

今年春运,在上海的三个火车站有来自 6 所高校的 231 位志愿者——

90后“小甜橙”:为旅客服务很快乐

本报记者 吕剑波

“从 2006 年起,志愿者就开始服务春运了。”铁路上海站团委书记白婷婷笑着说,“今年,在上海的三个火车站,一共有来自 6 所高校的 231 个‘小甜橙’为旅客提供志愿服务。今后,‘小甜橙’的队伍会更加壮大。”

“仿佛回了好几趟家”

1 月 18 日,是丁一的 20 岁生日,这也是他第一次在铁路上海站春运第一线过生日。丁一的“小甜橙”伙伴们给他买了一个蛋糕,在车站的“志愿者之家”活动室里,给他庆祝了一番。

生日派对时间很短,前后不过十几分钟。“大家都忙了一天,还有很多事情要做。”丁一说,“时间虽短,但这个生日意义特殊。”

这一天,也是丁一第一次轮换到南广场工作。从 1 月 8 日上岗开始,他一直在位于北广场的火车票大卖场工作。

今年春运,铁路部门首次推出电话和网络订票服务,大卖场内只出售电话和网络订票后的余票。全新的订票方法,让不少人有些不适应。

丁一告诉记者,令他印象最深刻的是一位老奶奶:“她提着大包小包来到大卖场,想买去广州方向的火车票,但是售票窗口的票已经售完了。我们帮着她打电话订票,也没有成功。那位老奶奶特别失望,马上就要哭出来了。她一边摇头一边往外走。”

老人的表情让丁一和同伴们心里不是滋味,这时丁一突然想到,可以尝试中转订票。“我们赶快把老奶奶喊了回来,再帮她打电话订中转去广州的车票,结果订到了!我们几个高兴极了。”

能帮助别人买到回家的车票,“小甜橙”和旅客一样开心。“我听一个‘小甜橙’说过:在大卖场服务,仿佛自己回了好几趟家。”丁一说,“这也是我们所有人的感受。”

归心似箭的人们,订不上票时情绪往往比较激动。“被旅客骂也是经常的事,虽然我们也会感到委屈,但设身处地地想想,我们也能理解这些旅客的心情。‘小甜橙’们都是骂不还口的。”

“有东道主自豪感”

吴辰阳在“小甜橙”团队里算是“老资格”了。今年大三的他,已经在铁路春运服务了 3 年,经验很丰富。

不光如此,2010 年,他是上海世博会的志愿者;2011 年,他又成为了“世游赛”的志愿者们。

吴辰阳来自上海工程技术大学,是本校“小甜橙”的领队。说起他的团队,吴辰阳赞不绝口:“大家都很棒,每个人都在尽全力帮助别人。像潘一帆同学,他的身体并不好,做过气胸手术,医生嘱咐他不要提重物,不要从事重体力活动。但他还是坚守在‘小甜橙’的岗位上,有的时候看到旅客很多,他甚至也会帮着旅客提行李。他还是我们这里外语最好的,有外国人来咨询,都是他负责讲解。”

吴辰阳的岗位不固定,有时会在广场上提供现场咨询服务,有时则会在安检处帮助维持秩序。

提起安检,经过世博会和“世游赛”志愿服务历练的他显然很在行。“有好几次,我在广场上看到无人看管的行李,都会多加留意,如果很长时间没人来拿,我就会报告给车站。”

谈到与世博会志愿服务的区别时,吴辰阳说:“世博会期间的服务对象既有中国人,也有外国人,覆盖面非常广。与此相比,春运期间的服务对象则主要针对普通百姓,直接面向社会基层,能够为他们服务,感受基层百姓生活,对于大学生了解社会并开展社会实践活动来说,是非常有意义的。”



随着龙年春节的临近,春运客流出现了明显的增加。在铁路上海站,这几天的旅客发送量都在 26 万人次以上。

在人群中,你或许并不会注意到这样一群人:他们身着鲜亮的橙色马甲,头戴橙色帽子,在火车站的各个角落向人们提供帮助。这些 90 后的志愿者,有一个很好听也很温暖的名字——“小甜橙”。



■ 一名 80 多岁的旅客给“小甜橙”写了一封感谢信

本报记者 周馨 摄

“我在志愿服务过程中,经常会遇到身边的同学到上海站乘车回家。作为一名上海人,能够为同学服务,为返乡探亲的人做点奉献,有一种东道主的自豪感。”吴辰阳说。

为了这一份自豪感,家住嘉定的吴辰阳清晨 6 时半起床,花上一个半小时才能到达铁路上海站。他说,能为别人做点事情,再辛苦也快乐。

“谢谢”两字温暖人心

向丹是一名三峡库区的移民,其他“小甜橙”亲切地称她为“三峡好人”。不过对于这个称号,她总显得有些不好意思。

向丹记得有一次,一个女孩子因为“手机没电了”向她借手机打电话。“我立刻就想到,这该不会是骗子吧?因为周围还有不少‘小甜橙’,我还是把手机借给她了。”向丹说,“她打电话的时候,我特别紧张,一直盯着她,生怕她拿着我的手机跑了。很快她就打完了电话,把手机还给了我。”

这件小事很快便被向丹遗忘了,直到不久之后,她收到了一条陌生号码发来的短信。“就两个字——谢谢。我当时还有些莫名其妙。”向丹说,“后来查了通话记录才发现,这个号码就是那个女孩打电话的号码,这是她

在向我道谢。谢谢两字特别温暖人心。”

还有一次,向丹遇到了一位 93 岁的老人,拿着车票来铁路上海站乘车,却在显示屏上找不到相应的候车室。向丹接过老人的车票仔细一看,原来老人应在铁路上海虹桥站乘车。向丹耐心地向老人解释,但是老人对上海非常陌生,不知道虹桥站在哪,也不知道该怎么乘坐轨交去虹桥站。向丹看时间还来得及,决定亲自送老人去虹桥站乘车,她为老人购买了轨交车票,并一路搀扶着老人乘坐轨交前往铁路上海虹桥站。

路上,有人为向丹指引轨交换乘路线,有人为老人让座休息。虹桥站的春运志愿者闻讯后,立即为向丹提供支援和帮助,在众人的共同努力下,老人顺利乘上了返乡的列车。

在提供服务时,向丹总是特别耐心。“我曾经遇到过过一个日本乘客,既不会说中文,也不会说英语,只是不停地跟我说‘Buy(买)’。”面对这么“急人”的乘客,向丹愣是用手写加上比划,帮他买好了车票。“车站的上车广播是中文和英语的,他都听不懂。我又找了一个和他同车的乘客,帮着带他上车。”

作为一名居住在上海的“三峡移民”,向丹认为:“为旅客提供帮助、提供服务,这是在弘扬一种团结与互助的精神。”

【焦点关注】

一句问候,一张笑脸,端一杯热水、提一件行李……一批批春运志愿者,成为我们身边亮丽的风景线。他们用细致入微的服务温暖着千千万万外来工的归途。来自全国各地的志愿者故事在微博上传递……

“冬日暖阳”温暖返乡骑士

广西梧州市交警在官方微博上写道:“摩托车大军的返乡路泥泞崎岖,看了让人心酸,我们也希望通过凝聚微博的力量,呼吁社会广泛关注这个独特的春运返乡团体……旅途中的人,一句问候、一杯热茶、一碗热腾腾的方便面,已能温暖行程。”

今年春运开始后,每天都有几千辆摩托车经过梧州,高峰时多达三万辆。梧州市在两广交界的省际春运检查站旁设立“冬日暖阳”便民服务站。站里桌椅齐全,配有电视机和取暖器,姜糖水、方便面、面包等准备充足。

便民服务站的志愿者,有医务人员、交警、企业员工。他们免费为骑摩托车返乡者服务,从休息、餐饮、医疗到应急通讯、路况天气信息通报、车辆维修。返乡骑士还收到了消防官兵赠送的免费手套和雨衣。

“志愿者达人”今年 65 岁

“志愿肥仔”是广州海珠区青年志愿者协会的一位骨干志愿者。几天前,他在微博中兴奋地贴出一张照片,并写道:“在春运志愿服务过程中,和‘志愿者达人’琼姨合照啦。”

“琼姨”名叫黄惠琼,今年 65 岁,是广州春运服务中年龄最大的志愿者。常有人劝她早点回去休息,她总是坚持到服务结束,和年轻的志愿者们同出同进,有时甚至忙到最后一个才离开。

黄惠琼是一位“老”志愿者,说她老,并不是指年龄,而是指她当志愿者的资历——广州亚运会、亚残运会、深圳大运会,都有她忙碌的身影。为了当志愿者,她从广州骑自行车到深圳;为了当志愿者,她计划下一步要好好学习英语,今年夏天去伦敦继续追求志愿者之梦。

老弱病残有“爱心通道”

今年 1 月 8 日起,铁路北京站、北京西站停售站台票,启动实名制验票进站程序。送老人出远门,或同伴行李较多时,很多人会首选站台票。停售之后,没有亲人陪伴,老人怎么上车?

北京网友“林老师 lailai”的微博,关注的唯一话题就是春运。她介绍,北京站、北京西站每天加派志愿者提供专门服务,老弱病残孕等旅客可走专设的“爱心通道”,由志愿者安排直接验证进站。北京站有组织和自发前来的 300 多名志愿者负责验票和送重点旅客进站,北京西站也有近 300 名青年志愿者服务旅客。不少网友跟帖称,志愿者精神让冬日的北京暖意融融。

本报记者 曹刚

微博上传递着春运志愿者故事