

广东志愿服务工作信息

2022年第2期

广东省志愿者行动指导中心

广东省志愿者联合会秘书处编

2022年2月28日

全省志愿者广泛参与服务春运“暖冬行动”

春运期间，按照省委、省政府相关要求，结合疫情防控需要和春运工作实际，全省各级共青团主动作为，稳妥开展广东志愿者服务春运“暖冬行动”。2022年春运期间，全省各地团组织联合涉及春运单位共设置春运志愿服务岗位2239个，超45500名志愿者参与开展暖冬行动志愿服务活动，志愿服务时长超46.4万小时，助力春运旅客温暖回家。

一、坚持规范化原则，加强组织领导和工作保障

主动对接省春运办，研判春运形式，促进多方联动，完善流程，指导各地科学统筹疫情防控与春运志愿服务，强化工作保障。省级层面联动广铁集团，积极支援广州南站等重点区域志愿者开展招募、培训等工作，并联动发动机场集团、公路集团系统职工组建春运志愿服务队。珠海、汕头、惠州等地积极开展志愿者招募、面试、培训等岗前准备工作，做好春运队伍储备、物资准备工作。广州、佛山、东莞、江门、阳江等地制定春运志愿服务工作指引，推动完善春运志愿服务疫情防控和突发事件应急预案，强化春运工作保障。广州、汕头、汕尾、

潮州、茂名等地市团委还组织到春运第一线看望慰问志愿者，调研“暖冬行动”工作开展及志愿者服务保障情况。针对疫情防控的需求，启动省市县三级志愿服务应急联系机制，主动向社会公布三级团委志愿服务联系电话，组建三级应急志愿服务直属队伍并开展相关培训，开展旅客滞留、疫情防控等突发公共事件应急训练及演练。

二、坚持岗位化原则，优化精准调度和资源配置

一是精准调度，针对性开展春运志愿服务。首先是针对不同服务对象和不同阶段特点，开展精准服务。为老年群体提供健康码使用协助、无纸化乘车指引等服务；为孕妇、儿童、残疾人等群体设立爱心服务岗位，提供一站式服务。其次是根据春运不同阶段与不同地域实际情况有侧重的开展志愿服务。春节前，根据广东返乡人群激增的特点，在各大交通站点及城市候机楼、购票点重点开展购票咨询、候车引导等志愿服务。根据节前客流预判，团省委积极协调相关地市团委、广铁集团，重点保障广州站、广州南站、深圳北站等节前到发量大的枢纽型站点。黄金周期间，重点关注各大景区、市内交通枢纽，充分发挥城市、景点志愿服务站（点）作用，在广州、肇庆、阳江、汕头等旅游城市强化部署协调，安排志愿者重点开展交通疏导、景区秩序维护等志愿服务。春节假期后，针对返岗务工人员，在用工大市东莞、佛山、深圳、中山等地增加志愿者招募储备及上岗服务频次，在各大车站开展秩序维护、到达指引、防疫辅助等服务。另外，春节期间，深圳、云浮等地发生本土疫情，根据工作实际，相关地市团委迅速行动，统筹春运和防疫志愿服务，组织志愿者、志愿服务组织积极响应号召，聚焦支援核酸检测和疫苗接种、协助社区防控、服务保障民生、凝

聚社会共识等重点领域，科学有序参与疫情防控工作，仅深圳一地春运期间就组织超 1.1 万志愿者参与春运与疫情防控，累计贡献服务时长达 12.25 万小时。

二是精确设岗，保障重点区域。以保障重点车站、重点区域为主，制作春运志愿服务岗位设置参考，根据实际需求精确设岗开展服务。**铁路方面**，根据车站旅客实际需求，全省共设置票厅服务岗、进出站口服务岗、服务咨询台服务岗、巡逻机动服务岗等超 600 个志愿服务岗位，在全省 70 个火车站开展服务。在春运重点交通枢纽广州南站，团省委联动广铁集团和广州、番禺市县两级团组织在站内外设置固定服务点 30 个，流动服务点 6 个，分班次每天安排超 130 人（次）开展志愿服务；**机场方面**，在旅客到达大厅、出发大厅值机岛、安检候检区入口、GTC 综合交通大楼等地设岗，开展协助健康码申请、特殊旅客登机、协助行李装卸、办理自助登机手续、路线引导、航班信息咨询等工作。在航空枢纽广州白云机场，精确设岗 38 个，每天安排上岗 70 人（次）开展志愿服务。**公路方面**，联合中石化等相关部门、企业在通往广东周边劳务输出大省的高速公路、国道、省道的加油站，建设 178 座“情暖驿站”，为所有春节出行、留守过年以及坚守岗位的人员提供“1+10+X+1”免费服务。

三、坚持项目化原则，培育志愿服务阵地和队伍

一是建设春运志愿服务阵地。联动春运相关单位，在各大春运站点建设春运志愿服务站点，为旅客提供服务，建设志愿者大本营，为志愿者提供修整、议事空间，不断提升旅客和志愿者的获得感。2022 年春运期间，广东各级团组织共在超 470 个交通站点及其他服务单位设置志愿服务站（点），在全省各大城市、景点志愿服务站开展“暖冬行动”。

二是培育春运志愿服务队伍。将春运志愿服务作为培育志愿服务队伍的重要项目平台，吸纳返乡大学生、本地志愿者建立春运志愿服务队，培养志愿服务骨干和专业志愿服务组织。省级层面制作春运志愿服务上岗指引、岗位服务示范培训视频，各级共青团严格执行“不培训不上岗、培训不到位不上岗”，通过培训不断凝聚志愿者、发展志愿者，让“暖冬行动”真正成为志愿服务的宣传队、播种机。团番禺区委于2015年成立广东南站地区志愿服务队，不断吸纳志愿者，通过党团支部建设、志愿者培训、春运志愿服务项目打造等方式不断涵养队伍，现已成长为一支在南站常态化开展的本土志愿者骨干团队，在番禺区应急救援、疫情防控等方面都发挥了很大的作用。疫情原因，今年不少港澳学生选择在粤过年，针对这一情况，全省各级团组织积极吸纳港澳志愿者参与春运志愿服务，在深圳北站、珠海城轨站、广州南站、中山站、广州站都有港澳志愿者服务春运的身影，在服务过程中，引导港澳青年在实践中不断增强对祖国的认同感、归属感和自豪感。

三是加强直属队伍建设。根据《广东共青团主管志愿服务组织直属队伍规范化建设指引（试行）》，支持指导各级团组织规范化组建直属志愿服务队伍，充分发挥共青团直属应急志愿服务力量作用。在广州站、广州南站交通枢纽，省救援辅助志愿者协会专业应急志愿者在春运40天期间上岗服务，各地级市团委也均调动直属志愿服务队参与春运志愿服务。据统计，截至目前，全省21个地市均已组建应急志愿服务队，数量超404支。此外，今年的“暖冬行动”注重强化春运志愿服务队临时党团支部建设，充分发挥党团员先进示范作用，不断加强关心关爱，强化志愿服务实践育人的效果。