“赠人玫瑰，手留余香”

习近平强调，助残先进以及他们所代表的关心和帮助残疾人的社会各界人士，也堪称楷模，引领社会风气。“赠人玫瑰，手留余香”。大爱无疆、仁者爱人。这种舍己为人、乐善好施的高尚品质，是社会主义核心价值观的具体体现，是中华民族传统美德的具体体现。中华民族历来强调自强不息、厚德载物。从大家身上，我看到了中华民族优秀传统文化的传承，看到了不畏艰辛、顽强拼搏的志气，看到了社会正能量的充分发挥，看到了坚持和发展中国特色社会主义的一支重要力量。中国梦，是民族梦、国家梦，是每一个中国人的梦，也是每一个残疾人朋友的梦。我们都要凝心聚力，在实现人生梦想的同时，共同推动中华民族的美好梦想早日实现。

习近平希望各位助残先进把助残善举坚持做下去、做得更好，把爱传播给更多群众，鼓励更多人加入到扶残助残行列中来。各级党委和政府要高度重视残疾人事业，把推进残疾人事业当作份内的责任，各项建设事业都要把残疾人事业纳入其中，不断健全残疾人权益保障制度。各级残联要发扬优良传统，切实履行职责，为残疾人解难、为党和政府分忧，团结带领残疾人继续开创工作新局面。

——摘自《习近平在会见第五次全国自强模范暨助残先进集体和个人表彰大会受表彰代表时强调 更加勇敢地迎接生活挑战 更加坚强地为实现梦想努力》

（2014年5月17日《人民日报》刊发）

聚焦 讲故事

本栏目主持人：刘少华

“我是你的眼”照亮盲人回家路

本报记者 **刘少华**

1月14日，中午12时12分，山东潍坊火车站，高铁G5552次列车刚刚停稳。

“还记得阿姨吗？”

“记得！”

一句热烈的问候之后，一身红色职业装的“95后”列车长梁双双伸出右臂，熟练地让潍坊盲童学校学生许西恒抓住她的右肘，两人在春节前的滚滚人流中有说有笑，很快走上列车。

梁双双和许西恒正在共同经历的，是一个叫“我是你的眼”的志愿活动，迄今已有一年时间，由中国铁路济南局青岛客运段发起。

为孩子上学进行一场接力

许西恒是山东枣庄人，一岁多时一场大病，让他失去了光明。不但如此，因为当时脑部疾病处理得不及时，他还经历着身高不足等诸多困扰。幸运的是，他有一个十分温暖的家庭，他的父母和哥哥多年来辛苦打拼，为他买来生长激素等药物，情况始终在慢慢变好。

2021年9月，许西恒被爸妈送到潍坊盲童学校，接受正规的教育。他的爸爸许金杰告诉记者，逢年过节送孩子去一次潍坊，需要转两次公共汽车、两次火车，还要在潍坊住一晚，一来一回，哪怕他极其节俭，也要多出至少五六百元花销。于是这一年的中秋节，为了给孩子攒钱治病，一咬牙没去接他回家。

同样是那个月，2021年9月26日，中国铁路济南局青岛客运段一行九人专程来到学校。这天，潍坊盲童学校党支部与中国铁路济南局青岛客运段管内动车队党总支签订党建共建协议，集中解决视障学生出行难、坐车难的问题。

青岛客运段管内动车队党总支书记林峰还清晰记得那天，她在现场看到孩子们乐观洋溢的笑脸，用稚嫩的童声齐唱《我和我的祖国》，被深深地震撼了。他们下决心，一定要帮帮孩子。

就是在这次，梁双双与许西恒结成了对子，她给许西恒留下了自己的手机号。

这是一场充满着温暖与爱的接力。

起点是潍坊盲童学校，这个颇具口碑的学校，如今有110多位视力障碍学生。潍坊盲童学校党支部纪检委员工会主席郑明星告诉记者，因为许西恒长期需要注射生长激素，学校单独为他准备了一个冰箱存放药物。1月14日这天，在帮助许西恒打包好行李后，郑明星将他送到了潍坊火车站。

在潍坊站，工作人员接到许西恒后，将他送到高铁旁，交给了梁双双。于是发生了本文开头那一幕。

在高铁上，梁双双与许西恒有说不完的话。她把许西恒引导到座位上，悬挂好代表重点旅客标识的中国结，每隔一段时间就来问他是否需要喝水、上卫生间。按惯例，她又“考验”了一下两人的友谊：“背一下我的手机号！”许西恒立刻答了上来。

许西恒得意地告诉梁双双，在学校他已经学会简单的按摩了，也开始学习针灸了，他希望长大后可以开一家盲人按摩店……快下车前，许西恒忽然说：“阿姨，我记得住你声音，但不知道你长什么样。我可以摸摸你的脸吗？”

梁双双一怔，大方地摘下了护目镜，把许西恒的手放在了额头上，让他更多记住自己这个朋友的“样子”。随后，在抵达泰安站时，梁双双呼叫车站，请工作人员上车接重点旅客。随后，接力棒传到下一列火车，上海客运段的G141次列车。下午16时11分，G141次列车到达滕州东站。

旅程的终点处，许金杰等待已久，滕州东站工作人员提前把他安排进站，把许西恒交到他手上。

像这样的接力，仅从潍坊盲童学校开始，这个春运期间就有9个视障孩子经历了类似的旅程。郑明星告诉记者，学校有24个潍坊之外的生源，家长不能来接的那些，都是这样回家的。他和老师们挨个把孩子送到火车站，放心地交给铁路工作人员。

在今年春节前，“我是你的眼”高铁助盲出行服务队收到了山东青岛、潍坊、淄博等地盲童学校100多名视障学生的乘车需求，他们制定服务方案，为学生们提供全程服务。

高标准对待特殊旅客

林峰递来一张名片。

打眼一看，像是普通名片；上手一摸，名片纸凹凸不平。这才发现，原来名片上不但用汉字打印了她的名字和电话，还用盲文写了她的名字和电话。针对盲人出行的服务，就在类似这样的细节中做到了极致。

林峰介绍，青岛客运段管内动车队“我是你的眼”高铁助盲出行服务队成立于2021年初，致力于帮助视力障碍旅客顺利出行。在300多位志愿者共同努力下，他们通过站车接力无缝衔接，共同为视力障碍旅客出行提供方便。服务队成立至今，已为500余名视力障碍旅客提供服务。

实际上，“我是你的眼”志愿团队出台了一个标准服务流程。为视障旅客制定的服务流程，可谓事无巨细，包含了上车前、开车后和到站前3个大阶段，每一阶段都有具体的指引，从肢体动作到话语使用。

以上车前为例，乘务人员光在动作上就需要做到以下步骤——拉住视力障碍旅客的左手放置于自己的右手手肘处，右手背后，行走在视力障碍旅客左侧前方半身位；进车厢后将视力障碍旅客左手放置于自己的右手腕处，自己走在前方；引导到座位后，要引导对方用手触摸前排椅背、自己的座椅椅背及扶手，确认正确位置；将旅客行李放置在头顶上方的行李架上。

这中间，还穿插着一系列标准化的话语。因为盲人旅客眼睛看不见，所以话语引导也同样重要。

林峰说，志愿者们坐下来，商议了方方面面的细节。比如，为盲人旅客倒水时不能太热也不能太满，上水时手一定要在水杯底部1/3处，以免烫伤旅客。而在为盲人旅客端来饭菜后，则一定要明示方位，比如，在服务手册中有这样一段示例：“（列车长打开餐食密封包装）番茄汤放置在您右手边一点的位置（拿着视障旅客的手碰触），餐盒在这里（拿着视障旅客的手碰触），擦手纸给您放置在餐盒右下方（拿着视障旅客的手碰触），祝您用餐愉快。”

而在车上，列车工作人员会在盲人旅客背包或者身上贴上“我是你的眼”志愿服务标志，并将一个中国结挂放在客人前面的牛角上，提醒其他工作人员，关注这位重点旅客。此外，他们还为每位盲人旅客安排了寻求帮助的“一键呼叫”铃和盲文书籍，帮助他们排遣旅途的时间。

值得一提的是，在这标准服务流程中，有一条额外的服务，叫“察言观色‘多句话’”，意思是通过对旅客的观察判断旅客所需，多问一句话（比如，“请问您有需要帮助的地方吗？”），询问旅客有无困难，尽全力给予帮助。

事实证明，这额外一条服务非常有价值。青岛客运段列车长焦明丽发现，很多视力障碍旅客非常担心给别人造成负担，所以轻易不会麻烦别人。而一问之下，会发现很多诉求。

也正是在与旅客的深入接触中，志愿者们得以及时发现问题，及时修正服务。

“我们发现其实很多盲人旅客心里很敏感，不想让你太关注他。”焦明丽从一开始就加入了“我是你的眼”团队，从那之后每个月都会服务盲人旅客，如今经验已比较丰富。大家陆续改良了一些手段，比如她专门去网上定制了盲文提示贴，到自己值班时贴在卫生间出水按钮、电茶炉等地方，这样旅客可以自己去卫生间、打水等等。

谈及盲人出行难，山东青岛崂山区盲人协会副主席高维康深有感触：“盲人出行，一个是从家里到火车站，尤其是到了火车站之后，怎么样能联系到工作人员比较困难。尤其是火车站比较大，东广场、西广场……我们就转晕了。”

林峰说，这也正是“我是你的眼”高铁助盲出行服务队成立时的初心。从发现这个问题时起，他们心中就有了答案。

以更强大合力传递爱心

一个叫“我是你的眼”的微信群，在春运期间格外忙碌。每天，都有很多文字和照片发进来，大大小小的诉求很快得到了解答。

2021年6月，“我是你的眼”微信群成立，群里除了89趟高铁列车长，还有潍坊、淄博、青岛、济南、菏泽、临沂、烟台等地的盲校老师，也有省内50多个高铁车站管理人员等，合计140多人。他们成了一股贯穿整个山东甚至更远的志愿者力量。很多时候，他们要服务的人群，要远行至全国各地。

春运来临前，群里便热闹起来。

规模比较大的一次，青岛盲校的老师向群里发送了需要分别从青岛站、青岛西站和青岛北站乘车回家的92个孩子的信息，他们是1月12日或13日乘车回家，目的地包括内蒙古、山西、陕西、河北、上海等多地。林峰立刻联系好了这三个火车站，将孩子们的乘车信息转发过去，便于车站安排志愿者帮助孩子们顺利乘车。

“巧的是，这92个孩子乘坐的列车，没有一趟是我们车队值乘的，一路上孩子们接受的服务丝毫未打折扣。”林峰说，看着三个火车站以及沿途各站铁路同行积极响应，她深受感动。“可以说，服务好盲人旅客，已经是我们铁路人的共识。”

事实上，在全国范围内，铁路人都正在用自己的方式帮助盲人旅客。比如，在南京铁路客运段，高铁一车队列车长王传栋说，春运期间，接到南京一家比较大的盲人按摩店求助后，他和同事们利用下班时间，帮12名盲人旅客抢购齐了车票。随后，他们还为每位盲人旅客准备了一张爱心联系卡，帮助换乘旅客留下车长的电话，用盲文数字的形式刻上，这样当旅途上有需求时，可以联系到车长。

其实不只是铁路人，社会各界也正在伸出爱心之手。大家一起，形成了一股更为强大的合力。

在山东青岛，一次春运期间的求助，牵动了不少人的心。1月26日，在一个公益群里，一名公交调度员发布信息，第二天两名视障人士将从青岛市劲松一路新时代大酒店门口出发到青岛北站西广场，随后乘坐高铁。在大家共同关注下，这一路，先是青岛城运控股交运集团汽车总站580志愿服务队安排了3名志愿者送站，随后铁路志愿者接手，一路将两位视障人士送到了终点，实现了全程无障碍衔接服务。

赠人玫瑰，手留余香。

梁双双说，其实帮助盲人的过程也让自己成长了。有一次她休息时，半路发现一个盲童，居然主动去照顾了对方一路，跟孩子聊娱乐，聊小说，把自己带的饭给孩子吃……这在以前不能想象。

“其实我已经不把这个当服务看了，比如许西恒，我把他当弟弟一样亲。他如果需要坐车，我放弃自己休息去接送他都可以，这是一种感情，它很珍贵，不是每个人都有的。”梁双双认真地告诉记者。

林峰也说，帮助他们，让我们成为更好的团队、更好的人。

2月18日，许西恒又要坐火车回潍坊盲童学校了。他的父母早早给林峰打了电话，春运期间不好买票，林峰帮他们买了票，安排好了具体车次和换乘方案。

有“我是你的眼”帮忙，这一次，许西恒还是决定自己去学校。

青岛客运段站车工作人员正在办理交接，护送盲校学生踏上返校的旅途。

列车工作人员为乘车的盲人旅客讲解“一键呼叫”铃的使用方法。

青岛客运段的青年志愿者来到青岛市盲校，实地感受盲校学生日常的学习生活情况。

（本版图片均为王敏摄）