

春运期间,铁路部门出台一系列措施,方便老人和非智能手机用户等旅客出行

# “我也赶上高铁时代了”

编者按

1月28日,2021年春运大幕拉开,当日全国铁路发送旅客量400万人次。踏上旅途的不只有归乡的游子,也有不少老年乘客,他们要与就地过年的子女团聚,不少人是在没有子女的陪伴下出远门。不会上网怎么订票?没有健康码如何进站?不懂得扫码怎么付款?这些问题都困扰着老年旅客。

今年春运期间,铁路部门针对老年人提供了许多定制服务,保留并完善面对老年人线下服务的面对面模式,推出多项老年旅客特色服务举措,保留人工实名制通道和检票口。这些措施不仅有利于老年群体跨越数字鸿沟,享受到铁路发展带来的红利,也彰显了“人民铁路为人民”的初心。

本报记者 刘静 本报通讯员 曾勇 吴天龙

家住广东省丰顺县的赵文军今年76岁了,在县里过了大半辈子,平时也没有什么必要出远门。前两天,在深圳工作的儿子赵磊给他打来电话:“阿爸,我今年不能回家过年,您要不到深圳来看孙子?”

一想到能看到孙子,赵文军一下子就答应了,“我自己坐高铁去就可以了。”挂了电话以后,他便紧张了起来,自己没有坐过高铁,普通话都说不太清楚,对如何买票、如何进站、如何上车更是一窍不通。

在今年初的工作会议上,国铁集团董事长、党组书记陆东福表示,2021年铁路部门将保障老年及脱网人群线下服务。今年春运期间,铁路部门出台了一系列便民利民措施,方便老人和非智能手机用户等旅客乘车出行。

## 我要给孩子们惊喜

其实,赵文军的情况,在丰顺县还真不是个案。该县地处革命老区,经济不是特别发达,交通相对闭塞。梅汕高铁开通时间不久,当地的很多旅客还不太了解高铁,不懂如何乘坐高铁。很多老年旅客乘车时,只会讲客家话,不懂用普通话跟火车站工作人员交流。走到进站口,赵文军对着工作人员说出



## 备货充足 迎接春节

1月27日,北京一家超市内,市民正在选购商品。春节临近,北京多家超市门店加大蔬菜、肉、蛋、奶等生活必需品备货量,保障春节前市场供应。

与此同时,为了让市民过一个喜庆祥和的农历新年,象征吉庆祥和的福字、春联、灯笼等节庆年俗商品开始亮相市场,京城节日气氛渐浓。

本报记者 王伟伟 摄

# “我要把你照顾好,把我们的梦想经营好”

本报记者 陈华

相识相恋刚刚7个月,男友突然遭遇一场意外导致颅脑损伤,昏迷不醒,尚未结婚的女友该如何面对接下来漫长的人生旅途?合肥市蜀山区女孩刘宁,选择坚强勇敢地挑起照顾尚未完全苏醒男友的重任。

## 80多斤的她照顾80公斤的他

“今天表现真好,‘站’得特别直,你还是很爱‘个人形象’嘛。”努力地将“绑”在康复治疗床上的男友彭亚楼扶正“站立”的同时,刘宁不停地和他打趣着。虽然没有明显的回应,但是刘宁相信,彭亚楼能听得见,也能听得懂。这并非“自我安慰”,而是她三年多的经验。

三年多以来,刘宁学会了给彭亚楼喂饭、按摩、进行肌肉训练、擦拭身体。更重要的是,她还会日复一日,与彭亚楼进行语言的“交流”,虽然“交流”基本上是单向的。通过医生、书本上以及其他病友,刘宁学习到了很多护理昏迷者的经验,她知道,训练意识是重要的一环,只有意识逐渐加强,人才能真正“醒过来”。

“你要把他想象成正常人一样,有喜怒哀乐,需要倾诉,更需要爱。”刘宁说。相对于身体护理,对心理和意识的护理不仅需要技术,

还有情感。刘宁需要工作获得经济收入,只要一回到家里看到彭亚楼,刘宁就会不停地和他“唠叨”,她会聊在外面遇到的一切,琐事、喜悦以及委屈,还会给彭亚楼放音乐和相声。

刘宁只有80多斤,而彭亚楼有80公斤。在彭亚楼刚刚住院4个月的时候,刘宁有一次试着一个人把他抱起来走一走,只不过一个转身,两人都摔在地上。一刹那,彭亚楼泪水涌了出来,刘宁也忍不住哭了。现在,彭亚楼的意识一天天加强,慢慢地会张嘴、点头、自主吞咽,甚至还会哈哈大笑。

## 陪伴与照顾的意义

刘宁与彭亚楼的相识缘起于瓜蒌子种植。彭亚楼是种植瓜蒌子的,刘宁一家人则帮助他家打理和采摘瓜蒌子。恋爱后,两人的生活幸福而静谧,彭亚楼会滑雪,有潜水证。

相恋7个月后,有一天,彭亚楼给刘宁打电话说自己好困,要睡觉了。等刘宁回家时,彭亚楼倒在地上,家里有很重的煤气味。经过抢救,彭亚楼脱离了生命危险,由于中毒的时间太长,医生诊断他有可能永远也醒不过来。

刘宁承认,脑中曾有过一闪而过的念想:是不是就此离开。“如果走,我这一辈子都可能不会心安。可能到了我最后老死的那一天,这依旧是我心里面最挂念的事情。”

国原本做好了排队队的准备,结果发现根本不需要,很多人都通过自助售票机购票。

“大爷,您是要买票吗,我有什么可以帮您?”售票大厅的一名铁路志愿者,看到张志国在售票大厅门口停留很久没有进去,便上前主动询问。“对不对,我想买票,但只有现金,不知道该怎么办?”张志国仿佛看到了救星,赶忙问道。

“现金是可以买票的,我们为使用现金的旅客设立了爱心窗口,而且让老年人优先购票。”志愿者将张志国带到爱心窗口,帮他买去了佛山西的D7551次车票。

在丰县东站,听到赵文军的客家话,身披“三老哥”服务队绶带的工作人员说:“大爷别着急,我叫陈世然,也是客家人。有我在,您就放心吧。”陈世然是丰顺人。丰顺东站刚开通时,他主动请缨,和同为丰顺籍同事的谭森、林宗极组成了“三老哥”服务队,为当地旅客当“翻译官”,方便他们出行。

让刘亮惊讶的是,在12306网站购买了K9205次列车车票时,系统识别了母亲的年纪,为她优先安排了下铺。“我作为同行的人也分配到相邻铺位,这可解决了我的大问题,照顾母亲方便多了。”刘亮说。被解决的问题不只是铺位,母子俩足足有5个包裹,母亲行动又不便,这么多行李怎么顺利带上车?此时,他想起了上网购票时看到的重点旅客预约服务,尝试着填写乘车人信息和服务需求提交给系统,没想到立马预约成功。

## “坐车很方便,姜茶很暖胃”

“您好,您是刘亮先生吗?今天是您预约的吗?”当天21时许,常德火车站“小柳树”服务队队员刘安华早早地等在了进站口。刘安华远远看到推着轮椅、全身“挂”满行李的刘

亮,赶忙走上去接过轮椅把手。这是刘安华在常德火车站参加春运志愿服务的第8个年头,和往年一样,接到重点旅客任务后,他提前两小时和刘亮取得了联系,并提前做好了准备。

“我妈妈腿脚不是很方便,这么冷的天真是辛苦你们了。”刘亮激动地看着刘安华。“这是我们应该做的,咱们先进站吧。”刘安华确认过他们身份证件后,并按照防疫要求带他们进行测温筛查,然后分别递上了一杯早就准备好的姜茶。

“刘先生,现在行动不便的老年旅客乘坐火车前,除了打电话预约,还可以通过铁路12306网站和客户端进行预约。我已经和广州站的同事联系过了,到了站会有专人来接你们。”刘安华说道。

次日凌晨,火车到达广州站,志愿者早就等候在车厢门口。出站后,刘亮询问母亲这次的旅途感觉如何?程桂芳笑道:“坐车很方便,姜茶很暖胃!”

在丰顺东站,陈世然了解赵文军的困难后,便开始一步步指导他如何下载APP,注册个人账户、绑定订票人信息、查询车次、购票等操作。他搀扶着老人上了D7305次高铁,还给老人留了自己的电话。“您下次再坐高铁的时候,如果有需要还可以来找我。”

“儿子一直担心慢(我)是乡下人,不晓得(晓得)乘坐高铁。以后他再也不能小看我啦,慢(我)也赶上了高铁时代!”赵文军打趣地说。

张志国被志愿者带着,走进爱心通道,并被志愿者送上了D7551次列车,让他省了不少心。20分钟后,张志国便到了佛山西站。“我自己坐高铁到佛山啦。你们几点下班,我来做小孙子最喜欢的红烧肉!”老张骄傲地跟儿子通话。

## 一起跨越“数字鸿沟”②



1月27日,在西南大学心理健康教育与服务中心,留校学生在老师的带领下参加“沙盘中心”团辅活动。连日来,位于重庆市北碚区的西南大学开展“寒冬暖人心”活动,组织没有回家的留校学生参加趣味活动,让学生在校园里感受到团聚的氛围和家的温暖。

新华社发(秦廷富 摄)

## Q 民声

# 困难家庭升宽带 这项实事值得赞

舒华

近日,上海市公布了今年10项为民办实事项目,其中包括为困难家庭免费升级百兆宽带,让更多市民分享信息化快速发展的红利。中国电信上海公司计划年内完成该市52万家庭用户的宽带升级,线上线下多种渠道均可办理免费升速。

中国信息通信研究院发布的《中国宽带发展白皮书》显示,截至去年6月,我国固定宽带用户达到4.6亿户,家庭普及率超过90%。但不可否认的是,对于许多困难家庭而言,接入固定宽带依然存在困难,或因家庭居住状况不佳,或因收入有限难以支付较高的月租费用。也有不少家庭虽然接入固定宽带,但也因种种原因未能接入较高速率的宽带,数据显示,在家庭固定宽带用户中,仍有超过13%者速率不到100Mbps。

在信息化时代,家庭接入固定宽带已经是家庭广泛参与互联网经济和社会生活的“门槛”工具。事实上,未能接入较高速率的固定宽带,不仅影响着困难家庭的生活质量,也制约着他们的脱困,弱化了他们的竞争力。这样的制约在新冠肺炎疫情出现后更甚,孩子上网课,需要较高的网速以观看视频,家长找工作,线上招聘会要视频通话,就是卖些农产品,直播也是重要的手段……

从这个意义上来说,上海市免费为困难家庭升级百兆宽带,这项实事办得妙,值得点赞。有关方面应当意识到,对于困难家庭而言,信息化渠道不是过高要求的奢侈品,也不是可有可无或是锦上添花的,而是和住房、教育、医疗、供水供电一样,是必需品,还是有力的脱困“抓手”。还有一点不容忽视,已有多数个地方的家庭固定宽带普及率超过100%,但这并不意味着每一户家庭都有固定宽带,因为存在一户家庭多处住房多户宽带的可能,或者一个家庭用户一处住房办理了多个宽带接入的情况。也就是说,在普及率100%之后,依然存在统计数据之外的未能接入固定宽带的困难家庭,千万不能觉得普及率达到100%,普及固定宽带工作就完成了。另外,外来务工人员集中的集体宿舍,虽然不属于“家庭用户”,但往往固定宽带接入比例也不高,值得关注。毕竟,在宿舍通过固定宽带接口获得WiFi信号后,务工人员在移动互联网上的网费支出也能有所降低。

当然,我们也应当意识到,不同地区财政和居民收入不同,经济社会发展状况各异,互联网特别是家庭固定宽带普及率不一,各地应当根据当地情况,提升居民家庭的信息化水平。比如上海市要做的,就是提高困难家庭的网速,让网速更快,而对于有的地方而言,当下最迫切的事情恐怕还是提高家庭用户固定宽带的普及率,实现从无到有,特别是城镇困难职工家庭,以及乡村和边远地区家庭。

## 贵州清镇创新基层社会治理机制

本报讯 近年来,贵州省清镇市积极推进基层在地图中查看社会治理体制机制改革,以卫城镇凤山村为试点,探索推行“小组制”改革,村“两委”将发展权力下放到村民组,实行“村民组长+5户户代表(党员)”抱团发展,不断将农村“三变”改革推向深入,有效推动农村经济社会发展。

据悉,这项创新改革为基层社会治理带来了很大变化,形成了“小组组委会、村民调解委员会、村务会调解”三级矛盾调解机制,矛盾基本都化解在了组委会一级,切实提高了社区治理能力和水平,有效激发了村民参与村级自治的积极性。(金禹)

## 安徽池州推进“党建带群建”

本报讯 安徽省池州市充分发挥党组织在服务企业决策、开拓市场、革新技术、提高效益等方面的作用,组织池州青年志愿者协会等社会组织助力脱贫攻坚,点燃非公经济发展“红色引擎”。

据悉,他们深入推进“党建带群建”试点攻坚,新建非公领域党群组织418家。大力推广“党建联盟”工作模式,创建“红色律所”“红色物业”“红色市场”等党建联盟27个,推动互学互鉴,促进基层党组织规范提升。全市共创建省、市级“双强六好”非公企业党组织128个、“双比双争”先进社会组织党组织45个。(池组轩)



当抽盲盒成为一种风潮,就有可能打开“潘多拉的魔盒”,一些假冒伪劣、过期库存商品乃至违法违规禁物品也随之冒出。

新华社发 徐骏作