新春走基层 凡人繁年

我们霸榜步数就是地铁温度

紧邻景点,豫园地铁站站务员高强度工作节奏换乘客出行无忧

豫园地铁站,紧邻“所有人都必须打卡”的上海地标景点,并以之为名。新春佳节,是车站最忙碌的时候,日均客流9万人次,极端客流达34万人次。

今天是大年初二,豫园地铁站的换乘通道内满是出门拜年的市民和纷至沓来的游客。一排排分流栏杆竖立,站务员三步一岗有序疏导,应对着每隔几分钟就出现一次的高峰。

殷悦,共青团十九大全国代表,95后的她已在这里坚守了整整五年。人流中,脸上一直挂着微笑的她脚下不停,一次次出现在“人最多的地方”,引导乘客安全前行;她嘴上不停,回答着乘客们“千万次的问”,以最快的速度为每一个人指明要去的方向,处理票卡通行等急难问题。

记者跟随殷悦巡站30多分钟,高强度的节奏着实已让人有些扛不住。而对于殷悦来讲,每一次当值的12个小时里,这样的路她要来来回回、反反复复走上许多遍。每次下班后回到家中,殷悦的步数总能霸榜微信,亲友们总劝她:“一年到头都见不到你的人影,一看步数就知道你又在上班,逢年过节的该歇口气了。”而殷悦总带着标志性的微笑回道:“站务员的霸榜步数,就是上海地铁的温度,我们真的停不下来。”

找到妈妈的小男孩与殷悦分享豫园灯会美景 受访者供图

心 语

2019年,我成为了一名服务在一线的地铁人。豫园站的每一天几乎都是应对大客流的“攻坚战”,虽然常会累得喉咙嘶哑、腿痛脚肿,但听到乘客们的一声声“谢谢”时,就会觉得自己的辛苦付出是值得的。

工作五年后,我已从最初不知所措的“小白”成为了如今能够坦然应对的“小师傅”,也带教了一班“小徒弟”。如同我刚入职时的那样,面对蜂拥而来的乘客时,“小徒弟”们常常会手忙脚乱,此时此刻,我总会站在他们的最前面,“别紧张,跟着我,相信自己,相信我们的服务是最专业的。”“小徒弟”们有时候也会“闹闹小情绪”,回答乘客反反复复的问询时,常常说着说着就有些“面孔抽筋”,而我要求他们必须“微笑微笑再微笑”。我告诉“小徒弟”们,我的师傅曾经一次次对我讲:“每位站务员都是上海地铁的形象,我们的职责不仅是守护安全更要传递温暖。”

站务员总会遇上许多的突发情况。前些天,我看到有位老人一手拄着拐杖,一手提着一袋特产,在闸机口不停徘徊。我上前询问得知老人和家人走散了,她颤抖的手从包的最深处摸出一张叠成正方形的纸条:“孩子,我没有手机,这是家里人写给我的电话,我随身带着的。”“好的,我们来联系她,您就在这里等我。”说完,我连忙推来轮椅让老人坐下,还拧开盖子给她递上了一瓶水,“阿姨,我们已经在联系了,您先休息休息。别着急,我会陪着您的!”没过多久,站长就传来了好消息,我赶快告诉老人:“您的家人找到了,他们在陕西南路站等着,从这乘3站就到了。”随后,我推着轮椅把老人送上了列车,扶着她坐在了座位上。列车启动,隔着车窗看到老人竖起的大拇指,我的心里暖暖的。

站务员总会收获不少的惊喜。有一次,我在巡站时听到小孩的哭喊声,一溜小跑赶到站台时发现,一个七八岁的小男孩指着车门里的大人,已哭得上气不接下气。我轻拍他的后背把他带到了安全的地方。“没事的,不用怕,姐姐会帮你把爸爸妈妈找回来的。”“是不是去豫园看花灯了,爸爸妈妈对你真好。姐姐天天在这里上班,都还没看过呢……”一句句的安抚,让孩子止住了眼泪。不一会儿,小男孩的妈妈就找来了,在连声表达感谢后,带着孩子上车回家了。但让我万万没有想到的是,一个多小时后,小男孩带着家长又回到了站台,拿着手机和我分享起了里面的照片,“姐姐,豫园灯会很好看的,你说你没看过,我想让你也看看。”

新 愿

新春,我们将一直与乘客相伴;新的一年,我们将继续在地铁守护。希望我们的城市交通更加安全、更加便捷、更加畅达;希望我们的霸榜步数,能换来每一位地铁乘客的出行无忧,这中间当然也包括我们的家人。穿行在有温度的地铁,生活在有温度的城市,愿新年收获满满的幸福。

本报记者 **陆常青** 采访实录

他来自革命老区用歌声陪上海过新年

持证街头艺人乐为城市歌唱

林晓明(前)和伙伴们在静安公园驻点演唱 受访者供图

万家灯火,幸福团圆。在静安公园门口的街头艺人表演点,“城市艺人”称号获得者林晓明已连续在此坚守了6个新春,他和街艺兄弟们用一曲《明天会更好》送给和他一样坚守在工作岗位的警察、环卫工人、出租车司机……歌唱祖国,歌唱城市,歌唱幸福。自从6年前,林晓明成为上海持证街头艺人,几乎每个春节,他都是这样以歌声陪城市守岁。

今年,是林晓明从故乡江西来上海的第12年。2018年,他成为上海持证街头艺人,2021年,他不仅成为首批获得“上海城市艺人”授牌的16名街头艺人之一,还向组织递交了入党申请书,如今已是上海持证街头艺人专委会的副主任。他现在除了自己表演之外,还要负责排演出的点位和表演人员,因为涉及到的人和场地很多,每天都要忙到深夜12时左右才能睡。“我来自江西革命老区,应该发扬老一辈革命家的精神,敢于奉献、乐于奉献。”林晓明说,“过年了,我也尽量让那些有老人孩子的街艺兄弟姐妹回家过年,我自己留下来,能在新年为这座城市歌唱,就是为我的家人歌唱,我唱得开心,也觉得温暖!”

心 语

2012年,我从家乡江西赣州来到上海,虽然喜欢唱歌,但不知道该去哪里演出,直到6年前,我成了上海的持证街头艺人,真正感觉不再是“沪漂”。再后来,我又获得了“城市艺人”的称号,和歌迷、和上海的感情更深了。我的家乡在革命老区,每次站在话筒前唱起红色的革命歌曲时,感觉上海和家乡更近了。

从我成为街头艺人后的第一个春节起,每个新年我都坚守在演出点为大家唱歌。说不想家,那是假的,尤其是春节临近,看到大家纷纷拉着行李箱,我也会想念家人和朋友,也想和他们一起吃团圆饭。我已经连续6年没有回家过年了,只能演出之后和家人视频连线一下。在上海用歌唱的方式过年,歌迷总是很暖心。记得有一年过年,一位阿姨给我买了一杯热气腾腾的奶茶,并送上新年祝福,让我觉得生活充满了甜蜜和温暖。越是过年,就越能感受到上海这座城市的温度。

今年从除夕夜到元宵节,只要天气允许,我们在整个上海11个表演点位总共50位艺人,每天的演出都不会间断。

常年站在街头唱歌,我也有些职业病,去年我的腰椎间盘突出发作,但是我真的热爱街艺,始终放不下,所以就边治疗边继续唱,多唱歌心情好,也有助于康复。幸福的歌声是可以治愈一切的,比如前两年,有位街艺兄弟阿洛生了重病,需要开刀,我们一起歌唱为他捐款,大家从《明天会更好》唱到《阳光总在风雨后》,从《最初的梦想》唱到《老男孩》……演出最后,现场观众和我们所有街头艺人一起合唱《大中国》,大家手拉手,心连心,他半年就战胜了病魔,重返演出点位。

我希望我能用歌声一直陪大家过年,把歌里的幸福和快乐传递给这座城市的每个人。

新 愿

今年是上海持证街头艺人上岗十周年,我希望不断提升自己的艺术水平,唱得更好,让更多歌迷喜欢。也希望自己多写一点原创作品,能让大家听到。生活里,希望家人身体健康,我早日落户上海,成为一名真正的新上海人。

本报记者 **吴翔** 采访实录