



“市民素质高一分,城市形象美十分”

你的举手投足,遵从国际礼仪规范了吗?

小调查透露的小习惯是否得体,听礼仪专家来点评

记者 毛雨佳 实习生 沈雨 孙敏慧 制图 叶丛

G20峰会之后,更多关注的目光投向杭州。杭州也有了更大的信心和底气,迈向世界名城之林。国际化的都市,市民也需要有海纳百川的胸怀和得体的举止。杭州百姓对国际通行的文明礼仪了解多少?做得又如何?我们邀请国际礼仪方面的专家设计了一份问卷,通过城事通APP和本报记者的线下问卷调查,对近百位市民开展调查。

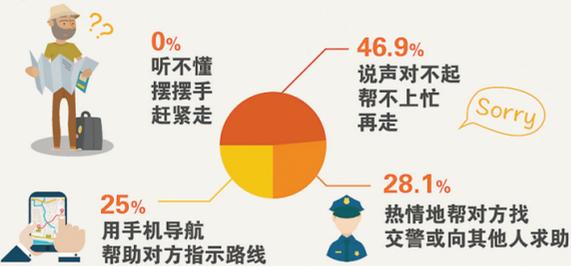
1 哪些行为是国际通行的礼仪规范?(多选)



2 女士优先,你怎么看?(多选)



3 碰到不会汉语的外国人问路,你怎么做?(单选)



城事通

礼 听音乐会迟到,能抓紧摸黑进场吗? 八成受访者答对了!

守时、遵守秩序、注重隐私等,这些素质是国际礼仪的基础部分。因此,我们给出5个选项,来测试市民对这些文明素质的认识。

78.1%的受访者都意识到“参加音乐会迟到,抓紧摸黑进场”不符合国际礼仪规范。但仍有21.9%的受访者并没有意识到这一行为是不礼貌的。杭州电子科技大学礼仪学副教授赵蓉说,迟到的人在进场找座位的过程中会对其他观众造成影响,打扰别人欣赏音乐,这不礼貌。

迟到者应在音乐会中场休息的时候入场。

在电影院工作的王女士说,通常听音乐会,大家比较守时,但是看电影还是会有些迟到的人。摸黑进影院对他人也有打扰。希望大家观影、看演出或听音乐会都尽量守时。

当看见有人穿睡衣逛商场,你会怎么做?绝大多数受访者都认为这样不对,但仅有20%的人选择上前提醒。中国计量大学兼职礼仪教授、国网浙江省电力公司培训中心副教授陈

清清说,在公共场所中袒胸露背、光膀子或赤脚,或者违反最基本的国际着装通行原则——TPO原则(即穿衣应与时间time、地点place、场合occasion相匹配),这绝非是国际化都市人的穿衣之道,“各个场合都有相应合适的着装,在欧美如果穿着随意地出席音乐会,就很有可能被谢绝入内。穿着睡衣、睡裤进入超市商城就是一种不文明行为,我们不妨联系超市、商场的管理人员,请他们出面劝阻。”陈清清说。

礼 对他人的服务常说“谢谢”吗? 逾四成的受访者能做到

坐网约车、到饭店吃饭或在商店买东西,即使是享受付费服务,你习惯把“谢谢”“请”“麻烦你”挂嘴边吗?陈清清说,虽然说“顾客是上帝”,但在社交礼仪中,也要注意人与人之间以礼相待。无论对方是出租车司机还是售货员,都应收获一份尊重,这也是对自己的尊重。在这次调查中,46.9%的受访者有这个

习惯,但还有约一半的受访者表示,没有习惯将“谢谢”“请帮助”等礼貌用语挂在嘴边。

从事财务工作的陈女士说,自己并不是不尊重服务员、检票员的哥等,只是有时办事匆忙或带着大包小包,忘记说了。现在看来,时常表达感谢也是有修养的表现。

昨天中午,遇到带儿子从游泳池出来的

李先生。他说,刚才还教育儿子要对泳池的教练说“谢谢”后再出门。和儿子在一起,经常教孩子得到帮助或接受服务要说“谢谢”,自己也经常以身作则。

对于“女士优先”,受访者观念比较统一。而且84.4%的受访者也知道,公交车上让座应该一视同仁,女士也应有让座意识。

礼 我们的行为怎么才有国际范? 八成受访者表示很想学

问卷调查中,绝大部分市民都表示既然杭州要建世界名城,那每个人都该好好注意平时的言行,努力有国际范儿,起码不给杭州丢脸。八成受访者认为,有学习国际礼仪规范的必要。做国际贸易的汪先生说,杭州现

在越来越国际化,自己也经常和外国人打交道,感觉很有学习国际社交礼仪的需要。如果有这方面的专门授课渠道就好了。

一位在银行工作的受访者周扬在填写完问卷后感慨地说:“问卷都是一些细节问题,

比如看音乐会迟到该怎么做、吃饭的时候让女士先入座,这些看起来不起眼的小细节,其实是组成了一座城市的文明气质。如果每个人都能在细节上做到文明有礼,才真正彰显了国际化城市的面貌。”

礼仪专家谈国际范儿:礼仪的核心是尊重和考虑他人感受

在中国计量大学兼职教授陈清清看来,杭州人在文明礼仪的各方面都表现得不错,最突出的就是我们的名片——斑马线前礼让行人。这一点甚至做得比北京、上海等城市都要好。

“我自己也开车,已经养成了习惯,在我身边无论是私家车还是公交车,都能够做到自觉礼让,在这一点上必须给杭州人点个赞。”陈清清还认为,礼仪的最高境界就是让他人感到舒适,这一点杭州电子科技大学副教授赵蓉也表示了认同。“其实无

论是西方礼仪,还是我们自己的传统礼仪,它们都有一个共通的核心,那就是对他人的尊重。”

杭州公交车上的让座宣传语是“请给有需要的乘客让(留)个座”,赵蓉认为这个标语就体现了对弱势群体的一种尊重。“有的人就算身为老弱病残孕,当他不需要被人照顾的时候,也能给予尊重,而不是刻意将自己认为的关心强加于人,这就是一种文明;而有的年轻人如果明显身体不适、生病或极度疲惫时,也应给予关怀、让座。中

国有句古语叫做‘己所不欲勿施于人’,我觉得可以改成‘人所不欲勿施于人’,就更符合现代的、国际的礼仪规范。”

在赵蓉看来,尊重也意味着多考虑他人的感受。“比如很多长辈过于关心年轻人的婚恋情况,不仅侵犯了年轻人的隐私,也干涉了年轻人的生活,造成他们反感。再如当两个杭州人聊天的时候可以说杭州话,当一个不会说杭州话的新杭州人加入,最好能改为说普通话,这样就考虑了他人感受,也是杭州本地人一种包容性的体现。”

这下电动车不怕丢了! 智能防盗装置让车主安心多了

通讯员 庞振熙 实习生 沈雨 记者 黄洪连 文/摄

买辆电动车动辄两三千,结果骑了没多久,车没了。遇上这种窝心事儿,车主除了心里痛骂小偷千百遍,再去报个警,可能也别无他法了——追回的时间长,概率小。

现在,有个好消息告诉杭州的电动车主们,可以一解电动车盗抢之忧了——杭州市公安局运用物联网技术,打造电动车智能防盗系统,在电动车上安装智能防盗装置,并引入丢失赔付模式。装上这个“神器”,电动车主们就要省心多了。

便宜又实用,车主很感兴趣

单,昨天明显增加,光这一安装点截至下午3点就有十多辆车安装了。“我们在各社区张贴了宣传告示,不少群众口口相传,骑着电动车赶来安装。”

在现场,骑旧电动车来的沈师傅,给记者算了一笔账:只要花100元,就能装上防盗装置,如果电动车失窃了,报案后60天内警方没有成功追回,一年内的新车

就能赔付1400元,超过一年的旧车能赔付700元,“这个很划算。”

记者看到,前后花了不到20分钟,沈师傅就办完登记手续,装好了防盗装置。

刘胜波警长说,群众安装防盗装置本着自愿原则,由设备安装企业和保险公司收费。“这100元费用中,包括50元设备装置费,50元保险费。”

杭州有400万辆电动车 发生失窃切记及时报案

生电动车被盗,一定要及时报案,便于警方及时查找被盗车辆和侦破案件。

目前,杭州市公安局在江干、拱墅两个主城区的12个安装点进行试点安装,之后会在城区其余范围统一部署开展二轮电动车防盗装置安装工作(详细安装点可扫描二维码查询)。



检察官千里护航 罪错少年重返大学校园

通讯员 王蕴 记者 黄洪连

7月19日,对于小赵(化名)来说是重要的一天,他拿着手中的那一份《不起诉决定书》,回忆起这几个月来检察官们帮助他的种种经历,忍不住泪水湿润了眼眶。

小赵出生在北方农村,父亲很早就走了,他自小和母亲一起生活。小赵从小就乖巧懂事,2015年考上了当地一所不错的大学。上大学后,家里拮据,小赵就打工兼职。在小赵十几平方米的家中,整个墙上都贴满了他的奖状。

2016年暑假,小赵从一起打游戏的朋友那里得知了一个“有趣”的赚钱方法,于是开始尝试——利用网络系统漏洞,通过软件修改自己在某平台的账户余额,继而用余额为自己充值费,偷走杭州一家科技公司万余元。

小赵因这次“好奇”而酿成大错。去年12月,案子到了拱墅区检察院。承办检察官审查案件时发现,案发时小赵是未成年人,当时他不仅成绩不错,大一时还当过班长,是名预备党员。检察官为小赵感到惋惜,决定在“悬崖”上拉他一把。

历时一个月,检察官促成了被害公司与小赵妈妈达成和解协议,小赵一方全额退赔,被害公司出具谅解书。检察官也决定对小赵更改强制措施为取保候审。

检察官们经商量后决定,以小赵所在学校为媒介,与学校签订帮教协议,对小赵进行监管。

惊险的是,检察官联系上小赵所在学校时,发现小赵妈妈已经递交退学申请,检察官赶紧劝说“叫停”,使小赵得以保留学籍,学校也同意了检察院的帮教方案。

5月23日,检察官们陪着小赵和他母亲,踏上了千里迢迢的返乡、归学之路,并一直与小赵的事情继续努力。最近,小赵的不起诉决定终于下来了。学校也收到了来自检察机关的《不起诉决定书》,小赵终于可以重返学校学习,开启新的人生旅程。



沈师傅安装完防盗器,开心地走了。

智能防盗设备纳入警方统一管理

杭州市公安局推出的这个电动车智能防盗装置,是与警方智能防盗系统相连的。安装了这套设备的电动车,车辆相关信息也就纳入警方统一管理。一旦电动车失窃,车主报警后,公安机关就可以通过这一系统掌握电动车的行驶轨迹和大致位置,并启动智能查找流程,全力为失主找回电动车。

市公安局介绍说,凡是在杭州工作、生活的市民,不管是否拥有杭州户籍,只要有二轮电动车,都可以申请安装防盗装置。公安机关工作人员对车主提供的有效证件进行核实后,即可进行安装。

同时,市公安局还会同保险公司,为安装有防盗装置的二轮电动车提供“全车盗抢险”“第三者责任险”等多项保险服务。

安装了这套智能防盗系统的车主,还可以用手机实时监控自己的车辆状态,并进行智能管理。

昨天下午,记者探访了拱墅区路顺电动自行车登记服务站。祥符派出所的民警、协警及设备安装企业的工作人员,正在接待前来安装防盗装置的群众。

刘胜波警长说,该服务前天第一天推出时,辖区一共安装了5

据了解,目前杭州市二轮电动车保有量在400万辆以上。由于不少电动车购买时未办理相关登记,给警方的管理、防范和查找带来了一定的难度。

警方提醒,为保障自身的财产安全,购买电动车时一定要如实登记信息,不要购买来源不明、信息不全的二手电动车。此外,一旦发