

# 锲而不舍落实中央八项规定精神

## 乡音导航外语解忧 贴心服务特殊乘客

### 龙华再次启动深圳北站先锋服务队机制，日均调度志愿者400余人守护旅客出行

“五一”假期，龙华区深入贯彻落实中央八项规定精神，再次启动深圳北站先锋服务队机制，日均调度志愿者400余人，优化“五彩北站”优服务，开展为期七天的服务保障工作，为“五一”期间出行的旅客保驾护航，切实把学习教育成果转化为为民服务的生动实践。

这支队伍中既有来自龙华区各单位的处级干部、科级干部，也有基层党员、企事业单位职工、师生志愿者等，还有精通英语、日语、韩语、法语等多语种及粤语、客家话等方言的志愿者，为来自五湖四海的旅客提供多语言服务。



先锋服务队队员帮旅客拿行李。

先锋服务队队员护送行动不便的旅客。

### 乡音是最好的导航

4月30日上午，深圳北站人来人往，一位身着朴素的中年人正焦急地翻着车票。身着红马甲、年龄已72岁的志愿者陈伯一眼就注意到这位操着潮汕口音的老乡，快步上前，用熟悉的方言问道，“阿兄，去哪呢？”

原来，这位从汕头来深探亲的旅客第一次独自乘高铁，因不熟悉普通话，面对复杂的站内指示牌手足无措。陈伯一边用潮汕话安抚，一边熟练地为旅客指

路，引导他前往潮汕方向列车的候车区。途中，他还不忘用方言叮嘱，“进站后如果还找不到乘车口，就找穿着红色马甲的志愿者，他们会帮助你。”

这位旅客听着亲切的乡音，紧锁的眉头渐渐舒展，连声道谢，“深圳志愿者真系自己人！”



### 暖心护送盲人旅客

5月3日，深圳北站候车大厅里人潮如织，广播声、行李箱滚动声与嘈杂的交谈声汇成一片。一位女士神色焦急，在人群中一眼锁定了身着橙马甲的党员志愿者，她快步上前说：“我丈夫是盲人，他现在急着上洗手间，能请您帮忙带一下吗？”志

者立刻跟着女士来到其丈夫身边，搀扶着其丈夫的手臂，小心陪伴他到洗手间隔间门口。女士的丈夫摆手向志愿者道谢，表示自己接下来不需要引导了。但志愿者没有离开，而是默默记住了隔间位置，折返回女士身旁一同等待。

大约十分钟后，女士的丈夫安全走出洗手间，志愿者再次上前搀扶，将他稳稳地带到女士身边。

### 及时为外国旅客排忧解难

5月1日，在深圳北站东广场出站厅前，两位外国旅客因手机无卡失联，急得在原地打转，语言不通更添无助。

一名志愿者敏锐察觉到他们的窘迫，快步上前，用熟练的英语和肢体语言与他们沟通，明白了他们想要买中国SIM卡的需求。随后，志愿者用自己的手机搜索最近的运营商营业厅，并顺利指引外国旅客到达。外国旅客顺利购得SIM卡，脸上愁云消散，紧握志愿者的手不停致谢。

当天，在深圳北站东广场民

塘路口天桥下，一名神色焦急的外国旅客引起志愿者注意。经询问，该巴西旅客所购高铁班次距发车仅剩5分钟，已无法按时进站乘车。志愿者当即用手机查询当日余票，与巴西旅客沟通确定合适车次后，协助其完成线上改签操作。顺利改签后，这名巴西旅客向志愿者表达了感谢。

先锋服务队队员为旅客答疑解惑。

### 多方接力救助晕倒旅客

5月4日下午，在深圳北站进站口A3检票口处，一名从深圳前往潮汕的女乘客毫无征兆地晕倒在地。“不好，有人晕倒了！”周围顿时一片惊呼声。

两名志愿者与站内医生闻声快步赶到现场，只见女乘客面色苍白瘫倒在地，立即将其扶上轮椅并询问情况。这时，女士意识不清，闭着眼睛，一直摇头。

见情况紧急，一名志愿者推轮椅送女士到医务室，另一人拎箱紧跟。医务室里，医生细致检查，志愿者为女乘客喂温

水。经检查，发现该女士是因劳累过度、低血压导致晕倒。医生马上进行救治。随后，考虑到其身体情况，志愿者和铁路工作人员一起为该女士改签下午五时的车次。

女士经治疗好转后，得知车票已改签，感动不已，连连致谢。志愿者暖心安慰，叮嘱其休息好再乘车。

当天，炎炎烈日下，在民塘路值勤的学生义工也为北站先锋服务队增添了一份青春力量。他们穿梭于人群，遇到需要帮助的旅客，就用热情和耐心提供细致服务，展现出当代青少年的责任担当与精神风貌。

### 接力守护患病旅客

5月2日，有两位老人打车到深圳北站乘高铁返乡。其中一位老人因病无法自行行走，且因行李较多没有携带轮椅。志愿者在下车点发现该情况后，主动帮助行动不便的老人下车。

在了解其乘坐的车次即将发车后，立即借来轮椅，并通过人工通道快速护送两位老人进站上车。志愿者一直将他们送到车上并帮忙放置好行李，考虑到两位老人到站下车不便，又通过深圳北站协调长沙站，为老人预约轮椅服务。对此，两位老人连声道谢，并主动要求合照发朋友圈，眼中满是

感动与温暖。

当天，在深圳北站，还有一名坐在轮椅上的阿婆面露不舒服的神色。志愿者主动上前询问，得知阿婆有腰椎疾病无法行走，久坐会痛，且距检票上车还有一个多小时的情况后，将其带到爱心家园休息。爱心家园医疗点的医护人员了解阿婆情况后，立即安排病床，并为阿婆敷上药贴缓解腰椎疼痛。阿婆离开时，拉着志愿者的手说：“你们跟我闺女一样体贴，我现在觉得舒服多了。”

志愿者为外籍旅客提供帮助。

