



金华车务段义乌站客运员
吕顺楠(29岁)

义乌可能是“老外”最多的中国县级市。2025年“五一”期间，义乌站每70名进站旅客中便有一位是外籍人士，候车厅俨然成了一个“微型联合国”。我经常会被自己的“没眼力见儿”给逗乐——对着新疆旅客狂秀英语，转头又对着日韩旅客大讲中文。最慌的是碰见讲阿拉伯语、意大利语等小语种的旅客，那必定是手忙脚乱，恨不得立刻教会他们说中文。阿拉伯客商如今在义乌常驻外商中占比有三成多。车务段要为“小甜橙”专门

进行阿拉伯语培训，扭成新月状的字母属实让我焦头烂额。然而一想到能成为穿梭在客流里的“语言桥梁”，我心中就不免燃起了期待。“shu—ke—lan!”在带头练习“谢谢”的发音时，我才发现阿拉伯语远比想象中还要复杂。“注意这个颤音。”来自也门的留学生王迪老师轻点自己的喉结，“这个颤音要胸腔用力，从深处震动，就

商城之窗的双语“谢谢”

好像骆驼脖子上的驼铃。”当20多个“小甜橙”异口同声发出“اركنك(谢谢)”，窗外中欧班列的货车轰隆隆驶过，挤压铁轨的金属声与我们的练习声交织在一起。

“五一”期间，候车厅突然响起一阵急促的脚步声，一个头戴红色头巾、眉头紧锁的年轻男子冲到我的面前。我迅速捕捉到“رفد زوج”——这是王迪教过的“护照”！猜到了他的来意，我赶紧用手指

比画出长方形，然后摇摇手，有些不自信地用英文夹杂着阿拉伯语问他：“No رفس زوج(没有护照)？”

他竟然理解了我的“混搭外语”，眼睛“唰”地亮了，猛猛点头。我一边用对讲机联系各岗位询问是否有捡到护照，一边带着他从进站口重新找了一遍。好在最后在安检台找到——原来他掏东西时顺手把护照放在了那儿。接过护照的那一刻，

他长舒了一口气，皱着的眉头也舒展开来，不停地对我说“اركنك(谢谢)”。

一开始，面对形形色色的“异乡客”时，我只能磕磕巴巴地与他们交流，后来我学会了“猜谜”：从复杂的外语中提取关键词，再去尝试与他们沟通。现在还用上了高科技，遇上陌生的语言时，就用翻译机为国际旅客排忧解难。如今，在义乌站有越来越多戴着阿拉伯头巾的商人会用中文说“谢谢”，穿橙色马甲的我们已经越来越熟练用“اركنك(谢谢)”回应。横跨亚欧非的广袤大地上，一列列钢铁驼队载着的不仅是商品，还有无数个“اركنك(谢谢)”与“谢谢”的故事，一起驶向远方。(张耀华 卓叶迪整理)

志愿初心如橙香



徐雅淳/绘

俺叫程里成

阜阳市公益社会工作服务中心理事长
程里成(38岁)

“俺叫程里成，年轻时是‘小甜橙’，现在是‘老甜橙’咯！”2008年到2025年，从毛头小子变成中年大叔，志愿服务这件事我坚持了18年。我手机里还存着2008年第一次参加铁路志愿服务时的照片：那年我21岁，还是个大学生，穿的是红马甲，笑的时候露出一口白牙。

2010年前后，铁路部门新发了一批橙色的马甲，前胸和后背写着“铁路志愿者”。我每天都能背二三十个重点旅客。我们红橙两款混着穿，旅客见了以为我们不是一个队伍，“恁(你)们是一拨人不？”后来，志愿者逐步换成橙马甲，2016年，马甲上又加上了“小甜橙”的图案。

阜阳站重点旅客以前全靠背，说出去很多人都不理解。2019年之前的春运，我每天都能背二三十个重点旅客。一方面，我要给其他志愿者起到模范带头作用；另一方面，有些志愿者年龄小、经验少，我不放心。万一把旅客摔了可咋整？

“节后春运看阜阳”，阜阳站初建时算是个大站，但是随着旅客流量越来越大，基础设施有些跟不上：只有最东边的站台有一部电梯，有坡道的行包通道又特别远，提前半个小时就要出发。只有遇到骨折等不能背的重点旅客，我才会推着旅客走上行包通道。

今年春运，我一周服务的重点旅客还没有以前一天多。2019年，阜阳西站开通，高铁站分走了老火车站一半的客流，老站的重点旅客更是大量减少——外出就医的重点旅客为了赶时间，都会选择从西站坐高铁出行。阜阳站的基础设施也得到了改造，便捷通道增多了，各个站台都增设了电梯，不能行走的旅客再也不用志愿者背了。

很多农民工的子女，假期会从阜阳站坐火车投奔父母，这些孩子被我们称为“小候鸟”。我亲眼见过一个邻居领着十几个孩子乘车，排成一串就像一列小火车。“小候鸟”大多选择绿皮车，从阜阳到徐州。

半大不大的小孩待不住，一群孩子聚在一起更是“无法无天”。尤其是农村小孩，可能从小到大第一次坐火车，看什么都新奇。“小候鸟”在火车站里叽叽喳喳，到处乱跑。管是管不住的，堵不如疏，不如给孩子找个渠道。于是，我们把孩子集中起来，在候车室里领着孩子玩。

阜阳站在母婴候车室里划了个区域，我们在里面铺上爬爬垫，小孩也不用脱鞋，在爬爬垫上一坐，就不需要座位了。刚开始的时候，我领着孩子看书，后来，我们又添置了一批玩具，孩子就都能坐住了。这个项目我们一直持续到现在，高铁通车之后还引入了高铁站。

2024年冬天，我们团队在阜阳西站也设立了“小候鸟驿站”，给返乡的孩子们准备书包、绘本和热乎乎的饭菜，在驿站里给孩子们辅导作业，和孩子们一起画画、做游戏。我最欣慰的画面，便是孩子们抱着橙子玩偶时露出的笑容。“跟这娃娃的模样”。

从“红马甲”到“橙马甲”，从背着旅客上下站到见证无障碍设施完善，我见证了铁路服务的变迁，也见证了志愿精神的传承。那些被汗水浸透的岁月，那些被笑脸温暖的时光，都化作生命中最珍贵的记忆。18年来，最让我骄傲的不是得了多少荣誉，而是看到越来越多的年轻人接过志愿服务的接力棒，加入“小甜橙”的队伍中来。当年背过的腿腿小伙，如今带儿子来报名。“恁行不？”“叔，俺能行，能当‘小甜橙’！”(高衍 王兆林整理)

铁路南京站南京南车间接运值班员
万里(34岁)

2010年到2013年大学期间，每年假期做“小甜橙”志愿者时，我都借住在南京的叔叔家。叔叔在客厅摆了张气垫床，但这床常常漏气，好几次半夜醒来，我发现气漏光了，自己就睡在了地上。

叔叔家住浦口区，和南京火车站正好是157路公交车的首尾两站。每天清晨，我都要赶5点53分的首班公交车前往南京火车站，晚上再坐末班车回家。记得2011年冬天的一个晚上，当了一天“小甜橙”志愿者的我在末班公交车上歪着头睡着了。公交车晃悠了一个半小时，我就这

安徽警官职业学院学生
卓浩然(20岁)

穿上警服，旅客会称呼我“同志”。在警服外套上“小甜橙”的马甲，旅客明显和我亲近了，喊我“小伙子”。

我是一名大二的警校生，平时少言寡语。今年春运在合肥火车站参加“小甜橙”志愿服务，一方面我想通过志愿服务学习如何帮助群众、怎样和群众进行沟通；另一方面，铁路那句口号“人民铁路为人民”，警务队伍里也有“人民警察为人民”，是相通的。

志愿服务的第一天，我和59位同学在合肥火车站前的广场上列队。寒风中，教官

铁路淮南西站团委书记
李玉镜(34岁)

“老师，你们什么时候再来？不走好不好？”5年多的时间里，每次和孩子们分别时，我总会把脸侧开，生怕被孩子们看见眼眶里的泪水。

柯湖小学位于瓦蚌湖畔，是安徽省淮南市谢家集区最偏远的一所学校，学校里近一半的学生是留守儿童，师资力量也有些薄弱。“梦想计划”是中国铁路上海局集团有限公司团委发起的综合性志愿服务项目，先后推出了“梦想课堂”“梦想书桌”和“梦想夏令营”。自2020年暑期开始，我和十名师范专业的“小甜橙”走出铁路，走进乡镇小学，为留守农村的孩子们送去关爱。

“梦想课堂”的第一站就是柯湖小学。孩子们那充满好奇的眼神，瞬间勾起了我的回忆。我在安徽的农村长大，不少同学也是留守儿童。透过一张张被晒得黝黑的稚嫩脸庞，我仿佛看见了自己的童年玩伴。我劝勇勇给孩子们上一节课。多年没有站上讲台，我还有点小紧张，但我感

样睡了一路。到终点站后，司机师傅没注意到我，锁上车门就下班回家了。公交车断电后空调停止运行，20多分钟后我被冻醒，发现自己身处黑漆漆的公交车停车场，两侧车窗外停满了公交车。我大声呼救了五六分钟，才被其他司机发现并放了出来。

有一次晚上7点多，我把一位拄着拐杖的残疾老师傅从候车室接到了“158雷锋服务站”——“158”的谐音正是“义务帮”。老师傅要坐的火车在第二天凌晨发车，而服务站的工作人员上的是“大三班”，每晚11点就下班了，之后的重点旅客会移交给客运大班。想到老师傅行动不便还带着大包小包，我始终放心不下。

那天晚上下班后，我又返回了服务站。服务站的几位姐姐都认识我这个大个子志

愿者。“你怎么又回来了？”她们问道。我解释说，这位老师傅是我领进服务站的，我要负责到底。老师傅人很好，亲切又健谈，等其他人下班后，我们俩在服务站聊了半宿，直到凌晨把他安全送上车。

那天凌晨过后，公交车早已停运。服务站挡板后面放着一部60厘米宽的担架，我就在担架上呼呼大睡。那一夜我睡得很沉，连身都没翻，一觉到天亮。

毕业后我进入铁路系统工作，“小甜橙”志愿者马甲换成了蓝色铁路制服，变的是衣服的颜色，不变的是“人民铁路为人民”的初心。现在我当了客运员，看到车站的其他“小甜橙”在帮助别人的时候，我也会时常怀念那些充满温情的志愿服务时光。(张耀华 李锐整理)

地板、公交车和担架上，我都睡过

橙背心，蓝警服，都是为旅客服务

面朝着队伍大声说：“你们都是预备警官，要向旅客展示出警务队伍的精神风貌。”所有人的背都下意识挺直了。

“小甜橙”的志愿服务内容不算辛苦，虽然也要多站多走，但和警校里的体能训练相比是小巫见大巫。我的服务岗位在车站的进站口，主要工作是将进站乘车的旅客分散引导至各个安检口，维持现场秩序，保持进站通道相对通畅。也有很多旅客会向我咨询问路，“购票窗口怎么走”“怎么下到停车场接人”，我都会热情地给他们解答。

农历小年的前后几天，合肥火车站的客流明显增大，为了更好地开展志愿服务，我们在“小甜橙”的橙色背心下面穿上了藏

蓝色的警服。警服不仅仅是职业的身份标识，更象征着群众对人民警察的信任。有一位学弟说：“穿着警服，连痒痒都不敢随便抓，生怕有什么不雅观的动作让人瞧见，丢人民警察的脸。”但穿上警服后，引导旅客的效率明显提高。在引导人流时，通过一个简单的姿势，或者一句温和的指引，旅客就能立刻响应。这种信任让我深感肩上责任重大，也更加坚定了我要认真服务每一位旅客的决心。

从有距离感的“同志”到亲切的“小伙子”，让我渐新明白：这身警服赋予我们的不仅是威严，更是沉甸甸的责任；而这件橙马甲教会我们的不仅是服务，更是心与心交流的温度。(孙文郡 张家祺整理)

拉近心与心的距离

觉孩子们的小表情比我还紧张——一个个正襟危坐，胳膊平放在桌面上，后背挺得笔直，回答问题时也扭捏害羞。热情不高，我想，孩子们对我还不够熟悉，大家还没有玩开。

上完第一节课，我与几位“小甜橙”老师商量了一下，将“魔术”趣味课提前，先拉近和孩子们的距离。

我们把两张课桌拼在一起，铺上魔术台布。20多个孩子围了几圈，外层的孩子只能从人墙的缝隙里把小脑袋探进来。表演魔术的是我们单位的小吴，小吴用两根手指撑开橡皮筋，把另一个橡皮筋套在孩子的头上，然后一个动作两个橡皮筋就嵌套在了一起。这只是个入门魔术级别的“小把戏”，孩子们却接连发出惊叹。“哇，一片……”一个个小魔术让孩子们的眼睛瞪得越来越大，我们和孩子们也越来越亲近，课堂氛围瞬间热闹起来。

不是所有孩子都能在社交中勇敢地踏出第一步，许多留守儿童内心炙热，但缺乏主动靠近身边人的勇气。“梦想课堂”的初衷是帮助孩子们提高学业成绩，第一期课程结束后，我认识到“梦想课堂”更要去除孩子们的“孤单”、增添生活的“色

“甜橙”不言，下自成蹊

扬州大学退休教师
朱立祥(66岁)

我有一枚橙色的徽章，一直放在书房的抽屉里，上面印着一颗甜橙子。2013年1月，扬州火车站开展“小甜橙”志愿服务，我带着学生作为首批社会志愿者参与其中。春运结束时，铁路部门送给我这枚徽章以作纪念。

50多岁的人穿上“小甜橙”的马甲，我还有点不好意思。但是旅客明显更信任我，觉得我“老成持重，在一群毛头小子一看就是个管事的”。我当年的那批“小甜橙”学生，早就分散在了天南海北。但每次我看到车站里的“小甜橙”，还能想起他们。

2025年春运，我站在扬州东进站口处，看着几个被教学资料塞得满满的当道的纸箱犯了难。我还在琢磨着怎么处理沉重的纸箱上车时，一抹橙色身影快步向我走来。

“大爷，我帮您把行李送到检票口吧。”一位穿着“小甜橙”马甲的志愿者小周蹲下身，把纸箱搬到行李推车上，熟练地用防滑绑带固定好，抬头时她的镜片上蒙了一层白雾。当年的志愿者们，今天也成了体验志愿服务的旅客。

看着她忙碌的身影，我感慨万千，仿佛回到了十几年前。“谢谢，你们现在的装备比我们那时候齐全多啦。”我忍不住开口和她聊了几句，思绪渐渐飘回2013年的冬天。

世博那年

铁路上海站团委书记
吕洲豪(32岁)

2025年上海南站候车大厅的换乘通道里，我看到“小甜橙”符妮婷正在为外国旅客引导乘车路线。“小甜橙”游园在售票窗口一边手速惊人地敲着键盘，一边用流利的英语应答外国旅客。她们的双语服务仿佛穿越时光，让我想起了2010年我在售票窗口苦练英语口语的时候。

2010年5月1日，世博会开幕式前夜，我在上海站“双语售票窗”后，攥着《世博导游手册》反复默记。作为首批服务世博的铁路志愿者，每天要回答200余次“如何前往世博园”，用英语为外国游客解释“高铁与地铁的换乘规则”。当年的我“菜”得很，只能将固定回

军旅生涯和志愿服务是我青春故事的上下篇

浙江理工大学科技与艺术学院学生
沈健(27岁)

2017年到2022年，我在部队服役5年，成为一名炮兵。退役后到杭州读大学，当了3年的“小甜橙”志愿者。5年军旅生涯，3年志愿服务，构成了我青春故事的上下篇章。至今仍记得2018年那个冬天，我们部队接到紧急任务，协助市政部门清理道路积雪。夜幕下，漫天飞雪拍打着我和战友们的脸庞，气温骤降至冰点，我们奋战至凌晨时分。作为军人，执行命令没有“自愿”可言。但对我个人而言，那个风雪交加的夜晚，却成为我志愿服务的启蒙时刻。

志愿服务期间，我遇到形形色色的旅客：不熟悉车站布局的，不懂换乘流程的、行动不便需要特殊照顾的。每当我为他们指路、解答疑问、提供帮助后，送上一声祝福和递上一杯热茶，收获他们真诚的感谢和笑脸时，内心都充满自豪。节假日坚守在志愿服务一线，虽然错过了与家人团聚，却收获了更多感动与成长。

今年1月25日，我在杭州东站志愿服务时，发现出站口有位老大爷正在徘

那时我还没退休，寒假带着班里的孩子们参加春运志愿服务。当年我们帮一位农民工大哥搬行李，几个人手提肩扛，才抬动他的蛇皮袋。大哥塞给我的学生一把花生，“自家种的，香”。

我从帆布包里掏出泛黄的志愿者证书给志愿者小周看，她的语气里多了几分敬意。看着小周，我又一次想起了十几年前的学生。“我们那时候，服务台是一张约3米长的木桌子，条件虽然艰苦，却挡不住我们的热情。”我和小周在服务台聊天，“也没有这么多智能设备，全靠腿勤、嘴勤、手勤。”

当年我们手里攥着手写的列车时刻表，遇到旅客询问车次就翻查看看。小周指着墙上的“小甜橙”服务地图说：“现在旅客扫个码就能找到志愿者，您当年肯定没有吧。”

我记得最清晰的一件事是，有一年大年初六，一位抱着婴儿的母亲在候车室急得直哭——孩子的奶粉喝完了。一位爱心旅客慷慨提供了奶粉，但这位母亲没带奶瓶，奶粉是在我自己的保温杯里冲的。我把保温杯递给那位母亲，孩子咕嘟咕嘟喝下去，母亲连声道谢：“你们比亲人还贴心。”

检票口前，小周递给我一张印着志愿者联系方式的爱心卡片：“大爷，到站后有人接您吗？需要帮助就打这个电话。”我接过卡片，指尖轻轻摩挲着“小甜橙”的橙色logo。我又想起自己那枚印着“小甜橙”图案的徽章，底色有些褪色了，但还是温暖的橙色。(黄悦 徐晨整理)

答背得烂熟于胸，有旅客来咨询时就像报菜名一样一口气全背出来。

最让我担心的，是外国旅客提出没有事前准备过答案的问题。好在我的“塑料英语”还算过关，大部分场景都能应付得来。第一次用英语成功帮助德国游客时，他竖起了大拇指，那一刻我突然懂得了什么是“青春与时代同频”。

当年虽然“菜”，但有一腔热忱，成功帮助到旅客时总会特别兴奋。回忆起世博期间的“小甜橙”服务经历，我仍热血沸腾。

世博会落幕，但“小甜橙”的志愿之火仍在上海站持续燃烧，每年的春运志愿服务都有世博会时的影子。当年的“小白菜”(2010年上海世博会期间对园区志愿者的昵称)，用青春诠释了“世界在你眼前，我们在你身边”，如今的“小甜橙”正用“橙心橙意”续写新的服务篇章。(陈涛整理)

徊。大爷头发花白，佝偻着背，一手拎着袋子，一手拄着拐杖，步履蹒跚，每次只能挪动一个脚掌的距离。我立即上前询问是否需要帮助。大爷操着浓重的口音，急得满头大汗，反复说着：“打给我女儿，打给我女儿。”我接过他的老式按键手机，发现已经没电关机了，大爷还不停地重复：“可以打的，可以打的……”

我找来充电宝给手机充上电，终于联系上了大爷的女儿。原来大爷是从宁波出发，要在杭州转车去女儿家过年。女儿只买了到杭州的车票，下一程需要大爷自己购票。大爷从身上掏出一把零钱和一张纸质临时身份证明——他的身份证遗失了。“使用临时身份证明只能在人工窗口购票，我现在带您过去。”“好，好……”我立即呼叫支援，和另一位“小甜橙”一起搀扶大爷前往最东边的人工售票窗口。在我们的帮助下，大爷的步履明显轻快了许多，虽然听不清他具体说什么，但他脸上的笑容传递着满满的谢意。

而今回首，从保家卫国到服务群众，变的是身份与场景，不变的是那份为人民服务的初心。每当看见旅客们舒展的眉头和会心的微笑，我就仿佛又回到了那个风雪夜——原来，军人的担当与志愿者的热忱本就一脉相承。(张耀华 陈宇昂整理)