

姓名: 杨州

职业: 杭州市公安局交警局景区大队副大队长

全国两会期间 我在天安门广场指挥交通

热心市民上
志愿者和各行各业
市快报官方微信和微博

春天的杭州,要说最繁忙的地方,西湖景区肯定排得上。
上个周六,景区流量激增,太子湾公园附近的南山路忙得像
停车场,交警们手挽着手拉起人墙,防止人流拥向机动车道。杭
州市公安局交警局景区大队副大队长杨州,紧盯监控屏幕,用对
讲机实时指挥:“把人和车分开,不要互相影响!”

杨州今年40岁,虽然去年才调到景区大队工作,但在21年
的从警生涯中,大部分时间都围着西湖转。

但大半个月前,难得地领了个“福利”——去北京。

在一个地方工作啦。

3月2日至16日,杨州和另外20位优秀的杭州交警,为学习
安排到北京交管局进行全程实地跟班学习,与北京交警同吃、同
住、同勤务,以此增进对大规模、高规格国事活动交通安保工作
的认识,提高一线实战能力。

每天早晨5点多,杨州和同事们就要来到天安门广场,负责升
旗仪式交通安保、两会安保等。3月的北京,春寒料峭,杨州和同
事每天都要工作13个小时以上,而且大部分时间都是站着的。
历史和现实交汇的独特韵味,几天站下来,也不觉得疲惫,感到挺
不可思议。一问才知道,原来杭州交警施行全警上路,不管是干
部还是普通民警,平时都要去一线参与路面执勤。

每天早晨5点多,杨州和同事们就要来到天安门广场,负责升
旗仪式交通安保、两会安保等。3月的北京,春寒料峭,杨州和同
事每天都要工作13个小时以上,而且大部分时间都是站着的。
历史和现实交汇的独特韵味,几天站下来,也不觉得疲惫,感到挺
不可思议。一问才知道,原来杭州交警施行全警上路,不管是干
部还是普通民警,平时都要去一线参与路面执勤。

在北京的那半个月,让杨州倍感压力的不是生活、饮食、工
作辛苦,而是“时刻都被无数双眼睛监督着,几千记者,很多还是
境外媒体记者,帽子带歪了、腿没有站直,都会影响警察形象。
G20峰会在杭州召开,也会有许多媒体来,那时我们杭州交警一
定要做到窗口示范作用!”

杨州和同事们的辛苦工作,也得到了各级领导的肯定。



两会期间,国务委员、公安部部长郭声琨得知杭州交警专门
来京跟班学习,充分肯定,勉励杭州交警学好北京交警在大型活
动交通安保工作上的丰富经验,更好地应用到G20峰会安保中
去。在北京出席全国两会的省、市及上级公安机关主要领导,也
在会议间隙专程看望、慰问了大家。

姓名: 王陵

职业: 杭州出租汽车集团出租车司机

出租车上放着大小13把刷子的 哥王陵还真有“两把刷子”



记者 殷军领 通讯员 金凯 摄影 严嘉俊

杭州有1万多辆出租车,的哥王陵的车,和别人最大区别
——干净。

有多干净?不是亲眼见到,我也不相信。摸摸车身,手上几
乎没有灰尘,玻璃亮得找不到污点;车内清清爽爽,除了给客人
准备的抽纸,其他看不到一点杂物。

一天到晚疾驰在路上,“保洁工作”是怎么做的?

他从后备厢拿出一个塑料盒子,啪的一下打开,我一看,全
是刷子,大小小小弯弯直直13把。常见的牙刷、鞋刷、油漆刷,
还有些不太见得到的圆头的、尖头的,叫不上名的。

王陵刷洗出租车的固定时间是晚上下班后,车身、脚垫、座
椅,都要用不同的湿干净抹布擦一遍;平时机场等客或休息时,大
部分的哥在睡觉、聊天、玩手机,他会去找地方接点水,擦拭车子。

“我不觉得麻烦。”王陵说:“车可以旧,但不能脏、不能有异
味。虽然这些事做不做,人送到了该收多少钱还是多少钱,但既
然是服务行业,就应该有职业精神。打理车子,就跟打理自己一
样,这是脸面。车子干干净净、清清爽爽的,乘客坐着舒服,自己
心情也好。”

这也为王陵积攒下了不少回头客,现在经常有人包他的车
去西湖、灵隐寺、桐庐、千岛湖玩,有的人还没到杭州,就提前联
系他到机场接送。

有人说,服务行业最佳的状态,就是客人高兴,自己也高
兴。开了20年出租车的王陵,就是这么乐在其中的。

不光车子干净,王陵的服务态度也是出了名的。

坐他的车,你总能听到“你好”“请问要去哪里”“再见”这三
句话;他总会穿一身笔挺的深蓝色制服,配上蓝白相间领带,一
身空乘范儿地等你。

为了服务保障G20峰会,今年2月,杭州出租汽车集团成立
了G20峰会服务保障先锋队,首批为100辆出租汽车,G20杭
州峰会召开前将达到500辆。王陵是车队副队长。

他参与其中给先锋队队定下了一套完整服务体系,比如“三
每要求”,车厢每个座位每日要换新装,车厢每日要消毒,每天要
清洁;“六大”暖心举措,答疑解惑,百问不厌,为老弱病残乘客提
供更贴心服务等;乘客下车后,司机要主动递上一张售后保障
卡,乘客可以对服务质量进行追溯和维权;突发意外,出租车也
是“救护车”,司机要现场简单救护。

“G20期间,全世界的目光都将聚焦杭州。外地游客不熟悉
杭州公交线路,很大程度上靠打车。”王陵说,出租车要成为杭州
的一道亮丽风景线,司机师傅们现在开始就要注意自己言行,养
成文明、礼让的好习惯,不能说“到时候”注意下就行了,没有好
习惯,真到时候了,坏毛病不自觉地就带出来了。

和王陵分开时,他和我说了句“Good-bye”。

“快60了,学英语慢。”王陵建议,能不能把杭州的景点制成
卡片,配上中英文,发放给出租车司机,到时候外国朋友只要用
手点点,我们就可以把他们顺利送达。