一名“小甜橙”是一件痛并快乐着的事情。每天清晨五点半,东华大学的这批“小甜橙”们就要从松江出发,经过1个半小时的车程到达上海站开始志愿服务。大家不约而同地选择放弃寒假休息时间,来到

火车站接受“寒风的洗礼”,却都异口同声地表示“很值得。”身处在这个服务岗位,我们就会多清楚春运志愿者对于整个运转的重要性,也许每个人只是一颗“螺丝钉”,但却能为春运带来更多的顺畅,为游客送去更多的便利。”任思旭说道。

在林菲看来,虹桥火车站的志愿服务一年比一年完善。“无论是针对重点旅客开设的心尚雷锋服务区,还是新增的互联网售票讲解区,为旅客提供周到、便捷的服务,就是我们辛苦的意义所在。”

在日复一日的春运志愿服务里,他们无数次弯腰帮赶路的旅客提着重重的行李,他们面对即将错过火车的旅客,耐心引导,帮助他们成功上车,他们对意外伤害的旅客细致入微地照料,帮助简单地处理伤口并送他们顺利踏上归家的旅途……尽管春运志愿服务刚刚启动,尽管他们会遇到很多问题,但春运志愿者们始终面带微笑,用行动温暖回乡路。

志愿者感想

我的岗位是北广场进站区扶梯口的岗位,虽然天气寒冷每一班1小时的站岗时间也很疲惫,但是在今天一天的时间内帮助了许多乘客让我感受到了助人的快乐。

印象最深的是有一位提了很多行李的老爷爷,由于年事已高外加上行李的阻碍,在乘坐自动扶梯的时候不慎摔倒,情况很是惊险,我想起了电梯下方的紧急停止按钮立马停止了电梯的运行。在其他热心乘客的帮助下,我们扶起摔倒的爷爷,所幸没有受伤,并帮助他把手行李搬上楼。

新上岗,仍然有许多不足,相信有了一定经验后,之后的志愿者工作会越来越顺利。

——宋书平

作为小甜橙一员的第一日是辛苦的、充实的也是快乐的。在进站区岗位,面临的是川流不息的旅客,看着形形色色的人们提着大包小包匆匆踏上通往候车室的自动扶梯,我们的工作就是时时刻刻关注旅客以确保他们的安全。我和我的小伙伴在看到有困难的旅客时会主动提供帮助。其间我们还回答了很多旅客的问题,每当他们向我道谢的时候,我就觉得不论有多辛苦都是值得的!

——于慧超

早上五点爬起来洗脸刷牙,五点半在校门口集合的我们迎着清晨的第一抹阳光踏上了前往车站的路。在服务岗位上,我们怀着一颗赤诚的心,帮助了许多人,包括行动不便的孕妇,务工返乡的工人,拿着很多行李的老人妇女……虽然疲惫,但心里很快乐,希望接下来的日子,我们能持续为春运出力。

——张鑫



12万多名青年志愿者奋战全国春运一线

连日来,各级团组织上下一盘棋,齐心协力做好春运志愿服务“暖冬行动”。全国铁道团委将“暖冬行动”纳入铁路系统春运总体运行机制,组织18个铁路局招募了22000名铁路志愿者服务旅客,并在春运期间就纳入铁路春运机制、开展专业培训、落实服务保障等内容进行专项督导。

北京市团组织打造123456春运志愿服务体系,围绕“1个主题、2个服务阶段、3个服务圈、4类志愿者来源、5项服务内容、6类服务人群”志愿服务工作模式,深化春运志愿服务项目。天津团市委成立“暖冬行动流动志愿服务队”,面向全市招募230名“暖冬志愿者”,利用周末休息时间,走进企业、工地,帮助在天津的外来务工人员登录12306网站购买火车票超过4500张。

江苏镇江团市委利用候车时间为外来务工人员拍摄全家福,将温馨喜庆的瞬间一同带回家。浙江杭州市团组织现场开设心愿祝福征集区,将为外来务工人员子女圆梦300个快递到家。山东团省委利用新媒体加强对志愿者的注册管理,实现志愿服务的签到签退,时间认证的信息化,并在新媒体平台开展“寻找春运智多星”、“铁路春运最美青工”等活动。河南团省委组织青年书

法家、青年媒体人成立文化宣传志愿者队伍,在春运期间持续开展“春运文化”宣传。湖北潜江团市委对返乡的外出务工人员 and 老幼乘客免费发放早点。

重庆市建立195个“青年之家·流动城乡社区市民学校”志愿服务站点,设立服务百事通、文明引导、爱心互帮、就业创业加油站、应急工作坊等5个常态化服务窗口服务春运,组织1500辆出租汽车和4500名驾驶员集中宣传交通文明。云南团省委对60名志愿者进行专业少数民族语言培训,在交通枢纽能够独立开展对白族、傣族、景颇族、纳西族、哈尼族等多种少数民族旅客的春运服务,受到少数民族旅客的欢迎。

据团中央青年志愿者工作部部长张朝晖介绍,中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”于2015年由共青团中央发起实施,今年被纳入全国春运工作联合部署单位,对于组织领导、工作布局、各项要求都是一个全新的机遇和提升。今年的“暖冬行动”重在强化协调机制,做深志愿服务,完善激励保障。

目前,全国已有超过12万名青年志愿者在3400多个服务单位的1万余个服务站点开展春运志愿服务。

