

郑能量

76岁志愿者在火车站广场为旅客提供“五心级”服务 大爷,您可给郑州长脸啦!

大方新颖的“红房子”,热情的文明志愿者,体贴入微的便民服务……火车站东广场南、北出站口处,上周新增了两座红色“地标性建筑”——文明使者志愿服务站。

它的出现,给正处繁忙暑运的火车站吹来了清新怡人的“文明风”,也让旅客们感受到了家的温馨。

今天的主角名叫赵显达,76岁。

退休16年,赵显达一直热心于志愿服务,不仅参加了车站“学雷锋”服务队,还当过楼院长、调解员、协管员,全都是不计报酬的义务服务。

昨天,郑州晚报记者走进火车站东广场南出口处的“文明使者志愿服务站”,体验了赵显达老人的“五心级”志愿服务。

郑州晚报记者 吴淑娟/文 马健/图

热心

超值服务,“问一答五”

赵大爷说,旅客出门在外不容易,为旅客服务一要替对方考虑,二要多说话。

上午9点多,一位40岁出头的大嫂走出火车站,到服务站前询问:“去开封在哪儿坐车?”

“坐汽车到开封,得到新南站坐城际公交。”

“原来陇海路客运南站就有车,2011年挪到新南站了。”

“新南站的位置在南三环和京广路交叉口。”

“你到邮政大楼底下坐车去,36、81路车都能到。”

“票价不变,还是7块钱,45分钟到开封。”

一长串的回答让大嫂有些目瞪口呆,缓过神来后冲赵大爷跪大拇指:“真好,真好,郑州火车站服务真好。”

“咱坐这儿就是服务,问多少遍都不能烦。”赵大爷说。

记者观察发现,在赵大爷这儿,“问一答五”“问一答十”是常事。

短短一上午,他就为南来北往的旅客提供了200余次志愿服务,平均一分钟一次。

细心

自制上百张“指路纸条”

“广场上迷路的人多,几个人同时问路,我答不过来时,就给他们发小纸条。”

赵大爷向记者展示了他的“专利”:这是用废旧信封、挂历纸裁成的小纸条,足有上百张,长五六厘米、宽约1厘米,上面用钢笔工整地写着“87路公交车到郑州火车站”“76路车到火车站西广场”。

“在家写一大把,出门时装上。”赵大爷说,得知他要在服务站“上岗”,儿媳特意找来崭新的白纸,说用废纸写“影响市容”。

“等我把这些旧纸用完了,再用新纸。”

暖心

“暂停服务”换成“一会儿就回来”

在服务站的工作日志上,赵大爷详细地作着记录。

义务指路、接受咨询、提供热水、医疗救助,手机充电等条目下,书写着密密麻麻的“正”字。

在前一天日志右下角,记者发现一行小字:“17:20~17:30,暂停服务一次”。

赵大爷不好意思地说,那是他上厕所的时间。

“怕旅客等着急,我就写个‘暂停服务’的纸条贴门上。”

后来又觉得“暂停服务”四个字太硬,怕旅客看了不舒服,“下回我写‘一会儿就回来’。”赵大爷说。



赵显达将坐几路公交车、哪一站下车等写到卡片上,方便问事者使用。

操心

为更好指路,坐公交体验新线路

为了更好地指路,赵大爷业余时间经常到火车站几个公交港湾“考察”,“发现新增的线路,就得坐车体验一趟,记住沿途多少站点,跑一趟多长时间,回来记到本上。”

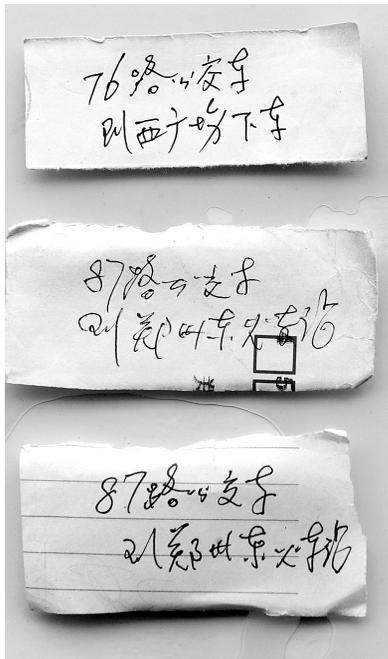
坐车多了,赵大爷的老年公交卡会“透支”,多出的费用自掏腰包。

开心

“雷锋班”上岗,大爷说“幸福”

上周,市里在火车站广场中央设置了两座服务站,赵大爷凭着“五心级”的水准,在50多名车站义务服务队队员的竞争中脱颖而出,入围4位固定每天上岗服务“雷锋班”。

“以前为旅客服务就是在广场上风吹日晒,现在有了志愿服务站,装上了空调、液晶电视,条件好太多了。”赵大爷说,“有了服务站,刮风下雨也不怕了,我都76岁了,赶上这样的好事儿,很幸福。”



怕咨询者记不清,他用废纸制作了卡片。



新修建的志愿者服务亭。

建议

“红房子”中午不关门行不?

采访中,不少市民说,火车站广场每天有几十万客流,需要服务的人很多,每天只在上、下午开放3个半小时,时间有点短。

郑州车站关工委主任、车站老年义务服务队负责人姚淑英说,上月25日,服务站进驻火车站地区后,车站从50多位老年义务服务队队员中挑选出4位熟悉车站环境的队员安排上班,固定为旅客服务。时间是上午8:30~12:00,下午3:00~6:30。“他们年龄在60~80岁,长时间服务,老人身体吃不消,所以暂停服务,给老人充足的休息时间。”

征召

火车站地区急需年轻志愿者“加盟”

“目前郑州市注册的志愿者共有69万名,每10个市民中就有1个志愿者。”郑州市文明办志愿服务处刘皓说,但活跃的志愿者数量还是偏少。

刘皓介绍,火车站新建的两座志愿服务站,目前主要依托车站老年义务服务队运行,但火车站广场人群高度密集,不间断地服务,六七十岁的老人身体能否承受得了,他们也在担心。“所以目前急需熟悉车站周边环境的、年轻的志愿者们来‘加盟’。”

据了解,目前我市除了火车站的两座“红房子”,人民公园、绿城广场、郑大一附院也各有一座,均迫切需要志愿者。

如果您愿意做广场文明志愿者,请拨打市文明办电话67181297和刘皓联系。