

上千名春运志愿者又要开始忙碌了,59岁的王阿姨说: 要服务好旅客还得有技术含量

□记者 王思勤 通讯员 毛一波

又到年尾,铁路宁波站即将迎来春运大潮,这是新的铁路宁波站迎来的第二次春运,上千名铁路志愿者又要开始忙碌起来。如何在机器上取票购票,如何换乘公交和地铁,宁波有什么好玩好吃的……这些问题是很多旅客心中的疑问,铁路志愿者们就是要为他们答疑解惑,提供力所能及的帮助。昨天,记者采访了其中一位铁路志愿者,今年已经59岁的王雅珍,听听她说做铁路志愿者的感受。



志愿者在铁路宁波站为旅客服务。资料图片由通讯员供图

当铁路志愿者还得有技术含量

自铁路宁波站运行以来,有上千名志愿者在那里留下了活跃的身影,他们来自社会各个领域,有大学生、公司职员,还有退休老人。家住江北的王雅珍阿姨,算是其中比较特别的一个。

在很多人看来,做志愿服务很简单,搬搬东西,扫扫地,或者陪老人聊聊天。不过王雅珍告诉记者,这真的是老观念了。“以前在老南站时,做志愿者或是义工的人并不多,因此在报名时,我对志愿工作的看法就简单地停留在指路、帮忙拎东西层面。等到正式上岗后才明白,成为铁路志愿者,不仅要具备一定的技能,更要不断学习。”

王阿姨举了一个很简单的例子,“火车站里的自助购票取票机,相信很多人一开始都不会用,尤其是像我这个年纪的,看到高科技的新玩意儿,更

是两眼一抹黑。别看我现在教起别人来很溜,当时可是整整学了一个上午呢。”有些时候跟旅客解说完自助购票取票机的功能后,旅客还要问互联网订票怎么订,她也能说个头头是道。

除了要熟悉站里的新玩意儿,一个合格的铁路志愿者还得成为宁波旅游的“活攻略”。王阿姨说,火车站是南来北往的旅客到达城市的第一站,很多外地旅客下了火车后,只要遇到志愿者,基本上都会问问宁波有什么好玩好看的地方,这时,她就得根据旅客的需求,流利地介绍出宁波各大旅游景点,以及前往景点的交通路线。

此外,为了给予游客提供最贴心的服务,志愿者们还得背下从火车站出发的主要公交线路,以及长途客运车辆的发车点和时间等。

志愿服务同样要讲究细节

“志愿服务,看的就是细节。这些看不见的功课,基本上所有志愿者都做过,比我做得好的人,有很多。”不过,比起他人来,王阿姨还有自己的独特优势,“我对铁路系统的服务这块比较了解,有时旅客遇到的一些麻烦,我可以帮忙找到解决的方向。”她说,例如有旅客下车后才发现有东西落在座位上了,而火车已经出发,这时最好的办法是,立即跟这趟列车的值班员联系,让值班员通知列车长,由列车长返回旅客原来的车厢寻找,找到后保管至下一个

站点,等列车到站后转交给该站点的车站工作人员,再由工作人员送回或乘客取回。

志愿服务这一年多来,王阿姨的家人也曾半开玩笑地抱怨过,但她总以一句“做这些事情,我开心”给挡了回去。这两天,春运大潮临近,就在今天上午,“2015年情暖回家路·春运行”志愿服务暨712党员志愿服务活动也将在铁路宁波站候车大厅正式启动,王阿姨和她的队友们又将迎来新的忙碌期。

2013年12月25日,为了给旅客提供方便,海曙区文明办和81890志愿服务中心向社会招募志愿者,得到了1500名志愿者的积极响应,他们在春运高峰期和铁路试运行期间给旅客提供行路指引、公共秩序引导等服务。

“除了这1500名志愿者,我们还有一支17人组成的固定志愿者队伍,通过‘一天三班’轮流制,实现12小时无缝衔接服务,这支志愿服务队的队长陈有财,几乎天天都到南站报到,志愿服务时长累计达到了2000多小时。”海曙区文明办相关负责人

介绍说,从新铁路宁波站运行到如今的一年多时间里,进行服务的志愿者达到了8000多人次,为旅客提供的服务更是达到80余万次。

而这些常驻志愿者还集体打造出了一沓“攻略”,内容涵盖了宁波32个景点、市内各公路客运及公交主要线路、各大医院所在路和乘坐车次等等,做到了服务质量上的提升。

回顾这一年多的时间,像陈有财、王雅珍这样身穿蓝色马甲的志愿者,已经成了宁波“对外窗口”的一道美丽的风景线。

管道“断头” 尹江路一窨井频溢水

本报讯(记者 张颖)“又溢水了!”昨天中午,网友“扒小扒游走大世界”向本报官微爆料,称海曙南塘老街路口非机动车道上有个窨井老是溢水,并用手机拍下了当时溢水的情况。

这名网友姓钟,一提起这个窨井,她对此印象十分深刻。“从去年开始,就时不时地往外溢水,次数相当频繁,给过路的非机动车和行人过往造成不少麻烦。往往晴天都溢水出来,人走不过,电瓶车骑过溅起大片水花。”她觉得,南塘老街也算是宁波旅游一个有名的目的地,附近常有往外溢脏水的窨井有损形象。

钟小姐所说的溢水窨井,位于尹江南塘老街街口附近的非机动车道上。昨天下午4点,记者在现场看到,该窨井依旧在溢水,盖子里有好几股“喷泉状”的水流出来,周边的积水范围不小。一市民骑电瓶车路过此处,放慢了车速,以防溅起大水花。

这个溢水频繁的窨井,周边居民大都知晓。昨天下午,记者通过宁波南塘老街官方微博上提供的电话,联系上一名接电话的工作人员。

她告诉记者,这个窨井下雨天似乎漏水更为严重,水势大时会影响到景区周边行人与非机动车通行,且漏出的水常有异味。

对于窨井溢水的原因,记者问了一圈,都说不是特别清楚,不知道是下水管爆裂还是窨井堵塞,只希望有关部门能尽快修缮。

昨天下午,记者几经周折从鄞奉路改造施工方了解到,鄞奉路自去年起改造,工程中有涉及该窨井下水管道的拆旧换新的改造。也就是说,当前,此窨井下的旧管道处于未接通状态,使其常出现溢水状态。

据悉,春节前,道路改造才会完成,之后将窨井下的管道接通后,该问题即可解决。目前,施工方已作出应急措施,利用抽水泵排除窨井内积水。

三间出租房突发火灾 正睡觉的五房客惊险逃生

本报讯(记者 马涛 通讯员 周翔)昨天清晨6点40分许,位于鄞州邱隘镇发展路附近的一处民房发生火灾,相邻几间出租房都被烧毁。好在邻居发现及时,睡梦中的5人惊醒后从火场中惊险逃生。

报警人吴师傅介绍说,当时他正在刷牙,发现对面一幢两层楼冒出浓烟,还看到有明显的火光。“着火啦!”他赶紧跑到巷口去大喊,惊醒了起火楼房里的人,先后有几个房客从楼上下来,端着脸盆去倒水,但火势很快就蔓延开去,楼里的人纷纷逃了出来。

接到报警后,20多名消防队员很快赶到现场扑救。一个半小时后,大火被彻底扑灭。据租客刘师傅说,因为是周末,起火时他还在睡觉,醒来时发现一楼已经起了火。“还好楼梯没有烧起来,不然我们就下不来了。”刘师傅说。

据消防队员介绍,起火的是幢两层砖瓦结构老式楼房,上下共有3间出租房被烧毁,过火面积约70平方米,疑与线路短路有关,目前起火原因及损失正在调查核实中。