

海南师范大学学生王淋获评全国铁路优秀志愿者 将温暖“藏”进春运里

在熙熙攘攘的海口火车东站，大厅里人头攒动，广播正在重复播报着车次与注意事项；安检口前排起长龙，工作人员有条不紊地忙碌着……这是王淋为之服务了两年的地方。

近日，全国铁道团委公布了2023年度全国铁路优秀志愿者评选结果，海南师范大学外国语学院王淋同学被授予“2023年度全国铁路优秀志愿者”称号，是海南省唯一获此殊荣的志愿者。

□南国都市报
记者 杜倬荷



王淋为外国旅客提供咨询服务。▲
王淋被授予“2023年度全国铁路优秀志愿者”称号。受访者供图▶

闲不住的“志愿新兵”

2023年，还是大一新生的王淋看到学校通知开展“阳光旅程”志愿服务的信息，在了解到这是关于服务春运的活动后便主动报了名。

“我了解到这项服务一共需要20天，而我家就在海口，寒假也没什么安排，就想着去参加志愿活动，为学校、为家乡做点贡献，也能丰富自己的人生阅历。”王淋说。

初到海口火车东站，面对如潮水般的旅客，王淋感到既陌生又兴奋。她知道自己肩负着为旅客提供帮助的使命，便迅速调整状态，全身心投入工作中。

即使每天都需要站8个小时，但王淋仍保持着专业的态度和饱满的热情，为旅客服务。在车站里，总能看见她身披荧光色马甲的身影，在候车大厅里来回走动，时刻留意着旅客们的需求。

有的旅客不知道如何使用自助取票机，她便耐心地一步一步指导；有的旅客携带的行李过多，她便主动上前帮忙搬运；遇到老弱病残孕等重点旅客，她更是关怀备至，全程陪同引导，帮助他们顺利乘车。

“我是个‘闲不住’的人，一有时间我就研究自动售票机，琢磨售票的流程，了解旅客可能会遇到的一些问题。正因为‘闲不住’，让她有了一次特别的经历。当志愿者的第一年，正在海口东站进行志愿服务的王淋遇到一位外国旅客。“当时我看到他在排队，一直看着手机，紧皱着眉头，像是遇到了一些问题。”于是，她主动上前用英文进行询问。

听到王淋会说英文，那位外国旅客顿时眼前一亮。“他说不知道如何购票，我就告诉他不一定在售票窗口买，也可选择在网上购买。”虽然外国旅客的手机软件都是英文，但这对于王淋来说并非难事。

她一边操作一边为外国旅客进行讲解。很快，外国旅客在王淋的帮助下顺利地进了站。可过了没一会儿，王淋突然接到这位外国旅客的电话。

“他说买错了票，买成了明天的车票，我就安抚他说可以进行改签。”最终，在王淋的指引下，这位外国旅客顺利地完成了改签，踏上了归程。

还有一次王淋正在安检口工作，看到一位大叔手里拿着手机，不停打着电话，神色十分焦急。原来，这位大叔正在等待友人赶来领走车钥匙，可动车快到了，友人却因堵车而无法赶到现场。

这位大叔向王淋提出了请求：请她帮忙将钥匙转交给自己的友人。看到对方迫切诚恳的眼神，王淋应了下来。

在等待那位友人的期间，王淋心里一直在打着鼓。直到其身影出现，反复确认其身份后，王淋才松了一口气。

春节前夕，王淋收到了那位大叔发来的一条短信。短信中写道：“小王，我是早上托你存放钥匙的叔叔。今天非常感谢您的帮忙！请记住，多做助人为乐的事，就是行善积德的行为，也叫‘送人玫瑰，手留余香’。叔叔提前祝你春节快乐！好人一生平安！”

这段特别的经历，也为王淋的志愿服务生涯开启了一个美好的篇章。

成长蜕变 勇挑带队重担

凭借着第一年在春运志愿服务中的出色表现，王淋在参与志愿服务的第二年被任命为学校春运暖冬行动志愿者总负责人。

这对于她来说，既是一份荣誉，更是一份沉甸甸的责任。从一名普通志愿者转变为带队者，王淋面临着诸多挑战。她不仅要继续做好为旅客服务的工作，还要负责志愿者团队的管理和协调工作。

为了确保志愿服务工作的顺利开展，王淋为志愿者们详细讲解铁路规定、服务礼仪、应急处理等方面的知识。同时，还根据车站的实际情况和旅客的需求，合理安排志愿者们的工作岗位和工作时间，保障每个岗位都有足够的人员值守。

春运期间，王淋每天都早早来到海口火车东站，检查志愿者们到岗情况和工作状态。她穿梭在各个岗位之间，及时解决志愿者们遇到的问题。同时，她还时刻关注着旅客们的动态，发现问题及时处理。

在王淋的带领下，志愿者们都充满了干劲，大家齐心协力，共同为营造“平安、有序、温馨”的春运氛围贡献着自己的力量。

“虽然有时会感到有些辛苦，但只要一看到旅客们能顺利踏上归家的路，就会觉得这点辛苦都不算什么了！”王淋笑着说，她也在这个过程中得到了极大的锻炼和成长，她的组织能力、协调能力和领导能力都得到了显著提升。

两年来，王淋都活跃在海口春运一线，坚持全程参与了2年共43天的春运暖冬行动志愿服务，累计志愿服务时长达300余小时。

她的出色表现不仅赢得了海口车务段工作人员的高度认可，也成了返乡旅客心中最亲切、最温暖的“一抹亮色”。

在得知自己获得了“2023年度全国铁路优秀志愿者”称号时，王淋有些受宠若惊：“这是大家对我的认可和鼓励，也要感谢学校给予我磨炼的机会。”

近年来，海南师范大学团委以“阳光旅程”志愿服务项目为依托，积极发挥青年志愿者在铁路运输工作中的重要作用，组织动员全校团员青年积极投身铁路志愿服务。该项目自2011年3月启动至今，共动员6万余人次志愿者参与海口东站、海口火车站、美兰站等站点服务，累计服务时长24万余小时，直接服务旅客800万余人次。

“春运志愿服务不仅让我学会了如何帮助他人，更让我懂得了责任和担当的意义。”王淋说，作为海南自贸港的一名年轻人，希望通过铁路志愿服务这一窗口展示有担当、有情怀、有信心的自贸港青年风采，也希望有更多海南青年加入志愿服务的行列，贡献自己的青春力量。

从初出茅庐的“志愿新兵”到独当一面的带队者，王淋将自己的温暖“藏”进了春运里。