

# 回家的路更温暖便捷了!

## 上海青年志愿者共筑春运暖冬团圆路

新春走基层

青年报记者 丁文佳  
实习生 张欣雨

本报讯 2025春运进入客流高峰,各大机场、火车站等交通枢纽穿梭着奔赴全国各地的旅客,密集的人流里涌动着归心似箭的心情。上海团市委以上海大交通“畅行联盟”平台为依托,牵头铁路、机场、地铁、长途、公交等行业单位和市交通委系统单位团组织,积极开展2025年上海青年志愿者服务春运“暖冬行动”,保障旅客出行安全,营造舒适、温馨的出行环境。

在本市的各大车站、机场等重要综合交通枢纽,上海团市委精准设置服务岗位,针对重点岗位实施“专人专岗”制度,为有需要且具备条件的外地来沪务工青年、在沪就读学生群体提供点对点的返岗、返校定制巴士。依托枢纽站场、高速公路司机之家、一体化充电站等服务阵地,为春运旅客、货车司机、网约车司机等群体开展暖心活动,提升群众出行归属感和幸福感。

### 在不断升级建设的机场: 服务一年比一年得心应手

贺铭轩目前就读于上海工程技术大学航空运输学院,专业是飞行技术,为实现民航飞行员的梦想在努力。这是他第二年在虹桥机场参与志愿服务,“身为一名春运志愿者,不仅能为机场春运出一份力,还能借机更了解机场,充实自己的专业。”自1月14日投入岗位,已累计服务6天,出色地承担着南北彩虹桥、三楼问询处、停车场等点位的引导工作。

旅客落地后如何找到地铁站、前往火车站换乘的路线是什么、网约车在哪里上客?接机人员来到机场后,该如何分



上海青年志愿者服务春运。

本版均为受访者供图

辨有无托运行李的接机口分别在哪里……这些都是贺铭轩常会遇到的问题,有时候还需要在闸机处搬运行李,防止贵重物品被压坏。对于贺铭轩而言,最头疼的还是语言问题,“有一次遇到一位中东旅客,他拿出航班信息复印件,但由于是英文资料,我一时没有完全看懂。向身边的志愿者询问未果后,我决将他引导至服务台,向工作人员咨询。”贺铭轩坦言,第一年在虹桥机场做志愿者时刚上大一,遇到这类问题容易不知所措,“今年遇到语言障碍或者老年旅客不会用手机的情况,我已经知道怎么处理了,不会像第一年那样拘谨和慌乱了。”

在虹桥机场的这些日子,贺铭轩也深刻感受到了中国民航事业的高速发展,“机场作为重要的交通枢纽,建设的不断升级,极大地促进了全球化经济发展。比如上海浦东机场的建设与扩展,让上海成为国际航运中心和经济交流平台。”

### 在永葆生命力的火车站: 保证旅客安全坐上正确车次

今年,上海松江站迎来了首次春运,来自东华大学工业设计专业的大三学生李志杰成为了这里的一名“小甜橙”志愿者。学校每年都有参与春运志愿服务的传统,李志杰就一直记挂在心上,这次看到大气漂亮的松江站“上新”,便第一时间报名加入,“虽然松江站的客流远不如虹桥站,但是松江站的建设带动了周边的商业和交通配套发展,也让很多人选择在这里踏上回家路,我也设想身处地地去体悟这样一个时刻,同时为春运贡献绵薄之力。”

李志杰一连几天都坚守在检票处,协助检票员维护检票口的秩序,引导旅客安全有序地通过闸机,解答旅客关于车次、检票口等问题,所有工作的目的就是保证旅客们能够准时坐上正确的车次。在这一过程中,他深刻感受到做好精细服务的重要性。“一个人同时要面对许多人,兼顾不同的事情,比如一边看到

有旅客不知道怎么过闸机,想要帮忙的时候,又被另一名旅客问车次等问题,再穿插一些特殊情况,脑子要多线程工作,还要保证信息的准确性。”与此同时,作为该批次的志愿者负责人,李志杰还要照顾队员们,记录好他们的工作并提供帮助。

“最难忘的是一位老爷爷,他开心地告诉我,那天是他第一次坐火车,笑得像孩子一样。”李志杰表示,铁路虽然有着悠久的历史,但始终在某种意义上像新生事物,对于某个个体可能是新的,对于某个车站可能是一段新的开始,“中国铁路普惠了那么多人,而且永远有生命力。”

从早上9点到晚上7点,严彦在虹桥火车站护送老弱病残孕等需要特殊照顾的重点旅客,协助他们从安检完成后到休息室,再等列车到达后送他们上车。在繁忙的春运期间,这样的护送一天可能达100多次。严彦是上海杉达学院护理学专业的大二学生,今年第一次参与春运志愿服务,他坦言,看到行动不

便的旅客时,自己就会想着该如何去帮助他们,如在给轮椅乘客推行的时候,由于密集的人流而挡路,这时候志愿者们就需要劝解行人让行。

“高铁路线越来越四通八达,高效快捷,越来越走进我们的出行生活。在上海的外来务工人员,在绿皮车之外,有了更多的选择,与家的空间距离、心的距离,也会越来越远。”严彦是上海人,不需要操心返乡路,但在虹桥火车站的志愿服务经历让他更直观地感受到春节团圆的浓浓氛围。

1月21日下午,团市委牵头市交通委、铁路上海局、机场集团、申通地铁集团等单位团组织赴虹桥交通枢纽开展志愿者慰问活动,为在工作一线的青年志愿者送上共青团的关怀与温暖。上海团市委挂职副书记唐志宇参加了此次慰问,他与志愿者们进行了亲切交流,关心了解志愿者的工作现状,对志愿者奋战春运一线的志愿精神表示了肯定,并现场为志愿者送上暖心礼包。

## 东华大学春运“小甜橙”服务上海松江站 05后成为绝对主力

青年报记者 周胜洁

本报讯 随着春节临近,新启用的上海松江站客流如织。络绎不绝的人群中,一抹亮丽的橙色格外抢眼,他们就是东华大学春运“小甜橙”志愿者服务队。秩序维护、引导咨询、行李搬运……今年,志愿者服务首次在上海松江站开展,吸引了近150名同学报名参与,自1月5日起连续23天为返乡旅客提供暖心服务。此次志愿服务活动由校团委牵头,数学与统计学院具体组织实施。

“往前走,右手边就是。”“我来帮您拿吧。”在上海松江站进站口,志愿者为迷茫的旅

客指引方向,协助他们完成身份验证和行李安检;候车区内,时刻留意旅客需求,帮助旅客接过大包小包;检票口处,认真协助工作人员引导旅客排队,提醒大家提前备好车票和身份证件,提高检票一次通过率……到处都有“小甜橙”忙碌的身影,志愿者之间形成了一个紧密协作的服务网络。志愿服务过程中,一位老人遗失身份证寻求帮助,志愿者先安抚情绪,在周边寻找无果后,便帮老人下载软件以办理临时身份证,在距离发车仅剩五分钟时,志愿者帮助老人顺利登上列车。此外,“小甜橙”还通过英语和翻译软件,帮助不少外籍

旅客解决乘车烦恼。

志愿者中,00后05后成为绝对主力。数学与统计学院学生黄家杰去年以储备志愿者身份上岗,经过一年准备,他成为一名正式的“小甜橙”,他将过往积累的志愿服务经验带入团队,帮助新志愿者快速熟悉工作内容。“我们在正式上岗前参加了专业培训,熟悉了车站结构,一定以优质的服务圆满完成此次志愿服务任务。”来自内蒙古的大一学生赵紫汐笑着说,“能够参与春运志愿服务,为广大旅客出行提供便利,我的内心感到光荣和自豪。”

据悉,东华大学自2013年1月组建“小甜橙”青年志愿者服



东华大学春运“小甜橙”。

务队以来,每年奔赴上海各大火车站开展志愿服务。13年来,已有600余名学生参与,累计服务

时长超过3万小时,他们用精准化和专业化服务温暖了千千万万春运旅客的返乡之路。