



新春走基层

青春身影闪动 情暖返乡路

闵行卫生系统青年突击队助力春运

青年记者 杨力佳

本报讯 随着春节假期的日益临近，虹桥综合交通枢纽迎来了客流高峰。记者了解到，此次春运期间闵行共招募1362名志愿者增援保障虹桥枢纽，平均年龄34.78岁，其中35周岁以下的青年712名，共青团员174名。

穿上蓝马甲，戴上专属臂章，近日，首批来自闵行区卫生系统的青年突击队队员们准时上岗了。

现场联络员，来自闵行区疾控中心的团总支书记刘念告诉记者，此次一共调派了128位志愿者，他们来自上海市第五人民医院、闵行区中心医院、中西医结合医院等全区24家卫生单位，分为白班(9:00-17:00)和夜班(17:00-00:00)，值守在虹桥综合交通枢纽的6个岗位上。

“我的火车快开了，哪里有快速通道？”“我的火车票买错了，哪里可以改签？”“我要打网约车去市区，P9停车场往哪里走？”……一个个问题犹如雪花般飘来，来自闵行区肿瘤医院的团支部书记沈皓回答得游刃有余。一位老人家带着一个小朋友站在人群中，神情迷茫。沈皓和队员们主动上前询问后得知，爷孙俩是来和在上海务工的家

人团聚的，由于是第一次来上海虹桥站，所以不知道该往哪里走。在接通了爷孙俩家人的电话后，沈皓了解到，他们正焦急地等候在P10停车场，于是，几个队员分工合作，有的帮忙拿行李，有的安抚爷孙俩情绪，有的持续电话沟通帮忙带路，在大家的帮助下，一家人终于团聚。

“我是5年前从江西来上海工作的，第一次出站的时候，也和这对爷孙俩一样，面对偌大的交通枢纽，完全分不清东南西北了。好在，当时，我得到了志愿者们的帮助，顺利地跨出了到达上海的第一步，让我感到了这座城市的温暖，所以当我得知有这次志愿服务机会的时候，就毫不犹豫地参加了。”队员胡伟琼说道。

00后福建小伙陈林骏来自莘庄社区卫生服务中心，今年刚从福建医科大学卫生管理学院毕业来到上海。虽然这是他第一次来做春运志愿者，但是一点都不紧张，对所有的问题都回答得胸有成竹，原来，他早已经通过前期学习和实地踩点做足了功课。“在上大学期间，我担任过学院团委学生副书记，经常组织、参与各种志愿服务。以志愿服务彰显青春担当，在我看来，志愿服务是我的青春必修课。”陈林骏说道，“我的妈妈在铁路

系统上班，每年春运都是她最忙碌的时刻。这次，我可以作为虹桥综合交通枢纽的一名志愿者，感到很自豪。虽然她在福建，我在上海，但是同样都在为大家的温暖回家路保驾护航。”

沈皓告诉记者，这是他第二次前来参加虹桥枢纽志愿服务保障工作，作为一个土生土长的闵行青年，发挥主场优势，为八方来客提供服务，感到很开心。“作为4号岗点组长，我除了做好对旅客的服务之外，也要做好对志愿者的服务。比如提前组织点位队员进行培训，向他们介绍春运期间常见问题、服务流程和注意事项，让大家有一个清晰的认识。其次我会根据队员自身特点和优势，合理分配任务，让大家发挥特长，提高服务效率和质量。”沈皓表示，作为一名团干部，参与春运不仅是个人践行奉献精神的体现，更是带领团员青年们发挥先锋模范作用的重要契机，让大家在服务社会中成长。

闵行团区委副书记梁悦告诉记者，为充分发挥团员和青年的先锋模范作用，闵行团区委成立虹桥综合交通枢纽志愿者临时团总支和虹桥综合交通枢纽应急响应保障青年突击队，用更全面的组织体系和更有力的建功行动，凝聚起团员青年。



青年志愿者热情为旅客服务。

青年记者 杨力佳 摄

春运期间旅客遗失物品“爆仓”，如何找回？



春运以来，上海站的客流量不断攀升，旅客遗失物品的数量也“水涨船高”。
青年记者 施培琦 摄



青年记者 刘春霞

本报讯 一麻袋一麻袋的保温杯，一摞一摞的身份证，大到行李箱小到耳机，甚至还有鸡蛋和蘑菇……1月25日，春运进入第十二天，铁路也迎来了节前客流最高峰。客流量高了，“马大哈”也多起来，青年记者在上海站采访获悉，春运以来，上海站每天的遗失物品数量已经翻倍，负责登记和入库的工作人员都要加班加点。

提供多种渠道，方便旅客领取遗失物品

1月25日10点，青年记者来到位于上海站重点旅客服务区

的心尚工作室，只见服务台一侧已经堆放了各种物品，有行李箱、双肩包，也有各种盒装礼品。

“这是上午刚刚交接过来的遗失物品。”00后工作人员张馨怡专门在服务台负责登记遗失物品，按照工作流程，她要给每件遗失物品拍照，并在电脑上登记录入系统，然后再把生成的带编号的条形码挂到遗失物品上。

记者看到，一条客服10点04分受理的工单上，是一位柳先生寻找一个黑色背包。他在报失时描述称，黑色背包上挂着一个袋鼠挂件，8点20分左右落在了9号候车室公共充电区域，包里有现金还有银行卡。

“旅客从发现物品遗失，到

打电话报失，再到工单流转到我们这里，有一定的滞后性。”上海站客运车间心尚班工班长施建国介绍说，接到工单后，心尚工作室的工作人员，会联系相应区域的工作人员，去帮旅客寻找。“春运期间客流很大，候车室经常是坐满、站满的，而且旅客都是大包小包很多行李，要找一个包也不容易，尤其是旅客说不清楚遗失的具体位置或遗失物品特征不明显时，工作量是很大的。”施建国说，像旅客柳先生这种情况，包落下了，人已经坐火车走了，工作人员找到包后会跟他电话联系，然后约定具体的交接方式。

说话间，一位EMS的快递员

来到了服务台。“我是来帮顾客取身份证的。”说着，她将一个编号交给了张馨怡，张馨怡随后来到旁边的小仓库内，从一摞身份证中找到了这张身份证。回到服务台，张馨怡登记了快递员的相关信息，并将身份证交给了她，而快递员则现场将身份证封入了快递袋。

“遗失物品找到了的话，旅客可以亲自来取，也可以亲友代取，还可以找快递、跑腿来代取，急用的物品甚至可以通过火车转运的方式，总之会给旅客多种渠道方案。”施建国解释说，根据规定，火车转运时，易腐生鲜类不转运，5公斤以上物品不转运。

记者了解到，春运以来，上海站的客流量不断攀升，旅客遗失物品的数量也“水涨船高”。平时每天基本在120~160件的遗失物品，春运以来已经翻倍，目前每天已达到290~350件。

低值类物品保存90天，其他物品保存一年

在距离服务台不远的一间小仓库内，货架、地上都堆满了各种物品。仓库保管员孙慧娴忙着将一件件物品入库。

“这里只是一个摆放三天以内物品的小仓库，刚接收的物品和旅客即将来取的物品都放在这里，楼上还有两个大仓库。”施建国介绍说，根据铁路部门最新的规定，易腐生鲜类物品会帮旅

客保存12小时，低值类物品(比如衣服、颈枕等)保存90天，其他类物品则由以前的保存180天延长为了保存一年。

记者在楼上的二号仓库看到，保温杯都是成麻袋装着，雨伞也摆满了货架顶部。“天气冷了保温杯就多，下雨天雨伞也很多。”施建国说，春运期间，保温杯占了每天遗失物品量的1/5左右，耳机、小包等小件也比较多。“旅客的遗失物品五花八门，轮椅我们也收到过好几辆，拐杖也有。”

他介绍说，春运期间客流量大，旅客往往又是大包小包带好几个，所以进站口的安检处是遗失物品“重灾区”，这里遗失的物品以小件为主，“单肩包、小背包之类，还有因为行李拉链不严侧翻时掉出来的耳机、保温杯、小食品等。”而大件的行李箱，则往往是在候车室或列车上拿错。

不少旅客遗失物品后不知道有哪些渠道可以报失，对此，施建国说，如果遗失了物品，旅客有三种方式报失，一是向工作人员寻求帮助，无论是在车站还是在列车上，都可以向铁路工作人员求助；二是拨打铁路客服电话12306转人工服务，按照客服人员提示说明乘车信息、遗失物品信息；三是登录铁路12306App或官网，在首页点击“温馨服务”，选择“遗失物品查找”，按要求填写相关信息。