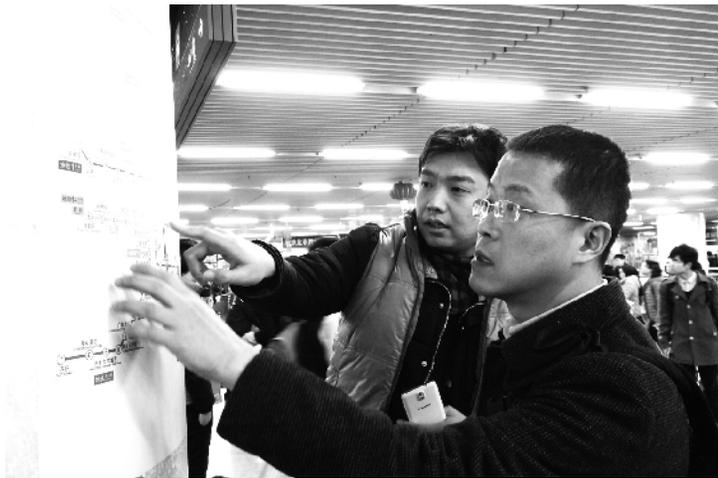


# 两个月志愿服务115小时

## ——北京市报刊发行局职工志愿服务队侧记

□本报记者 边磊 通讯员 乔静/文 边磊/摄

“请问坐地铁怎么走?”“请问自动取票机在哪里?”“右前方排队安检的就是地铁口,这里有7号线和9号线。”“直走上两层,到达地面后右转,走到头就看到自动取票机了。”每到春运期间,北京市报刊发行局的志愿者被询问最多和回答最多的就是这些内容。因地处北京西站地区,每年的春运、暑运等重点时期,报刊发行局的志愿者都会身穿蓝色志愿马甲,出现在西站熙熙攘攘的客流中,他们都是利用业余时间参加志愿服务的。有的为旅客提供咨询服务,有的为旅客乘坐地铁指引路线,有的为旅客搬运行李,有的劝阻吸烟等不文明行为。



已累计参与55人次,共计115小时。

### “问题小本子”让旅客少走弯路

北京西站是北京西的大门,是首都文明的窗口,发行局志愿者在这里不但提供了热情的服务,同时还展示了首都窗口的文明形象。“看着旅客满意的离开,我心里觉得很踏实,自己的举手之劳帮助了别人,觉得自己劳动很有价值。”志愿者赵然自豪地说。

在地铁出站口,有位外国旅客说着不太流利的中文,中间还时不时地蹦出几个英文单词,皱着眉头费劲地和发行局志愿者颜廷秀表述着他想要去的地方。志愿者认真聆听他的需求,并用英文和他对话,确认他要去的地点并给他指路。外国旅客听到我们志愿者用英文和他交流,他很快就明白路线,脸上露出满意的笑容。志愿者还拿出随身携带的便签,给他画了路线,旅客拿到纸条连说THANK YOU。在北京西站经常会遇到全国各地和外国旅客,志愿者都会随身携带笔、便签和服务指南,为交流不便的旅客写下路线,更好地服务旅客。

接站人手机没电了,找到发行局志愿者。志愿者李赓二话没说将自己的手机借给他,他连着打了三个电话都没有联系到家人,十分着急,志愿者安慰他,“别着急,有时候火车上信号不好,一会你再试试。”接站人不好意思地点头,又试了几次,终于和家人取得了联系。怕人多接不到又不方便联系,志愿者和接站人一同来到北二出站口,直到接站人和家人相聚才默默离开。

志愿者在每次结束服务后,都会将今天遇到的问题分类汇总,将少见的咨询和不清楚的问题单独记录下来,向问询处的老师请教。每次上岗前,志愿者都会认真翻看大家总结记录的小本子和志愿者服务手册,加深记忆,强化学习。现在大到车站周边的商业网点,小到各手机充电站、失物招领处的位置,志愿者都了如指掌。

服务次数多了,时间久了,志愿者还总结出“多说一句、多问一句”志愿服务法,就是在解答旅客提出的询问时,不简单回

答,而是再多解释一句。在回答完后再多询问一句。这样可以更多地了解旅客行程,让旅客少走“弯路”,更好地为旅客服务。

### 志愿者人人有“特长”

正月十五是全家团圆的日子,也是北京西站春运返程客流高峰阶段,发行局志愿者听说午夜有一批春运临客要达到北京西站,为了在公交、地铁等常规运力收班后,让出租车困难的弱病残孕及带小孩的旅客更快地与家人团聚,发行局志愿者积极踊跃报名参加北京西站蓝丝带爱心车队服务,在夜里11点到次日凌晨,开着私家车义务运送老弱病残孕及带小孩的旅客回家。参加当天爱心车队的一位志愿者李强,今年54岁,春节前膝盖半月板受伤,走路都一瘸一拐。当听说有爱心车队志愿服务时,他第一时间报名,还带领科里年轻的志愿者刘旭一同参加。同事开玩笑说,“您自己走路都费劲,还帮助别人啊?”志愿者李强笑笑说,“我是老司机了,开车没问题,而且和你们相比,我地熟门清。”当天,爱心车队无偿运送旅客100余人,用温情服务旅客,将爱送回家。

发行局志愿者仇健队长说:“今年的元宵节过得非常特别,很有意义,我们队里很多志愿者都积极报名,有的志愿者还发动家属也一同参加志愿服务。当把有困难的旅客安全送到家时,我们每名志愿者心里都特别快乐、特别充实。”参加完爱心车队志愿服务,很多志愿者到家都快凌晨了,短暂的休息过后,继续去单位上班,从来没有因为参与志愿服务耽误了工作。

志愿者张景泉和何晓明帮助不清楚乘车路线的旅客挑选一条最便捷的线路;志愿者吴叙红和张春华对年事已高且听力不好的旅客,适当抬高音量,并放慢语速进行交流;志愿者洪毅和高建宇主动帮推轮椅的旅客抬轮椅上楼;志愿者王文会劝阻吸烟人员,并将他丢弃的烟头捡起扔进垃圾桶。这样的服务一趟下来,志愿者嗓子都冒烟了,腿脚也站麻木了,但他们早已习惯了这些,用实际行动践行着“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神,持之以恒地开展各类志愿服务。



做大高新技术 做强金融商贸

# 丰台:建设面向国际的现代化城区

□本报记者 余翠平

记者近日从丰台区“十三五”规划有关情况介绍会上获悉,“十三五”期间,丰台区将坚持“核心引领、双轮驱动、两翼并举、统筹融合”的发展战略,着力建设面向国际、彰显品质、和谐宜居的现代化城区。

### 发展三大主导产业

为增强经济内生增长动力,丰台区将加快形成创新引领、技术密集、价值高端的“高精尖”经济结构。

一方面,大力发展三大主导产业。一是做强做优高新技术产业。发挥科技园区的产业基础优势,着力发展轨道交通、应急救援、军民融合等优势产业,打造中国高铁创新中心,创建国家应急救援产业示范基地。二是加快发展新兴金融产业。依托丽泽金融商务区的空间承载优势,重点发展科技金融、金融信息、金融文化、金融服务,加快培育和发展互联网金融业态,着力打造大数据金融中心和互联网金融服务区。三是扩大文化创意产业贡献。深入挖掘资源,融合发展戏曲文化产业,加快推动新闻出版产业发展,全面提升设计服务产业,鼓励影视传媒作品创作,加深产业链的耦合程度,推动文化创意产业多元化发展。

另一方面,优化三个特色产业。一是提升商务服务产业层级,重点发展企业管理、会展等商务服务业高端行业,推进产业高端化和品牌化发展。二是创新发展生活服务业,以创建都市生活服务业创新示范区为依托,以南中轴等重点区域为典型,充分发挥国家电子商务示范基地的促进作用,引导生活服务业国际化、品牌化、连锁化发展。三是强化旅游休闲产业功能,深入开发永定河等特色旅游资源,打造亲水休闲游、森林度假游等特色旅游品牌;依托抗战纪念馆等人文资源,打造文化教育旅游品牌。

### 生产总值年均增长7%

为了绘好丰台发展的美好蓝图,丰台区结合当前形势和自身基础,围绕优化和服务首都核心功能,创新性提出了坚持“核心引领、双轮驱动、两翼并举、统筹融合”的发展战略。

“核心引领”就是坚持以“优化提升首都核心功能、服务保障首都发展大局”为引领,通过疏解非首都功能、促进经济提质增效、推进城乡统筹、提升城市环境和人文品质、增进民生福祉,全面建设创新丰台、绿色丰台、文化丰台、和谐丰台。“双轮驱动”中“一轮”以科技和金融创新为主导,激发区域发展动力;“一轮”以体制、机制创新为突破,补齐城乡发展短板。“两翼并举”就是结合南中轴与河西地区的资源基础,“一翼”立足产业基础优势,促进都市生活服务业提升品质;“一翼”立足河西地区生态优势,提升宜文

宜居宜业的环境品质。“统筹融合”即统筹融合经济发展与城市建设,统筹融合产业布局与城市功能,统筹融合城市品质与城市文明,统筹融合深化改革与治理能力提升。

在发展战略引领下,“十三五”期间,丰台区地区生产总值年均增长7%左右,2020年总量将达到1638亿元,第三产业占地区生产总值比重超过80%,实现经济增长提质增效、总量翻番;创新驱动能力全面增强,基本形成以科技创新为重点的创新服务体系;城市生态环境更加宜居,实现森林覆盖率达到26.83%,人均公园绿地面积达到8.09平方米/人,大气细颗粒物年均浓度累计下降25%以上的目标;全区居民人均可支配收入增长速度高于经济增速,实现收入比2010年翻倍,城镇登记失业率控制在4%以内,人民生活水平稳步提升。

“十三五”时期,丰台区将继续坚定不移地疏解非首都功能,坚持严控增量和疏解存量“两手抓”。一方面严控增量,提升产业准入标准。严格执行市区两级禁限目录,坚决控制“两高三高”产业聚集。在全区范围内严禁发展制造业,严禁新建和扩建区域性批发市场以及物流仓储设施,严把产业增量准入关。另一方面疏解存量,率先突破重点领域。充分利用市场、行政等多种手段,挤压低端业态生存空间,推动服装、二手车、建材、小商品等区域性专业市场加快整体迁出。2017年底之前完成全区216家市场和69家工业污染企业的调整疏解。“十三五”期间有序推动6家长途客运站优化布局,3家区属长途客运站实现全部疏解,完成3家市属单位的协调对接工作。

### 打通全部“断头路”

“十三五”期间,丰台区将以破解“大城市病”、推动城市可持续发展为出发点,着力建设绿色低碳、生态宜居、亮丽美观的区域环境。

丰台区将立足轨道交通枢纽、国家级高速公路、长途客运站等交通资源密集的区域特点,积极落实京津冀协同发展策略,配合建设北京新机场、京石城际铁路和京台高速等国家高速公路,科学有序推动与周边城市的交通衔接,率先服务京津冀交通一体化。

建成丽泽路、马家堡东路等快速路,实施京良路、六圈路、康辛路建设,全区规划主干路实现率达到70%以上,形成内外连通、东西贯通、快速连接的路网体系。全部打通“断头路”,微循环道路全部建成。

为全面提升城市交通运行效率,丰台区将完成T1、T2线、地铁14号线、16号线、8号线三期建设;改善地面交通、轨道交通、轨道与地面公共交通换乘条件,绿色出行比例达到75%。