

助力春运 志愿者在行动

蓝马甲、红马甲，温暖回家路

春运已持续一周，在铁路宁波站，除了熙攘来往的乘客，还有一群穿着蓝马甲、红马甲的志愿者，他们来自各行各业。铁路宁波站自2013年12月28日开通以来，运行顺畅。每天，在崭新的铁路宁波站，都有300余名志愿者在为旅客指路导航，提供志愿服务。

记者 吕瑞婷 孙肖



“蓝精灵”志愿者在铁路宁波站服务旅客。

记者 徐文杰 摄

铁路宁波站有一群“蓝精灵”

“师傅，退票去哪个窗口？”“洗手间在哪里啊？”“这边有寄存行李的吗？”……志愿者们每人每天都会碰到并解答旅客不同的问题，特别是春运旅客流量增大期间，几乎很少有时间停下来休息一会儿。

“在我们提供的志愿服务中，90%的旅客是来寻求指引咨询，包括行路指引、公交换乘、旅游景点、酒店餐饮购物等咨询。”海曙区文明办余志敏介绍，“每位志愿者，我们都会进行岗前培训，熟悉站内各个注意事项，以方便第一时间准确无误地给旅客提供志愿服务。如果涉及旅客的一些专业性质的问题，我们也会让铁路工作人员来解决。”

据了解，由海曙区文明办牵头，在铁路宁波站区域设立8个岗亭（位），志愿者通过“一天三班”轮流制，实现12小时无缝衔接服务。所有在铁路宁

波站服务的志愿者，身着统一的蓝色主色调服装，昵称“蓝精灵”，并由政府买单得到一份人身意外险。

张俊芸女士是第一批“蓝精灵”成员。她出生铁路世家，2004年从铁路系统退休，是一位有着浓浓铁路情怀的“铁路人”。一听说铁路宁波站要在2013年12月28日正式开通，并且需要大量社会志愿者为旅客提供服务后，张女士就立刻拉着小姐妹来报名参加了。

就在记者现场采访张女士的过程中，不断有旅客过来向她咨询，寻求帮助。她都会耐心地听完旅客的询问，然后热情地给旅客解答。“我觉得就是要体谅这些碰到困难、需要帮助的旅客。他们在外工作了那么长时间，就是想着能平平安安、顺顺利利地回家，能帮上他们，我就开心了。”张女士说道。

记者体验

能够第一时间准确指引答疑

“蓝精灵”志愿者们志愿服务到底怎么样？他们能帮助旅客第一时间解决碰到的问题吗？记者昨天体验了一把。

记者乘坐514路公交车到终点站宁波火车站下车后，根据路牌指引来到售票大厅。在售票大厅正左顾右盼的时候，就有一位穿着蓝马甲的志愿者走到跟前。

“怎么了？是要买票吗？”一位年轻小姑娘向记者询问。当得知记者要购买火车票时，她建议可以避开人工售票的长队伍，去人数相对较少的自动售票机处购买。

买完票后，顺着路牌指引，记者来到“蓝精灵”志愿服务的大本营——铁路宁波站志愿驿站，看到了一位年纪较大的“蓝精灵”志愿者，向他询问最近的洗手间在哪里。“你从这里往前走，然后左拐，就能看到了。”这位“蓝精灵”迅速且热情地解答道。果然，按照他的指引，记者立刻找到了洗手间。

从洗手间出来，记者决定打道回府，看到一位“蓝精灵”阿姨，就上前咨询。“请问一下，从这里到东门口，该坐几路公交车呢？”

“10路、518路、202路，这几路都能到东门口。上车前，你可以再看下站点指示牌，确定一下。”在这位“蓝精灵”的指引下，我顺利并且快捷来到站台。没过一会儿，一辆518路公交车就来了。

在热情的“蓝精灵”志愿者们的帮助下，记者从进站买票到出站坐公交，都显得比较顺利和方便。他们的耐心和负责，也让记者心头暖暖的。

如何成为“蓝精灵”

1 服务时间

- 1.春运期间：1月16日~2月25日
- 2.正常运行时间：每天上午8:00至晚上8:00。任何一段时间有空可以去做志愿者，均可报名参加。

2 服务地点

铁路宁波站及周边区域

3 服务内容

- 1.指引资讯类志愿服务：包括行路指引、公交换乘、旅游景点、酒店餐饮购物等咨询；
- 2.公共文明类志愿服务：包括公共秩序引导、环境卫生劝导、文明礼貌宣导等；
- 3.便民利民类志愿服务：包括应急救助、关爱老弱病残孕及流浪儿童、提供充电、书刊阅读、避暑药物、御寒姜汤等。

4 报名条件

- 1.志愿者参加服务工作，身心健康，能满足相应志愿服务岗位要求；
- 2.公德心、责任心强，服务奉献意识强，工作作风踏实深入；
- 3.能遵守志愿者相关工作服务要求，在服务期间能坚持参加志愿服务活动；
- 4.通过志愿服务理念和岗前培训，具备志愿者服务岗位的必备知识和技能。

5 报名方式

- 1.电话报名：拨打电话81890580（全天候）；
- 2.网站报名：登录宁波市81890志愿服务网www.81890580.com填报；
- 3.微博报名：新浪微博@宁波市81890志愿服务中心，内容为#铁路宁波志愿站#+姓名、年龄、性别、居住区域、联系方式等。

在客运中心分发热乎乎的爱心快餐

自从宁波市文明办、团市委和市春运办联合开展的2014年春运志愿者行动启动以来，来自市交通委、浙江工商职业技术学院、上海铁路局宁波车务段、市卫生局、中国电信宁波分公司、市邮政局、市公交总公司等单位组织了近百名青年志愿者，穿着红马甲在铁路宁波站提供志愿服务。

根据安排，从1月16日至28日，在铁路宁波站南广场、售票处、候车大厅等处开展志愿服务，包括区域指引、公交线路乘车路线指引、火车时刻表咨询、提供医疗服务、特殊困难的旅客接送、手机应急充电服务、零钱兑换等志愿服务。

在出站口，记者看到一位背着两大袋行李的中年妇女刷了车票走了出来，时不时地停下脚步歇一歇。这时，两位穿着红马甲的学生志愿者就主动小跑着上前，帮这位中年妇女提行李，一起向公交车站台出口方向走去。记者了解到，这两位穿着红马甲的学生志愿者来自浙江工商职业技术学院。

此外，为了让大年三十晚上最后一趟抵甬列车的旅客，特别是中转外地和家在偏远地区的旅客能及时、顺利回家团圆，市客管局专门在除夕夜安排夏慧星、明殷、雷锋、中北、石源、明成六支文明车队，在宁波火车站免费接送最后一班到甬旅客。

据了解，这100辆车将从除夕晚上10点起集结在铁路宁波站的出租车上客处，并在车辆的前面安放“温暖除夕夜”指示牌，主要服务对象是乘坐当

天最后一班从成都到宁波火车站的K424次列车，市区内的客人将享受免费（35元内）服务。

“这些的哥的姐都是开白班车的，为了晚上的接送，他们都给夜班司机放了假。今年除夕夜，的哥的姐将在新年钟声敲响后赶回家，完成真正的‘跨年’服务。”市客管局的相关工作人员称。据悉，今年已是夏慧星等文明车队第八年举行“温暖除夕夜”公益活动。

还有一些旅客因为买不到火车票，只能坐长途客车回家。老家四川的陈先生来宁波打工已经6年，今年因为工作原因他没能买到火车票，只能坐客车回家。昨天，当志愿者把一份热气腾腾的爱心快餐送到他手上时，他一开始还有点不敢相信。“回家一趟，路上需要十几个小时，在背包里放了点饼干，没想到今天在汽车站还能收到这么一份实实在在的热乎乎的新年礼物，感谢这些好心人。”陈先生笑着告诉记者。

志愿者陈筱笑着腼腆地告诉记者，他是一名大一学生，寒假刚刚开始，他就通过百川爱心志愿者团的QQ群报名参加了活动。

记者从宁波百川爱心志愿团了解到，他们每天中午安排十几名志愿者前往客运中心，从1月22日起连续7天每天向旅客特别是省际班车返乡的外来务工人员，分发由宁波素满香提供的爱心快餐100份。这些热腾腾的爱心快餐很受欢迎。



志愿者在客运中心分发快餐。
记者 王鹏 摄