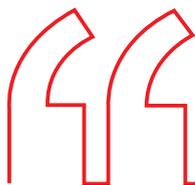




郑 州



郑州火车站西广场上，一座红顶小屋前，73岁的姚淑英冲着公交站方向正在为问路的旅客指路。她胸前的志愿者证在阳光下微微反光，上面印着“老年雷锋团”和她的名字——姚淑英。

这座不到10平方米的小站，已成为火车站的独特风景。姚淑英带着一支平均年龄72岁的特殊队伍（成员大多是铁路系统的退休职工），自1992年成立至今，在火车站坚守了30余载，服务旅客超300万人次，累计志愿时长突破17万小时。



73岁的姚淑英(左一)正在为旅客指路

平均年龄72岁的银发雷锋团志愿坚守火车站30余载 17万小时服务300万旅客

一道银发风景线

在匆匆忙忙的郑州火车站，老年雷锋团是一道独特的风景。这个由40多名铁路系统离退休职工组成的特殊团队，成员平均年龄72岁，年龄最大的志愿者龚长水已93岁高龄。

2013年，姚淑英正式担任老年雷锋团团长，带领志愿者进驻郑州火车站东西广场的两个“绿城使者”学雷锋志愿服务站。

“您好，我想坐公交车，身上没零钱，能帮忙换吗？”一个旅客焦急

地询问。“可以的，这儿有个二维码，扫一下就行。”73岁的姚淑英熟练地展示收款码。她笑着说：“不是我的班我来，是我的班我还来。听到旅客说声谢谢，可自豪了，我一天假都不想请。”

服务站里，3位满头银发的老人每天值守8小时，风雨无阻。从指路问询、提供热水、手机充电，到寻人找物、兑换零钱、调解纠纷，他们日均服务旅客4万余人次，日均服务数百人次。

默默奉献守初心

老年雷锋团的故事始于1992年。最初被称为“老年义务服务队”，由几十名车站退休的老骨干、老党员组成。创始人是时年58岁的左春秀，她在铁路系统工作了一辈子，退休后不愿闲在家中。

“刚成立时，大家在郑州火车站售票处门口摆张桌子、几个凳子，每天为南来北往的旅客指路、提供热水。”93岁的龚长水回忆道。

2013年，团队正式更名为“老年雷

锋团”，并拥有了固定服务站点。姚淑英带领团队不断拓展服务内容：从最初的基础问询，发展到电子地图查询、换乘指引、寻人寻物等综合服务；从火车站广场延伸到地铁站；服务方式也从传统走向智能化。

30多年间，团队成员换了一茬又一茬，不变的是志愿者们在火车站的默默值守。姚淑英感慨：“成员换了一茬又一茬，不变的是在火车站默默值守的初心。”

一本图册见匠心

随着郑州城市框架不断扩展，公交线路频繁更新，为确保提供准确信息，82岁的秦昭禄老人想出了手绘公交线路图的法子。

“城市框架越来越大，站点也会经常更新。”秦昭禄说，“为确保给旅客提供的信息无误，我们经常带着纸和笔坐上公交车，到站牌前抄写站点，需要更新的就用粘贴覆盖的方式一遍又一遍进行修改。”

在他们的精心维护下，最初仅3页的《郑州公交线路服务指南》已扩充至95页，涵盖郑州市各大医院、商场、车站、政府机关、热门景点等公交站点信息，甚至包括车站发车车次等细节。

近年来，随着郑州地铁网络的发展，老年雷锋团的服务又延伸到轨道交通领域。“我们整理了一张地铁图，便于

值班同志准确回答乘客换乘问题。”姚淑英介绍，“从去年11月在火车西广场地铁站设立服务岗以来，已服务超万名乘客。”

在姚淑英看来，志愿服务是一种特殊的“精神养老”方式。她常对志愿者们说：“志愿服务既能帮助别人，又能实现自我价值，还能学知识、长见识，人生不虚度，平凡也精彩。”

这种理念感染了团队中的每个人。93岁的龚长水老人对此深有体会：“家里人非常支持我做志愿服务。”

“我们无法预知生命的长度，却可以把握它的宽度。在该被照顾的年纪，还可以力所能及地帮助他人，每一声‘谢谢’的背后，都是大家对我们的肯定。”姚淑英认为，这是真正的“老有所为”与“老有所乐”。

主动服务解难题 专业支持惠民生



介绍了业扩报装流程、供电保障措施、便民服务活动及电费政策，并介绍了供电公司在绿色调度、电力保供、应急处突等方面的工作机制与相关举措，针对居民小区特别关注的故障抢修、验收送电、服务保障等环节，也进行了细致讲解，以实际行动支持本土房地产企业发展。

城市更新项目普遍面临用电负荷大、供电规划难的挑战。如何破局？国网郑州供电公司城中供电公司（以下简称“城中供电公司”）通过一系列深入一线的主动服务举措，交出了一份有力答卷。

肩负庙李、陈砦两村城市更新重任的美盛教育港湾项目，体量庞大、居民众多。巨大的用电需求使上级电源点选址及外部供电线路规划成为开发企业的关键瓶颈。为优化营商环境、打通用户报装“最后一公里”，城中供电公司负责人亲自带队，主动上门深入项目一线，与美盛集团工程管理、设计研发、开发配套等核心部门深度对接，共同“会诊”供电方案。通过充分了解需求、实地踏勘以及多轮专题会议的反复研讨与科学论证，双方最终协作制定了一份兼顾可靠性、经济性与前瞻性的最优供电方案。同时积极走访用户，深入了解企业困难，详细宣

“这不仅最大限度减轻了我们的工作负担，更为小区未来长期可靠用电奠定了坚实基础，是实实在在的‘及时雨’。”美盛集团相关项目负责人对城中供电公司的专业服务和高效支持给予了高度评价。在城中供电公司的帮扶下，截至目前，美盛教育港湾项目已完成7个小区、上万套房屋的交付。

城中供电公司推出的一系列深入人心的服务举措，不仅是优化电力营商环境的具体体现，更是对国企责任担当的生动诠释，有效拉近了企业与供电部门的距离，使诸多卡点问题迎刃而解。他们凭借专业知识破解企业难题，以主动服务赋能城市发展，为保障重大民生工程顺利推进、促进城市高质量发展树立了优质服务典范，显著提升了企业办事效率，真正践行了城中供电公司“人民电业为人民”的企业宗旨。

余热生辉映绿城

老年雷锋团的坚守赢得了社会各界的尊重与赞誉。近年来，团队先后获评全国学雷锋志愿服务“四个100”最佳志愿服务组织、全国五好基层关工委先进集体等荣誉。

2023年2月，姚淑英当选河南省“最美志愿者”。在发布仪式上，她动情地说：“只要我还能动，就会一直参加学雷锋志愿活动，帮助更多需要帮助的人。”

更令人欣喜的是，这支银发团队正在点燃更多年轻的心灵。许多中小学在服务站设立了“学雷锋实践基地”。一名中学生参观后惊讶地说：“这老年雷锋团，我以为是为老人服务的，结果是老人为别人服务的。”

2024年春运期间，返乡大学生涂焯熙被这些老人感动了：“雨雪天，爷爷奶奶们依然坚守。于是我就想做他们的

小拐杖，为春运尽一份力量！”日复一日，年复一年，姚淑英和伙伴们用热心、细心、耐心、贴心、诚心这“五心”服务法，守护着郑州“最温暖的窗口”。

姚淑英站在服务站门前，望着穿梭的人群说：“我们的共同心愿，就是只要还走得动，就会坚持下去，帮助更多需要帮助的人，带动更多人加入到学雷锋志愿服务中来。”

33年时光流转，老年雷锋团的手绘公交指南从最初的3页变成了95页，服务内容从指路问询扩展到地铁导航、手机充电、宠物寄养。唯一不变的是姚淑英朴素而坚定的信念。在她看来，每个旅客的微笑都是对老年志愿者最好的回馈，而那一句句“谢谢”，正透着绿城郑州最温暖的底色。

本报记者 袁帅 文/图