

与百万旅客温暖同行

从1月26日开始启动的春运即将接近尾声,在累计已发送120多万旅客的达州火车站,有一群头戴橙色帽子、身穿橙色背心的青年志愿者格外引人注目,他们就像春运中的天使,向那些需要帮助的旅客伸出双手,用青春的汗水和执着的奉献温暖着这个冬天,也温暖着这座城市。



□ 本报记者 刘艳 刘民婕

“春运天使”好样的!

1 百名“春运天使”撑起爱心小屋



2013年1月初,达州团市委和达州车务段团委通过新闻媒体面向社会广发征集令,招募18岁以上的青年志愿者服务春运。“报名的电话响个不停,完全超出我们的预料。”春运青年志愿者工作的负责人曾艺回忆,2007年第一年招募春运青年志愿者,当时仅有10多个人参加,而今年,前前后后共有149名青年志愿者加入到春运工作中来。

1月26日,春运第一天,一间10平米左右的“爱心小屋”在达州火车站售票厅附近搭建起来,小屋外明确标注了“导购导乘、重点旅客协助、免费亲情电话……”等便民服务项目,这里便是“铁路春运青年志愿者便民服务点”。

春运青年志愿者们都穿着橙色的背心,头戴橙色的帽子,19岁的志愿者周如说,“或许是因为穿着这一身衣服,做起事情来,总有使不完的劲;也或许是一种责任,让我们被志愿者服务所吸引,我们在人群中寻找需

要帮助的服务对象,每一次服务都带着十二分的敬意与感动。”

春运青年志愿者的工作主要包括7项内容:提供列车时刻、到站咨询,发放免费时刻表;提供购票、安检、候车、乘车引导;提供非处方药品救治;提供针线缝补;提供开水纸杯;使用“阳光爱心基金”救助困难旅客;满足行动不便的重点旅客进出站需求。每名志愿者在正式工作之前都进行了培训,并签订了一份《2013年春运青年志愿者承诺书》,承诺“以服务为宗旨,待旅客如亲人,言行文明,服务微笑”。

截至2月27日,累计有近122万旅客往返于达州火车站,春运青年志愿者为60%以上的旅客提供了各种帮助。28岁的志愿者章暑文是长沙人,今年春节她没有回家,从大年初二就一直在“爱心小屋”工作,她说,“家里人都盼着我回去,但是我想过一个不一样的春节,志愿者的工作让我感到很充实。”

2 用行动温暖整个冬天

A 两支玫瑰花

“小妹,可不可以帮我查一下到广州的车票啊?我想买十几号的”,2月1日下午,一对年轻夫妇怀抱婴儿一脸焦急地来到“爱心小屋”前。

志愿者们了解到,这对夫妻在广州打工,带着孩子回家过年。他们下了火车去售票厅想买回广州的车票,发现却已没有票了。听说可以到志愿者服务站咨询电话订票和网上订票的方法,于是夫妻俩赶紧来到“爱心小屋”前请教。

“姐姐,您先别着急,我给您解释一下订票的流程……”志愿者徐瑞琪拿着宣传单细心地给他们讲解了一遍订票的方法和流程,并指导他们使用智能机成功地订到了2月17日到广州的K1098次列车车票。

在徐瑞琪的帮助下,夫妻二人在自动换票机上顺利地取到了车票。10分钟后,本已离去的那位男子再次来到“爱心小屋”前,这次他的手里拿着两支红色的玫瑰花,“小妹妹,我老婆特意让我把这两支玫瑰送给你们,略表我们的心意。有了你们的帮助,我们回家的路上才充满芬芳。”

B 帮“小候鸟”找爸爸

广场上每天都有“成堆”的人在等着进站,其中不乏只有几岁的“小候鸟”,他们随着父母一起迁徙。

2月21日上午11点,志愿者张敏和蔡洋茜正准备去候车室,结果发现一位背着背包

的老人和一个四五岁的小女孩在进站口哭,二人立即上前询问。“婆婆,你们怎么了啊?别哭别哭,有什么事跟我们说,我们会帮你的。”“我跟我儿子走散了,我们分开坐的摩托车,下车就走散了啊!我没有票,车又要开了,怎么办嘛……”老人急得不得了,站在旁边的小女孩眼睛都哭红了。

原来,老人的儿女都在福州打工,这次儿子李青松回来接5岁的小女儿去福州读书,婆婆则去照顾一家人的生活。

“婆婆,你别着急,我们去广播室找工作人员帮忙找一下。”两人正说着,曾艺碰巧经过这里,了解情况后,他立刻让这两名志愿者带老人和小孩去候车室找人,他则去了广播室找工作人员帮忙。客运车间外勤二班的工作人员了解情况后,不仅让志愿者带着老人和小女孩到天桥上找人,还通知各点的同事一起帮忙找。

很快,小女孩的爸爸听到了广播,立刻向天桥上奔来,牵着小女孩的张敏看见天桥上一名扛着包的男子跑过来,便弯腰问小女孩:“他是你爸爸吗?”小妹妹没有出声,眼泪却“唰”地一下流了下来,张敏马上明白他肯定就是“候鸟爸爸”了。

“总算找到了……”跑得满头大汗的男子一把抱过女儿,放下手中大包的行李,连声向志愿者道谢。

C “别担心,我们来帮你!”

2月13日中午12点半左右,一位在站外接亲人的男士向达州火车站的志愿者寻求帮

助,原来他的亲人徐远东正乘坐南京到达州的K677次列车,将在12点57分到站。由于徐远东刚在南京动完手术,没法走路,其同行的儿子又带着大包的行李,而这位男士也无法进站接亲人,因此希望志愿者能帮忙接站。

志愿者于智慧、李佩逾了解情况后,马上进站去接徐远东。他俩一路将腿脚不便的徐远东抱出站外直至其与亲人团聚。

2月25日11点,在火车站进站口执勤的志愿者孙允薇收到旅客求助,“小妹妹,这是我老表,他是个盲人,又是一个人坐火车,你们帮忙送他早点进站行不行?”

孙允薇接过车票查看车次,了解到盲人旅客要乘坐12点半的5607次列车前往渠县,她立刻回答:“好,我送他进去。”盲人旅客挥手告别老表,用木杖触地,在孙允薇的搀扶下一路走进检票口,通过安检,进入候车大厅。在候车大厅,孙允薇与志愿者同事杨颜接力,将盲人旅客交给杨颜,说明情况后由杨颜带盲人旅客到重点旅客候车区等候列车。

“放心,我会送你上火车,现在时间还早,不要着急。”“现在你们大学生出来做好事,贡献社会,谢谢你们……”杨颜与盲人旅客交流,了解到盲人旅客名叫邓新平,渠县人,是来达州走亲戚的。等到12点10分,重点候车区的5607次旅客集合,由多位志愿者们带队进站。杨颜也带领着邓新平以及其中一队旅客来到站台上,引导他们有序上车。

3 一个“春运天使”的“春运日志”

这是21岁的志愿者张敏的“春运日志”,她在日志里说,“做志愿者的这种付出和收获让我极度快乐,我无法用话语将它描述出来。我只能说,精神上的欢愉是物质永远也无法给予的,玫瑰花开,只有闻到了的人,才知道那是什么味道。”

2013年2月11日

这是我第二次穿上志愿者马褂。站在“爱心小屋”前,我脱去了去年的青涩,满怀欣喜。

穿上这身橙色马褂,我好像对自己的人生有了更加清楚的认识。不只是我,其实,我们每个人心底都存着一份特别的爱。这份爱不只是对自己,更多的是对他人,对社会的爱。因为这份爱,我和我的志愿者同伴们站在这儿为那些需要帮助的行人伸出我们的手,给他们温暖,而他们那一句句真诚的“谢谢”,也温暖着我们的心。

2013年2月14日

达州的冬天很冷,但是,志愿者的日子总是充满了阳光,那些外出的朋友也从志愿者的身上感受到了浓浓的暖意。

我记得唐涌帮助旅客抱着小孩乘电梯时,那位年轻的母亲真诚的笑脸;我记得娇小的万虹帮助有重物行李的一对父女提东西时,他们感激的眼神;我记得顾家兰扶着初次出远门丢失行李的老爷爷站外找到行李后,老爷爷赞许的目光……

虽然每天都在重复做着相同的事,可是,每次帮助了别人,心里就像吃了蜜一样甜。他们的笑脸,他们的赞许,他们的“谢谢”就是温暖我们的阳光。

2013年2月25日

明天开学,今天是我2013年春运志愿者工作的最后一天。就要走了,内心有些不舍。

看着“爱心小屋”的墙上那些已经离开的同伴们留下的便条,心里有点酸。虽然我们认识不过短短的十多二十天,可是我们却一起为同一个目标努力奋斗过。我爱这份工作,我爱这样帮助别人的自己。在志愿者的日子里,我看到了我们青年身上的潜质,未来,一起加油吧!