



志愿者潘奕然为旅客解惑。



志愿者夏瑞伊为乘客指路。

铁路上海站昨到达旅客超90万人次,创历史新高 青春“志愿汇” 温暖归途人

2月23日是春节假期最后一天,铁路部门迎来返程客流最高峰。记者从铁路上海站(下辖上海站、上海南站、上海虹桥站、上海松江站等10站)获悉,当日到达旅客预计达90.4万人次,创历史新高。

面对如此巨大的返程客流,如何保障旅客顺利回家?地铁虹桥火车站站内,一群青年志愿者正用行动给出答案。

青年报记者 郭颖

初上岗,青春服务有模有样

“大家注意:今晚2号线、10号线、17号线,三条线路都是加开的,2号线加开到凌晨2:30,10号线加开到凌晨1:00,17号线加开到24:30。”2月23日是春节假期最后一天,MSMVU志愿者联盟负责人何佳明带领20名地铁青年志愿者,坚守地铁虹桥火车站站,迎接春运返程大客流。上岗前他开了一个小小的动员会,仔细叮嘱着当晚的加开信息。

作为春运返程的重要枢纽,地铁虹桥火车站站历来是志愿服务的重点。今年,这支队伍以高校学生为主,分三批次参与服务:14:00—17:00有14人、18:30—21:30有8人、21:30—次日2:30有6人,共计28人次。

他们主要通过“志愿汇”平台报名,来自华东师范大学、上海电力大学、上海杉达学院等多所高校,还有在外地读书的上海学子,趁回沪过寒假前来车站服务。

橘黄色马甲、对讲机,以及人手一份的《MSMVU虹桥火车站站志愿服务指南(2026春运)》,是他们的“标配”。这张《志愿服务指南》犹如返程导航“宝藏图”,细化到线路走向、末班时间和换乘方式,帮助志愿者在高峰时段快速回应问询。

“我们车站作为铁路门户车站,需要接待大量外地来沪的旅客,其中会有很多乘客完全不了解上海的公共交通状况,不知道如何乘坐地铁。”何佳明指导大家,“所以我们志愿者首先需要帮助他们正确乘坐地铁,包括购票、进出站、乘车,以及帮助他们使用常用的手机刷码软件等。”

此外,这个车站的乘客问询量非常大,乘客需要了解如何换乘,志愿者就要为他们规划出一条合理的换乘路线。面对集中到达的返程客流,志愿者不仅要

解答换乘路线的问题,还需在大客流时段配合车站做好疏导与引导。

来自浙江工商大学的大一学生吴珂珂是第一次参加春运志愿服务。这次回沪过春节,正好看到“志愿汇”平台在招募,立马报名当上了春运志愿者。“我平时从杭州回上海的时候也经常坐地铁,所以感觉对这边比较熟悉,乘地铁时也确实见到有些旅客遇到麻烦,所以当志愿者也算是帮助他们。”

虽说是第一次当地铁志愿者,但她做起事来却有模有样,面对不知道如何刷卡进站的乘客,吴珂珂就耐心地指导他们如何打开乘车码扫码进站。“虽然刷信用卡也可以进站,但考虑到不少人没有办过信用卡,尤其是大学生之类,所以并不作为首选推荐。”采访期间,有位旅客买了车票却过不了闸机,“请到那边服务中心处理,就是那边的亭子。”这个回答完全是吴珂珂凭借自己乘地铁的经验,“因为我之前也遇到过这种情况。”

3月1日即将开学,吴珂珂将带着这段难忘的经历重返校园。

上海电力大学大二学生夏瑞伊则是“二次上岗”。这次的岗位主要是在进站口做引导,不时会有旅客过来询问:“10号线和2号线怎么乘?”

吸取与外国旅客沟通不畅的教训,这回她特意准备了常用英语表达。前一次当志愿者时遇到,一位韩国旅客用英语询问市域线该如何换乘,夏瑞伊虽然听懂了,却一时想不起如何用英语来表达,正当她拿起手机准备找翻译软件时,这位旅客已经离开了,“在车站当志愿者会跟外国旅客打交道,英语口语真的很重要,否则话到嘴边都说不出。”



何佳明在上岗前,开展了岗前培训。

本版摄影 青年报记者 吴恺

常坚守,毕业后依然传接力棒

领队刘阳从2019年1月就开始当地铁志愿者,平时主要服务于地铁虹桥火车站站和花木站。

“今年春运的客流量会比较大,会比往年更忙碌,压力更大。”其实,刘阳去年已经从上海电力大学毕业走上了工作岗位成为一名社工,但是出于对志愿服务的热爱,以及对地铁虹桥火车站站的熟悉,他一直坚持在这里当志愿者。

上海杉达学院大四的李艺安去年进博会时也在地铁虹桥火车站站担任志愿者,当时的任务是在2号线封站时,引导乘客去17号线。“较之进博会,春运少了一些外国游客,但是客流量更大。虽然说学英语的机会少了,

但对于线路熟悉程度要求更高。”这已经是李艺安第六次服务于地铁虹桥火车站站了,可谓经验丰富,“比方说,疏散客流时,两边都有自动扶梯,引导时就要注意平衡两部扶梯的人数,避免拥堵。”虽说今年就要大学毕业了,但李艺安表示,即便走上工作岗位,他仍然会来当志愿者。

“春运返程服务的特点是进站客流比较大,而且乘客的目的地也各式各样,需要志愿者有比较强的地铁路网知识和服务能力。”何佳明介绍说,“我们会重点关注夜间的乘客服务需求,尤其是时间越晚越临近地铁常规运营结束的时候,需要我们对各线路运营的情况有比较强的动态把握能力,当所有能够换乘到

的地铁线路运营全部结束以后,我们需要依靠仅有的还在定点加开的2号线和10号线为乘客计算推荐最佳的可行出行路线,帮助乘客尽快回家。”

记者从上海地铁方面获悉,今年春运保障志愿者总人数预计达850人,重点服务四站两场枢纽车站以及豫园、南京东路、上海科技馆站等新春文旅重点保障车站,包含员工志愿者及社会面志愿者,社会志愿者涵盖青小运志愿者服务团队、上海对外经贸大学会计学院、MSMVU志愿者联盟、上海地铁生活网志愿者服务队、上海轨道交通铁丝网愿团队、浦东家庭沙龙、张江志愿者协会以及部分社区志愿者。