



决战 100 天 全力保峰会

带外宾逛河坊街时请吃臭豆腐还是定胜糕？ 文明礼仪学起来！“最美阳台”晒一晒！ 英文站牌亮出来！“斑马线礼让行人”将推广示范路！

记者 魏奋 周少燕 殷军领 通讯员 吕啸 柳景春 舒也文 求力 黄佳琪 赵俊 王丹超 宋桔丽 丁雪梅 高静玮

G20峰会在杭州举办,900万市民人人都是东道主,你的一言一行都可能定格在外国友人印象中。我们该怎样向世界展示自己,如何坐得端庄、站得优雅、走得潇洒、笑得甜美,如何招待好客人,给各国来宾留下美好印象？给大家展示一些文明小案例,在这剩下的100天里,全民总动员,向着文明杭州人冲刺。



斑马线前机动车礼让行人 记者 朱丹阳 摄

怎么当好东道主？文明礼仪学起来 你请外宾吃臭豆腐还是定胜糕 暗藏着人际交往的“白金法则”

没有什么比西湖更能代表杭州了,作为可以想到的“必游点”,峰会前后西湖必定会迎来众多中外客人。

为了提高服务质量,近日,西湖风景名胜区管委会组织了全系统26个基层单位196名一线骨干,在西湖国学讲堂进行“行业文明素质提升工程集中轮训”。

这是市文明办牵头的“优礼杭州人”系列活动之一,由西湖国学馆承办,至今已举办20多场。讲课的是从北京请来的中华礼仪文化协会副会长、外交学院周加李老师。

周老师将学员分成10个组,为他们设置了考题:在不同情境下,如何做好G20峰会贵宾接待?

有一组考题很有趣:带外宾去河坊街参观,你是请外宾吃臭豆腐还是定胜糕。

同学们各有说法,有人觉得“臭豆腐虽然有风险,但如果对方能接受,一定对这款美食印象深刻、难以忘怀。”

周老师说,这则小小的题目,考的其实是人际交往中的黄金法则与白金法则。黄金法则,是我喜欢什么,我就给你什么;白金法则,是你希望我怎么对你,我就怎么对你,给你你想要的。

臭豆腐是个爱的人极爱,不爱的人极讨厌的食物,跟外宾打交道,显然符合“白金法则”的定胜糕更安全。

还有,见面握手也是一门大学问。握手的时候要全掌握住,不要只握四个手指头,这样不热情,对方感觉不到你的真诚;握手的时候,眼睛要看着对方,不要看手;主客之间握手的距离不要太近,不然容易碰头……

周老师还特地指出了“中国特色”的通病:比如外宾夸你,说你很漂亮。大部分都会回答“哪里哪里”,这种回答出自中国人的谦虚,但外国人是真心赞美你的,你应当表示感谢。

还有在正式场合,碰到外国领导夫妻同时出席活动,应该先介绍领导还是夫人呢?“如果是社交场合,遵循女士优先的原则;但在正式场合,还是要先介绍领导本人。”

名胜区管委会说,这次礼仪知识,会进行互动考核和书面随堂考核,成绩将存档,作为各单位迎G20综合考核的内容之一。

坐公交方便吗？英文站牌亮出来 公交站牌和车厢标志 将全面提升国际化

公交集团最近有一个大动作:所有公交站牌、公交车厢内服务和警示标志、公交提示及报站音,全部实施中英文双语!全面提升公交服务国际化!

更换内容包括所有公交站牌、禁烟标志、禁止抛洒标志、拉好扶手提示、防盗提醒、涉恐防暴宣传画、应急出口、应急断气开关、安全锤、上下客门、禁止靠门、禁止收款、禁止与司机谈天、严禁携带易燃易爆物品及站名表等。

公交集团副总经理翁军说,公交作为城市窗口、主要交通工具,每一处细节都代表着服务品质。我们希望通过细节提升,让更多人感受到杭州城市品质和国际化进程。

目前公交站牌和服务警示标志的英文翻译都已经出样稿了,市旅委正在审核。

公交集团还对司机进行了分批英语培训,大家学会讲几句简单、常用的英语,能够更好地服务大众。公交集团下辖的杭州出租汽车集团有限公司,还把微信学外语扩展到全集团2000辆出租汽车,让的哥的姐们也能用英语服务外宾。

文明整洁怎么做?“最美阳台”晒出来 1958年毛主席视察过的小营巷 带领上城区站在文明整洁新起点

沿街乱糟糟阳台整饬整齐,种上鲜花和绿植,迎接宾朋,上城区正在开展“最美阳台”评选报名活动。

5月26日上午,上城区“文明整洁,从小营巷出发”环境美化百日行动启动,虽然下着蒙蒙细雨,但现场还是来了不少居民,大家在活动海报前郑重签下自己的名字。

会场上摆出了一盆盆鲜花,社区工作人员和志愿者们开展“书香换花香,为G20增绿添彩”活动、“文明晾晒”金点子征集活动等。

选在小营巷举行,是有特殊含义的。

1958年,毛主席亲临小营巷视察卫生工作,在全国掀起一场声势浩大的群众性爱国卫生运动,为建国初期战胜贫困和疾病作出了重要贡献。

上城区在G20峰会召开倒计时100天之际,选择从小营巷出发,是希望激励城区市民进一步继承和发扬小营巷爱国卫生光荣传统,清理楼道、美化阳台、文明停车,用实际行动营造整洁优美、文明有序的城市环境。

本次百日行动共有8项子活动,分别是:“门前三包”自清行动、“最美阳台”扮靓行动、“你丢我捡”保洁行动、“文明守序”停车行动、“全民河长”清水行动、“城市美容师”清篮行动、“啄木鸟”纠错行动以及“除四害”爱卫行动。

比如“最美阳台”扮靓行动,是引导重点区域和路段的单位、住户积极参与美化家庭及周边环境活动,提倡文明晾晒,不在沿街开敞的阳台、露台堆放杂物、晾晒衣物。

“有些住户,在阳台上随便搭几根长竹竿出来晒衣服,既不美观,又有脱落的危险。有些底层住户,楼道上方拉条绳子就把内衣内裤挂上去,进进出出的人心里不舒服,也容易引起邻里纠纷。”上城区团委副书记芮佳南说。

还有“门前三包”自清行动,是引导商家店铺严格履行“门店新三包”职责,清理门前堆积物,不出摊占道经营,保持店铺立面整洁,自觉维护门前绿化等。

“全民河长”清水行动,则要发动“民间河长”、“民间渠长”和志愿者们,开展清渠护水,劝阻洗衣、洗澡、钓鱼、游泳等破坏水质的不文明行为,一起为G20做贡献。

“斑马线礼让行人” 将推广示范样板路 杭州“车辆让行文明大行动”启动

杭州“斑马线礼让行人”在全国闻名,逐渐形成了一道街头文明之风。接下来,市交通运输部门将积极倡议,由公交车、出租车先行带动,干部职工带头示范,开展全杭州车辆让行文明行动。同时,将划设“礼让”样板路,进一步提高让行率。

出租汽车是城市的窗口和形象。峰会期间,杭州交通GPS调度中心将设置24小时志愿者翻译服务岗,为司机和外宾提供“一键呼叫,时时翻译”;同时,车内将放置中英文版有声手绘地图,方便外宾随时查阅。

在道路运输行业,将继续开展道路客运行业“提升形象迎峰会、优质服务创文明”主题活动,包括提升客运站服务形象、开展客运站服务设施大检查、开展站务员文明礼仪培训等,为中外宾客留下良好印象。

文明东道主 还可以这么做

下城区:构建了区域化志愿服务综合体——微笑圈。微笑圈里有微笑基地、社区微笑站、微笑亭、微笑点、微笑岗、微笑窗,将以微笑团队为核心,全面运用微笑云技术,搭建公益社交平台,实现O2O线上线下一体化志愿服务的微笑圈志愿服务生态系统。

西湖区:向全区345家文明单位发出倡议,在全区20个主要交通道口开展文明劝导工作。

江干区:继续开展“服务峰会 文明先行”活动,鼓励市民随手拍,捕捉城市环境文明、市民文明素质的短板情况,使小街小巷、居民小区的环境脏乱差和不文明现象得到改观。

拱墅区:发出文明素质“百日提升”行动倡议,号召市民提升素质展现精彩,做文明拱墅的宣传者;礼让守序弘扬新风,做文明拱墅的传递者;清洁城市美化家园,做文明拱墅的践行者;敢于揭短勇于纠错,做文明拱墅的监督者。

滨江区:开展文明环境“一键点”:收集垃圾乱扔乱堆、牛皮癣乱贴、公共设施破损等不文明行为,一键点到网络平台,大家点评并督促整改。文明礼让“一起赞”:打造排队风景,倡导有序排队。文明教育“三个进”:进社区进企业进学校。

萧山区:向市民发放文明倡议及文明公约口袋本,倡议广大市民传播文明、践行文明;开展“问好G20!我是萧山形象使者我接力”微信接力活动;在萧山全区各相关电子屏启动倒计时,营造氛围,形成合力。