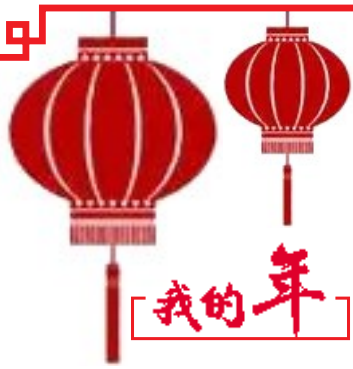




“帮助别人也是快乐自己”

□ 全媒体记者 方芳 文/图

“没带身份证可以在12306申请临时身份证。”“子女送老人进站可以先开具送站证明。”“换乘的旅客请走换乘通道。”……2月15日，安庆火车站迎来返程高峰，身着桔色马甲的志愿者们在站内服务台和大厅耐心解答旅客的各种问题，并积极帮助他们解决。热情的话语和周到的服务已成为春节期间一道亮丽的风景线。

记者在安庆火车站看见旅客们提着行李在安检口排成几条“长龙”，一楼候车大厅内，几名志愿者在各自的岗位上忙碌着，有的在扶梯口值守，有的在解答旅客疑问，有的在服务台为旅客开具送站证明。

志愿者刘梦琪今年19岁，在皖西学院读大二，她年前看到团市委微信公众号上发布了招募信息，报名参加了这次志愿服务活动，每天从上午8时忙到下午5时30分。“第一天确实比较辛苦，但我觉得很有意义，家人也很支持我参加志愿活动。”刘梦琪说，火车站工作人员先给志愿者进行简短培训，主要是熟悉乘坐高铁的规程和需要解答的常规问题，并确保站内扶梯正常运行，以及进站旅客的人员分流引导。

“有时旅客处于匆忙的状态，说话比较急、比较冲，所以需要保持理解和包容的态度。”刘梦琪说，一位阿姨曾因改签车票寻求帮助，改签原本是要到售票大厅，但售票大厅改不了，阿姨显得十分焦急。后来了解到车已经进站，车票经过核



志愿者耐心解答旅客的问题。

销无法改签。于是陪着阿姨来到检票口，把车票调整到没有核销的状态，再到售票大厅改签，全程来回跑了四趟。

通过几天的志愿服务，刘梦琪感触很深：“年轻人通常觉得坐高铁是很容易的事，但对于老年群体还是比较困难，他们多半不会操作智能手机，对于高铁乘坐流程也不太熟悉，所以需要帮助。在志愿服务过程中虽然比较累，但是成就感满满，接触到形形色色的人，碰到很多不一样的事情，丰富了自己的实践体验，并且体会到帮助别人也是快乐自己。”

与刘梦琪同龄的余静蕾在安徽外国语学院读大二，虽然感冒了但仍坚持参加社会志愿活动，她俩正在二楼指导换乘人员走换乘通道。说起这几天的志愿服务，余静蕾表示收获多多，虽

然放弃了自己的休息时间，但能感受不一样的年，并且自己的付出得到了认可。“春节前，我们遇到一位乘客因为醉酒在站内摔倒，工作人员让我和刘梦琪把他搀扶到二楼候车大厅，这位乘客一再道谢，并表示‘安庆站服务真好’。我当时听到这句话挺有成就感的。”余静蕾说，参加志愿活动不仅接触了社会，更增长了见识，还能与其他志愿者成为朋友，她和刘梦琪相约明年再一起参加志愿活动。

对于大一学生马逸晨来说，这个寒假过得同样充实，来火车站当志愿者是他在寒假中参加的第四个志愿活动了。春节前，他报名参加了“迎新春送对联”活动，到大观区爱心养老院看望老人，去慧灵心智障碍扶助中心看望智障人士，了解安庆公益事业发展情况。“我通过大观区团委报名，今天第一次来这里参加志愿服务，尽自己的能力帮助解决大家的问题，我感到很开心，同时了解坐高铁的规程，保障大厅内的秩序和安全。”马逸晨说，春节期间参加志愿服务，这在以前是没有体验过的，在实践中不断学习，接触社会与人交流，很有意义，明年有时间还会继续参加。

据团市委介绍，2024年春运以来，安庆市各级团组织全面启动“暖冬行动”服务春运志愿服务活动，招募400余名青年志愿者，分别在高铁站、客运站、高速路口等10处重要交通站点（枢纽）“上岗”，为广大旅客提供咨询指引、票务协助、行李搬运、交通疏导等志愿服务。

“一个人不回家是为了更多家庭团圆”

□ 全媒体记者 徐志远

“买上午10时32分到南京的票。”“不好意思，上午没有了，现在只剩下下午的票了。”2月16日，安庆站售票员魏建超正忙着给旅客售票，不少旅客在售票大厅排队购票、办理改签。

工作中，魏建超耐心回答旅客提出的问题，并提醒旅客排好队，不要急。每天同样的事他要上百遍，同样的话要说上千遍，他始终秉承着“用心服务旅客”的宗旨，在平凡的工作岗位上奉献青春，做好本职工作。

魏建超今年26岁，陕西人，在安庆站售票窗

口已经工作3年了，每年除夕他都坚守在岗，无法和家人团圆。“我的岗位比较特殊，一个人不回家是为了更多家庭团圆。”魏建超说，虽然现在退票、改签等越来越多的业务可以线上办理，但是仍有不少旅客选择人工窗口办理，线下买票大部分以老年人为主，春节期间每天我的售票量为400张左右，比平时每天要多100张左右。

依旧不能回家过年的魏建超，今年在安庆如何过年呢？魏建超说，“除夕当天下班后，抽时间和父母通了电话，向他们表达新年问候，同时还给亲戚朋友打电话拜年，送上新年最好的祝福。我也收到了不少亲戚朋友发来的祝福

语，不管是群发还是私发的，我都会一一回复。安庆站还对没有回家过年的同事提前安排了年夜饭，鸡鸭鱼肉样样都有，十分丰盛。虽然不能和家人团圆，但是和同事一起共进年夜饭共度幸福年，我很开心。吃完年夜饭后，我和同事一起去看电影、逛街、散步，体验安庆过年的风俗习惯。有一点不同的是，老家春节期间社区会组织工作人员到每家每户扫霉运，寓意将霉运扫掉，好运即将到来。”

和魏建超一样留在安庆过年的外地人不在少数，他们默默坚守岗位，只为扎根心底的担当和使命。

传递新婚喜庆 锁定浪漫瞬间

▶ 我能想到最浪漫的事，要和你一起慢慢变老，我们还要在媒体上官宣，用文字和声音记载属于“我们”最幸福的那一刻。

结婚启事

XX先生与XX女士于公历2023年7月18日正式结为夫妇，敬告亲友，永作留念。

2023年7月18日

《安庆晚报》“结婚启事”（199元/次） 婚恋专版（1999元/次）

《安庆综合广播》播出15秒恭贺广告+恭贺歌曲，黄金时段每天1次，980元/6天

《安庆交通音乐广播》播出15秒恭贺广告+恭贺歌曲，黄金时段每天1次，980元/6天

咨询电话 0556-5325918

前十名报名者可免费刊登“结婚启事”并获赠十份刊登当天的《安庆晚报》

