

礼让斑马线践行了吗？窗口单位服务热情吗？
公共场所有序友善吗？节俭用餐做到了吗？

看看暗访镜头下宁波市民的文明素质

节目将于明天22:05新闻综合频道播出，次日13:50重播

文明出行：礼让斑马线被有效践行



斑马线前私家车礼让行人。

2010年起，宁波在全市范围内发起“文明礼让斑马线”活动，今年“礼让斑马线”更是成为“文明出行”系列活动的重要举措。非红绿灯路口行人经过时，机动车是否会主动礼让呢？车辆礼让后行人又会给予什么反馈呢？

在第一轮测试中，交警和协警选取一条宁波首批样板斑马线路段，此时正值上班高峰期，车辆行人川流不息，在交警和协警的引导下车辆鱼贯而过，有条不紊。

早上8点35分，面对过马路的人群，一辆车

稳稳地停在了停车线前，后来的车辆也依次停靠，直到所有人通过车辆才再次启动。在长达三个小时的记录过程中，公交车都能主动礼让，出租车紧随其后，大多数的私家车也能做到礼让行人。

那么，当交警协警不在场时车辆还会主动礼让吗？第二轮测试开始了。通过镜头记录的画面看到，尽管交警协警没在现场，大多数司机仍能主动礼让。

下午4点12分，一位大爷背着包站在人行道一侧，他举手示意，车辆停止，大爷给让行的

司机点赞并继续往前走。

当车辆主动让行后，行人又会给予什么样的反馈呢？在第三轮测试中，当车辆主动让行时，大多数人会微笑点头示意或者快速通过斑马线，有位大爷还对主动让行的司机竖起了大拇指，并且一路点赞致意。

通过一天不同时间的三轮测试显示，公交车和出租车是让行的典范，而绝大多数私家车司机在没有红绿灯的路口也能做到主动让行，行人则会用不同方式作出回应，文明礼让斑马线被有效践行。

文明服务：窗口服务做到热情周到

窗口服务的文明程度和政府形象息息相关，记者这次选择了和市民生活密切相关的公共服务窗口，采用暗访的形式围绕到岗率、服务效率和服务态度三方面进行了测试，结果显示各窗口服务基本做到了热情周到。

第一个测试点是医院。在李惠利医院，各个窗口都有工作人员在岗，记者先测试了挂号收费窗口。记者首先询问了开处方药的相关问题，得到了较好的回答。

随后记者自称没带门诊病历卡，便有医生指引记者前往导医台填写资料，随后医护人员耐心地陪同并指导记者

填写。接下来，记者还分别测试了妇儿医院和市中医院，各家医院的导医台和挂号窗口到岗率和服务效率都比较好。

第二轮测试选取的地点是行政服务中心。记者分别测试了江北区、江东区、鄞州区的三家行政服务中心的15个窗口，各个窗口的工作人员全部到岗。记者以办理业务为由进行测试，在询问过程中，窗口工作人员耐心倾听、清晰解答，提供了准确的服务。过了下班时间，仍有窗口服务人员在为市民办理业务。

在江东区行政服务中心，记者以中暑为由向便民服务台的工作人

员寻求帮助。工作人员很快拿出了解暑药品，并去饮水机处为记者倒来了水。

而在鄞州区行政服务中心，在整个暗访过程中，大部分窗口工作者对前来办事的人员都提供了良好的服务态度和高效的办事效率，市民得到了便利的服务。

最后，记者测试了宁波市公安局江北分局户口证件办理中心。下午3点，记者以户口办理为由展开测试，刚走近窗口，工作人员就使用礼貌用语主动询问记者要办什么业务，并耐心解答了户口迁移的一系列问题，准确告知办理所需要的材料。

文明交往：不仅有序排队，还能相互理解

排队是日常生活中常见的现象，是公共社交的一部分，体现了一个城市的文明程度和居民的文化素养。这次电视台记者选择不同地点，布置摄像机来测试人们的排队情况。

视频首先关注了交通出行中的排队，记者拍摄测试了宁波火车站南广场的公交换乘处。公交车站设计建设了用于排队的护栏，来维持人们排队等车的秩序，在护栏的作用下有效形成了等车的队伍。

随后记者来到宁波火车站地铁站。为了实现乘客高效上下车，地铁站台的每扇门上都醒目标示着“排队候车先后下后上”。而画面显示，在工作人员的协调下，乘客们有序地站在了指示线内排队候车，一旦队伍形成之后，后来的乘客也会自觉加入

队伍中。

最后记者来到了位于冷静街的一家早餐店，每天早晨都会有许多人来购买早点。过了早上八点，人越来越多，人们自觉地排起队伍。队伍越来越长，排到马路上之后，人们还自觉地拐弯以避让行驶的车辆。尽管是炎热的夏天，也没有一个人插队。

这时，记者扮演市民尝试排队，挤到了前面，但店主直接制止了记者的插队行为。记者又试图插队在下一位顾客前面，也遭到了拒绝。随后第二位记者扮演插队者，并以赶火车为由要求插队，得到了前面顾客的理解后，大家同意让其先购买。

在这个小小的早餐店，不但看到了市民对于公共秩序的遵守，也看到了人与人之间的相互理解。

文明餐饮：多数市民合理点菜

勤俭节约是中华民族的传统美德，也是餐桌文明的一个重要表现。围绕节俭用餐，记者也进行了暗访测试。为了让测试具有普遍性，记者把测试地点放在了南塘老街和文化广场的三家大众消费型的餐厅内。

画面显示，文化广场测试餐厅客人基本坐满，服务员先让顾客自由点单不做提醒。可能是对菜量的不了解，食客所剩的饭菜相对较多。

南塘老街的测试餐厅内服务员提醒客人按需点单，“我们店里现在推荐两个人的菜量一般就是三到四个菜”。大部分食客都能遵照服务员的提醒按需点单。而即便有剩余，在服务员

的提醒下，客人也会将食物打包带走。只有一桌客人在服务员提醒所剩食物较多是否需要打包时，依然表示不需要。而这桌客人走后，在接下来一天的观察中，再也没有出现明显的浪费情况。

在文化广场的另外一家测试餐厅内，大部分用餐客人都能够按需点单，并且餐后所剩食物不多。只有一桌客人在服务员提醒点单过量的情况下依然坚持自己的点单数量，导致了剩余饭菜较多，不过这位客人主动要求将饭菜打包。

通过三家餐厅三天的观察，大部分市民都很好地做到了节俭用餐。



为持续推进“文明有礼整洁有序——做文明有礼宁波人”公民文明素质提升工程，深化文明城市创建，8月15日下午，由市文明委主办，市文明办、市广电集团策划推出了《文明有我·宁波有礼》全媒体互动电视专题活动。

活动现场播放了4段电视台暗访拍摄的视频，聚焦市民文明素养，通过一个个日常生活场景画面，真实展示了宁波的文明风尚，共同探讨市民文明素养提升之道。这4段视频，分别围绕文明出行、文明服务、文明交往和文明餐饮等四个主题进行多场景长时段的暗访拍摄。

拍摄结果显示，我市大部分车辆能在斑马线前主动文明礼让，很多窗口的工作人员都服务热情、解答耐心，公交车站、早餐店门前也很有秩序地排起了队伍，大多数市民也都能做到合理点菜、文明用餐。节目将于本周五22:05新闻综合频道NBTv-1播出，次日13:50重播，欢迎广大市民到时收看。

记者 房伟
实习生 辛明芝
通讯员 刘昊

