



## 2015年第2期 《协会通讯》编委会

主 编 侯宝森 杨 松

副 主 编 王明学

编 委 黄英锋 张燕红 张俊虎  
陈晓峰 曾松亭

执行主编 雷鹏飞

责任编辑 德 央

美术编辑 申世来

通 讯 员 于力新 张倩倩 张恩领  
赵 越 雪 珊 孙 然

主 办 中国青年志愿者协会

地 址 北京市前门东大街  
10号南楼203室

电 话 010-85212843  
传 真 010-85212099

邮 编 100005  
电子邮箱 tzyzgb2037@126.com  
网 址 www.zgzyz.org.cn

# CONTENTS

## 卷首语

春运“暖冬行动”让回家的路更温暖

## “暖冬行动”中，那些感人的事 P 03

- 04 北京杨鑫：蔚蓝色的守护人
- 05 天津孙婷：我是您出行安全的护航员
- 06 河北张雪璇：把爱心传递给八方的旅客
- 07 山西冀雯飞：小身躯里的大能量
- 08 内蒙古金磊：在奉献里释放青春，在平凡中传递温暖
- 09 辽宁谭正英：平安旅途背后的守护人
- 10 吉林程学峰：爱心志愿助春运 一份真情暖鹤城
- 11 上海王辉：职校志愿者 温暖回家路
- 12 黑龙江宋欣慧：用热情融化冰雪
- 13 浙江文文：自闭症志愿者走进车站服务他人，也感动了他人
- 14 福建辛林、徐铭辛母子：母子志愿者的坚守，连续8年火车站服务春运
- 15 江西邹德凤：春运路上24年的坚守
- 16 山东尚奕彤：用爱心关怀旅客
- 17 河南张迪：做快乐的志愿者
- 18 湖北傅先金：尽微薄之力凝聚大爱
- 19 湖南韩无盐：一杯姜汤的温暖
- 20 广东曹铸亨：春运期间的一股暖流
- 21 广西卢诗诗：做志愿服务，温暖他人的内心，温暖自己的心
- 22 海南张保：志愿服务，温暖家乡
- 23 重庆寇青青：腊月绽放的红玫瑰
- 24 四川李文佳：成都90后春运志愿者，做服务“比上课起得早”
- 25 云南杨景棠：春运应该是快乐的
- 26 甘肃赵琪男：有火一样热情的青年志愿者
- 27 青海孙凌珠：追逃能手 锺锵玫瑰
- 28 铁道团委张茜：有志不在年高 巾帼不让须眉
- 29 铁道团委肖华乙：连续五个春运的海报男孩

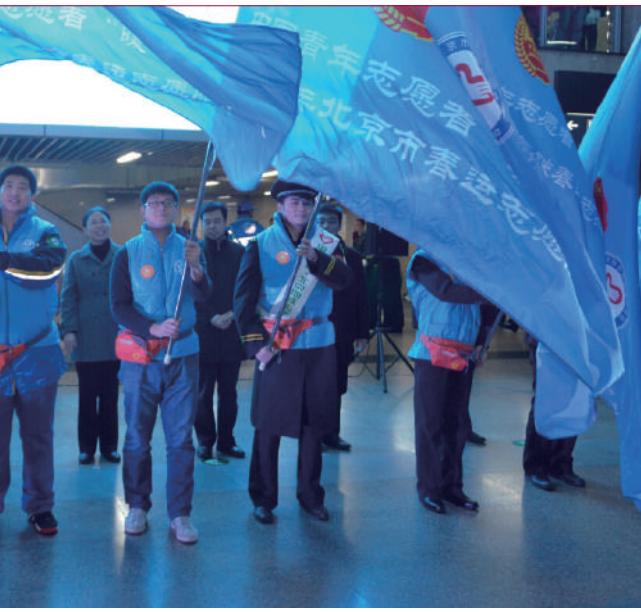
## “暖冬行动”中，那些动人的事 P 31

- 32 北京：青春志愿行，温暖回家路 / 天津：老人骑行十



青年志愿者  
重点帮扶残障人士

# 目录



中国青年志愿者服务春运  
“暖冬行动”在北京西站启动



志愿者亲切帮助外国友人



志愿者帮助  
旅客办理登机手续

里路，送来退票款

- 33 山西：90 后女大学生三上阵 / 河北：帮您做称职的妈妈
- 34 内蒙古：失而复得的手机 / 上海：勤劳蜜蜂 暖冬行动
- 35 福建：火车站里的冬日暖阳 / 辽宁：高高瘦瘦的翻译哥 / 吉林：谁言寸草心
- 36 黑龙江：“红马甲”的点赞 / 浙江：温暖顺风车，相伴回家路 / 河南：幸福一刻，温暖出行路
- 37 山东：找到回家的路
- 38 江西：旅客急病发，爱心志愿者齐救援 / 湖北：燃眉之急被解决
- 39 湖南：来生还要坐高铁 / 广东：深圳站的 90 后“活地图” / 甘肃：找回的手机
- 40 海南：小扶梯，责任重 / 云南：“红山茶”的春天之旅
- 41 广西：温暖，不是奢望
- 42 四川：一家三口为春运
- 43 新疆：两个鸡蛋的故事
- 44 铁路团委：火车站的情人节约会
- 45 重庆：为母寻得走失儿 / 青海：午夜寻人

## “暖冬行动”中，那些成功做法 P 47

- 48 北京：“共青团号”临客伴您回家 / 天津：“90 后”志愿者义务帮农民工订票 / 河北：微信招募志愿者
- 49 山西：推出爱心服务 / 内蒙古：为志愿者做好后勤保障服务 / 辽宁：运用时尚技术服务志愿行动 / 吉林：送温暖到家
- 50 上海：私人定制”“一条龙”志愿服务 / 江苏：漫画传递温暖 / 浙江：设立“梦想起飞”圆梦驿站
- 51 江西：搭建青年志愿服务电子信息认证平台 / 山东：融入齐鲁文化开展服务 / 河南：建立爱心书屋 / 云南：研发“温暖回家路”春运志愿手机微服务平台
- 52 湖北：注重精细管理 / 广东：结合地方元素支招春运出行 / 广西：强化宣传营造服务氛围 / 海南：注重新媒体助力 / 重庆市：组建“交巡警春运青年志愿服务队”
- 53 甘肃：在车站机场设立青年志愿者服务基地 / 新疆：为旅客送特色礼品

## “暖冬行动”中，那些精彩报道 P 56

## “暖冬行动”大事记 P 66

## 春运“暖冬行动” 让回家的路更温暖

2015年春运已经结束。在40天的时间里，全国7万多名青年志愿者成为各火车站、机场、公路客运站、港口码头、高速公路服务区等场所的一道亮丽风景，他们在4700多个服务站点为广大旅客提供引导咨询、秩序维护、重点帮扶、便民利民等服务，让旅途更顺利，春运更温暖。

### 大事就要动员各方面力量一起办

春运工作是涉及亿万人民切身利益，社会各方面高度关注的一项重要民生工程。团中央书记处第一书记秦宜智作出专门指示：“春运是件大事，大事就要动员各方面力量一起办。”

2014年12月，团中央首次联合国家发展改革委、公安部、交通运输部、中国民用航空局、中国铁路总公司在全国范围内全面启动以“青春志愿行，温暖回家路”为主题的中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”，联合下发了《关于实施中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”的通知》，成立了“暖冬行动”工作协调小组，并组建了项目办公室。

2015年1月，团中央书记处书记汪鸿雁在全国春运电视电话会议上对“暖冬行动”进行全面部署。国家发展改革委首次将志愿服务列入春运工作督导范围，给予政

策支持。全国铁道团委、全国民航团委提出了本系统春运志愿服务总需求。公安交通管理部门、交通运输系统在主要交通场所设立志愿服务站，为志愿者开展服务提供便利条件。

### 统一行动，各地迅速组织实施

各地、各系统积极响应，全面落实“暖冬行动”相关工作。各省区市团组织牵头，协调省级有关系统、部门，进一步加强工作对接、协调统筹等工作，制定实施推进方案。辽宁、河南、重庆等23个省（区、市）团委联合有关部门共同下发文件，成立了工作协调小组。吉林、安徽、福建、湖北等28个省区市参加了全国春运电视电话工作会议。各地市州盟团委统一行动，全力配合相关用人单位，做好岗位确定、动员招募、登记注册、岗前培训、标识配备、后勤保障等工作。春运首日前后，北京、山西、内蒙古、黑龙江、湖南、海南、四川、新疆等近20个省级团委及铁道、民航等系统团委联合相关部门分别在火车站、机场、公路客运站、码头等地举办了启动仪式，统一组织青年志愿者上岗，揭开了“暖冬行动”的序幕。

在上下共同努力推动下，逐步形成了全国统一规划、各级分层实施的工作格局。团北京市委、北京市志愿服务联合会围绕北京站、北京西站等地建立了以车站广场、停车场和周边属地为主的“三圈”服务模式，在地铁换乘站等交通枢纽客流拥堵地段设置了志愿服务岗。团天津市委组织青年志愿者深入工地和环卫工班点，为外来务工人员现场订票。团广东省委组织部设立了306个春运



志愿服务站点，为过往旅客提供手机充电、应急电话、应急医疗、热水及姜糖水供应等免费服务。团广西区委特别为骑摩托车返乡的旅客开展情暖驿站、送福到家、温情到家等服务。

### “感人的人、动人的事”让旅途充满关爱

“阿姨，你的行李太重，让我帮您一下吧！”在四川南充高坪汽车站，来自华南理工大学的志愿者曾莹对拖着沉重行李的郑女士说道。

“老乡辛苦了，喝杯豆浆，暖暖身子吧！”骑摩托车回家过年的民工小方刚进入服务区，广西梧州石油分公司团委书记潘虹端着一杯豆浆走了过来。小方赶忙摘下头盔，脸上泛起了笑容。

重庆江北国际机场里，就读于新疆石河子大学的重庆志愿者毕煌程每天进行近10个小时的志愿服务。

在春运期间，青年志愿者让广大旅客的回家路充满关爱。“共青团中央”“中国青年志愿者”公众微信号、微博作为官方宣传平台，每天推介活动组织实施情况，发布了大量现场图片，并发起“暖冬行动”公众话题、随手拍等活动，相关话题阅读量达到2862万多次。各地、各系统单位也纷纷开拓活动传播渠道，扩大活动影响力和公信力，让广大旅客了解、理解、支持春运志愿服务，营造了平安出行、温暖同行的良好社会氛围。

### 探索机制，推动力志愿服务规范化

“暖冬行动”工作面广量大，涉及了多个部门和层次，

在组织实施过程中，全国项目办公室逐步建立了一套运转有序的工作机制。

在组织招募方面，通过组织化动员和社会化动员方式，有效动员高校、机关、企事业单位、新社会组织等领域的青年和社会公众参与服务。团辽宁省委依托“志愿辽宁”管理系统建立了手机APP和项目电子地图，通过手机实现报名签到、服务计时、就近就便报名等功能。团重庆市委推动实施“团组织+社会组织+春运服务站点”服务结对。河北、内蒙古、江苏、甘肃等20个省（区、市）系统团委通过网站、微博、微信等方式发布了招募公告。据统计，全国共招募志愿者7万多人，其中服务铁路系统有2.6万人，服务机场有2300人，服务公路客运站有2.7万人，服务高速公路服务区、码头和地铁有2.2万人。

在岗前培训方面，各级团组织联合用人单位，全面抓好志愿者培训工作，辽宁、黑龙江、浙江、云南等17个省（区、市）为志愿者提供志愿理念、通用礼仪、心理调适和自护知识等专题培训。

在工作保障方面，团中央联合中国人寿保险公司、泰康人寿保险公司推出“暖冬行动”志愿者意外伤害险、交通意外险；联系四季沐歌集团捐赠200万元物资，为“暖冬行动”志愿者配送了4万套腰包、水杯、创可贴、金嗓子喉宝、胸牌即时贴等物品。

做好组织、招募、培训、保障工作的同时，在实际运作中，各用人单位通过制定服务阵地规范化建设标准、管理考核办法，加强阵地的筹建和使用力度。

“暖冬行动”的启动实施，有效整合了社会资金、人力、物力等资源，为建立“政府主导、市场推动、社会力量参与”的志愿服务新模式进行了新的探索。❤



# 【“暖冬行动”中， 那些感人的事】

腊月，归家的脚步在不断的敲打着游子的乡愁。在都市急切的钟点声里，有这样一群人，默默无闻、无私奉献只为帮助每一名踏上回家征程的人能够平安到家，他们就是“暖冬行动”青年志愿者。



## 北京杨鑫：蔚蓝色的守护人



■ 杨鑫在预检车票

在北京西站，有一种颜色会格外引人注意。它是蔚蓝色，澄澈而温暖，所映衬着的年轻面庞，是来自星光志愿者协会的各位志愿者。他们中的一员杨鑫，是位95后巨蟹座大男孩，中国劳动关系学院人力资源管理专业大二学生。天微亮的清晨，杨鑫走下公交车，他是今年春运期间的一名志愿者，任星光志愿者协会两铁志愿服务总队队长，同时也是北京西站志愿者负责人。

杨鑫家住房山，每天都要6点钟出发坐头班车，早于其他志愿者提前到达北京西站的志愿者之家，为之后到达的其他同伴签到，准备开始一天的志愿服务。志愿者服务工作需要为乘客提供信息、引导购票换票、帮助提拿行李、以及应对各种突发事件等，这使杨鑫必须保持精神高度集中，应对各类临时状况，同时也是对体能的巨大考验。协助验票员验票是杨鑫每天的首项服务。太阳初升时会明显感到寒冷，俯身站立两个多小时，杨鑫始终双手为乘客接递票。作为北京西站志愿者的负责人，检票结束后杨鑫需要对每一个服务点进行巡岗，询问状况同时叮嘱注意事项。杨鑫坦言这份工作非常累，还有一些志愿者不能按时到岗，人手吃紧。虽然接到请假的电话会有些挫伤信

心，但自己是一个不会轻易放弃的人。

杨鑫说闲时最大的爱好是看美剧和美国脱口秀《Ellen show》，顺便锻炼了英语沟通能力。在服务过程中，每遇到外国乘客，基本可以通顺交流解决遇到的问题，但是也有让自己感到无助和失落的事。去年暑运期间曾遇到一位俄罗斯旅客，他尝试各种办法都很难进行沟通，用手机翻译软件都无济于事，最后只能看着外国旅客落寞离开。下午三四点，杨鑫回到志愿者之家仓促地吃些饭。他说累是无时无刻的，每天在家的末班车上都会睡着，到家还需要统计第二天上岗名单，凌晨发通知告知大家。闹钟是叫不醒的，不过心里装着事也睡不踏实。短暂的休息时间杨鑫并不能放松，需要随时处理临时事务，桌上放着杨鑫还没吃完的午饭——饼和饮料。因工作量大，杨鑫说最近身体有些不适，但不影响服务。

夜幕降临，其它志愿者陆续回家，杨鑫还要做一天的总结和第二天的部署。晚上十点，杨鑫收拾完毕才能回家。夜已深，气温下降，帝都逐渐安静，但北京西站依旧灯火通明，人来人往。又一天结束，回望人群，不经意间会去寻找那些守护者的身影，那些点点的蔚蓝。 

## 天津孙婷： 我是您出行安全的护航员

新年对于大多数人而言意味着难得的假期与家人团聚，但对于站区办的队员们而言，却更多的是坚守、责任、奉献。

“您要找的出站口，顺着这走到头就能看到。”大年初二的下午，在天津站前广场，志愿者孙婷正忙着为旅客提供志愿服务。春节期间，志愿者们为广大旅客提供温情服务。

孙婷既是天津站地区综合管理办公室的一名工作人员，也是一名志愿者。刚从工作岗位上值完班的她，换下工作服，带上志愿者的绶带，就来到春运暖冬行动学雷锋志愿服务岗亭。送站、接人、指路、带路、寻人、捡到钱包、帮忙找车票、为手机没电的人进行联系……一下午，孙婷已记不得帮助了多少人，而面对各种各样的需求，熟悉志愿服务的她总能给旅客亲切详尽的帮助。“您顺着这儿走到头，左边有蓝色标志的地方就是。”“您往反方向走，看见C口坐电梯下楼。”“我帮您把这个热一下，热水您需要么？”“取票呀，排队的人可不少……给您网上订了？那自动取票就行，行李这么多，得，大爷，我送您过去！”服务的时间长了，尽管需求多种多样，但业务娴熟的她总能给旅客亲切详尽的帮助。闷头忙碌数个小时，站顶的大钟响了又响，问询的客流渐渐少了起来。孙婷长出一口气，跟还得继续辛苦值班的同事告了个别，掏出了口袋里被刻意忽略了的手机：“妈妈，我这就回家……”

孙婷的事迹只是站区办工作人员的一个缩影，每逢年节假日，在广大群众走亲访友，外出旅游的日子里，站区办工作人员主动放弃休假，全员上岗，为过往旅客提供必要服务，为出行安全保驾护航。❤

■ 孙婷在为旅客解答问题



## 河北张雪璇： 把爱心传递给八方的旅客

张雪璇，一名普通的公路客运工作者，她曾这样说：我庆幸，能够如此近距离的接触千万旅客的旅途，我欣慰，能够在数万人的春运迁徙中出上自己的微薄之力，为他们顺利回家提供一些力所能及的方便，对我来说，是一件多么幸福的事情。她还说：“在志愿服务这条道路上，我从来就没有间断，我会继续努力，把爱心传递给八方的旅客”。

在春运返乡的大潮中，外出务工人员无疑是其中一支庞大的队伍。他们返乡时间集中，行李多，回家心切。

保定市安新县三台镇里，聚集着十万余人的务工人员，让这些人平安回家成了当地政府关注的大事。2015年年初，张雪璇脑海中就一直闪现务工人员着急回家的情景，这些让她不能安睡，她主动向领导请缨，来到三台镇，向企业经理了解情况，同务工人员聊天，把他们的所需所盼一一记在心里。一天的时间走访了27家鞋厂，一整天下来，别说是饭，就连一口水都没喝上，回到家已经晚上九点多。

一连几天的准备工作，在三台开通务工人员幸福返乡直通车

的计划也新鲜出炉，这一计划得到了领导的赞同和务工人员拥护。从定乘车的人数，到选择班车的车型，张雪璇亲自与鞋厂负责人一一沟通。而鞋厂负责人的时间不定，张雪璇只能随时待命。一个周六的上午，张雪璇正在家里休息，突然接到三台一鞋厂负责人的电话，要求当天定人数。听到这个消息，张雪璇二话没说，联系了客运科其他工作人员一起赶往三台。等到忙完后，天色早已暗了下来，凛冽的寒风中还夹杂着雪花，一整天一直在说话，又冷又饿的她心情却格外高兴，虽然疲惫不堪，雪璇还是坚持按照人数把直通车联系好才回到家中。

2月8日至11日，每天张雪璇都会随车到三台现场指挥，饭吃不上，水喝不上，整整四天，劳累至极。当她看到25部返乡幸福直通车驶出三台，1365名务工人员顺利返乡时，张雪璇的眼神里透露着由衷的喜悦。

节后务工人员返厂运输工作已经开始了，张雪璇又开始忙着联系返厂直通车，在她的努力下，已经顺利帮助700余名务工人员平安回厂。 ❤



■ 张雪璇组织学生乘车

# 山西冀雯飞： 小身躯里的大能量



冀雯飞指导旅客取票

“这已经是我第三次参加春运志愿活动了！”太原南站第一批春运志愿者上岗时，来自山西大学教育科学学院应用心理学专业的大三学生冀雯飞骄傲地向小伙伴们介绍自己。

一位焦急旅客举着车票向她问路，扭头小跑赶路之时，还不忘回过头对她说声谢谢，冀雯飞欣慰地笑着，眼里满是幸福。每一句真诚的感谢，对于她来说，都是最珍贵的回馈。“就是觉得帮别人超有成就感，比闲在家里睡觉有意义多了。如果我帮助了别人，别人又去帮助别人，这样形成爱的传递，就像那首歌里唱的，如果人人都献出一点爱，世界将变成美好的人间。”

“昨天有一个阿姨没有带现金，附近的取款机坏了，我就借给她两百块现金。她留了我的电话，后来给我的支付宝转账，还给我发了短信：‘你和同伴真诚善良的品质是现今社会上极为缺失的，你们是希望，是阳光。’当时觉得特别温暖，得到旅客的认可，觉得不管付出多少都值得。”每次看到有需要帮助的旅客，她总是尽自己最大的努力帮助他们，散发出点点微光，照亮旅客们的路途，然后由衷地感慨一句：“大家出门在外都不容易。”

每天一大早来到车站，她就帮着队长给大家发衣服、工作牌，放包、放水杯，忙得不亦乐乎。她特别心疼小伙伴们，累了，休息一会就急忙去替岗，总是说：“你去休息

吧，我来！”志愿者们都很喜欢和她共事，被她的正能量深深打动，更加卖力地工作。

工作中，冀雯飞总是主动承担最苦最累的工作，去阴冷的出站口“吹风”，在进站口一趟一趟地帮老人拎行李，小小的身躯里能迸发出无限的能量，扬言：“我是女汉子，男生能做的事我也一样可以。”

“有时候也会倦怠啦。我特别爱睡觉，每天工作特别累，第二天早上特别不想起床，心想，要不今天请假吧，但是既然主动承担了这份工作，就要把它做好，然后我一咬牙一跺脚，就起床啦。”她哈哈大笑起来，澄澈的眼睛里写满了阳光。

他是一名聪明而又善于总结的“老手”，用心工作，讲究方法，能让身在旅途的旅人，把车站当成温暖的家。

参加过两次春运志愿活动的冀雯飞，对志愿服务工作已经轻车熟路，并总结了一套自己的方法，她和本批次春运志愿者们主动写了“春运志愿服务小贴士”，把小贴士留给之后上岗的志愿者。小贴士详细记录了每个工作岗位的小细节和注意事项，以便之后的志愿者更快地熟悉工作，更好地服务旅客。

“面对任何人，都要微笑。”冀雯飞认为，这是最基本的服务态度。所以，在工作岗位上，她总是笑得很开心，给匆匆赶路、略显焦虑的旅客带来一次愉悦的乘车体验。❤

内蒙古金磊：  
在奉献里释放青春，  
在平凡中传递温暖



■ 金磊（中）和她的志愿服务团队

“旅客您好”，“请按顺序排队购票”，“请不要插队”，“请您保管好自己的随身物品”，“请问有什么可以帮助您”。春运期间，青年志愿者的服务从这一声声的问候开始，从一声声的嘱咐开始，从一声声的提示开始，从一声声的叮咛开始。

金磊是内蒙古银行通辽分行团委书记。她记得小时候，电视剧里有很多人从事“义工”，她觉得做义工是很“酷”的一件事。长大以后她了解到，原来电视剧里的义工就是“青年志愿者”。2015年2月，她和内蒙古银行通辽分行近80名青年员工一起加入了青年志愿者队伍，希望能通过每人小小的善举，为他人带去温暖。

春运高峰来临之际，旅客人海如潮，在客运站同事的指导下，金磊对老弱病残孕等重点旅客，实行全方位全过程的帮扶，积极地为他们排忧解难。买票、检票、验票、进站把关、站台疏导、为旅客递上一杯热腾腾的开水、帮助旅客提沉重的行李、搀扶和帮助老幼病残旅客进站候车等，当时有很多旅客拿着相机为我们拍照，有一位大姐嘴里还说着“我从山东坐车回老家，在每个车站都看见了志愿者的身影，没想到现在通辽的志愿者也这么多，你们的善举真让我感到温暖和感动”。

在服务的第一天，有位旅客在候车大厅检票处焦急的徘徊着，她看到了便上前询问，得知这位旅客与拿着车票的家人失散，此时距离开车的时间非常接近，不巧的是他的手机在这个紧要关头没电，无法联系到亲人的他十分着急，就安慰着旅客说：“您别着急，我们是春运志愿者，我的电话借您用，赶紧给家人打电话。”最后这位旅客联系到了亲人，及时地赶上了即将开走的汽车。事后，旁边路过的旅客都为她捏一把汗，因为最近不法分子利用人们的同情心来进行诈骗的例子有很多，怕她遇到坏人，她笑笑说道：“看着他这么着急，只要能帮一把，就算是坏人也认了。”过了半个小时，她的手机突然响了，是一条陌生的短信：“非常感谢，是你让我找到了家人，赶上了汽车，祝你们志愿者新年快乐！”金磊看着短信开心地笑了，回复这位旅客说道：“不客气，这是我们志愿者应该做的。”这条短信至今仍保留在她的手机上，这也成为了她努力做好志愿者最大的动力。❤

## 辽宁谭正英： 平安旅途背后的守护人



谭正英是丹东站客运车间服检三班的一名站台客运员，日常工作主要负责迎送列车、维持旅客乘降秩序、帮助重点旅客乘降等工作。在工作中谭正英对高站台上的旅客，总是一遍又一遍的提醒注意脚下安全，认真组织疏导旅客乘降，为车站保安全、保畅通贡献了一份力量。

一名大娘准备由丹东返程回齐齐哈尔，她带着患有脑血栓后遗症的老伴，还有一个14个月的小孙女和三大包行李。虽然有儿媳妇一起同行，但因老伴需要人背着上楼梯，真的是很吃力。正在她们一筹莫展、心急如焚的时候，谭正英满脸笑容的走来，热情的询问了她们的情况之后，一边安慰她们一边帮助她们提行李，并答应一定会让她们安全顺利的上车。这些话和行动让大娘一家人踌躇的心得到了安慰。快到检票时，谭正英推来了轮椅，他一会拎行李、一会背重病的老人，一路上照顾着她们直到送进车厢，把行李等物品都安排好，他才下车离开。大娘连声说着“谢谢”，而

他则微笑着说“不客气”。

一名学生和母亲乘车准备至天津，在候车的过程中，不慎将自己的包裹遗失在了候车厅的坐椅上，但他们并没有发现。检票5分钟后，站内广播响起多次，这名学生才发现自己的包裹不见了，此时他吓出一身冷汗，因为包内全部都是贵重物品，有一部新的iPad，一台笔记本电脑，移动电源、移动硬盘，还有现金、银行卡数张，价值万元以上。这名学生找到了正在等待失主的谭正英，并与公安一起当面与旅客现场提问、清点、核对，分文不少。这名学生当时拿出现金要表示感谢，被谭正英婉言谢

绝了，这名学生深深地表达了他的谢意，并且说：有如此认真负责拾金不昧的客运员，旅客出行必定会更加舒心、放心。

这就是我们可爱的“英子”，一个热爱自己岗位、自己工作的普通客运职工。❤



■ 谭正英帮老人扛包

## 吉林程学峰： 爱心志愿助春运 一份真情暖鹤城



■ 程学峰帮助乘客送物品上车

程学峰是白城市青少年活动中心的工作人员。春运期间，他接到“暖冬活动”通知后立即组织招募社会各界青年志愿者加入到志愿服务队伍，并积极投身于志愿服务的行动中亲力亲为。

在车站里，他大多数时间在协助做好安检工作。春运期间旅客的行李较多，遇到老幼病残孕的旅客行李较重拿着吃力时，他就主动地上前帮助旅客把行李送到车上，遇到年纪较大的老人进站时，他就主动把购票知识及客运时刻表拿到老人面前，帮助老人购票并一直把老人送到所乘坐的长途客车上。由于安检口离长途汽车停靠点较远，几趟下来便是一身汗，别人主动要替换他时，他总是笑呵呵的说道：“没事，我不累，等累了再叫你。”一天下来，尽管累的筋疲力尽，但是他的脸上始终是微笑的。

其中印象最深刻的是搀扶一位刚做完手术的阿姨，伤口处隐隐作痛导致其行动不便，即将检票上车，此时客流量非常大，对于这夫妇两人来说还得提着行李是极为困难的，他主动协调列车员提出要搀扶病患上车。他和另一名志愿者协力把重点旅客送上车，上车后那名旅客眼含泪花虚弱地说“好孩子，谢谢你”。有天上午，由于在医院陪护一夜没睡，第二天他感冒发烧，忽冷忽热直冒汗，即使这样他也没叫别的志愿者顶替一会。遇到旅客行李较重拿着吃力时，他就会和其他志愿者打声招呼，自己主动帮助旅客拎行李，扛包裹，大件小件一起拿，丝毫看不出是带病上岗。

春运期间，他组织志愿者参加“平安高速、新春送福”主题宣传活动，在高速入口向过往的驾驶员赠送春联、“福”字、交通安全宣传折页，提示过往的驾驶员要文明驾驶，杜绝超员、超速、疲劳驾驶等违法行为，零下20多度的低温，在室外一站就是几个小时，但是他始终坚守岗位，热心服务。❤



■ 王辉同学（左一）组织春运送“福”字活动

## 上海王辉：职校志愿者 温暖回家路

当你满怀喜悦、步履匆匆踏上返乡的列车时，你一定在上海铁路南站见过那些在铁路站点活跃着的青春的橙色、温暖的橙色，他们就是可敬可爱的铁路春运志愿者们，一群来自上海市公用事业学校的职校学子，而王辉志愿者正是他们中的优秀代表。

### 职业的教育，社会的实践

他是一名“普通”的学生，一名上海市中等职业学校三年级的学生，180CM的大个子，方方的脸庞，憨厚的笑容。

他是一名“不普通”的学生，一名上海市注册志愿者，是学校学生会副主席，在校组建了公用学校“新青年”志愿者服务队，他参与了大大小小的志愿者服务200余次，累计服务时间达300小时，是2014年上海市三好学生。

### 春运的呼唤，青春的写照

刚刚放寒假，王辉就接到了组织参加2015年铁路春运志愿者服务的任务，定点在上海的南大门上海南站内进行旅客的指引、实名制验票、举停牌等工作，为春运保驾

护航。

一接到任务他开始犯了难，时间紧、任务重，况且刚刚结束考试重任的他还生着病还挂着盐水。但困难并没有吓退他，在校团委的支持下，王辉仅用了2天的时间，就组织了一支44人平均年龄不到18周岁的铁路春运志愿者服务队。

### 用心去服务，用爱去感动

从协助旅客排队到礼貌用语培训，工作中无不体现王辉的细心。他和他的团队所做的得到了车站方面的认可，车站也把更多重要的岗位交给了我们的学生志愿者。在上海南站，5499雷锋服务台，实名制验票都有公用学校学子志愿者的靓丽身影。

在休息时间里王辉无意间在网上看到各式各样的福字，他组织学生发挥各自特点，动手写起了“福”。随即，公用学校春运志愿者特别行动——“暖福行动”启动，一个又一个的“福”字送到了返乡来沪务工人员的手上，看着旅客脸上洋溢着笑容，他由衷的感到欣慰。❤

## 黑龙江宋欣慧： 用热情融化冰雪 让感动常在路上



2015年春运已经落下帷幕，黑龙江省七台河市的春运工作与往年一样，依然高效而忙碌、有序而规范，涌现出了大批的青年志愿者感人事迹，七台河市客运车间售票员宋欣慧就是其中一名典型。

售票员岗位工作异常辛苦，直接面向旅客服务，经常都会因为一些误会，得不到旅客的谅解，但是宋欣慧从不叫苦叫累，一直热情、周到的服务旅客购票；特别每逢春运，她都会和同事奋战在售票一线，服务旅客出行。她能急旅客之所急，主动换位于旅客的角度考虑出行困难，为旅客选购车票。在平时的工作中积极地为旅客着想，为旅客排忧解难，并得到了广大旅客肯定。曾多次得到旅客的口头或书面称赞。

在售票作业中，她严格要求自己提高自己的售票速度，为不让旅客在窗口长时间排队等待，她苦背各条线路及到站，积极研究售票新方法，服务新举措，安全标准，在她及同事们的共同努力下，总结提炼出了“四多”售票法，即：多问一问、多查一查、多看一看、多选一选，该作业法也被路局评为“金点子”一等奖。

春运期间，受天气影响导致客流突然猛涨，宋欣慧放弃休息时间，主动加班协助售票、除雪、组织引导乘客乘降。并带领团员青年开展各种志愿服务活动，包括送清凉活动、5·26我爱路宣传活动、春运期间的反恐防暴活动以及其他义务奉献活动，用实际行动影响着青工，传递着青春正能量。♥

■ 宋欣慧正在售票

## 浙江文文： 自闭症志愿者走进车站服务他人，也感动了他人

有些志愿者会不辞辛劳，越过一个城市来服务那些回乡的旅客；有些志愿者会放下与家人团聚的机会，选择与陌生的人们一同度过；有些志愿者会牵着家人的手，一同奋战春运，温暖了无数回乡人的心……茫茫人海中，有一名特殊的志愿者每天和他的小伙伴们天还没亮就来到杭州火车东站，在关爱儿童区域不停忙碌，不停朝着回乡大部队憨笑，你不会记得他的面容，也不会与他再相遇，但就是他每天陪着回乡的孩子们画画，尝试着走出自己的世界，为别人服务，他感动了无数的志愿者和旅客。他叫文文（邓锦涛），“暖冬行动”中唯一一名自闭症志愿者。

又到一年春运时，南来的、北往的，到处都是匆匆赶路的人们。对于文文来说确实是一个“特殊的美好时光”。文文，一个高个子男生，有些腼腆，阳光帅气的外表下，有着一颗渴望沟通但又无法与人交流的“心”——他是一位自闭症特殊青少年。正如文文最爱听的歌曲《感恩的心》一样，文文在父母的教育与志愿者的关心鼓励下，怀着一颗感恩的心回报着社会，在助残志愿者和同伴耐心的帮助下，他已经可以快速地说出一个又一个地词语，“开心”，“妈妈，开心”，“再来”。他的回答连贯起来后，就是一段感人肺腑的真心话。

每天，路途遥远的文文在志愿者姐姐的带领下，挤上了前往火车东站的公交车，在需要换乘两辆公交车，到达火车东站的一个多小时中，文文一直背着书包，面带着笑容，听着他最爱的《感恩的心》。文文由于特殊的原因，他无法完整流畅的与他人交流，腼腆的他一下子就在发放礼物的环节上“卡了壳”，不知怎么办左右为难。他站在原地看着，纠结的表情显露无疑，边上的志愿者们看见了这个情况，耐心的一字一句的教文文如何做。文文终于鼓起了勇气，简短的“谢谢”，“开心”从文文的口中说



■ 志愿者在车站做服务

出来，他的话语虽短，但是当您连贯起来后，您会发现是那样的触动内心。在闲暇之余文文还主动承担起了看管在“儿童乐园”中的孩子，整个志愿者角落充斥着爽朗的笑声。

“文文真棒！”“文文真帅！”“文文太厉害了！”这些都是来自旅客的赞美。

作为“暖冬行动”志愿者小分队的一员，其实在去年文文就主动报名参加了火车站的春运送姜茶活动和其他数次的志愿者活动。文文的家长期望让文文能够有机会在力所能及范围内服务于社会，融入社会，回报社会。从而由一个社会的受助者变成一个能为社会为大家做些力所能及之事的施者，尽他之力能够肩负一个志愿者使命，做好每一件事，努力实现自己的人生梦想。

“开心”——这是文文对于春运工作的总结，努力、认真、投入、称职是一起参加活动志愿者对文文的评价。每次工作临近结束，文文总会哼起《感恩的心》奔赴下一志愿者服务场所。❤

福建辛林、徐铭辛母子：  
母子志愿者的坚守，  
连续8年火车站服务春运



■ 辛林、徐铭辛母子 (唐光峰摄)

年味越浓，返乡的心情就越迫切。每年春运，回家最晚的当属火车站的小红帽志愿者。在这些志愿者中，有一对母子的身影在火车站出现了8年。她叫辛林，今年47岁，是集美大学的老师；他叫徐铭辛，今年21岁，是台湾中原大学机械工程专业大三学生。

“大姐，这个自动售票机怎么用？”在火车站南广场临时售票区内，辛林再一次跟旅客重复了操作过程。她已记不清上午帮助了多少旅客买票，相同的话重复了几遍。和其他小红帽志愿者一样，辛林和儿子要从上午8点坚持到晚上8点，递旅行袋、倒水、指引……母子俩动作十分娴熟。

辛林从事志愿服务已经20多年了。她还记得，1997年的一天，一辆中心血站的采血车开进了校园，偶然经过的她看到有许多学生正在献血，她顿时觉得，学习上她已为人师表，生活中也理应如此。

之后，她成了中心血站的志愿者，而后又成了红十字志愿者，哪里有志愿服务她就去哪里，偶尔还会把年幼的儿子徐铭辛带出来，让他与大人们一起干活。

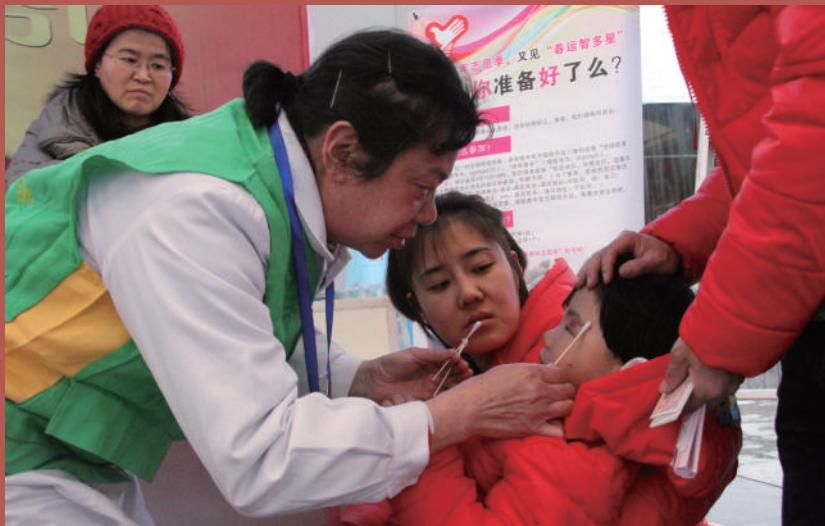
八年前，辛林在网上看到了春运志愿者报名的消息，顺便帮读初中的儿子报了名。“反正他在家也是玩电脑，不如出来活动活动。”辛林说。

的确，自那以后，徐铭辛每年都会跟辛林到火车站。如今他已从七八年前母亲的“小跟班”，变成了能独当一面的男子汉。这几年，辛林的腿脚出了点问题，不能提太重的行李，重活就交给了儿子。现在，徐铭辛成了火车站的联络人，还是妈妈的“顶头上司”呢！

徐铭辛在台湾上学期间，接触了台湾的志愿团队后，他感觉到大陆的志愿者队伍虽然越来越庞大，但在专业知识的掌握上还有些欠缺。他告诉记者，在台湾并不是想当志愿者就能当志愿者的，做志愿者前，先得培训基础知识和专业知识，而后才能够正式上岗。他还加入了台湾爱邻社志愿团队，辅导弱势家庭的孩子学习。

8年来，47岁的集大老师辛林与儿子徐铭辛都在火车站服务春运旅客。♥

## 江西省邹德凤： 春运路上 24 年的坚守



■ 志愿者邹德凤老师正在为受伤的小旅客处理伤口

“量血压、测体温、包扎伤口……每天大概要服务乘客 140 余次，最多的一天服务了 176 人次。”春运期间，70 多名义工在南昌火车站进行志愿服务，南丁格尔奖获得者、“超级义工”邹德凤就是其中的一名，这是她服务春运的第 24 个年头。现在她已然把志愿者工作当成一份事业，并成立了自己的公益发展中心。

1992 年，还是一名护士的邹德凤刚开始接触志愿服务工作便爱上了这份职业。20 多年的时间里，她主动利用休息时间来到南昌铁路社区、南昌太阳村等地开展义务服务工作，她的服务团队累计为社会做义工多达 20 万个小时。

南昌铁路局工作人员介绍说，在南昌铁路系统，几乎没有人不认识邹阿姨，大家都把她当作铁路的爱心服务名片。

今年春运期间，邹德凤组织志愿者赴南昌火车站进行义务服务，从早上 8:30 开始，一直持续至下午 6:30 结束。服务工作主要包括为病患旅客量体温、测血压，进行必要的急救，为受伤的旅客包扎伤口，为需要帮助的乘客引路。

平时的节假日里，邹德凤也会来到南昌火车站进行医疗志愿服务。“我每年有至少 40 天的时间在火车站。”

有人为邹德凤老人算了一笔账，20 多年里，她已经服务乘客十万余次，每年约 4000 人次。♥



■ 志愿者在车站做服务

## 山东尚奕彤： 用爱心关怀旅客

初见尚奕彤，她正在帮一对返乡的母女搬运行李。车站外寒风簌簌，待到尚奕彤和另外一名志愿者把行李送到公交站，小脸和双手已经被冻得通红。回到志愿服务站，她一边整理着衣服，一边不住的搓着通红的双手。

作为此次“暖冬行动”滕州站的负责人，她每天除了完成日常的志愿服务工作外，还要负责所有志愿者的伙食、住宿、交通等一系列问题。用她的话来说，就是比平时上课的时候还要忙。从二月三号志愿服务活动开始以来，作为负责人的她，就日日往返于车站和学校之间。其他的志愿者还能因为自己的私事请个假，可她却从未因此缺过一天岗。其他的志愿者还能在服务之后回到温暖的家，可家在山亭的她却忙的只能在学校宿舍里过大年三十。当问起她想不想家，开朗的姑娘笑着说，没事，我家近，开学之后周末就能回去趟。现在好多旅客都是一年回一次家，我多帮帮他们，他们就能早回家会儿。

正月二十八的上午，一对中年男女抬着一名老人小心翼翼的缓步走着，后面还跟着一个小女孩。当时在场的尚奕彤很快注意到了这一特殊情况，及时上前询问缘由。原来这是从上海打工返乡的一家四口。小女孩的父母打工很少有时间照顾女儿，小姑娘一直由奶奶照顾。奶奶在照顾小女孩的时候，不慎摔伤了脚，造成左小腿骨折。由于家庭比较贫困，老人并没有得到妥善的治疗，看到带着伤还在念叨着孙女的老人，尚奕彤连忙把自己的羽绒服脱下，裹在老人的伤腿上，和其他的几个志愿者一起抬着老人，平稳地将老人抬到了公交车上。公交车缓缓离去，站台上响起了热烈的掌声。从这掌声中能听出人们对老人的祝福，更能听出对春运志愿者的赞誉。

一件件微不足道的小事，一遍遍接送站繁琐的程序，别人看来可能十分枯燥无味，可在尚奕彤的眼里，却快乐无比。“我觉得自己就是一名快乐的使者，当通过志愿服务把温暖和爱心传递给每个旅客的时候，你会发现生活是如此美妙。” 

## 河南张迪： 做快乐的志愿者

17岁的张迪，来自河南省南阳市方城县广阳镇，就读于信阳职业技术学院，是团南阳市委招募“暖冬行动”春运志愿者中的一名志愿者。

### 所有候车室位置，他都能脱口而出

2月9日，8时30分，“一袭红衣”的志愿者张迪正在进行服务。他那青涩的脸上带着青春特有的朝气。“您好，请问您坐哪趟车？”“请上二楼右拐。”“请问需要帮您提行李箱吗？”简单亲切的话语已成张迪的标志性语言。“我们主要是为旅客提供一些拎包、寻找车次之类的帮助，有时候还会送不识字的乘客上火车。”张迪这样介绍他的工作。每天8点30分至11时30分、14时至16时30分，候车厅、售票厅、进站口等处都能看见他的身影。

9时30分，旅客慢慢增多，张迪也开始忙碌了起来。“您好，您的候车厅在一楼。”“您好，请您上二楼右拐。”张迪将候车室的具体位置一一告诉前来咨询的旅客。将近70趟列车的车次，几乎任何一趟列车候车室的所在位置，他都能脱口而出。张迪解释道：“每天除了晚上的车次，其余的都是车次末尾数字为奇数的在一楼候车厅，偶数的在二楼。”

### 忙得没空喝水，他却感到很开心

10时30分许，一位满头白发的老太太左手拎着一个凳子，右手拄着一根拐棍，步履蹒跚地走进候车厅。张迪见状赶忙迎上去，“请问您坐哪趟车？”老人不回答，“请问您要去哪儿啊？”老人仍旧不说话。疑惑之余，张迪连忙喊来一位同伴，在两人的询问下，老人反复地说“我要去北京”、“不用你们管”，并在候车厅内乱转，俩人随即喊来车务段的工作人员。其中一名工作人员一眼认出这位老人，解释说这是附近一位居民的母亲，老人的神智有些不清楚，随后，工作人员将老人慢慢地搀走了。

“你们经常遇到这种事吗？”有旅客问到。“这种情况不多，但是，老人独自来坐车的情况还是不少，只要遇到这种情况，我们都会上前帮忙。”张迪说，2月5日，有位老人拎着袋子，拄着拐杖，独自一人来乘车。了解到老人乘坐的车次是在二楼候车后，他和车站工作人员替老人申请了绿色通道，最后把老人送上了车。

下午临近下班时，张迪已疲惫不堪。整整一天，他几乎都没休息过，也没喝过一口水。“你觉得这一天辛苦吗？”“辛苦是肯定的，但是，每每听到被帮助的人对我说谢谢，我就觉得特别开心。”



■ 搀扶旅客的张迪

## 湖北傅先金： 尽微薄之力凝聚大爱

2015年中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”已经圆满结束，40天的时间里，宜昌青年志愿者成为活跃在宜昌东站、汽车客运站等场所的一道亮丽风景，他们用自己的实际行动温暖旅客回家路。在这些志愿者中，有学生、有机关事业单位工作人员、有热心公益的市民。其中有一位80后的小伙子格外让人钦佩。

他叫傅先金，26岁，家住宜昌市秭归县，之前一直在宜昌的公益群里见到他的名字。因为厂里放假较早，所

以在春运之前就从沿海回到了家乡，并且毫不犹豫地报名参加了春运志愿服务。因为家离火车站很远的秭归县，从县里坐城际班车到东站需要一个半小时左右，所以每天早上在天还没有亮，当人们都躺在床上睡觉的时候，他就起床冒着寒风到客运站自费搭车赶到宜昌东站，而且每天他总是第一个赶到车站。在春运服务期间，他很认真地为旅客购票、乘车、候车、出站提供咨询引导服务，介绍旅行常识和列车开行信息；同时对需要帮助的旅客提供帮助。休息时间，他还经常就自己不懂的事及时向有经验的志愿者请教，以方便在以后的服务中能帮到更多的旅客朋友。对于每一位需要帮助的旅客，他总是很认真地去帮助，解答他们的问题。作为春运志愿者的一员，他把每一位旅客当作自己的家人朋友，尽自己最大的能力去帮助每一位需要帮助的旅客。

他在自己的春运志愿服务感言中写道：一个人的时候，我常常会思考人为什么而活着，生命的意义在哪里。人实在太渺小了，小到在世上走过一遭却发现从未在历史长河中留下什么，而任何事物都在不断发展进步，渐渐的，我们慌乱了脚步，迷失了最初的本心。我想所有参加过春运志愿者的人脑海里都会有一个影像：在帮助过某位旅客后，旅客抬起头，善意的微微一笑，对我们说一声谢谢。顿时，所有的苦和累烟消云散。是的，有时一天站下来真的很累了，但却因为那一声再简单不过的“谢谢”，我们瞬间就又重新充满了活力。我希望这种影像能够作为初心长存在我们的脑海里，在遇到需要帮助的人后，他能够激励我们勇敢上前伸出双手，永远不要迷失。所以，我希望自己微不足道的付出与坚持，能够得到更多人的认可并且也加入到志愿服务队伍中来。

在整个春运志愿服务期间，有100余名像傅先金一样无私奉献的志愿者，他们中没有轰轰烈烈的动人事迹，但是他们热情参与春运，真情奉献社会，用周到细致的服务充分展示了宜昌青年志愿者的风采。❤



■ 傅先金在售票厅服务旅客

## 湖南韩无盐： 一杯姜汤的温暖



2015年春运期间，在湖南株洲火车站，几乎每晚都可以看到一位大姐，免费给旅客送上一杯杯滚烫的姜汤，七年来，已累积送出姜汤50余万杯，她微薄的工资几乎全部用于送姜汤。她就是韩无盐，熟悉她的人，都叫她“姜汤大姐”。她把一杯杯热腾腾的姜汤传递给了数十万天南地北的旅客，用她的爱和善良感动了整座城市，温暖了整个中国。《光明日报》2012年12月9日头版、2013年1月3日中央电视台《新闻联播》、《中国文明网》、《光明网》、《扬子晚报网》等十多家国内知名媒体和网站均对她几年如一日，姜汤暖人心的感人事迹进行了大篇幅的宣传报道。

### 七年如一日的坚持，大年三十也照常

被激发的善念蓬勃生长，从那次冰灾开始，她踏上了一条为旅人送姜汤的奉献之路，无论春夏秋冬，365个晚上，只要没加班、没出差，她都会下班后到火车站送姜汤。株洲火车站职工张治斌介绍，“每年大概有340个晚上，夜幕降临时，就会看到韩五盐那瘦小的身子提着热水瓶来到车站候车室”。火车站清洁女工周觉知，在车站工作了7年，亲眼见证韩无盐到车站为旅客服务。她感慨道：“从2008年起，她几乎每晚都来，大年三十都来。”

### 用微薄的工资自费熬姜汤，七年温暖数十万旅客

韩无盐每个月的工资才2000多元，除去日常开销，她的钱基本上用在熬制姜汤上。她平时非常节俭，穿着打扮能省则省，同事们喊她逛街什么的，她从不去，平日的休闲应酬，她基本上不参加，而日渐金贵的生姜和红糖她买起来却从不吝啬。有人却给韩无盐算了一笔账：5年来，



■ “姜汤大姐”在株洲火车站候车室为旅客送姜汤

即使是炎热的夏天，每晚也至少要送出姜汤60—70杯，而冬天一般是500—600杯，据她自己回忆，最多的一次用了860个杯子，2010到2012那几年最多，平均一年下来要送出10几万杯姜汤。现在一年几万杯，7年来总计送出姜汤50几万杯！很多喝过她姜汤的旅客感叹：这是我喝过最好的姜汤！

### 她的精神带动了很多人，“姜汤大姐”志愿服务队成立

韩无盐的行为感动了很多人，许多人喝完姜汤会说声谢谢，有的人在网上发帖、发微博，偶尔也会有人赞助，中央电视台、光明日报等二十多家媒体对她的事迹进行了报道。自从央视报道后，浙江商会的帅大姐主动找到她，提出杯子全部由他们提供；一位住桥梁厂的老太太亲自送给她一百元现金，还有好些不知名的旅客也赞助了现金。有些旅客表示愿意与她一起来参与。她所在的芦淞区政府号召全区人们向韩无盐学习，并成立了“姜汤大姐”志愿服务队，印制了“红盐姜汤”宣传册，越来越多的人参与到送姜汤的行列中来，也有越来越多的人参与到各种志愿服务活动中去。❤

## 广东曹铸亨： 春运期间的一股暖流



■ 曹铸亨志愿服务瞬间

曹铸亨是肇庆市封开县人民医院的一名中西医结合专业的医生，热心公益、扶贫济困、服务群众、奉献社会，连续5年参加春运医疗队志愿者。

2011—2015年春运期间，积极响应县委县政府号召，参加“春运送温暖”活动，不论刮风下雨，都连续坚持在一线，在寒冷天气下，在封开长岗收费站、封川收费站返乡人员临时休息点热情地为广大骑摩托车回家过年的民工们提供“送温暖献爱心服务”活动，五年的服务让曹铸亨处理外来工的伤患经验丰富，曹铸亨说，“开摩托车回家，烫伤、擦伤、感冒、肠道感染比较常见，如果是下雨天，路面滑，擦伤的个案也多了起来，天

气冷，感冒和呼吸道问题也会相应增加。”

“您开车吗？有鼻涕吗？开车是不能吃有嗜睡副作用的感冒药的。”曹铸亨几乎每天都不厌其烦地向感冒的外来工重复这一句话。在处理感冒的病例中，曹铸亨会经常遇到患感冒的外来工向他索取消炎药，但他通常拒绝。他通常经过诊断后为患者作出更合适的处理。曹铸亨说：“感冒也有很多种，每种的处理方式不同，不能一概而论地医治，有些人以为吃消炎药可以治疗感冒，会要求医生开消炎药，但如果不是发炎，一般情况是不用吃消炎药的，而且消炎药也分很多种，有些消炎药对上呼吸道感染有用，有些只对肠道感染有用，必须根据每个不同的个案作处理。”当他遇上不能理解他处理方式的患者，还会反复向病患解释用药的依据，并给出中肯的建议。

在五年的服务里，曹铸亨除了帮助患病的外来工，也为患病并坚持在岗位服务的志愿者们提供相应的诊断，他与暖流行动里其他的志愿者已建立起深厚的感情。他以实际行动确保春运期间异地务工人员返乡回城“摩托车过境大军”安全、顺畅、满意地通过我市辖区出了一分力，让广大返乡人员在途中也能感受到如家般的温暖，受到党委和群众的赞同。❤

## 广西卢诗诗： 做志愿服务， 温暖他人的心， 温暖自己的心



■ 卢诗诗为旅客指引购票地点

卢诗诗，桂林师范高等专科学校2013级教育系心理咨询专业学生，于2015年寒假参加桂林铁路春运志愿服务活动。在活动期间，卢诗诗除了负责整个服务队的统筹和协调工作，还参与为旅客提供信息咨询、问题解答、引导购票、取票、帮旅客倒水、搬运行李等服务活动中，充分展现了青年志愿者的良好风貌。

一次，在年二十七早上，下着大雨，一位50多岁的阿姨匆匆找到了正在志愿者服务台值班的卢诗诗，“小姑娘，我80多岁的老父亲搭高铁一个人从长沙来桂林过年，他腿脚不便，可以让我进站台去接他吗？三号车厢可以有特殊通道吗？”卢诗诗详细询问了情况之后，马上给铁路的负责人打电话说明原因，得到了肯定的回复，于是她快速带着阿姨办理相关手续并进了车站。高铁准时到达，她和另一位志愿者立刻进入了三号车厢，车厢里一位老人缓缓的站了起来，在一群急切下车的人群中特别突出，那位阿姨说“那就是我的老父亲”，卢诗诗和小伙伴赶紧走了过去，帮老人提行李，搀扶着他下车。出站后阿姨不停地对她们说“谢谢谢谢，没有你们我的老父亲可怎么办啊，太感谢你们了”，还邀请她们一起合照，并主动在好人好事留言本留言表扬她们。将阿姨和老人送上了车，看着他们走远后，卢诗诗心里特别高兴，能切切实实的帮助到旅客，给他们的出行增添一份方便和温暖，就是她最大的心愿。

如果说为旅客及时解决问题是她的职责，那么另一件事就诠释了她如何用细心、贴心为旅客带来周到服务。有一次，在售票大厅里传来一阵阵婴儿的啼哭声，让人听得特别揪心，原来是一位抱着孩子的母亲，在排队买票。卢诗诗发现了这一情况后马上走向了这对母子，关切地询问到“孩子怎么了，是生病还是饿了，需要帮助吗？”。孩子妈妈一脸抱歉又急切的说“我家孩子饿了，但这里不好喂奶，又找不到冲奶的地方，但是再不排队买票可就回不去老家了啊，孩子只能饿一会了”。卢诗诗听完后，马上到服务台拿来了热水，为孩子冲上了牛奶，并细心的用手握住奶瓶测试奶温。孩子喝上奶，立刻停止了哭泣。孩子的妈妈连声感谢，周围的旅客也纷纷竖起了拇指。卢诗诗微笑着回应：“这是我应该做的”。

春运志愿服务期间，这些发生在她身上温暖人心的事情数不胜数。卢诗诗说，其实做志愿服务，温暖的不仅是旅客的心，也温暖着自己的心。这些志愿服务也响应了习大大提出的践行社会主义核心价值观的号召，做一个对社会有用的人。她用她的行动传递着温暖，传递着青春正能量。❤

## 海南张保： 志愿服务 温暖家乡



张保，来自海口的暖乡大学生志愿者服务队的一员。在超长寒假期间，参与“暖冬行动”，在服务他人、服务社会的同时，也使自身得到提高、完善和发展，精神和心灵得到满足。

2月4号那天是春运“暖冬行动”启动仪式第一天。当天6点一刻，他极不情愿地睁开朦胧的眼睛，天气似乎转凉，但作为本次车站服务活动负责人之一，他必须早起，于是掀开温暖的被子，洗漱完毕，搭乘公交，早早赶到服务站点。

他的工作主要是协助购票。看似简单，可实际并不轻松。每天购票大厅里的旅客络绎不绝，他耐心的解答着旅客咨询的问题，尽可能的满足着旅客的需求。

记得他刚刚换到购票大厅咨询台的那天，有一对外国夫妇行色匆匆的赶到咨询台，而这时咨询台只有他一个人。在与外国夫妇简单交流后，才知道他们是去三亚游玩的游客，本来是想坐动车去机场，谁想坐过了站，而且飞机起飞的时间只剩下不到一个小时。这时的张保一边让他们拿出护照准备身份核验，一边拿出时刻表查看列车的运行时间，发现下一趟动车经过机场，立即联系了值班人员，帮这对外国夫妇坐上了开往机场的动车。

责任虽然很重，做好事情不容易，但我相信通过自己的努力会办到的，凡事都有可能。车站志愿，其实也是一种锻炼，你付出的一点，也许就是别人需要的一大点。苦和累是有的，但也会有快乐，因为每一天都会收获到不一样的知识。❤

## 重庆寇青青： 腊月绽放的红玫瑰

她连续两年参与春运“暖冬行动”，在重庆北火车站过了两个春节。她是寇青青，西南大学一名大三的学生。

从2月4日春运大幕拉开以来，青青一直坚持在重庆北站服务直到3月8日开学，累积服务时长200余小时，大年三十和初一也是在车站与旅客们一起度过。春运期间，她做过“指路姑娘”，主要工作就是站在广场上，为旅客们指路和解决各种小问题；做过“语言大师”，用小纸条的方式同聋哑人交流，了解他们的需求；做过“护士小妹”，对广场上突然晕倒的旅客采取应急抢救和拨打120，将旅客从死神门口拽了回来；做过“超人阿姨”，牵过、抱过无数的小孩，为他们行李过多的母亲分担重量；也做过“喇叭大王”，旅客进站上车时拿着大喇叭在电梯旁提醒旅客们注意安全，照顾好老人小孩，乘坐电梯依次排队……

除此之外，青青还是“暖冬行动”重庆北火车站的负责人之一，在做好一名志愿者的同时，她保持与上级交流沟通，定期反映志愿者情况，认真记录服务期间的考勤和感人事迹，同时督促该组其他成员定期写志愿服务心得，上传志愿者风采照片，宣传暖冬行动。她还积极响应“暖冬行动”宣传方案，在搜狐重庆圈、微信朋友圈以及新浪微博上大力发表志愿者服务动态，其原创微博曾多次被中国青年志愿者官方微博、共青团中央官方微博、重庆青年志愿者官方微博以及各大高校青协组织官方微博转发、好评和点赞。同时还是中国青年志愿者官方微信平台发起的“春运随手拍”活动第三期的获奖人员。

面对记者，青青说道：“我们的工作是帮乘客指路、引导，发现并带领重点旅客上车。”看似简单的话语却需要饱满的精力来完成，一天天重复着一样的话语、一样的动作，帮助的却是不同的赶路人。♥



■ 寇青青帮助盲人旅客进站

## 四川李文佳： 成都 90 后春运志愿者做服务 “比上课起得早”

2月15日，马上就要迎来羊年春节，成都火车站内到处都是提着行李，盼望着回家的人们。一群穿着橘红色马甲的年轻人格外引人注意，他们并不是着急着回家的旅客，而是春运志愿者。

维持秩序、搬运行李、提供热水……90后的李文佳一边帮一位抱着孩子的中年女性搬行李，一边帮她查看发车信息。“今年我一个人带娃娃回家，东西又多，多亏遇到了志愿者。”中年女性不停地道谢。在火车北站、火车东站、火车南站以及峨眉山、犀浦站点等重要交通枢纽，都可以看见一群头戴橘红色帽子的志愿者。“今年总共有196名春运志愿者，比以往多了近一倍。”成都车站团委书记王海涛说，在这些志愿者中，在校学生是主力军，他们都是一些90后。志愿者李文佳是武侯区某高职的学生，每天坐公交车从学校到火车北站要花一小时的时间，他和同学7点就要起床。“比上课的时候起得还早”李文佳说。 ❤

■ 搀扶老奶奶去车站的李文佳



## 云南杨景棠： 春运应该是快乐的

云南师范大学“580志愿服务”社的副社长杨景棠，今年已是第二年组织学校的志愿者参加云南铁路春运服务，谈起今年春运的变化，她说“今年的春运感受最大的是旅客越来越快乐。”

“我就生长在昆明，最远到过丽江，算是典型的‘家乡宝’吧，”2月12日，杨景棠这样对笔者说。回忆起高考结束时那场“说走就走”的丽江之行，她脸上仍然写满了兴奋。同学帮她买好了卧铺票，一觉醒来就到了丽江，第一次坐火车的她就已经和铁路结下了美好的情缘。

大学第一年，杨景棠就听说学校的“580志愿服务社”组织志愿者服务铁路春运，她毅然加入了社团，冲锋在了昆明站春运服务的第一线。因为出色的服务，杨景棠多次被旅客表扬，当年春运结束后社团的服务总结会上，杨景棠被社团选举为副社长。从此以后，服务春运成了她在社团组织的重要活动之一。

家庭不算富裕的杨景棠也打过临工，但主要的课余时间都花在了志愿服务社。她认为，当一名志愿者不仅仅是帮助别人，更是传递一种价值理念，那就是社会的和谐，需要人与人之间更多的信任和奉献。

当志愿者，听到最多的是“谢谢”，杨景棠认为这是最好的鼓励。然而有些旅客怨气很大，委屈在所



■ 杨景棠为重点旅客服务

难免。有一次，一位中年男子提着很多行李赶火车，几名志愿者刚要伸手帮忙，他就大声吼骂，“连治疗高原反应的药都没有，你们当什么志愿者！走开！”这在平时完全是不可理喻的指责，但杨景棠能够理解。

“这样的旅客不少，过年都着急回家，情绪失控也能理解。”杨景棠淡然面对旅客的误解，“其实旅客们只要上了火车，就完全是另外一种心情了。”志愿者们经常护送一些年龄大、有困难的旅客上火车，到了车厢里，总会有人伸手帮着拿行李，甚至让座位，有的旅客还把包里的水果分给大家。“这种时候心里特感动，顺利回家是最开心的，而旅客们并不吝啬分享这份快乐。”

今天是春运的第九天，也是她第二次参与春运志愿服务。比起去年，杨景棠已然轻车熟路。除了做好志愿服务，她还要负责志愿者们的后勤工作，每天点名、准备午餐、清点装备、组织分享会，结束一天的工作，她还要带人把饭盒、水瓶打包带走，把昆明站提供的休息室打扫整洁。“前提是不添乱。”杨景棠说这是他们的准则。

“春运就是亿万人的回家路，希望我们的付出，能让大家都顺利回家过年，更希望在拥挤的人潮中，能传递更多理解和信任。”杨景棠说出了自己的心愿。❤



■ 赵琪男帮助农民工朋友进行网络取票

## 甘肃赵琪男： 有火一样热情的青年志愿者

赵琪男，永昌县河西堡镇车站路社区干部。2015年春运期间，在金昌市火车站参加志愿者服务活动，他具体负责组织和安排假期返乡的40多名在校大学生志愿者为春运旅客提供服务。

春运高峰来临之际，旅客人海如潮，但在志愿者的亲切疏导服务下，车站秩序井然有序，让广大旅客感受到回家的温暖。对那些老弱病残孕等重点旅客，赵琪男同志带领着大学生志愿者实行全方位全过程的帮扶，积极地为旅客排忧解难。检票、验票、进站把关、站台疏导、为旅客递上一杯热腾腾的开水、帮助旅客提沉重的行李、搀扶和帮助老幼病残旅客进站候车等服务，忙碌的车站到处活跃着青年志愿者的身影，让广大旅客倍感温馨。许多外地旅客连声说：金昌好，金昌青年人更好！在赵琪男同志和这些青年志愿者努力之下，历时40天的春运圆满结束，他们共帮助旅客1万余人次，收到旅客表扬信40余封。

这，就是赵琪男，一个有火一样热情的青年志愿者，在他身上深深的体现出了一名青年志愿者艰苦奋斗、严格自律的高贵品质，脚踏实地、求真务实的工作作风，艰苦奋斗、勤俭节约的政治本色，大德大爱、无私奉献的高尚情操。 

## 青海孙凌珠： 追逃能手 锏锵玫瑰

孙凌珠，西宁铁路公安处西宁站派出所值勤三大队民警。作为一名青年民警，孙凌珠始终将让广大旅客能够安全、方便、温馨出行牢记在心，每逢春、暑运及节假日的客流高峰，在进站口、车站候车室都能看见她忙碌的身影，扶老携幼、解答旅客问询、帮旅客提拿行李等都是她再平常不过的工作。

作为窗口单位的火车站派出所，每天面对的都是熙熙攘攘的客流。心系群众，服务旅客是派出所民警永远不变的主题。而此时，也正是开展查缉追逃工作的最佳时机，客流骤增，给查缉追逃工作带来了不小的难度，战机稍纵即逝，在短短的时间内观察每位旅客的言行举止，从成千上万擦肩而过的旅客中，正确查缉出那些混迹其中的逃犯，不是一件容易的事，可对于早已练就了一双“火眼金睛”的孙凌珠来说，打猎的季节到了。

2015年2月11日上午，就在大家都拥挤着进站时，孙凌珠发现一名中年男子在有意躲避她，神情紧张，眼神游离。她立即将这名男子叫了过来，并让他出示身份证件和

车票，通过实名制验票确定该男子为网上在逃人员张某某。斗转星移间万千思绪划过孙凌珠的心头：首先从体能方面讲自己断然不占优势，决不可打草惊蛇；其次嫌疑人很有可能怀抱外地犯事当地公安机关不一定知晓的侥幸心理，当前一定要对其加以安抚，否则他一旦狗急跳墙乘机逃跑的话，极有可能引起骚乱，导致周围旅客伤亡，该如何顺利将其抓捕归案呢？她急中生智，“先生，您好，您的车票与身份证件不符，请您到值班室与我一起进行核对”，她用灿烂的笑容、亲切的话语让嫌疑人放松了警惕乖乖的和她一起走进了值班室，经网上再次确认，该男子当即便承认了自己曾经违法犯罪的事实。

一个个鲜活的追逃案例被全体民警争相学习，在充满着艰辛的追逃工作中，孙凌珠以坚忍不拔的意志和誓把追逃进行到底的决心一次次擦亮着“追逃能手”这个金字招牌。♥

■ 孙凌珠在西宁火车站进站口查验比对旅客身份证件



## 铁道团委张茜： 有志不在年高 巾帼不让须眉



■ 张茜在帮旅客推婴儿车

北京西站 036 候车室客运员张茜，人如其名，温婉大方，热情善良，爱岗敬业，待旅客亲如家人，是全国级青年文明号——036 候车室这个优秀集体中的一个新兵，一位志愿精神的弘扬者，一名客运服务明星中的后起之秀。

2012 年 9 月，张茜退伍后成为一名铁路职工，所定职的 036 候车室，是北京西站为老幼病残孕等重点旅客服务的专用候车室，有着“全心全意为旅客”的光荣传统，涌现了老一代 036 精神传承者“全国劳模”王凤莲、新一代 80 后接班人“候车室里最美的笑容”王琳娜等一大批先进典型。

尊爱老人，如春阳般温暖。张茜珍惜每一次服务的机会，不断转变服务理念，变“被动等候”为“主动出击”，在实践中成长，张茜炼就了一双“火眼金睛”。她善于观察面露难色、不知所措的老人，主动询问，热心招呼，从不计较个人得失。

关爱孩子，如夏日般热情。036 候车室，前身为母婴候车室，因此出入其中的孩子特别多。小朋友天真烂漫，但又有着任性妄为的特点。“85 后”的张茜，以大孩子的心态走近他们，感染他们。有不适应环境哭闹的小婴儿，她会用儿歌、笑话将他们逗得破涕为笑。有在候车室追逐打闹的“小豆包”，她会温柔相劝，提醒他们注意避开人流繁忙的过道。特别是身体不好来京求医的“小病号”，她更会细心照顾，抚爱有加。因此，候车室的孩子们都非常喜欢和她说笑，亲热地称呼她为“茜茜姐姐”。

阳光助残，如寒冬雪中送炭。来往 036 候车室的还有这样一个群体，他们或者身带残疾，或者患有疾病，往往心思敏感，喜怒多变，但又渴望得到帮助。张茜这时会主动上前，急旅客之所急，想旅客之所想，如同雪中送炭不落痕迹。考虑到这些旅客大多要多次来京治病，她从不避讳留下联系方式，将“阳光助残”的志愿服务理念延续，让这种关爱恒久绵长。

张茜志愿服务的青春倩影深深地烙在了旅客的心中。工作两年来，她收到表扬信 105 封，锦旗 18 面，微博表扬 10 余次。张茜真诚、踏实地工作在平凡岗位上，用热情服务和志愿精神架起了铁路人与旅客之间相互信任、相互理解的桥梁，与班组同事们一同将“诚心待客，热心服务，真心助人、实心爱岗”的“036 精神”发扬广大，让“036”青年志愿服务品牌熠熠生辉。❤

来到成都车站，首先进入视野的是一群带着橙色帽子、穿着橙色马甲的青年志愿者，他们像勤劳的“小蜜蜂”一样为来来往往的旅客送去细致温馨的服务，他们被旅客亲切的称呼为“小橙子”。

肖华乙便是其中的一名“小橙子”，从2011年至2014年，这位四川经济贸易学校的在校生，已经连续4年参与成都铁路局春运志愿服务，是一名“老资格”的志愿者。今年春运，已经开始实习生涯的他，依然参与成都站的志愿服务及针对新志愿者的“老带新”任务。去年，反映他热情服务旅客的照片被《人民日报》刊载，成为春运志愿者中的“明星”。2015年春运，他的服务形象登上由共青团中央、国家发改委、公安部、交通运输部、中国民用航空局和中国铁路总公司联合开展的2015年中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”的主题海报，成为从春运服务一线走出的“形象代言人”。

今年，在成都站，肖华乙主要负责协助车站工作人员管理志愿者团队以及参与服务重点旅客。肖华乙充分发挥着老牌志愿者的优势，让整个志愿者团队运转更加顺畅。一方面，他管理着百余名志愿者的日常服务和后勤工作。另一方面，他还承担着“老带新”的任务，给新加入的志愿者讲解服务中注意事项以及突发

情况的处理方法，以便让他们更快的融入到团队，发挥新生力量。服务重点旅客时，看到一些老年人独自携带行李上下车很艰难，肖华乙总是第一个跑过去，麻利地背起行李，带领旅客进出站和上下车。车站出现了身患残疾的旅客，或是孕妇，亦或是小朋友，肖华乙总是第一时间出现在他们身边，给予帮助。

为让顶着萧瑟寒风进站乘车的旅客安全、方便、温馨地回家过年，肖华乙积极引导旅客进站上车，耐心解答旅客提出的各种问询。无论工作多么艰辛，在服务旅客时，他的脸上永远洋溢着微笑，温暖着每一位乘车旅客的心。

有人问他：“放假为什么不计划去玩，或陪家人？”肖华乙回答：“这是我第五年参加春运志愿者服务了。连续五年春节我都没能陪家人，也没有出去旅游，但我却帮助过许许多多的旅客踏上归乡路途。每每看到接受帮助的旅客顺利进站，听到一声声‘感谢’的话语，我的心中就洋溢着自豪和满足。”

就是为了一声声“感谢”，肖华乙奔波在车站的各个服务角落，或是在售票厅，或是在进站口，他总是活跃在帮助旅客使用自动取票机、帮助老年人、孕妇、残疾人提着行李、帮助旅客便捷进站乘车的第一线。这就是那个连续五个春运的海报男孩，他和他的小伙伴们一起，让春运志愿服务平凡却不可或缺，每天都有更新，每天都有收获，他们彰显了新一代青年的社会正能量。❤

## 铁道团委肖华乙： 连续五个春运的海报男孩

■ 肖华乙在疏导旅客购票





# “暖冬行动”中， 那些动人的事

旅途很漫长，在人来人往、拥挤的车站，到处是青春的涌动，帮忙提个行李，指引一条路，甚至一个眼神、一个微笑都会让思念家乡的游子们倍感温暖。每一个感人的瞬间都深深触碰了人性深处的温暖，一个个温暖的故事诉说着人间的温情……



## 北京：青春志愿行，温暖回家路

北方工业大学计算机学院何穆茜的志愿地点是地铁七号线的北京西站这一站。在春运的时候北京西站的客流量是北京各大交通枢纽中最大的，工作压力也可想而知，但作为女孩子她也没有抱怨。在地铁自动售票机前，和其他志愿者一样，穿着蓝色小马甲，带着红色袖标的小茜细心为每一位不熟悉自动售票机操作的旅客讲解演示。

在这次志愿活动之前，小茜很少乘坐地铁，所以对北京的地铁线路不是很了解，但是为了能快速准确的解决旅客的问题，小茜特地花时间把北京地铁线路图背了下来，极大地提高了办事效率。因为不是所有的旅客都会向志愿者寻求帮助，所以每当小茜发现有人在售票机前长久站立迟疑的时候她就会主动上前询问是否需要帮助。这样的精神也感动了其他的志愿者们，让整个大厅都形成了一种很好的志愿氛围，志愿者更加热情的去帮助旅客，旅客

们也更愿意向志愿者们寻求帮助。

就在小茜当志愿者的第二天，她在检票出口的位置帮助旅客检票出站。只见一位行色匆匆的母亲带着孩子和一大堆的行李来到出站口，那位母亲在无意之中没来得及领着孩子。小朋友被关上的检票机挡在了里面没法出去。小朋友着急的哭闹起来，出站口的秩序一下就混乱了。小茜见到后马上走上前去叫住那位母亲让她不要着急，随后引导人流避开检票口防止人流碰倒小孩子。之后小心翼翼的将孩子抱起，用工作卡将孩子安全带出交到了孩子母亲手里。多亏小茜迅速而准确的判断才让出站口的秩序迅速恢复，防止了孩子受伤。小茜说这种突发情况是最让人头疼的了，但志愿者的存在就是为了能及时解决这种问题，多经历几次这样的事情之后大家都变得非常冷静了，不会再出现手忙脚乱的情况，这对每个人来说都是一个很大的提升。❤

## 天津：老人骑行十里路，送来退票款

农民工张志新在宝坻义务订票志愿者的帮助下，成功订到一张 2015 年 1 月 9 日回家的火车票，但因某种原因推迟回家，退票后老人专程骑车补交志愿者 10 元钱退票手续费。

“这 10 元钱你们一定要收下！”1 月 5 日上午，在宝坻城区一工地当门卫的张志新老人专程来到位于北城路二中东 100 米的志愿者义务订票点，恳请志愿者收下 10 元退票手续费，让在场的人深受感动。

原来，张志新老人去年 12 月 26 日通过宝坻义务订票志愿者订购了一张 2015 年 1 月 9 日天津至沈阳的硬卧火车票，由于突发意外推迟回家，只能退票。

张志新今年 55 岁，辽宁沈阳人，为买不着春节回家火车票发愁时，恰好志愿者们来工地订票，没想到第二天就通知他订到了回家的火车票。说起退票的事，张志新一脸的歉意。他说，志愿者们大冷天来工地义务帮我们预付车费订票，不挣一分钱，再因为退票手续费，让他们往里搭钱，良心上这也太说不过去了！他觉得，无论是从道德诚信还是从人情本质方面，都应该把这 10 块钱给他们送过去，只有这样，才能对得起这些年轻人对外来务工人员的信任，自己也才能踏踏实实的回家过年。❤

## 山西：90后女大学生三上阵



■ 志愿者刘佳彦做志愿服务交流

21岁的刘佳彦是山西财经大学统计学院的一名大三学生，她曾在当地火车站做过两次春运志愿者和两次暑运志愿者。1月5日，刘佳彦第三次报名参加春运志愿者。

刘佳彦：就有好多农民工，他们不识字，不会买票，我可以帮他们在自动售票机上买票，我就觉得我能真正尽我的能力帮到他们是我春运过程中所能获得的最大的一个收获吧。

刘佳彦：其实我也在想我不来火车站，我在家会干些什么，我觉得无非也就是看上一天电视，或者玩上一天电脑，晚上再玩到凌晨一两点睡觉我觉得也没有什么意义，现在真的是寒假不让我去火车站，我反而有点不习惯了，我觉得做志愿者已经成为我生命中的一部分了。❤

## 河北：帮您做称职的妈妈

2月8日早晨五点，夜色朦胧，寒风喧嚣，保定市汽车总站，志愿者李耀正在为淮南班车的旅客服务，临近发车，一名旅客因为行李装不下迟迟未回到座位上，行李上不了车，班车就不能及时发车，而精心准备回家的礼物不能丢下。看着旅客焦急的神色，李耀果断决定，将行李重新规整装车。最后，一个一米多高的毛绒玩具实在是装不下了，大家劝旅客别带着它了，占空间又不是很值钱。玩具的主人是一个30多岁的妇女，当听到让她把玩具放弃的时候，满脸的纠结，她告诉志愿者们：“一年了，我已经整整一年没见到家里才两岁的女儿。前几天给女儿打电话，女儿说要玩具熊，我答应了女儿回家时一定给她带个家乡买不到的大大的毛绒玩具熊。我已经是个不称职的妈妈了，不想连答应孩子的一个简单的愿望都做不到。”听了旅客的话，志愿者们沉默了半晌，毅然决定，再整理空间，重装一次。在大家的共同努力下，没有让任何一名旅客放弃任何一件行李，终于将一车行李妥善安排好，这时，那名妇女感情地说：“真是太谢谢了，我代我女儿谢谢你们！”忙碌了三个多小时的志愿者们早已狼狈不堪，装行李时被划破的衣服、满是灰尘的脸和手……那一刻，他们是最可爱的人。❤

## 内蒙古：失而复得的手机

2月16日，乌海机场团委书记李翠在清理候机区时捡到了一部手机，随即联系了值班管理人员和机场广播。当她翻看手机试图寻找失主的联系方式时，正巧失主打来了电话，双方核实信息后对失主进行了确认。丢失手机的李女士告诉李翠，自己是陕西西安人，在乌海工作，没想到在返乡的途中丢了手机，现在自己已经回家了，考虑到路途遥远失主不可能亲自来机场认领手机，李翠随即提出将手机用快递发至失主处，双方确认好地址和联系人之后，失主一再表示要支付邮费，都被她婉拒了。第二天一早李翠就将手机打包严实送至快递处，并且自己支付了邮费，随后还细心地将快递单号告知了收件人。李女士在给她的感谢短信中说道，“如今的社会丢手机是一件再平常不过的小事了，但没想到在客流量如此密集的机场，一部小小的手机还能失而复得，太感谢咱们机场的工作人员了。”



## 上海：勤劳蜜蜂，暖冬行动



“小蜜蜂”服务队是上海地铁3号线上海南站的“金字招牌”，队员们是由车站各班组进行严格选拔而产生的青年员工。

康伟峰是3号线上海南站的“小帅哥”服务员；是逐渐成长起来的90后“娃娃兵”；是“小蜜蜂”服务队的骨干。春运的早晨，正在岗位上的康伟峰发现一位学生模样、面色略显苍白的女乘客手拿着大包小包斜靠在车站一角，眼看就要跌倒。他立刻跑了过去，一把扶住了她，关切地询问起身体情况。在一番简短的交流后，得知原来该位女乘客患有先天性的贫血，由于早晨急于出门赶火车，所以没有吃早饭。他赶紧把乘客搀扶至休息室，并及时通知了站长。随即，他又拿来了热水和巧克力饼干给乘客补充能量。经过短暂的休息，乘客已逐渐恢复，看着为她忙进忙出的康伟峰，不禁觉得冬日里的心暖暖的。离开车站之前，乘客一再向他表示感谢，在他身上所展现出的热情、细心、朝气令乘客颇为感动。

■ 志愿者为学生拎行李

## 福建：火车站里的冬日暖阳



■ 志愿者帮助旅客拎行李

故事发生在年前，一位在外地打工的母亲，带着孩子从外省赶回宁德乡下老家过年。由于从宁德火车站下车，到老家还要再换乘一次汽车，所以在火车站上并没有人来接这位满载行李又带着孩子的妈妈。下了火车以后，川流不息的人群、大包小包的行李以及尚需看护的孩子让她犯了难。若拿了行李就顾不上孩子，顾着了孩子行李却又没有办法移动。正当这位母亲不知所措的时候，我们的春运志愿者发现了这一情况，主动提出帮助提行李。这位母亲的表情一下从茫然转变成了欣喜。身着制服的春运志愿者给这位母亲带来了安全感和信任感。阳光洒在志愿者和这对母子的身上，呈现出了照片中的这一景象。❤

## 吉林：谁言寸草心

### 辽宁： 高高瘦瘦的翻译哥

杨二鹏是一名家在河南的学生。因为切身体验过春运的不易，在听说这次春运志愿活动之后，他毅然报名。当家在异地的同学都回家享受团聚幸福的时候，杨二鹏却选择留在了沈阳。在我们北站熙攘的客流中，这个高高瘦瘦的身影来回穿梭着……2月26日中午时分，在车站民警值班室，遇到了一个神色焦急的旅客：一个与孩子走散了的外国妇女，在双方语言不通的情况下，杨主动担当起了翻译，一边尽力沟通寻找线索，一边尽力安抚外国友人，一个小时后母子终于团聚了。此时，在这个寒冷的冬天里，杨和办案民警都已经满头大汗了。为了防止再起波折，杨将两人送到了检票口。分别之际，外国妇女塞给杨100元钱，听着不断说出的“Thanks”，杨果断拒绝……❤

一名50多岁的老大娘走进了白城客运站，白城移动公司“正德厚生”志愿者服务队的志愿者们见大娘手中拿着行李便上前说“大娘您好，我们是移动公司的志愿者，我来帮您拿行李吧？”大娘不是很信任的推辞着，但当她看见一个个带着小红帽的志愿者在帮助别人时她才对我们有所信任，“孩子，对不起啊！我害怕你是坏人！”“没关系，大娘，出门多加小心是正常的，您这是打算去哪里啊？”志愿者帮着老人找个空座坐下来便与老人攀谈起来，在与老人的交谈中得知老人和老伴身体一直不是很好，孩子都在外地打工，家里就剩这老两口了，眼看着也将近中午了，志愿者们自掏腰包给大娘买了午餐，大娘说什么都不肯接受，“大娘，您就拿着吧，您的年纪和我妈妈年纪差不多，总是为了这个家苦了自己，这也没几个钱，就当我孝敬您的了。”大娘听志愿者这么一说，泪水止不住地流了下来，“孩子，你们真是太好了，这世界还是好人多啊，谢谢你们，大娘都不知道说什么好了！”大娘紧紧的握着志愿者的手不肯放开，看着大娘止不住的泪水，感受着大娘手的温暖，志愿者们的眼眶也湿润了。❤

## 黑龙江：“红马甲”的点赞

2月9日是春运第6天，哈尔滨机场候机大厅的人流量较以往明显增长，一些志愿者奔走在机场的各个角落，为旅客提供各种便利服务，温暖他们的回家路。

旅客们操着不同地方的口音咨询着各种问题，问题主要集中于“如何取票”、“如何办理行李托运”、“登机口在哪”等。记者在候机大厅看到，在短短的10分钟内，一名志愿者已经接待了七八位旅客。除了提供咨询，志愿者们还当起了行李搬运工。在自助值机柜台前，志愿者面带微笑一边维护秩序，一边用规范的手势指引旅客有序办理乘机手续和行李托运。对于不清楚如何办理手续的旅客，志愿者耐心地一步步解答、指导。甜美的笑容、轻声细语的解答以及随处可见的“我帮你”都带给广大旅客“家”的温暖。旅客们纷纷为志愿者点赞：“谢谢，谢谢！回家的路上有你们的帮助顺畅多了、安心多了。”

## 浙江：温暖顺风车，相伴回家路

“到了……行李很大，我来，我拎得动，你扶着她先进去。”早上八点不到，这趟爱心顺风车已经抵达温州火车站，距离九点火车发车时间，还有充足的候车时间。爱心顺风车车主王秀权还帮着张修北、王慧两夫妻，把大件的行李一直送到了候车室。

今年是王秀权第二次爱心接送这两夫妻坐火车回家了，和去年不同的是，今年王慧怀孕了，这次就是准备到湖北娘家过年待产。正因为是接送孕妇，今年王秀权为保证他们两夫妻坐车稳妥舒适，就预留了充足的路上行车时间。王秀权早上五点十几分钟从家里出来，六点四十分到他家，车就开慢一点，大概三十几到四十码，看到红灯早点刹车，让王慧稳一点。怀着即将当爸爸的喜悦，张修北对王秀权的热情接送和爱心顺风车的活动表示十分的感谢。

## 河南：幸福一刻，温暖出行路

2015年2月11日，下午3点30分左右一名双目失明的残疾人独自一人背着包袱拄着拐杖向检票口走来，我们志愿者一边迎上前去帮助这位旅客，一边联系车站负责人，为旅客安排特殊座位，开通绿色通道。通过我们与旅客的交谈了解到这位女士姓阙，乘坐K3237次列车前往襄阳。当问及女士为什么一个人乘车，是不是赶着回家过年的时候，女士留下了眼泪，只说了一句：“我是出行不是回家过年，关于我的身世我不想再提，不想再提……”幸福的人都是相似的，不幸的人各有各的不幸，不管这位女士经历过什么不幸，但至少这一刻，在南阳车站，我们在尽力帮助她，给她温暖，让她变得幸福。最后，我们志愿者通过绿色通道，送这位女士上车，女士在上车前给我们留下了幸福的微笑，和我们挥手告别，口中还在不停地说着：“谢谢 谢谢～”

## 山东：找到回家的路

2月11日上午，服务春运“暖冬行动”的志愿者王华龙带着一位面色凝重的乘客焦急的走到了总服务台前，在这位乘客声音颤抖的描述中，我们了解到，这位乘客今天要从东营回老家德州过年，可就在发车前的四十分钟，这位乘客的车票却找不到了。在汽车总站的服务人员和志愿者的耐心询问下，乘客大致讲了一下事情的经过。根据事情的经过，志愿者王华龙快速的去乘客之前走过的每一个地方寻找，他将东西区的两个候车大厅每个长排凳下面都看了一个遍，而且就连洗手间都仔仔细细的检查了一番，但仍未见到车票的影子。随后，王华龙又跑遍了售票厅和各个出入站口，终于在汽车总站西门入口处看见了一张折叠的车票。王华龙又马不停蹄的跑到总服务台请工作人员查看是不是这位乘客丢失的车票，只见那位乘客激动地说：“不用看，车票就是我折成这样的。”经工作人员验证这确实是那位乘客的车票。此时，距离发车时间还有十五分钟。那位乘客连连的对志愿者王华龙道谢，王华龙回答道：“这都是我们志愿者应该做的，希望我们服务春运的行动能温暖你们返乡的路。顺便跟你们拜个年，祝你们新年快乐。”这时，这位乘客说了一句让我们所有在场的人都为之动容的一句话“不是因为东营认识了你们，而是因为你们认识了东营。”



图为志愿者王华龙和汽车总站服务人员帮乘客找回回家的车票

## 江西：旅客急病发，爱心志愿者齐救援

2015年2月5日上午9点，春运第二天，时值车流高峰期，畅行公司宜春服务区“暖冬”行动的青年志愿者们接到一名旅客的紧急求助。该旅客姓吴，从浙江赶往湖南老家过年，因路途久远，他同行的父亲经不住长途跋涉，身体出现了严重不适，腹痛吐血，一天没有进食，脸色深黄，急需送往医院救治。然而，屋漏偏逢连阴雨，当天宜春地区大雾，路段封闭，大量车辆滞留在宜春服务区，什么时候开道还是个未知数，面对这个突发情况，吴先生慌了神。

得知这个消息后，宜春服务区负责人高度重视，立即启动了紧急预案，带领服务区青年志愿者们赶往现场。志

愿者们详细询问了患者病情，拨打了120急救电话，并与交警取得联系，要求保障救急车辆的顺利通行。在等待中，志愿者们给老人送来了热水和糖，并安抚病人及家属，来缓解病人的紧张和痛苦。半小时后，急救车辆赶到了服务区，青年志愿者们连忙和救护人员一起将病人抬上了急救车，整个过程在30分钟顺利完成。

临上车时，吴先生终于松了一口气，紧紧握着服务区负责人的手，激动地不知说什么才好，嘴里不停地“谢谢、谢谢”，看到吴先生一家人激动不已，负责人赶忙说道：“这是我们该做的，也是我们青年志愿者义不容辞的职责！”

## 湖北：燃眉之急被解决



■【湖北】十堰志愿者帮助旅客拎行李



■【湖北】襄阳疲惫不堪的志愿者们坐进休息室不久便进入了梦乡

春运已经过去很久了，但有一幅美丽的画面一直在我脑际萦绕。一位身穿红马甲、年轻干练，名叫张一婷的美女，在地下通道的拐角处，端着臂膀从容指挥着步履匆忙的旅客。看她的眼神、言行举止，疏导这个拥堵要塞经验丰富、指挥纯熟。她那习惯性的表情，透露出了她的辛劳和坚持。我正在定目凝视她的时候，突然听到候车旅客中传来阵阵哭声，顺着哭声找去，发现一位母亲抱着一个三岁的孩子脸上露出焦急的表情，张一婷急忙上前询问，才知道母子俩去武汉探亲，在十堰转车时，孩子突然发烧，母子俩又是头一次来十堰，人生地不熟，不知道在哪里买药，列车马上就要开了，又怕耽误了火车，所以，母亲非常着急。问明情况后，她把母子俩送上了车，找到座位坐好，飞快地跑到车站附近的药店买了退烧药、消炎药和感冒药。然后送上开水并帮忙给孩子喂了药。孩子吃了药，燃眉之急被解决了，母亲焦急的神情舒展开了，张一婷脸上也露出了笑容。志愿者们总是在别人最需要的时候挺身而出、竭尽所能、奉献爱心！

## 湖南：来生还要坐高铁

3月1日，一位78岁的老人，在上初中的孙儿陪同下，拄着拐杖缓慢的走进怀化火车站候车室，他们神情犹豫，四处张望。志愿者吴兰主动的询问老人的车次，在核实老人车票后，搀扶着老人来到重点旅客候车区。为了让老人能够更方便上站台乘车，吴兰及时的给老人准备好了轮椅。询问得知，老人是来怀化看病，准备回溆浦龙潭镇。听说高铁很快，很豪华。希望自己能够在有生之年，能够感受一下这种飞一样的感觉。在吴兰送老人进站的路上，老人灿烂的笑容犹如6岁的儿童一般。当义工们将老人送进车厢的那一刻，老人激动的留下了眼泪。嘴里喃喃的重复着“谢谢你们，谢谢！如果有来生，我还要坐高铁！”

## 广东：深圳站的90后“活地图”

2月4日，春运首日的上午8点半，在深圳火车站售票厅的咨询台前，旅客围绕着志愿者庄海峰连珠炮似的发问：“我的订票单怎么失效了？”、“我的身份证丢了怎么办？”“我这张票在哪里进站乘车？”

为了迎战今年春运，在旅客面前做到“百问不倒”，庄海峰除了熟悉业务，在春运来临之前，他还特意去买了一张深圳地图，反复查看增强记忆。在休班时仔细回忆旅客都问过什么问题，牢牢记下旅客咨询较多的购物、饮食、旅游、酒店、医院等位置。查询出从深圳火车站，前往这些地方的公交地铁换乘方式，并用小本记下来，常带身上随时翻看，在心里勾画下深圳交通地图。此外，他还利用下班的时间，去深圳各个火车站及汽车站，体验最快速便捷的路径。因为他胸有成竹，每次回答旅客问询时能做到脱口而出，成为深圳火车站上有名的“活地图”，不少旅客问询后，会情不自禁地伸出大拇指给他点赞。

“能帮助旅客解决困惑、难题我很开心，因为我的职责在这里，我的乐趣也在这里。”庄海峰对工作的辛苦也乐在其中。

## 甘肃：找回的手机

2月18日的下午，如往常一样，金昌长途汽车站的志愿者张伟在候车大厅为旅客搬运行李。在与旅客的交谈间，他在一个座椅上无意间发现了一部手机，他并没有把电话关机据为己有，而是立即拿起手机，在人群中四处询问，并号召其他志愿者一起在候车大厅中寻找失主。但是，在几乎问遍了所有旅客之后都没有找到失主。眼看活动时间即将结束，志愿者们都纷纷离去，大家都劝说“你先回家，失主肯定会联系你，让他自己来取就好。可是张伟却说“失主发现自己丢了手机，肯定会非常着急，我一定要找到失主。”在等了近两个小时之后，手机铃声响了，终于联系到了失主。据失主所说，当他发现手机丢了，由于手机里面有许多重要的联系方式和一些珍贵的照片，他焦急万分，不知如何是好，于是抱着试试看的心情设法拨打自己手机号码，没想到电话竟然接通了，而且找回了自己的手机。

## 海南：小扶梯，责任重

今天是志愿者王少红参加火车站服务春运的第三天，像往常一样和小伙伴们一起参加完例会，等队长分配好工作后，就各自上岗，开始了一天的服务工作。

这一天他的工作岗位在大厅扶梯，主要工作就是提醒旅客排好队，有序地乘坐扶梯上候车厅，预防、处理突发事件；对于老幼病残孕等特殊人群引导他们乘坐直升电梯；行李较多的旅客则帮忙提携行李搭乘扶梯。

正当一切都在井然有序地进行着的时候，电梯中部突然有个中年男子由于一下子站起来，没扶稳两侧扶手，身体向后仰，有向下跌倒的倾向，后继旅客赶忙伸手企图支撑住他的身体，不想力量不支，反而进入了全倾倒的趋势。见此情景，王少红赶忙阻止身后的旅客，禁止他们接着乘坐扶梯，就在这时，火车站的工作人员也以最快的速度

冲上了扶梯，用自己的力量陆续扶起了摊跌在扶梯上乱成一团的旅客，有效地解决了这一扶梯事件。

继而，扶梯又恢复了正常的运行。

一波刚平，一波又起。没过多久，有个提着很多行李的农民工过来乘坐扶梯，在一旁值勤的王少红连忙过去帮忙将行李提上扶梯，提醒他抓好扶梯后就顺着扶梯往下走，刚走到下面，突然听到一阵轰隆隆的声音，回头一看，刚才那位农民工开始顺着扶梯往下滚，王少红当即就摁了扶梯暂停键，提示后面的旅客请勿再上扶梯，然后跑上扶梯，止住了继续往下滚的旅客，慢慢将其扶起站稳。在确定他没事之后，又去通知火车站工作人员过来打开扶梯，并在等待的时间里引导旅客先搭乘直升电梯上候车厅。❤

## 云南：“红山茶”的春天之旅

“我第一次到这儿的时候，这里的花儿别样的惹人爱！当我打胜战归来，一朵朵娇艳的红山茶随着欢迎队伍绵延千里！云南，我热爱这片红土，它是我的第二故乡！”2月10日9时一位参加过对越自卫反击战的张高平老人满怀深情地对昆明站青年志愿者诉说着那一段往事。

“我记得你李奶奶那时候最喜欢扎个马尾，眼睛水灵灵的，一笑起来啊，比山茶花还要好看！在我们部队的驻地附近就有一个小山坡开满山茶花，每年2、3月可好看了！你李奶奶喜欢山茶花，我喜欢你李奶奶，于是我们就留在了云南，这一待就是一辈子……”

谈起那段往事，张爷爷的脸上始终洋溢着幸福地笑，仿佛自己又回到了那青葱岁月。

“张爷爷、李奶奶先喝点热水，一会儿我们送您上车。”该站青年志愿者围坐在张爷爷和李奶奶轮椅前，一边送上热水一边听老人家讲那段往事。

“人老了，身体不好，就想趁着过年回去老家看看，落叶归根呀。来昆明站之前我就一直担心买不到票，上不了车，谁知才到火车站就遇上你们这群穿蓝衣服的青年

人，给我贴上‘爱心卡’，主动帮我买票、提行李，护送我从绿色通道来到爱心候车室休息。”说着张爷爷的眼眶不禁红了起来。

原来，这两位年近90高龄的老人，因对越战争而相识，在云南这片红土上相爱，并共结连理在云南安了家。不幸张爷爷前不久查出身患癌症，所以想回到离开了半辈子的家乡湖南湘潭去看看。因两位老人行动不便，该站志愿者从进站入口就为张爷爷和李奶奶提供了轮椅，全程悉心照顾，志愿者主动热情、善良细心的服务深深打动了两位老人。

“你们是美丽善良的蓝天使，是那漫山遍野的红山茶。我爱你们，我爱云南，爱这里的一山一水一草一木，更爱勤劳善良的云南人……”张爷爷临行前在候车室里颤抖地写下了这封感谢信。

隔着车窗，该站志愿天使与两位老人挥手告别。11点38分看着Z54次缓缓移动的列车，透过玻璃，两位老人那发自内心甜甜的笑容不禁让志愿者们看到了那漫山娇艳的红山茶……❤

## 广西：温暖，不是奢望

2月28日，一位中年男旅客的身影出现在桂林火车南站志愿者蒙萱眼中，他左手提着大包行李，右手拄着拐杖正艰难的一步步迈上楼梯。蒙萱看着他，心里特别难过。没来得及多想，她赶忙跑过去帮这位男旅客提行李。

中年男旅客开始一直拒绝蒙萱，自己强忍着痛一步步往上走，边走边说：“不用管，我可以的。”蒙萱没有办法看着他的痛苦却置之不理，主动从他手上拿过行李并且搀扶他走完楼梯来到指定的候车室候车。一路上，蒙萱不停关切地询问：“您怎么一个人？您要去哪？您到那边有人接您吗？”男旅客回答：“我在这边打工，脚不小心摔伤了，我要去驻马店，家人都在北京。”驻马店，那么远的车程，他的腿怎么能受得了？况且凭他自己还要过天桥是根本不可能的。想到这，蒙萱马上找到车站的工作人员，询问工作人员能否使用爱心轮椅送他上车。经过与工作人员的协商，车站同意了安排相应的工作人员提醒他，并用爱心轮椅安全送他上火车。这下，蒙萱心里的石头一下落地了，至少能给真正无助、需要帮助的人带来一些便利。从中年男旅客的穿着打扮来看，应该是家庭比较贫困的人，这么远的车程竟然也没有备任何需要的食物。蒙萱又急忙回到车站的“志愿者之家”，为他倒上一杯暖暖的开水、递上一瓶牛奶和一块面包。可能是因为尊严，蒙萱怎么给他他都不要，“我已经很麻烦你们，这些吃的我不能收，我不饿。”可是，他却流泪了，嘴里一直不停的说“谢谢，谢谢”。

一个人，身处异乡，在一个陌生的城市拼搏。他人给的小小举动，或许就能激起内心一直不敢奢望的温暖。蒙萱说：“我是一名春运志愿者，我的职责就是帮助任何一个需要帮助的人。”



■ 蒙萱主动为行动不便的旅客提供服务

## 四川：一家三口为春运



一年一度的春运拉开帷幕，达州火车站严阵以待。达州站的工作人员放弃回家团聚的时间，用热忱的态度服务回家的旅客。

“客车K(快)745次达州站东场拐(7)道停车。”1月19日中午，走进达州站信号楼内，就听到对讲机里传出以上通话。原来是郑州至成都东的列车即将进入达州站时，该次列车司机正与车站值班员侯淑芳进行问路联控。刚布置完K745次列车进站股道后，信号楼里的电话声又再次响起。

侯淑芳坐在后排，一边盯计算机屏幕，指挥各次列车进站、出站及机车车辆调配，一边配合设备单位对站内线路的施工维修作业，她就像战时指挥部里最高指挥官一样，指挥着南来北往的列车在达州站有序停靠、出发。

一旁的桌子上放着已经冰凉的午饭，但她却来不及吃。“达州站非常繁忙，列车密度大，日均接发旅客列车50对，货物列车55对，午饭时间刚好遇多趟列车集中到发，所以只能等列车间隙再吃。”侯淑芳说。

“春运期间这么忙，你有时间和家人团聚吗？”据了解，为增加人员服务春运，达州站每年都将运转、货运及其他部门的人员抽调到客运，加强进站、候车及站台服务。

“今年春运，老公部门的人都安排到站台加强乘降组，我女儿也加入了春运志愿者队伍。一家三人都在搞春运，所以今年我们一家都在铁路上过春节。”侯淑芳笑着说，只要和家人待在一起就幸福，但过年不能回家看父母，很对不起他们，希望他们理解。 ❤

## 新疆：两个鸡蛋的故事



■【新疆】喀什火车即将出发，吕晓辉帮助行动不便的李先生上车

2015年2月8日，乌鲁木齐国际机场志愿者周荟佩戴好“机场集团青年志愿者”的绶带，在T2候机楼里开启了一天的志愿服务。

上午十一点左右一位老大爷来到她身边着急地询问，“姑娘，我要去上海但不知是T几航站楼，你能接一下电话帮我问清楚吗？”当得知是吉祥航空时，她告诉老大爷就在T2候机楼，但是飞机要四点多才登机，只能提前两小时办理登机牌。随后周荟帮他推起行李车，给他找到了可以坐下休息的位置，帮大爷打好一杯热水，并叮嘱大爷两点开始办理登机牌。当一切安顿好后刚准备离开，大爷叫住了周荟，要给她鸡蛋，不停地说到“你们的服务可真好、可真用心啊！”

要不是你，我这老头子还不知要费多大的劲呢，太感谢你们了，这鸡蛋是我的一片心意，一定要收下”，说完，无论周荟怎样拒绝，硬是塞给她两个鸡蛋。❤

■【新疆】喀什志愿者在给旅客端热水



## 铁路团委：火车站的情人节约会

刘自立和曾丽，都是江汉大学的大二学生，两人在高考后开始恋爱，并一起报考了江汉大学，分别被该校的商学院和外语学院录取。“去年情人节，我们两人就是在武昌站过的，今年一听到春运志愿者报名的消息，我们就一起报名了。没想到今年又是在情人节这天做春运志愿者”。刘自立是江汉大学青年志愿者协会的成员，经常在学校做志愿者，去年他们还大一时，他们二人就一起报名参加了去年的春运志愿者，今年当得知武汉铁路局团委再次在该校招募志愿者时，他马上拉着曾丽一起报了名。

14日当天，是刘自立和曾丽2015年春运志愿服务的第一天。两人的家都在江夏，来武昌火车站得先坐一个多小时的公交车，再转30分钟的地铁。

“5:30起床，6点我们就在公交车站汇合了。而且今天的站长助理还非常人性化地把我和曾丽分配在一起，共同为‘老弱病残孕’候车区的重点旅客提供服务。”刘自立开心的说到。

当天，家住宜昌的陈太婆，一个人吃力的拉着两箱行李进入候车区，准备乘坐D5716次列车回宜昌老家过年。刘自立和曾丽看见后马上跑上前去帮助陈太婆拉着行李，并坐在陈太婆的身边陪她聊天。

“你们两个嘴真甜，谢谢你们陪我这么久，好人一定会有好报！”陈太婆临走前，紧紧的拉着两人的手，连声称谢。

“春运志愿者工作非常辛苦，需要帮扶的旅客也特别多，一天下来，除了中午休息吃饭的时间，其他的时间都是在为旅客提供服务和解答各类问题。不过，我能和女朋友再次在火车站过情人节，我非常开心，也觉得很有意义。希望以后每年的情人节，我们两人都能相约在此。”刘自立说。

■ 刘自立和曾丽在武昌站志愿者之家门口摆出的爱心



## 重庆：为母寻得走失儿

2015年2月26日下午4点多了，重庆北站天气很冷，服务一天的志愿者们也有些疲惫了，这时候，一位哭红了鼻子，抹花了脸颊的母亲抓住了志愿者青青的双手，她哭着说，她的儿子走丢了，她找了好久都没有找到，她那双哭红的双眼望着志愿者们，像是将所有的希望都寄托在他们的身上，希望能得到帮忙。

寇青青打电话叫来了其他志愿者，大家褪去了身上的疲倦，出现在母亲的眼前。几个女生安抚着失去主心骨的母亲，告诉她别担心，我们会帮助您找到的，这才一会，应该就在附近，青青给母亲倒来了温开水，让她喝下休息一下，递来了纸巾，拭去母亲脸上的泪水和汗水。志愿者们一边询问小孩的基本情况，了解了小孩的外貌着装后，青青和所有的志愿者兵分几路，有去广播室广播寻人的，有去地上地下广场呼喊的。志愿者们一路寻找，也引起了其他旅客的注意，很多年轻的旅客也加入了寻找的队伍，一起寻找小朋友。很快志愿者们一天的服务时间已经到了，但是没有一个志愿者说要回家，大家依然寻找着，因为他们知道这是一个家庭的希望。

大概过了半个多小时，接到其中一名志愿者的电话，在火车站出租车下客那里发现了小朋友，原来小朋友迷路了。志愿者们很快将小朋友带到广场母亲身旁，母亲瞬间从地上弹起来抱住了儿子，一个劲儿的拍打着儿子的背和屁股，哭着说：“你这死孩子跑哪里去了，万一被坏人拐去了怎么办。”儿子也哭只是喊着妈妈。志愿者们、周围的旅客们都被这一幕感动了，都说找到了就好，别哭了嘛，下次注意点。良久，母亲回过神来，站起来拍着我们的肩膀，跟我们说了无数的谢谢，我们知道，母亲心里有千言万语感激的话，却怎么也表达不出来，粗糙的手背抹着泪水，只是说着谢谢。❤

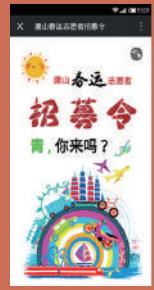
## 青海：午夜寻人

2月3日7时许，格尔木铁路公安处民警志愿者王会兵突然接到来自拉萨市的一个求助电话，电话那头是一个回族小伙，他介绍说女友因吵架赌气购买了当日晚由拉萨发往上海的Z166次旅客列车车票，准备离家前往郑州，当他发现女友给他的便条留言的时候，Z166次旅客列车已经从拉萨站发车了，无奈之下，他想到了格尔木铁警。王会兵记录下了他女友的车票信息，几经周折，联系到了当日Z166次旅客列车执勤民警。

4日0时50分，Z166次列车途停格尔木站，执勤民警分成两组进行寻找。一组负责与乘警、列车长进行交接，一组上车厢对应铺位进行查找，最终在该列车10号

车厢找到了该女孩，经核实，该女孩名叫马亚（化名），这次离家出走就是因一时赌气。王会兵同志对马亚耐心劝说，马亚也考虑到家人此时的心情，便从格尔木站下车了。小王又按照小伙子留下的电话，联系到了马亚在格尔木的亲戚，并将该女孩安全送回家中。亲人团聚后，女孩激动的泪水、亲人感激的言语表达的是对志愿者发自内心的感激之情。❤





# 「“暖冬行动”中， 那些成功做法」

春运是件大事，大事就要动员各方面力量一起办。40多天的“大会战”已然结束，虽工作面广量大，但各地的工作卓有成效、各具特色，招募、培训、后勤、站点、新媒体……使得旅途更顺利，春运更温暖。



## 北京：“共青团号”临客伴您回家

春运期间，北京铁路局团委精心挑选站段团委书记、部分兼职团干部和优秀青年骨干组成了100人的临客乘务队伍，执乘北京—三明北Z4007/Z4008次“共青团号”临时客车。列车开行前，局团委认真制定了列车乘务工作计划，并对担当乘务工作的团干部进行了严格培训，明确分工，细化了安全措施，还就确保服务质量提出了具体措施和纪律要求。此外，全体乘务人员精心制定车厢布置方案，在车门口、风挡处等位置张贴列车到站时刻和安全温馨提示海报，车厢拉起了“‘共青团号’临客伴您回家”的喜庆条幅，错落有致的张贴喜庆的窗花，让旅客在旅途中既能“享受”共青团号列车员的热情服务也能感受到“家”的温暖。♥



## 天津：“90后”志愿者义务帮农民工订票

CCTV.com 新闻

【行进中国 精彩故事】用爱心温暖春节回乡人的“90后”

中国新闻 @ 央视频 2016年02月17日 11:27

央视网特稿 (记者 郭城) 春运当头, 车票是许多人返乡的保证。它承载了浓浓的乡情, 和满满的思念。带回家的年华以及满满的心思。而让“90后”自豪的是, 他们的春运服务, 从组织大家上网寻找车票, 到提供免费送票服务, 不仅不收取一分钱手续费, 而且还自行筹集资金先期垫付车票款, 这群“90后”传递出的温情, 感动了每一位农民工兄弟的心。截至目前, 志愿者已累计为外来务工人员垫付车费约近100万元, 未出现务工人员取到票不支付票费的现象。♥

从组织大家上网寻找车票，到提供免费送票服务，不仅不收取一分钱手续费，而且还自行筹集资金先期垫付车票款，这群“90后”传递出的温情，感动了每一位农民工兄弟的心。截至目前，志愿者已累计为外来务工人员垫付车费约近100万元，未出现务工人员取到票不支付票费的现象。♥

## 河北：微信招募志愿者

共青团唐山市委充分发挥传统媒体和微博、微信等新媒体作用，及时制作、报送相关信息，营造志愿服务春运的良好氛围，特别是在“唐山青年”微信公众平台编发了“唐山春运志愿者招募令”微信，接受社会青年志愿者的报名，扩大了青年志愿者服务春运“暖冬行动”的影响力，取得了良好效果。♥

## 山西：推出爱心服务

在主要服务站点设立春运志愿服务站，向旅客提供爱心针线包、爱心小推车、爱心接力卡等特色服务。在太原站高架候车室中央通道处设立爱心咨询服务台，为旅客准备了便民服务包，包括胶带、针线、行李绳等。同时，在“改梅助困室”发放爱心服务卡，重点旅客只需拨打预约电话或填写预约信息，志愿者将提供从进站上车到下车出站的一站式接力服务。♥

## 内蒙古：为志愿者做好后勤保障

为志愿者统一签署志愿者服务协议、发放了工作证、手套、腰包等物资装备，并为每名志愿者提供服务期间的人身意外伤害保险。在“青年志愿者之家”配备纸杯、茶叶、润喉宝、洗洁精及创可贴等所需的相关服务用品；向志愿者提供免费午餐，为志愿者提供了坚实的后勤保障。♥

## 辽宁：运用时尚技术服务志愿行动

团辽宁省委将暖冬行动与“志愿辽宁”管理系统相结合，建立项目专员制度，利用“手机App+项目电子地图”，实现志愿者就近就便选择参加“暖冬行动”项目、精确签到和计时、及时宣传典型等服务功能，充分调动广大青年参与春运服务热情。♥

## 吉林：送温暖到家

春运“暖冬行动”期间，志愿者先后来到农民工子女家中，将他们在外打工的父母送回家，第一时间把温暖送到家中，同时志愿者帮家里的老人置办了米、面、油等过年所需的年货，也给留守儿童带去了学习用品并激励他们好好学习，共计为农民工子女及其家庭送去物资达2万余元。志愿者还与家人一起为农民工子女包了饺子、做了丰盛的午餐，与他们一起庆祝新年。在年后，青年志愿者还为返回工作岗位的农民工送行，确保春运“暖冬行动”的延续性。♥

## 上海：私人定制”“一条龙”志愿服务

团上海市委为100名骨科、老年、幼儿等行动不便病患或特殊人士开展沪上春运交通出行“一条龙”志愿服务，为100位重点旅客返乡回家“保驾护航”。♥

## 江苏：漫画传递温暖

团连云港市委从广大旅客的实际需要和接受角度出发，编制漫画版的春运交通安全宣传手册，用轻松幽默的方式吸引全社会关注春运安全的良好氛围。宣传手册以春运安全出行为主题，涵盖乘车篇、驾车篇、公共安全篇等三个方面近80幅漫画，生动地介绍了春运期间乘火车、汽车、飞机的注意事项、高速公路行车“九不得”“十忌”以及春运公共安全防诈骗、防盗、防踩踏等内容，同时附上本市汽车客运时刻表、火车时刻表、航班时刻表、客运班轮时刻表等实用信息，引导群众方便、安全、文明、理性出行。♥

## 浙江：设立“梦想起飞”圆梦驿站

“我想要一个米奇新书包”、“我想买一件新衣服”、“我想去一次杭州乐园”“我想和爸爸妈妈在一起”……2015年春运志愿服务期间，杭州市志愿者协会号召“四季沐歌”等爱心企业在杭州各大火车站、汽车站设立了“梦想起飞”圆梦驿站，一张张翅膀形状的心愿卡贴满了整面心愿墙，有的旅客写下新年的愿望，有的给家人和亲人送去了祝福，有的表达了对志愿者倾情服务的感谢，甚至还有不少国外友人也在心愿墙上留言。“梦想起飞”圆梦驿站，俨然成为了今年春运中一道亮丽的风景线。♥



## 江西：搭建青年志愿服务电子信息认证平台

江西青年电子信息认证平台是服务于江西青年志愿服务的，可以通过手机实现活动查询、报名签到、服务计时、就近就便报名等功能的网上认证平台。通过平台，我们能够很清晰的看到各地火车站、民航、高速、客运等志愿者数量、乘客数量、服务对象情况等，大大加强了服务技能对口，服务资源及时对接的准确度。♥

## 山东：融入齐鲁文化开展服务

以“幼吾幼以及人之幼”为宗旨，在火车站候车室开辟了“爱的十平方”，给候车的年轻的妈妈喂养孩子提供一个私密的空间，方便照顾孩子；以“怀仁者心”为宗旨，创建“微善服务队”，用帮旅客提行李、为旅客看孩子、替旅客买票等一件件的小事，凝聚成志愿者热情服务旅客的新常态，让“勿以善小而不为”的孔孟之风在候车大厅里久久的飘荡。♥

## 河南：建立爱心书屋



团洛阳市委联合洛阳车站团委协调市宣传单位在洛阳市范围内发布了“爱心漂书”召集令，号召市民捐赠自己不需要的书籍、图书给车站建立“爱心书屋”，以此丰富旅客的旅途生活，让知识在传递中发挥力量。爱心书架上摆满了图书，“爱心书屋”四个大字特别引人注目，“爱心书漂流活动”从这里正式起航。志愿者全程“掌管”爱心书屋，得到了旅客的支持与赞扬。♥

## 云南：研发“温暖回家路”春运志愿手机微服务平台



昆明铁路局团委从公众角度、旅客需求出发，创新研发“温暖回家路”春运志愿手机微服务平台，结合春运志愿服务，微服务平台设立“志愿服务预约”功能，老、弱、病、残、孕及有紧急情况的旅客，在平台上提交服务预约需求便可与春运志愿者直接联系，由志愿者在客运工作人员的帮助下从车站安检口至进站上车间提供全程“一站式”绿色通道服务，为重点旅客提供更加方便贴心服务。♥

## 湖北：注重精细管理

活动期间，十堰市按照统一标识（青年志愿者心手标志）、统一形象（青年志愿者）的要求开展服务工作。充分利用新媒体开展春运志愿者宣传招募、管理培训、资源对接、服务记录、激励表彰等工作，健全“暖冬行动”项目运作业务流程。按照“摸清需求、按需设岗、精准对接”的原则开展服务，实现春运志愿服务项目化、岗位化运行。♥

## 广东：结合地方元素支招春运出行

团广州市委开展春运“计仔王”有奖评选活动，依托线上“志愿时”平台开设春运“计仔王”专题，同时通过志愿者联合会、志愿驿站联合会、广州青年志愿者协会、志愿时等微信平台广泛征集春运便民出行小妙招，动员市民参与春运出行支招行动。♥

## 广西：强化宣传营造服务氛围

广泛宣传优秀志愿者的感人事迹和奉献精神以及各地针对旅客需求、更好服务旅客的志愿服务新举措、微行动、好项目。春运志愿活动启动以来，梧州市在CCTV、中国青年网、新华网、广西共青团网、广西新闻网、梧州日报、西江都市报、梧州零距离网等新闻媒体发表通讯稿达几十篇。通过对内外的宣传报道形成青春积极的气息，为青年志愿者营造良好的集体氛围，全面地提升了青年志愿服务品牌。♥

## 海南：注重新媒体助力

从志愿者招募到工作安排，海口市重点运用新媒体开展工作。通过建立微信群，分站点管理志愿者，时时关注站点动态，了解志愿需求，安排志愿活动内容。“春运”结束后，借用新媒体平台“易企秀”网页制作并完成“回家的路 与爱同行”，以此总结平安春运志愿服务工作并对各行各业的志愿者表达诚挚的谢意。♥

## 重庆市：组建“交巡警春运青年志愿服务队”

重庆市在全市交巡警部门开展了“青春志愿行·温暖回家路”青年志愿者服务春运“暖冬行动”，组建“重庆交巡警春运青年志愿服务队”。在服务春运“暖冬行动”中，青年志愿服务队队员结合交巡警职能和春运交通安全工作，以春运交通安全服务站、重点交通枢纽站和流动警务车为平台，打造“温馨驿站”，为群众提供贴心便民的服务。交巡警总队在各区（县）交巡警支（大）队在流动警务车和全市155个春运交通安全服务站设立便民服务台，将青年志愿服务队队员选派到便民服务台。♥

## 甘肃：在车站机场设立青年志愿者服务基地



甘肃团省委在兰州铁路局、甘肃机场集团和14个市州成立了首批16个“甘肃省青年志愿者服务基地”，同时在兰州西客站建立了“雷锋服务站”，为各高校和青年志愿者组织长期开展青年志愿服务提供了服务和见习基地。各市州在高速公路服务区、汽车站、火车站、机场等地建立了“春运志愿服务站。”

## 新疆：为旅客送特色礼品



2015年2月4日在乌鲁木齐火车南站举行春运暖冬行动启动仪式。新疆志愿者协会直属团队——“十元爱心基金”及乌鲁木齐开发区国税局志愿服务团队来到活动现场，给旅客朋友们送上一份小礼品及节日慰问卡片。礼品为最具新疆民族特色的食品——馕。礼品虽小，但是表达的是对这些在外漂泊的旅客们的祝福和感谢他们为新疆的发展和建设付出的辛劳和汗水。





# 【“暖冬行动”中， 那些精彩的报道】

有那么一群人，他们是宣传“志愿者”的志愿者，  
起早贪黑、笔耕不辍，用一个个唯美的瞬间、用一  
篇篇生动报道向人们诉说春运中一个个感人的故事。





2月5日新闻频道《朝闻天下》



2月5日《新闻联播》



# 新华社

## 团中央：7万多名青年志愿者参与服务春运“暖冬行动”

新华社北京2月4日电

2015年春运大幕开启。记者4日从团中央获悉，7万多名青年志愿者在全国4700多个火车站、机场、道路客运站、港口码头、高速公路服务区等场所统一上岗，广泛开展了以“青春志愿行，温暖回家路”为主题的服务春运“暖冬行动”。

团中央青年志愿者工作部负责人介绍说，今年是团中央首次联合国家发展改革委、公安部、交通运输部等有关部委单位启动实施中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”，动员广大青年志愿者重点开展引导咨询、秩序维护、便民利民、应急救援等方面的服务。

据悉，为做好春运志愿服务的组织实施工作，各级团组织在招募动员、岗位对接、运行保障等机制建设方面进行了有效探索。团广东省委组织了608支志愿服务团队，设立了306个春运志愿服务站点，为过往旅客提供手机充电、应急电话、应急医疗、热水及姜糖水供应等服务。团贵州省委联系广播媒体打造了便民利民志愿服务平台，通过青年志愿者开展失物保存、失物认领等服务。全国铁道团委通过组织化动员和社会化动员相结合的方式，招募了2.6万余名青年志愿者服务于300多个重点火车站。成都铁路局团委着力打造了36个“春运爱心小屋”，为重点旅客提供手机应急充电、阳光爱心救助等服务。（记者 黄小希）

# 人民日报

## 带爱回家 (2015 春运一线)

(2015年02月06日 13版)



中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”启动，全国7万名青年志愿者在4700多个火车站、机场、道路客运站、港口码头等场所上岗。图为青年志愿者在北京西站为旅客服务。(本报记者 李维娜摄) ❤



西安北站推出“馨动长安”系列爱心服务卡。旅客凭卡可在全站享受进站、上车重点帮扶服务。图为工作人员展示爱心服务卡。(姜峰 唐振江 摄影报道)



在长沙火车站，旅客只要互相“把爱说出来”，火车站将提供一份年货作为礼物。图为旅客在爱心驿站前相互拥抱“示爱”。(侯琳良 龚晟 摄影报道)

春运大幕开启后，各地车站涌动着志愿服务、爱心服务的暖流，让旅客带爱回家。 ❤

## 青年志愿行 温暖回家路（点赞中国·随手拍）

（2015年02月08日 04版）



成都铁路局千名青年志愿者“小橙子”暖心上岗，吉祥物“小橙子”与小旅客互动。（王颖 摄/人民视觉）



在321国道广西龙胜龙脊段，龙胜大学生西部计划志愿者在协助从广东江门到贵州铜仁的摩托车返乡农民工维修摩托车。（何色玲 摄/人民视觉）



杭州春运志愿者帮助旅客提拿行李并将他们送上火车。（王宁 摄/人民视觉）



淮北车务段组织书法家们春运送春联，祝福伴归程。（万善朝 摄/人民视觉）



6日上午，武汉铁路局十堰车务段工作人员来到湖北省丹江口市丁家营镇花园村，为该村移民登记信息、发放返程票，让移民返程更加方便。（付文 张玲莉 摄影报道）

春运开始后，各地青年志愿者按照团中央等部门的部署，以“青春志愿行温暖回家路”为统一主题，开展面向春运旅客的“暖冬行动”。这些志愿者们依托火车站、机场、道路客运站、港口码头、高速公路服务区等场所，主要围绕引导咨询、秩序维护、重点帮扶、便民利民、应急救援等五个方面开展服务。❤

## 学雷锋 做好事

( 2015 年 03 月 05 日 04 版 )



4 日，北京市委宣传部、首都文明办、团市委和市志愿服务联合会等单位主办的“传承的力量——2015 年北京学雷锋志愿服务推动日”活动，吸引了近 2000 名志愿者参与。（本报记者 李维娜 / 摄）



3 日，百余名志愿者来到西安市长安区圣合家园小区广场，为社区居民提供义诊、理发、书法家风家训等志愿服务活动，受到居民一致好评。（本报记者 方敏 / 摄）



4 日，志愿者在活动现场为市民免费体检。为迎接学雷锋日的到来，甘肃省组织万名党员学雷锋。（银燕 卞健 摄影报道）



日前，为弘扬雷锋精神，郑州东站志愿者与旅客进行“网络文明志愿行动”互动。（赵晶晶 摄 / 人民视觉）

# 光明日报

## 温暖回家路

### ——春运“暖冬行动”志愿者的故事

(2015年02月23日 02版)

22日早8点，地铁北京西站已经人流涌动。坐地铁7号线和9号线而来的乘客，络绎不绝地从这里中转，乘上火车。

“早上人还算是少的。”在地铁北出口闸机处，来自北方工业大学计算机学院的大四学生、志愿者张嘉宇对记者说。

从2月4日北京团市委和市志愿服务联合会启动服务春运“暖冬行动”以来，张嘉宇就一直在岗服务。此外，他还和另外几个志愿者一起负责包括北京西站在内的3个站点的志愿者招募、排班和团队日常管理等工作。

“一天要站六七个半小时，不觉得累吗？”记者问第一年参加志愿服务的黄文博。“一开始是比较累，站了两天就习惯了。”北京地铁刚进行票改不久，还有很多乘客不会用机器买票，或者对票价不清楚，黄文博总是耐心地帮助解答。“在闸机口处站一天，晚上回家一闭眼，满脑子

都是验票时机器‘嘀、嘀、嘀’的声音。”来自龙潭中学的高三学生李辰跟记者讲起这一“趣事”。

休息的间隙，张嘉宇掏出手机，给记者看他的微信朋友圈。“这是志愿者焦子龙5点43分发的照片，天还没亮呢，他已经在980路公交车上了。”记者看到，焦子龙还在这张照片上写了一句话作为调侃：“这辆地铁我包了。”焦子龙家住北京密云，从密云赶到西客站要两个多小时，由于早班车间隔较大，为了8点准时到岗服务，他每天5点左右就得起床。

中午11点半，志愿者们陆续开始吃午饭。不到15分钟，一份盒饭就被张嘉宇“一扫而光”。大约休息了10分钟，他又开始上岗服务了。

地铁大厅里的乘客大包小包在手，行色匆匆。春运的旅途很漫长，这些年轻志愿者洋溢着青春的笑脸，对于旅客来讲也是一种温暖。(靳昊) 

## 北京志愿服务放假不停歇

(2015年02月22日 01版)

《光明日报》春节期间，首都文明办、北京市志愿服务联合会将在全市组织开展志愿服务活动600余项，总计将有27.6万余人次参与其中，预计累计志愿服务时长123万余小时。

从除夕开始，东城区国旺社区“五彩行动”志愿者服务队的30余名志愿者将带领青少年开展烟花限放宣传活动。春节期间，在西城区厂甸庙会、红楼庙会有150名志愿者在餐饮区开展垃圾分类志愿服务活动；在石景山区八大处新春祈福庙会预计有50名志愿者开展游客游园指引、现场安保等志愿服务活动。

北京的志愿者们没有忘记困难群体，在春节期间开展“邻里守望”志愿服务活动，为空巢老人、农民工、困难职工等困难群体送去关爱。(董城) 

# 经济日报

## “红马甲”贴心服务乘客

(2015年02月5日 06版)

地点：

首都机场

在机场内随处可见装备齐全的志愿者，“红马甲”的小腰包里，签字笔、便笺纸、针线包、创可贴等一应俱全，随时准备应对旅客需要

春运启动，民航做足了准备。记者在首都机场航站楼采访时发现，航站楼内关键位置均增派了“机场大使”和“红马甲”，旅客有任何问题都可以找他们帮忙。“红马甲”们都配备了一个小腰包，里面装备了签字笔、便笺纸、针线包、创可贴等物品。针对老人、幼儿、孕妇及其他身体不适的旅客，安检人员会主动引导其优先通过无障碍通道。

记者还注意到一个细节，安检通道处的工作人员每隔一两分钟就会通知一遍：“没有拉杆箱的旅客可以从10号至13号通道快速过检”、“已经开始登机的旅客请走急客通道”。首都机场西区安检部的人员告诉记者，他们曾经尝试过用录音的形式提醒旅客，但是发现旅客还是更喜欢当面咨询，语音播报的方式效果更好。

首都机场运行控制中心副经理王翰林在接受记者采访时表示，首都机场今年春运从2月4日开始，至3月15日结束。数据显示，春运期间首都机场旅客高峰将呈现3个阶段：第一个阶段出现在除夕前9天，即2月9日至17日；第二个阶段出现在农历正月初五后5天，即2月24日至28日；第三个阶段出现在农历正月十六后4天，即3月7日至10日。

针对冬春交接可能出现的冰雪、低能见度等特殊天气，首都机场相关保障单位将加强联动，预先对次日的航班进行调整，提前取消或合并航班，并及时告知旅客，避免旅客大量聚集。同时，这也有利于旅客对自己的行程做出调整和安排。机场方面将会重点关注旅客上机后的等待情况，尽可能避免旅客在飞机上等待的时间超过2个小时。

为了保障安全出行，首都机场西区派出所综合队队长关红军提醒广大旅客，出行全程请看管好个人财物，登机后也不要放松警惕。对于航班遇到恶劣天气造成的延误等情况，要理性维权，不要霸机不下、堵登机口或者冲撞安检。公安机关将对此类旅客采取警告甚至治安处罚的处理办法。春运期间旅客较多，首都机场倡导旅客们文明出行，以礼待人。(肖尔玉) 

## 骑行路上温馨驿站

( 2015 年 02 月 6 日 05 版 )

广西梧州市都连服务区，是不少从广东骑行返乡者的必经之路。随着春运的到来，服务区也渐渐热闹起来。

2月4日，今年春运第一天。当天一大早，从广东方向开来的摩托车一辆接着一辆，相继驶进了都连服务区。车停下后，骑行者们跺跺脚、搓搓手，快步走到服务区专门设置的服务站。志愿者们赶紧给返乡人员送上热豆浆，还给中老年人、孩子们准备了老人帽、围巾和儿童小书包等新年礼物。

10时20分，骑摩托车回家过年的贵港籍民工小方进入服务区休息。车刚停稳，梧州石油分公司团委书记潘虹端着一杯豆浆走了过来，热情地说，“老乡辛苦了，喝杯豆浆，暖暖身子吧！”看到潘虹，小方赶忙摘下头盔，脸上泛起了笑容，“真巧，今年又遇见你啦！去年我回家经过这里，也是你给我端茶水送面包的。”潘虹笑着说，“真有缘啊，我也记得你。你是贵港市覃塘区的方先生，对吧？”俩人像是老朋友亲热地聊起家常。

“春节是中国的传统节日，是打工者回家团圆的日子。我们这些归乡的人，每次进入中石化春运服务站，都能享受到志愿者为我们提供热情服务，这已经成为我们回家路上的传统项目了！”已连续4年骑摩托车从广东番禺返回广西桂平老家过年的韦先生说。( 童政 ) 

## 冬日里的“小甜橙”

( 2015 年 02 月 6 日 05 版 )

2月4日起，穿着统一橙色背心的上海青年春运志愿者，以“暖冬行动”为旅客们送去爱心服务。2月5日上午，记者来到上海虹桥火车站，采访了部分因身穿橙色背心而被称为“小甜橙”的青年志愿者。

志愿服务的工作很琐碎。有时候，要给着急的旅客指路带路；有时候，要给行李超多或行动不便的旅客提供帮助；有时候，还要预防拥堵事件发生。

服务好旅客其实并不简单，不仅需要热情，更需要真本领。2月5日，一名外国人要从上海出发到南京，却因种种原因误了火车。这位外国旅客不懂中文，又不知道如何改签，急得满头大汗。上海工程技术大学的贾运捷见状，连忙走上前，用流利的英文同他交流。了解外国旅客的需求后，贾运捷一面帮忙缓解他焦急的情绪，一面带他去窗口改签。最后，还将这位外国旅客顺利送上了列车。

上海虹桥火车站干事闫海燕告诉记者，春运期间，每天都会有50个“小甜橙”在火车站提供志愿者服务。他们热情好学、富有爱心，经过简单培训，就能为游客提供很多帮助。旅客称赞他们是“暖心暖人的‘小甜橙’”。( 沈则瑾 ) 

## 春运“老兵”新征程

(2015年02月6日 05版)

2月4日上午11点，刚刚送走4位农民工兄弟的牛润晗再次走进候车大厅，就看见一位提着大包行李的中年阿姨焦急地在大厅内走来走去。看得清，她的头上已经急出汗了。牛润晗上前一问，原来在河北石家庄一家餐厅打工的王阿姨眼睛有些眼花，眼看就要到点儿了，却找不到24检票进站口。牛润晗快速提起行李，一手搀扶着她，迅速地走到处于角落的24站台。

24岁的牛润晗是石家庄市学生联合会驻会执行主席，河北科技大学大四的学生。2011年入学后，他每个月都抽出两个周末去火车站做志愿服务，已经坚持了近4年了。

牛润晗告诉《经济日报》记者，学校1月16日开始放寒假，现在正是春运客流高峰期，他要利用放假休息时间，多为乘客做些服务。当天是2015年春运第一天，共青团石家庄市委等单位联合启动了省会青年志愿者服务春运“暖冬行动”。

“团市委、市青年志愿者协会通过组织动员、网络招募等多种形式，建立了500余人的青年志愿者服务队，春运期间每天组织20名青年志愿者在石家庄站开展咨询引导、维持秩序等志愿服务。”共青团石家庄市委副书记袁照华介绍说。(苏琳) 

## 平凡岗位责任大

(2015年02月6日 05版)

“小伙子，我是网上订的票，快要开车了，可我还没有拿到票呢！”2月5日，天津火车站一位怀抱着孩子的老伯焦急地说。“别着急，先告诉我您做哪趟车？我来帮您查查。”火车站的春运志愿者王韬哲一边微笑，一边耐心地招呼着，“天津到郑州，您别担心，时间还早。您可以刷身份证直接进站上车。”

王韬哲，天津铁道职业技术学院大二学生，今年是他第二次作春运志愿者。春运启动以来，他每天早上8点前到岗，晚上6点离岗。王韬哲的主要任务是在候车大厅里引导旅客安全搭乘扶梯，并向有困难的旅客提供帮助。在候车大厅的电梯口处组织旅客有秩序搭乘扶梯，这项任务看似简单，其实需要很强的责任意识和安全意识。

2月5日，王韬哲上岗还不到1个小时，险情就出现了。“出事了，有人在电梯上摔倒。”突发事件引来了不少旅客围观。他见状，一边大喊“请旅客抓紧电梯扶手”，一边快步跑到扶梯旁，紧急踩停电梯。原来，一位老奶奶和自己的小孙女乘扶梯上行时没留神，一下子就摔倒了，幸运的是，老人和孩子都无大碍。

王韬哲告诉记者，类似这样的事情志愿者们每天都会遇到，能帮助旅客平安顺利地登上火车，他感到自己的工作很有意义。谈及第二次参加春运志愿服务的感受，王韬哲除了兴奋，体会到更多的是一份责任。“因为我一个小小的举动，就可能会帮助旅客顺利回家、安全回家、舒心回家，使我真切地感受到自己的价值。”王韬哲说。(郑彬) 

# 中国青年报

## “共青团号”列车温暖旅客回家路

( 2015 年 02 月 19 日 02 版 )

当列车在深夜穿越四川大巴山区时，来自黑龙江齐齐哈尔的乘务员王修远被冻得直打哆嗦：“哎呀妈，不是太冷，是太太太冷了。”

2月5日凌晨，这趟编号为3337次的增开列车正从成都开往杭州。增开列车过去叫临客，为了让旅客觉得自己不是临时客人，铁路部门今年取消了车次前面的代码“L”。温度计显示，车厢里的气温只有3摄氏度。担任这趟列车值乘任务的是成都铁路局供电段的36名职工，其中35人在2014年刚刚入职。2015年春运，他们被抽调担任旅客列车的乘务员。由于他们中的大多数是共青团员，所以这趟车被命名为“共青团号”。

和动车、快车比起来，这趟增开列车的硬件条件并不好，是较老式的绿皮车。不过，面对春运期间骤增的客流，绿皮车能起到增援的作用，其低廉的价格也受到了很多打工者的欢迎。

初次值乘的乘务员面对的是过去从未遇到的新情况。在去程的路上，整趟列车的硬座加卧铺席位有1956个，起始站成都站上了83个人，载客率只有大约4%。人最少的时候，整列车硬座只坐了7个乘客。“不能玩手机，不能睡觉，只能守着一节节空车厢。”他们感叹。

这是春运期间典型的单边客流现象，去程客少，返程客多。返程时，他们会非常忙碌。2月7日，从杭州站出发返程时，列车就超员30%了。在拥挤的车厢里，这些年轻人的一项重要任务是清扫垃圾。“刚刚打扫干净，很快又是满地的瓜子壳，心都碎了。”乘务员唐磊捂着胸口，做出心碎的表情。

年轻的乘务员希望用温馨的服务来弥补列车硬件的不足。旅客因为走动不方便，把垃圾扔到地上，面对这样的现象，李聪极力保持好的服务态度。他说的最多一句话是：“大家都是我的叔叔阿姨哥哥姐姐，没有关系，垃圾我来扫。”

“我体会过想回家的那种心切，所以更理解旅客。”乘务员汤金伟说，“一句话用不同的语气说出来，效果就不同，自己能做的就是好好说每句话。”

他们还得应对从未遇到过的突发状况。一名11岁的小旅客突发疾病，高翔决定在宜春站紧急停靠，并联系当地医院。乘务员抱着女孩冲出去的时候，车厢里的乘客鼓起了掌。在短暂的临时停车时间内，几位乘务员狂奔着把孩子从车厢背到车站外的救护车上。

乘务员耿运齐说，以前总是和冰冷的机械零件打交道，而这次打交道最多的是旅客。“铁路作为服务企业，我们只有以诚待人，将心比心，才能保证旅客旅途充满欢笑。”(实习生 李梓汐 本报记者 王鑫昕) 



## 民航春运“暖冬行动”全面启动

( 2015 年 02 月 04 日 21:02:17 来源：中国青年网 )

北京 2 月 4 日电 ( 记者 刘洪侠 通讯员 王娓娓 ) 2 月 3 日，由全国民航团委主办的“青春志愿行 温暖回家路——暖冬行动”启动仪式在北京首都机场举行，民航青年服务春运志愿行动由此拉开序幕。春运期间，民航青年志愿者将为春运旅客提供引导咨询、秩序维护、重点帮扶、便民利民、应急救援等服务，助力民航春运保障工作。

启动仪式上，全国民航团委表示，做好民航春运“暖冬行动”，要秉承自愿服务、正确服务、安全服务和乐享服务的原则。各级团组织和广大青年志愿者要认识到春运志愿行动是民航春运工作的有效补充和有力支持，自觉服从和服务于春运保障工作的整体安排和有序运行。

全国民航团委书记陈丽娟出席启动仪式，来自在京各民航单位的 50 多名青年志愿者代表进行了现场宣誓及志愿服务。 ❤



■ 民航“暖冬行动”启动仪式现场，青年志愿者代表宣誓。全国民航团委供图



