

2018年11月10日 星期六 编辑/曹浩骏 美编/黄庆欢

在地图上圈出嘉宾最常问地点,把嘉宾的房间和用餐地点制成手绘图 岗位附近发生车祸,她第一时间帮老人检查外伤、涂药、叫救护车 职责内外,“小梧桐”彰显善良与爱心

昨天,“小梧桐”完成了今年最后一班岗。现场,“小梧桐”和嘉宾互道珍重、合影留念、分手道别。这份珍贵的经历,相信不仅会永久保留在“小梧桐”心中,更成为嘉宾对乌镇印象的美好回忆。

□时报记者 周淳淳
文/摄



袁闻艺在帮嘉宾整理围巾。



郑勤(左)在帮老人处理伤口。

特点1

创新服务内容

自己受伤了却想着要提醒大家注意
用黑笔在地图上圈出嘉宾常问地点

这几天,一场场互联网论坛在乌镇西栅景区枕头酒店和国际会展中心交错举行,来回赶场需要乘坐接驳车,徒步一段小巷交错的乌镇老街,假如没有一个个“小梧桐”接力指引,很容易迷路。

记者每走过一个穿堂风凛冽的巷口,“小梧桐”都优雅地站立着并提醒:“请注意脚下路,这边请。”温柔的语言,让紧张和寒意都在无形中一次次被驱散。

走过女红街,上了迁善桥,两侧的江南水乡美得仿佛静止的油画,“拍拍拍”成了每位嘉宾的标配动作。下桥的青石板高低不平,提醒每个下桥的人,注意脚下的路,让“小梧桐”杨奇羽成了“人肉复读机”。

岸边风口处,杨奇羽熬不住寒意,便在礼服外加了一件薄薄的外套,她的鼻尖被冻得红通通,很是可爱,她及时扶住记者的双手,更是透着微凉。

“我排练的那几天,有次因为大意崴了脚,左脚踝立刻肿得老高,有了这个前车之鉴,我更得提醒大家注意啊。”杨奇羽打开手提包,里面常备着一瓶跌打喷雾剂和一小盒外伤消肿药,除了自己要一日三次使用之外,还可以以防万一。

为了坚守岗位,有伤也不能退缩,杨奇羽撑着微肿的脚踝,愣是没有缺席任何一班岗。“小梧桐”是个互帮互助的有爱大家庭,得知她受伤后,跟她搭档的志愿者总会提早来换班。

记者在杨奇羽的手提包里还发现了不少宝贝,折了很多个角的志愿服务手册、暖宝宝,还有一张被翻得微破的乌镇地图,上面许多景点被黑笔圈了出来,做了中英文标语。

这些都是服务的几天中,杨奇羽被嘉宾问得最多的几处地方,有特色礼品店,有景区内最高的一座桥,还有酒店等,为了给嘉宾呈现一站式贴心服务,杨奇羽就自创了这个点子。“很多外宾都超开心的,有的买完礼物,回程路过还会专程停下脚步,跟我聊天,你看我去了你推荐的筷子店。”杨奇羽笑着说,嘉宾能享受她提供的服务,反而让她觉得很温暖。

特点2

陪伴式服务全程“私人定制”

把房间和用餐地点制成手绘图 根据嘉宾喜好带他逛店买手信

一对一重要嘉宾联络组的袁闻艺,这两天在朋友圈更新了数条与嘉宾的互动照,惹得其他相熟的“小梧桐”分外眼红,评论区里“醋意”满满,不因别的,实在是她和嘉宾的互动太温馨了。

11月7日,袁闻艺带她的嘉宾去吃羊肉面,嘉宾吃着凉拌黄瓜,手举着羊肉面里的一只羊蹄子,笑得眉飞色舞。昨天,袁闻艺说嘉宾送的今日份礼物是羊绒围巾和爱心苹果,她说嘉宾每天早上都会送她见面礼,还把大会纪念章也赠予她做纪念。

“他已经是第五次来乌镇了,他在微信上说我是他遇到过最好的志愿者。”袁闻艺把和嘉宾

的对话截图给记者看。还有一处细节,袁闻艺把嘉宾的房间和用餐的地点,手绘成了迷你图,即便有事两人稍微分开,嘉宾也能举着这个小图,自己独立完成吃饭和回房间。

另外,嘉宾和他的夫人非常喜欢中国传统文化,喜欢中国的工艺品和服饰,袁闻艺还带他去蚕茧抽丝和丝绵加工的流程。

“我还帮他挑了花色,他一次性买了两件丝绵棉袄,打算送给他夫人做礼物。”袁闻艺说,和嘉宾相处起来,就像和朋友般轻松、畅快。

在昨天闭幕式开始前,袁闻艺还主动帮嘉宾整理了有着浓浓中国风的大红色围巾。

特点3

职责外也展现善良、有爱的青春风貌

岗位点附近发生车祸
第一时间为老人涂药

穿梭在景区服务的“小梧桐”,给嘉宾送上好的服务;景区外站岗的“小梧桐”,更是将爱心传递得更远,应对突发情况也能圆满处理。

11月8日,“小梧桐”郑勤蹲下来替一名脚背受伤的老人涂药的照片,在各个志愿者群里广泛流传、点赞。

郑勤负责在景区外镇区岗点值守,当天上午,在离岗位点不远处,突然发生一起交通事故,左拐的汽车带倒了同样左拐的电瓶车,导致车子压倒了电瓶车,电瓶车又压倒了驾驶它的老人。情况危急,郑勤率先冲了过去,随后其他两名“小梧桐”一起配合,大家移开电瓶车,将老人救了出来。

郑勤蹲在地上,第一件事就是帮老人检查头部和双脚的外伤。“老人神志清醒,只不过双腿都有不同程度的受伤,我发现她的脚背破了一大块皮,就从医疗点拿来消毒药水,帮她脱袜先做了应急处理。”第一次做志愿者,郑勤处理突发事件却异常冷静,思路清晰。她一边联系警察,一边配合呼叫救护车,还第一时间通知了家属。

不到10分钟,救护车顺利抵达,将老人送去医院急救。“这虽然不是‘小梧桐’的分内事,但却是‘小梧桐’应该要做的事情,坚守职责外,我认为‘小梧桐’更该展现年轻人善良、有爱的青春风貌。”被周围群众和嘉宾点赞,郑勤反倒有些不好意思了,“我相信每个‘小梧桐’在现场都会这么做的。”



杨奇羽展示乌镇地图。