

广东志愿服务工作信息

2023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

2023年2月17日

广东各地深入开展 2023 年志愿者服务春运 “暖冬行动”

春运期间，按照省委、省政府相关要求，结合团中央“暖冬行动”工作安排，全省各级共青团组织认真部署、主动作为，稳妥开展广东志愿者服务春运“暖冬行动”。截止2月10日，春运期间，全省各地共青团组织联合涉及春运单位设置春运志愿服务岗位1887个，共有超2.3万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17.6万小时，助力春运旅客温暖回家。工作得到新华网、中国新闻网、南方日报、广州日报等媒体的报道。相关情况如下。

一、强化组织领导和工作保障

1.提前部署，不断优化春运志愿服务工作机制。自2014年

起，团省委联合相关单位连续 10 年实施广东志愿者服务春运“暖冬行动”。今年，根据我省春运工作实际，结合“乙类乙管”相关要求，全省各级共青团组织提前部署，严格按照“预招储备、因需而动，因地制宜、大站为主，精简岗位、优化服务，加强培训、安全第一”的原则稳妥开展服务春运“暖冬行动”。将志愿服务暖冬行动列入省春运总体安排，省交通厅印发《关于做好 2023 年全省春运工作的通知》要求：“各地、各单位要深入开展广东志愿者服务春运暖冬行动”，同时制定暖冬行动工作指引，明确组织方式、活动内容及相关保障。下发工作提醒，具体指导地市团组织、志愿服务组织做好春运志愿服务工作。珠海、梅州、江门等地制定春运志愿服务工作指引，强化工作保障。广州、惠州、佛山等地主动对接当地春运办，研判春运形式，多次报送春运志愿服务信息，及时向党委政府汇报工作进展。

2.严格落实志愿者保障，强化志愿者关心关爱。今年的“暖冬行动”仍然关注志愿者的个人防护及其他保障，严格按照“非必要，不上岗”和“谁使用、谁管理、谁保障”的原则，切实加强岗前培训和志愿者的服务保障。团中央青年志愿者行动指导中心党委书记张朝晖同志、团省委书记冉波同志专门前往广州火车站调研春运志愿服务工作，详细了解志愿者培训、上岗、服务保障等情况，看望慰问在一线服务的志愿者。省级层面统筹超 2 万个 N95 口罩、1 万张京东网络诊疗卡，支持广州、深圳等春运重点地区，进一步做好志愿者保障工作。阳江、惠州等地在车站设立“志愿者之家”，为志愿者配备热水、免洗洗手液等物品，提供单独的间休、用餐空间。汕头、茂名等地积

极整合社会资源，为志愿者配备春运服务装备包，提供防疫、劳保、常备药品等物资。

二、优化岗位设置和服务内容

1.精确设岗，保障重点区域。今年“暖冬行动”以保障重点车站、重点区域为主，省级层面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**，重点保障广州南站、深圳北站等枢纽，在全省 79 个火车站精确设置候车引导、换乘指引、购（退）票指导等超 424 个志愿服务岗位，重点围绕疫情防控宣传提醒、关爱帮扶老幼病残孕等重点人群服务、旅客取票、检票、换乘指引、综合咨询等重点环节，优化服务流程，开展志愿服务。**机场方面**，在广州白云国际机场、深圳宝安国际机场等 7 个省内民用机场设岗开展特殊旅客登机、协助行李装卸、办理自助登机手续、路线引导、航班信息咨询等志愿服务。**公路方面**，在全省 117 个客运站设置服务点，组织志愿者为旅客提供票务信息、班车线路、微信购票等咨询服务，帮助有需要的旅客提拿行李和维持站场秩序。此外，在全省各大高速公路收费站、休息区、加油站等交通场站，共设立超 110 个志愿服务站点，助力旅客温暖回家。

2.精准调度，针对性开展春运志愿服务。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。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。根据节前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，重点保障节前到发量大的枢纽型站点。春节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。针对节后返岗实际，东莞、佛山、中山等用工大市增加志愿者招募储备及上岗服务频次，在各大车站开展开展秩序维护、到达指引、防疫辅助等服务。

三、深化阵地建设和队伍培育

1.建设春运志愿服务阵地。各级共青团组织以春运志愿服务为抓手，联合相关单位，在各大交通场站建设春运志愿服务站，为旅客提供服务。同时，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。2023年春运期间，广东各级团组织共在超420个交通站点设置志愿服务站（点），并结合各地城市志愿服务站、景点志愿服务站、社区志愿服务站广泛开展“暖冬行动”。广州在广州站、广州南站等大型车站建设志愿者大本营，通过“暖冬行动”凝聚组建车站志愿服务队，在车站常态化开展服务。惠州在火车站、汽车站建设志愿服务站，打造青年志愿服务岗，全年为旅客提供志愿服务。

2.培育春运志愿服务队伍。各地将春运志愿服务作为围绕中心、服务大局的重要工作载体和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。团省委要求各级共青团认真开展“暖冬行动”志愿者培训工作，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。**中山**通过线上、线下相结合的方式开展志愿者培训，在上岗前、上岗中安排培训，上岗后安排小节总结，通过培训交流加强志愿者向心力，凝聚志愿者。**梅州**招募组织返乡大学生组建志愿服务队，开展培训及集中活动，到全市各大车站参与春运志愿服务。此外，全省各级团组织积极吸纳港澳志愿者参与春运志愿服务，**深圳、珠海、广州**等地团组织招募有港澳志愿者，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。

3.加强直属队伍建设。充分发挥共青团直属应急志愿服务力量作用。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156支。在广州站、广州南站交通枢纽，团省委协调直接联系的省救援辅助志愿者协会专业应急志愿者上岗服务。**深圳**建设11支市级直属队伍，其中8支队伍投入志愿服务春运“暖冬行动”。**江门**市级直属志愿服务队轻骑兵志愿服务队连续3年参与春运志愿服务，并将服务春运作为磨砺队伍，强化队伍建设的重要方式。其他市级团委也均调动直属志愿服务队参与春运志愿服务。此外，各地不断加强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，强化志愿服务实践育人的效果。