

一面墙的温柔



扫码看视频

03
守护

城市的温度，藏在“志愿红”里 暴雨中转移行李，深夜守候最后一名游客，再添一层暖

■文/三湘都市报全媒体记者 杨昱 项炜 视频/项炜

民警：安全第一，请勿随意堆放

陶伟回忆，旅客自发将行李堆放在地铁站内的现象，最早出现在2024年清明节。

“当时五一广场地铁站3号通道里突然多了十几个箱子，我们还以为是遗失物。”后来得知，多是外地“特种兵旅游”的大学生图方便临时存放。由于站内明亮、有监控、有警力巡逻，游客感到“放心”，于是一个带两个，到重大节假日时，3号通道内行李一度超过100个，沿墙壁延伸100多米，严重挤占了通行空间。

“3号通道是五一广场站90%旅客的必经之路，一旦发生大客流，极易出现拥挤踩踏。”陶伟表示，行李随意堆放不仅妨碍正常通行，更破坏地铁秩序。

从今年4月起，长沙市公共交通(轨道)公安局与轨道集团联手，将原先一排售票机拆除，腾出约200平方米空间划为行李临时摆放区。同时推出多项安全管理措施：大客流期间加装护栏，将区域分成若干小格；专人管理，由志愿者协助旅客有序摆放；电子屏、提示牌明确提醒“不建议摆放贵重物品，遗失自负”；增设360度旋转的“瞭望巡逻车”；增配消防器材；增派警力，五一期间该站每天投入100名警力，行李区常态保持4名民辅警执勤，安排民警第一时间追踪拿错或丢失的行李。

但陶伟坦言，管理行李“绝对是个负担”。以前警力主要“管人”，现在还得“管物”。“我们希望游客尽可能不要把私人物品随意丢放在地铁站。长沙各大大地铁站、商场周边有很多收费寄存点，交给专人保管更安全。”

如果确实需要临时存放，陶伟提醒道，首先做好醒目标记，贵重物品、现金、身份证件务必随身携带，一旦发现丢失，请第一时间联系地铁工作人员或警方。

“看到游客玩得开心，我们辛苦也值得。”陶伟说，安全是长沙旅游的底色，欢迎大家来玩，也请大家对自己的财物负责。



长沙黄兴南路步行街上的“行李卸货站”。 资料图

志愿者：没有费用，全是感情

“2025年，我们推出了‘行李休息站’，2026年‘五一’假期又迭代升级为‘行李卸货站’，让来长沙的游客感受青年志愿者的热情与周到。”长沙市天心区青年志愿者协会秘书长刘明珠告诉记者，她参与志愿服务已有10年。

早在2025年，长沙地铁1号线黄兴广场站内就建起了“无人行李墙”，那黄兴路步行街还有必要再弄一个吗？面对这个问题，刘明珠坦言，这确实是个“甜蜜的烦恼”，“很多人愿意把行李留在地铁站，是对这座城市的信任。我们想做的，是给这份信任再添一层暖”。

正是基于这样的考量，2025年“五一”假期，协会推出了“行李休息站”，大胆尝试了“无人行李墙”这样一个完全免费、全程信任的街头行李寄存点。

有了2025年与地铁站的配合，2026年的再次“协作”便是水到渠成。

自4月10日活动方案敲定起，筹备工作便紧锣密鼓地展开。4月30日晚，志愿者们提前到岗，深夜搭建帐篷、搬运物资。协会同步在各大高校群及“志愿汇”平台招募志愿者，制定五张精细分工表，将每名志愿者的点位、职责与注意事项逐一明确。岗前培训落实到位，现场运行方能井然有序。因为做了预案，即使出现临时事件、物资耗尽等突发情况，他们也能从容面对。

“从纸质登记表到‘编号手环+行李护照’双重核验，从一个时间段到三班轮流值守，从志愿者‘全流程包办’到存取分开、五天精细分工……每一个小细节都是我们在服务中一次次‘磨’出来的。”刘明珠说，2026年“没有费用，全是感情”的天心区“官方行李卸货站”免费寄存志愿服务活动，已累计为7000余人次游客免费寄存行李。

暴雨中的坚守：
行李回家了，他们浑身湿透

“5月2日，一场暴雨来得又急又猛，我们没有犹豫，直接冲进雨里，把行李一件件往点位中心转移，齐心协力将提前准备好的防雨布和雨衣盖住行李，为行李穿上雨衣。”刘明珠回忆道，“一定得先把行李转移好。那一天，没有一人是干着衣服回家的，但我们也从中读懂了什么叫‘奉献、友爱、互助、进步’。”

“我们的服务时间是9时至20时，但实际上，我们常常要守到22时以后，直至最后一名游客取走行李。原因五花八门，有的游客玩得太开心以至于忘记了时间，有的以为行李存在酒店了，还有不记得存在哪个点位的。”刘明珠说，“编号手环+行李护照”在这时就派上了大用场，“我们一个个地核对姓名、电话、编号，甚至帮一名游客把行李邮寄回了家，以确保所有行李都安全到家。”

刘明珠说，活动中，饮用水的需求量最大，来回搬运沉重的桶装水是体力活，很多女孩子担起重责，从不言累，“她们很可爱，说听到游客的每一句感谢，就是最大的成就感”。

“这次活动的出彩，对我们来说，不是‘终于被看见了’的满足，而是‘值得做得更好’的动力。”刘明珠说，每天与一群能量满满的青年志愿者在一起，思维也会跟着活跃起来，大家集思广益想出各种志愿服务的金点子。每次做完活动，大家也会复盘，总结做得不到位的地方，下次把这些问题妥善处置。5天的“官方行李卸货站免费寄存”活动，350余名志愿者默默无闻风雨无阻地坚守在岗位上，那句标语“没有费用，全是感情”，便是最好的诠释。

刘明珠说，“‘不啻微茫，造炬成阳’是我最喜欢的一句话。志愿服务的成长，从来不是哪一项技能的突飞猛进，而是你慢慢变成了一个更愿意相信光、也愿意成为光的人。”

