

## 春运志愿者活动总结

### 篇1：春运志愿者活动总结

武汉20xx年武铁春运已经落幕，这场旅客大迁徙从1月19日起，共计40天。我的服务时间是在年后，虽然只有五天，但有很多事是没法用时间来衡量的，我觉得短短的几天比我之前过的几个月都充实且有意义。以前只是在报纸，电视看到的情况没想到有一天会去真正去感受，这次活动也让我对春运模糊的概念渐渐变得清晰，虽然客流量很大，但整个运做显得井然有序，每个人都有明确的分工，而志愿者也根据自己的特点选择合适的岗位。

本着体味春运服务他人的想法，到了下午大家自调岗位，目的是为了更加全面的了解整个服务的流程。下午就转到了电梯口进行服务，用手忙脚乱形容再适合不过了，有时候直接被挤得团团转，顾不得其他。因为需要记很多东西，有时候一大批的人都是同一个车次的时候，我看到有志愿者直接喊出来，那样可以更快的疏散人群，对于以前的我而言是不可思议的，因为我不喜欢和不熟悉的人讲话，而且还要提高分贝，当我做到的时候我自己也震惊了。反而觉得那种感觉挺好的，就好像自己被需要了。

以前总为没能出省读书而感到遗憾，当我看到像我一样的学生提着大包小包大汗淋漓赶火车的时候才发觉在离家不远的地方呆着也是幸福的，在外不容易。

第二天换到传说任务最重的大厅，那里很复杂，因为是新手所以不熟悉，幸亏有工作人员热心的帮助，而且还把他的表给我说那样会比较方便，组长要负责好的是电梯口那里，刚开始还不是很能理解，慢慢的才发现守在电梯口的重要性。很少有让我感到后悔的事但每次回忆那天发生的事我都很后悔。那天人有点多，有个老婆婆引起了我的注意，因为她上电梯有些迟疑，我也站着想了一下，但看她东西不多，我想她应该可以自己上去，但结果是上到一半的时候那位婆婆的鸡蛋滚出来了，想捡也捡不了，她的表情让我映像深刻，如果我当时送她上去也就不会发生这样的事了。这件事让我明白，有些事有了想法就要去做，不要犹豫，不要自己做的决定到最后又后悔，这也算是经验教训吧。

让我感到开心的事是，当看到有人拿着车票，而且眼神显得很迷茫，于是上前询问，需要帮您看一下您的车次吗？有些人会警惕的把车票往怀里拿说，干什么？接着他会看你几眼，确定一下你的身份，然后说自己是哪趟车的，需要上楼吗？当你告诉他之后，他会有如释重负似的才对你说谢谢。主动的，被主动的。对于我来说是被相信了。他们需要你，相信你才会让你帮助他们。

让我印象很深刻的是那天上午，一个头发有些花白看起来很和善的老人问我可不可以把那个老人送进站台，他说那个老人年纪有点大了而且他拿了很多东西，现在又不能买站台票，于是我跟着他找到了那位老人，看起来东西确实有些多，我就告诉他可以去老年候车区，如果到时候需要可以找小黄帽帮忙，当我提出帮他们提东西的时候他们拒绝了，他说他们可以。看着两位老人离去的背影时，他们之间的情谊让我很感动。他们的拒绝让我想起了另一个志愿

者说的故事，一对中年夫妇说自己的东西很多，拿不了，志愿者帮他们把东西拿到安检口才知道他们一共才三件行李，而夫妇只是共提一个行李，当两件事在一起对比时我们就看到了某种良心的东西，很刺激人心。

我始终觉得好的占多数，不好的只是那些个体而已。有人说火车站是社会的一个小缩影，这句话一点也没错，在这里我看到代表着职业的各种穿着，由内及外的各中表情。

“如人饮水，冷暖自知”在这的经历是值得去体味的，它是我成长的一部分，在经历中不断成熟，心里满足了，那些“舍”好像也变得不那么重要了，它在我们身体中，慢慢对我们产生潜移默化的影响，它不是直接效应，也许就是某个细枝末节，连我们自己也不清楚的东西，也许就在某个关键时刻起了作用。

这五天我收获了满满的谢谢，它们幻化成记忆让我牢牢记祝作为这个团体中的一员我真的感到很开心，很久没有过的自豪，真的很感动。

## 篇2：春运志愿者活动总结

2021年X月X日，伴随着冬日的严寒，暖暖的春运志愿者活动在志愿者们的铮铮誓言中拉开了序幕。

开封市志愿者协会自20\*\*年组织春运志愿者活动，这已是第四个年头了。

本次春运志愿者活动，开封市志愿者协会共20人次参与，主要服务内容：为出入车站旅客提供指引服务，帮助行动不便的旅客搬运行李，协助车站工作人员维持秩序，打扫车站候车大厅环境卫生等。

现对本次活动总结如下：

### 一、活动准备工作

#### 1、发布公告，招募志愿者

通过在户外公益、星火燎原等QQ群发布活动公告，本次活动共招募志愿者15人。

#### 2、参加培训，有的放矢

本次志愿者活动，火车站给予了集中培训，为更好的服务春运提供了可靠的保证。

### 二、活动开展

#### 1、启动仪式

2月4日，我协会志愿者同火车站志愿者、大学志愿者参加了春运志愿者活动启动仪式。

## 2、活动安排及开展

本着旅客“安全出行、方便出行、温馨出行”的宗旨，开封市志愿者协会共分两个小组：一个小组在候车大厅负责候车大厅的环境卫生及秩序，一个小组负责候车大厅外部及出站口的环境卫生及出站旅客的引导。

由于春运自2月4日一直持续40天，开封市志愿者协会号召志愿者持续服务春运，直至春运结束。

## 篇3：春运志愿者活动总结

工作第一天很是兴奋，带队老师把工作分配完成之后我们头戴“小黄帽”，身披“红色绶带”前往各自的工作岗位。我是第二小组的组长，我们负责的A、B两个候车厅。A区五个人，B区四个人，通过内部的简洁商量我们向各自的“目的地”动身了。

一开头我们很快的进入了工作状态，开头熟识地理环境，大约的了解候车区基础公共设备的位置。包括卫生间、开水房、无障碍电梯、餐饮区及各个进站口。随后我们又分成两个小分队分布在A区候车厅的两端并来回巡察需要帮忙的旅客。那么我们的工作内容就是帮忙解答各位旅客提出的相关问题，帮忙老、弱、病残、孕等重点旅客。通过大半天的工作我们了解到各位旅客遇到的普遍问题就是找不到与自己对应的进站口。我们武汉火车站的候车厅是分为了A、B两个大区每个区有八个进站口，分别对应了不同的候车地点。在安检处有个LED的大屏幕，屏幕上很清晰的标注了不同车次的时间和相应的进站口。相信各位旅客没有把目光停留在此！所以我们就用相机、手机拍下屏幕上的信息按时的告知顾客相应的候车点。

通过了一天的工作，我们也收获了很多感动。让我记忆深入的就是一家广东旅客，两位老人，一位年轻的父亲和一个根本不会走路的孩子。他们大包小包众多行李很快引起了我们的留意，我们快速跑上前去接手他们的行李并询问他们的车次，车厢号。您走错了，应当是在B4进站口，我们送你们过去吧！他们很客气的说了几声谢谢，又问你们是高校生，过年不回家？我们答到，我们是武汉本地的。这位年轻的父亲快乐地说了一句，“原来你们武汉人这么热忱”，我下次四月份还要来武汉。我说，我们武汉人始终很热忱！是的，一句“原来你们武汉人这么热忱”值得我们去思索。今天的工作还算顺当，偶然有点小插曲，好在有惊无险。带队老师把我们召集在一起说了几点留意事项：大家肯定要留意自己的人身安全，千万不要下站台，站台地下很危险，你们要学会拒绝别人，要是遇到了什么问题记得电话通知我。好了，今天工作大家辛苦了，早点回家休息吧留意安全！

## 篇4：春运志愿者活动总结

从春运活动开始，群始终参与春运志愿者活动中去，因为开始客流量不大，

经与铁路部门协商，自2月18日也就是正月初五开始到3月10日春运结束，群组织志愿者每天积极参加春运志愿者活动。

在活动中，大家主要工作是票源调查，同时做其它志愿活动，而在实际春运志愿者活动中，大家以帮旅客指引候车地点为主。大活动期间，群内朋友舍小家为大家，放弃与亲朋好友相聚的时间，有的调整了已经安排好的活动，参加春运志愿者活动。

春运志愿者活动其实也很简单，主要就是为旅客指引候车的地点，大家每天站在那里，重复几千遍的挥动手臂为旅客指出在那里候车，以免耽误乘车时间。有的旅客看到我们的志愿者标志后，去厕所时就主动把行李包存放在我们身边让我们看守，还有的旅客主动提出来，让我们帮助护走自己的老人与孩子上车，当我们参加活动的志愿者们看到有些旅客拎的大包小包的不好上车时，就主动上前提出帮助旅客送上车。记得有一些参加活动中有一位旅客向我们提出要求：老年人岁月高，又是第一次出门，要求我们护送老人上车。我们参加活动的朋友帮助送上火车后，一位坐在火车上的外地旅客说了句话：没想到襄樊这好。在春运志愿者活动期间，我们还捡到一位走失的小男孩，避免了一场人间悲剧的产生。

## 篇5：春运志愿者活动总结

工作第二天我们又被分配到A、B区的候车厅。今天我们采取了另一种方式行动。我们今天是7个人A区四个B区三个，强调注意事项后我们又奔向各自的岗位。今天人手不多，我们各自选择用纸条把各个站台的车次抄写下来以便于旅客交流。除此之外，我们选择站在候车厅的大门两侧，采取主动出击的方式，旅客一进来我们就迎上前去请问，您需要帮助么？呵呵，通过我们的主动，大大提高了工作效率，也受到广大旅客的好评。人事百态，也有很多旅客对于我们不屑一顾，但是我们依然会保持乐观的心态积极应对，加油！

最后我想总结的是如何更好的完成我们成为铁路春运志愿者的工作，达到更好的目的让旅客能够方便快捷的平安回家。我们分成三个小组，分别在一楼的公交站台、电梯出入口，车站三楼的大门、安检处及屏幕下方附近区域，A、B两个候车厅三个大的区域三个小组负责。

首先，大家必备的是一名志愿者应有的基本素质，包括良好的公共道德素质，积极向上的心态，纯粹的志愿性质为出发点服务为主，思考与行动并序的工作态度。只有这样才能更好的服务春运，体验春运，在服务的过程中学习到更多的社会经验和知识！

### 1、公交站台、电梯出入口。

作为导航人员应该熟知武汉站公交车站的乘车路线。知晓附近的商业活动中心，基本的旅游景点。能及时解决旅客所提出的问题，对不了解的问题要做好预备工作，回家后上网查询。电梯出入口处的同学应该注意提醒顾客不要在电梯上嬉闹，不要让小孩独自乘坐电梯以免发生事故，还应该了解一楼站台的基础服务设施，包括卫生间、取款机、售票厅以及超市等门店。

## 2、车站三楼的大门、安检处及屏幕下方附近区域

在大门的同学要注意观察有需要帮助的乘客，帮助老、弱、病残、孕等重点旅客提拿行李做好交接任务。安检处的同学注意人员的集散分布在人多的时候提醒旅客注意安全排队有序的安检，还应了解大厅内的售票窗口、自动售票机的使用、移动话费自动缴款机的使用。屏幕下方的同学注意熟看屏幕上所显示的车次信息，身体面向旅客，注意自己所占的方位不要给乘客带来不便还应注意提醒行李多的旅客可以凭身份证在屏幕下方的服务台租用推车。

## 3、A、B候车厅区域。

如果人手有余的话可以在候车厅内来回巡视为有需要帮助的乘客服务，热手少的情况就可以在A、B两区的大门处就可以了。在候车厅的同学应该用纸将LED屏幕上的信息记下，注意时段的更新。要熟知候车厅内的基础公共设施的位置及使用，包括卫生间、开水房、手机充电处、无障碍电梯、餐饮门店及绿色通道的使用人群。谨记要主动的向旅客询问车次及车厢号以便于他们更方便的找到相应的进站口。如有不知的情况迅速向穿制服的工作人员请教。

以上是我个人总结的几点，希望大家在工作中总结问题、提出问题、解决问题我们才能为大家提供更好的服务！谢谢！最后祝愿各位为春运提供帮助的工作人员及志愿者们新年快乐，合家幸福！