



志愿者自制指路宝典 比GPS还管用

右安门街道东庄社区“指南针”服务队超贴心,精选800个地点设计最优路线



初到陌生城市,最常见的烦恼就是“找路”。在北京南站,就有一支专门为旅客“指路”的志愿者队伍——丰台区右安门街道东庄社区“指南针”服务队。和一般的“指路人”不同,这支服务队自编了一本“指路宝典”,收录了800个“询问最多”的地点,每个地点都设计了最直接、最快捷、最便宜的路线,最大程度地为旅客省时省钱。

找小孩当师傅 学会用手机地图

北京南站是丰台区人流最密集的区域之一,客流量多,也意味着旅客的复杂多样,大家来自天南海北,要去的地方也是五花八门——有人要去故宫、天安门、圆明园,有人要去协和、同仁、儿童医院,还有人要去生僻地儿,听都没听过……各种突发状况让服务队在帮人过程中遇到了不少困难。

今年68岁的杜再勤是服务队的志愿者,他就曾被“问倒过”,也正是那次经历,让他的服务方式发生了重大改变。

前些年他在北京南站值班,有人向他打

听西八里庄。他记得西八里庄在海淀区,但没去过,翻找了纸质地图也没找到具体地点和路线。正在犯难时,一名武警上前,掏出手机在电子地图上摁了几下,马上就知道了具体方位。杜再勤如获至宝,赶紧拿出手机向武警请教电子地图怎么弄的,对方一笑,说:“您这个是翻盖老手机,2G网络,没有这个功能。”

这件不起眼的小事,却为杜再勤打开了“新世界的大门”。之后,他花了4000多元钱买了一部智能手机,找队友的孩子当师傅,开始用手机给人指路。

自制指路宝典 分门别类好查阅

“以前,70%的地方我们不知道,但现在手机上全知道!”杜再勤感受到了科技的便利,将这个感受告诉其他队员,却发现推广不是容易事。

在这个老年人居多的服务队,25%的老人没有手机;10%只有老年手机,安装不了电子地图;15%有智能手机,但不会使用——简而言之,一半的人用不了。即使都用,消耗的流量也不少,比如同样问天安门,今天十个,明天二十个,老年人记忆力减弱,同一个地点反反复复查,造成网费的浪费。

5项服务原则 为旅客省时省钱

指路宝典的封面上贴着一张红纸,写着5项服务原则:能一趟车次解决的路程,绝不能让问路者中途下车;能节省时间的,绝不能让问路者徒劳往返耽误行程;能节约车费的,绝不能让问路者掏冤枉钱……以此为目标,指路宝典提供的都是最便捷、换乘最少、最省钱的线路。服务队做过一个对比,最近四个月就为问路者节约里程300公里,节约费用1600元。

除了指路,外乡人常问的“附近哪儿有旅店?住一晚多少钱?”等问题也收录进指路宝典——在《南站周边经济型宾馆》指南

里,详细注明了20多家宾馆的名称、地址,还特意加了房间的起步价,让问路者有全面的参考对比。

现在,这本指路宝典还在不断加厚:世园会要开了,提前查好线路;“五一”来临,去古北水镇的人多了,赶紧写“攻略”……大家“热点意识”十足,册子也从之前的600个地名,增加到现在的800个。如今增速更快,每个月都要增加40个新地方。

“还要进一步优化。”杜再勤说,现在的指路宝典是分门别类,他想优化成首字母索引,让志愿者们更方便地使用。



▲在服务队志愿者的帮助下,旅客弄清了如何前往目的地。

▲志愿者详细记录服务情况,以便日后更新“指路宝典”。

▲右安门街道东庄社区“指南针”服务队的志愿者们正在查看“指路宝典”,上面写着去往北京各个重要地区的交通方式。

今年4月为近1500人“找到了方向”

讲述

贾墨莲是“指南针”服务队的副队长,也是最早加入“指南针”服务队的成员之一,她见证了服务队从无到有,从小到大的全过程。

2008年,北京南站经改造重新运行,但附近道路、管道一直在进行翻修与完善。“那时候,南站幸福路两侧有很多做买卖的小店铺,人非常多,路确实不好找。”贾墨莲一直在北京南站做志愿者,在她记忆里,在火车站找志愿者求助的人多半是问路,“在路边待两个小时,

多的时候要接待七八十个问路者。”

2014年,北京南站周边陆续改造完毕。环境焕然一新,但旅客们的“问路”需求一直没变,在此情况下,志愿者们决定成立专门的指路队伍——“指南针”服务队就此诞生。

起初,服务队没有岗亭,大家就在南站外面拼几张桌子当据点,风吹日晒十分辛苦。后来,在右安门街道的帮助下,找来一个废弃的移动式岗亭,大家洗刷干净之后,这才有了

“家”。慢慢地志愿者多了,亭子也换新的,队里还制定了详细的服务规范,定期培训,教大家如何更好地服务。今年,服务队打算在队内推行精准指路的服务理念,队员搭配也将根据表达能力的不同,年龄的差异进行优化组合。

从白天到黑夜,北京南站一直是人来人往。记者从贾墨莲口中得知,在刚刚过去的4月份,“指南针”服务队的服务时长已达440小时,为近1500人“找到了方向”。

我是新闻发声人



社区照片常被点赞 多亏这位66岁“摄影记者”

东滨河路社区李洁珍60多岁学摄影为社区服务,热心助人从不计较得失



“

志愿服务,既然做了就要做好,要不断学习进步,不能服老。”

”



▲5月21日,东滨河路社区“摄影记者”李洁珍(左)正在为参加活动的社区居民拍照。

▲志愿者李洁珍(右)正在和队友一起整理路边的共享单车。

对话

李洁珍:老伴是我的“贤内助”

记者:听说只要有活动您都要在现场,您年纪也大了,吃得消吗?

李洁珍:腿脚是有点不方便,每次出去就叫上老伴,他骑上三轮车送我。

记者:老伴挺支持工作。

李洁珍:对,他是无名的志愿者,我忙着社区里的事情,顾不上家里,买菜不做饭,多亏有他当我的“贤内助”。

记者:老伴这么给力,是怎么把感情培养得这么好的?

李洁珍:我觉得人人和人都是相互的,以心换心。我是出名的好儿媳,婆婆脑瘫半身不遂,我心疼她,尽心尽力照顾,后来别人喂饭她都不吃,我喂才吃。我对我也是如此,不但支持我的工作,而且对我的老父亲特别孝顺,隔一礼拜就要带我父亲出去吃饭,我父亲90岁了,就爱吃肉,每次出来可开心了。

背景

社区组织志愿者 活到老学到老

李洁珍在志愿服务方面的投入,成长是东滨河路社区全体志愿者工作的缩影。据了解,东滨河路社区共有254名志愿者,都是退休老人,他们在为老服务、治安巡逻、调解矛盾方面发挥着重要作用。

为了提高志愿者们的服务水平,社区还积极组织志愿者们参与:志愿大学·右安门学院的课程,鼓励大家活到老学到老。“不能服老,不学更跟不上。”李洁珍说。

学院集中上了三次课,第一次介绍了志愿服务与慈善的区别;第二次介绍了家庭暴力;第三次介绍老人如何维护自己的合法权益。“这些课程对老年志愿者非常实用,现在空巢老人多,懂得维护自己的合法权益尤其是财产安全非常重要;对家庭暴力问题的阐述,则有利于志愿者们在调解类似家庭纠纷时有法可依。”刘冠华介绍,三次课程下来,吸引了共计两百人次的志愿者参加。

戴轩/文 王嘉宁/摄

(本版内容由丰台区融媒体中心、右安门街道办事处联合策划采写)

姓名:李洁珍
年龄:66岁
身份:东滨河路社区
新闻发声人

桃色的内衫配着志愿者的蓝马甲、红帽子,说起话来逻辑清晰、声音洪亮——右安门街道东滨河路社区的新闻发声人李洁珍,60多岁才开始学摄影,没几年就已成为人人点赞的“摄影记者”;她还是社区最早的志愿者之一,因救下好几个人的性命被誉为“急救超人”。如今的她还在不断学习,她说:“不能服老。”

66岁“摄影记者”
镜头对准志愿者们一颦一笑

精气神十足,是66岁李洁珍给人的第一印象。初次见面,她烫着小卷发,戴着大红色的帽子,笑爽朗、逻辑清晰、语速快,说起话来比年轻人还洪亮。说起新闻发声人这个身份,李洁珍笑称,和她的老本行有些渊源。

退休前,李洁珍是邮票厂的职工,邮票制版是个精细活儿,不能出一点差错,加上她在单位工会做过宣传工作有些基础。成为新闻发声人后,她就成了社区的“摄影记者”,专门为志愿者们拍照。

“社区有什么活动她都会去,每个参加活动的志愿者,她都会给拍下照片发到群里。”东滨河路社区党委书记刘冠华说,对于志愿者们来说,拍照留存是一个很好的精神激励,大家参加活动的积极性越来越高,加入志愿队的居民也越来越多了。近几年,社区的志愿者数量有了明显的增长,还有些人把照片上传到朋友圈,引来不少熟人点赞,“都觉得我们社区活动这么多,拍出照片这么好。”

“我一个六十多岁的老太太,学起来挺不容易的,完全是从零开始。”李洁珍说,前些年,区妇联组织各个社区的居民去大观园,看到别人都在拍照,她也想凑个热闹,结果发现手机太旧,拍不了照也加不了微信。后来她换了新手机,又向年轻人请教,这才开始走上摄影之路。

技术越来越好,李洁珍手上的“活儿”也越

来越多,第一部智能手机因为拍照太频繁坏了,她又买了第二部。她的镜头记录着每一位志愿者的一颦一笑,也记录着这个温暖大家庭的动人瞬间——大家一起参加活动,出现在同一张照片中,社区融入感越来越强,老邻居和新邻居也走得更近了。

社区“急救超人” 多次垫钱救街坊邻居性命

兼顾社区“摄影记者”的同时,李洁珍还是东滨河路社区最早的一批志愿者。

“其实严格来讲,她对社区的服务,比首批志愿者还要早。”刘冠华说,2000年前后还没有社区志愿者的概念,李洁珍就在社区居委会帮忙,家委会撤点后仍继续服务,环卫、巡逻、组织活动,从不落下。“李姐特别善良、能干,帮了不少人。”

刘冠华口中的帮忙,有好几次都是生命攸关的大忙。前段时间,一位老街坊身体不适,孩子在外一时回不来,便找到李洁珍帮忙。李洁珍二话没说,立马叫了急救车,将人送去了医院。

还有2017年的一个夏天,她在社区办公室坐班,一位60多岁的老住户突然晕倒在地,面色苍白、牙关紧闭。李洁珍的老伴曾犯过同样的症状,她立即拿出备用的速效救心丸给老人灌下,还特意让老伴送来5000元钱备用。幸亏抢救及时,120赶到时,老人已经恢复了意识,送进医院后脱离了险境。

像这样被李洁珍救下性命的人,这些年来不下四五位,社区工作人员开玩笑称,李大姐算得上是社区里的“急救超人”。

谈起为何主动帮人垫付医疗费,李洁珍说,也许是遗传了医生父亲救死扶伤的本能,“我始终认为救命才是头等重要的事,钱不重要。”

这种豁达的态度,还表现在对邻居雪中送炭的情谊上。2014年前后,一位邻居查出了癌症,因为经济原因一直不去医院治疗。李洁珍知道后,从家里拿出一万元钱,催着邻居去医院,连借条都没写。“我想得挺明白,帮人总没错,如果人家还不起,那也无所谓。”邻居康复得不错,两年后把钱还给了李洁珍,在道谢的同时对她的信任深表感动。