

文明宁波的24小时——

展文明风尚之美,添彩G20峰会

核心提示

一次礼让、一个笑容、一个帮助,无不诠释着宁波的景美、人美。G20峰会日益临近,文明的光芒让宁波这座生机勃勃的港口城市越发闪亮:斑马线前,司机礼貌的一脚刹车,暖了行人的心;车站机场,不推不挤排队上车,微笑替代了拥挤……

文明是世界通行的语言,这一切让来自世界各地的友人感受到宁波人的文明和友善。

“文明”内化于心、外化于行。最近,记者走上街头,走进供电公司营业厅和汽车南站,观察甬城的24小时,记录普通的宁波人如何将每一个细节真正融入行为习惯,在日常生活的点点滴滴、待人接物的方方面面,展示着一个令人赞美、使人惊叹的文明宁波、礼仪宁波。

本报记者 张昊
实习生 冯婷 郑伊



陈霞娜和夏慧星在劝导礼让斑马线。

11时40分,联丰新村公交站
陈霞娜:“流动的公交,
把宁波展示给所有人”

8月9日,外面下起细雨,超过30℃的室外温度使空气闷热又潮湿。11时40分,宁波永安公司的司机陈霞娜驾驶公交车从联丰新村公交站出发了。

20分钟前,陈霞娜才刚刚把车开回场站,当中只用了短短10分钟匆匆吃午饭。早上4时就开始上班的她,还来不及好好午休。

跟随陈霞娜一路前行,记者注意到,一看到斑马线上有行人,陈霞娜便早早地踩下了刹车。她告诉记者,因为公交车上载着一车的乘客,礼让斑马线,同时也要让乘客们坐得舒适安全。

“文明礼让在宁波已经变成一种氛围。”陈霞娜说。

自从2010年我市公交行业率先实行“礼让斑马线”活动以来,公交车早已成为机动车礼让斑马线的标杆,礼让率达到了百分之百。

“对待老年人热情细心,对待儿童乘客爱护关心,对待特殊乘客照顾爱心,对待外地乘客真诚耐心,对待普通乘客和气贴心。”开了20多年公交车的陈霞娜秉承的“五心”原则,成为宁波公交的一张名片。

G20峰会召开在即,会有很多外地游客前来宁波观光,陈霞娜说她将继续用真诚的微笑拉近与乘客的距离,设身处地地照顾外地乘客的需求,为他们提供更暖心的服务,在流动的公交车上全力以赴展现我们的城市之美、文明之美、道德之美、风尚之美。

16时30分,汽车南站
3561服务班:“汽车站也可以是一道美丽风景线”

3561服务班为乘客提供开水。

排队虽然是件小事,但它集中体现了一个人、一个城市的文明素养。8月9日,浙浙沥沥地下着雨,而汽车南站的乘客却依旧络绎不绝。

16时30分,记者踏入售票大厅,整洁的地面,长而不乱的队伍映入眼帘。南站工作人员张梦娇告诉记者,南站3561服务班每天会在大厅里巡查劝导,帮助工作人员维护现场排队秩序,如果有人插队,就会上前劝阻,如果乘客有特殊情况,服务班会进行个别的针对性的服务。

“一切都是为了乘客,不过,现在几乎没有人插队了,不管是本地人还是外来旅客,大家的素质都越来越好了。”

这一切得益于我市深入开展文明礼仪活动,引导市民养成良好的排队习惯。按照谁主管、谁负责的原则,在机场、车站、码头、地铁等站点公共场所设置排队引导设施、标识标线、文明提示语,必要时还增加一些排队上下车的隔离栏,大力倡导“文明排队”“先下后上”,同时督促商场、超市、医院、商(住)楼、地铁等单位,大力倡导进出升降电梯“先出后进”、上下自动扶梯“右立左让”。

张梦娇说:“我们3561团队不仅仅维护现场的秩序,扶老携幼、搬运行李、行李寄存、倒送开水、预订车票、旅游咨询等都是我们服务的范围。”

热情服务不分你我,汽车南站3561服务班共同接力,帮助旅客顺利踏上旅途。“待旅客为亲人不仅仅是一句口号,也是3561的职责和前进的动力,因为在帮助他人的同时,也传递了关爱,快乐了自己。”

来自上海的大学生陈旻旻暑假来宁波看朋友,“真的觉得这个车站非常有秩序,非常文明,和一些又脏又乱的汽车站截然不同。”她告诉记者,来到宁波南站,第一次觉得汽车站也可以是一道美丽的风景线。

热情好客,礼待四方客,文明车站、文明机场、文明景区、文明服务区……处处彰显国际港口城市的胸怀和文明宁波的风采。

21时,出租车上
夏慧星:“外地游客夸宁波出租车文明,特别自豪”

入夜,甬城三江六岸灯火璀璨,流淌着港口城市独特的迷人魅力。21时许,夏慧星稳稳地驾驶出租车前往火车站接送乘客。“出租车是流动的,我们努力做的是把一座城市的美好,通过跑动的汽车,带给每一个喜欢她的人。”

夏慧星说,从1997年算起,他开出租车已经有20年了,随着大家文明意识的增强,文明开车成为出租车司机的共识。

随着宁波市“文明出行”活动的推进,出租车司机也积极响应。夏慧星说,他们文明车队每个月会进行“文明出行,安全出行”教育,增强出租车司机的文明安全意识,出租车公司也针对不文明行为制订相应的惩戒措施。

车子接近火车站时,来往的旅客穿梭在车流中,夏师傅不紧不慢地把车停在路边,等待行人安全通过。“G20峰会临近,宁波这座国际化城市,将迎来更多来自世界各地的朋友,这个时候每一个司机代表着宁波的城市形象,代表着中国的文明形象,每次有外地游客夸奖我们宁波出租车的时候,我就觉得特别自豪。”

他说:“希望G20峰会期间,我能有机会给远方宾客介绍宁波,给他们留下最美好的‘宁波印象’。”

7时,贺丞路
陈国荣与行人的默契:“为文明出行点赞”

清晨的阳光洒下,甬城渐渐苏醒,车水马龙,生机勃勃。在江东区贺丞路上,身穿红背心戴黄帽子的陈国荣老人带领着志愿者团队开始了早高峰的劝导行动。

丹顶鹤社区前的路口小,人流量却不少。特别是在早上的上班高峰期,车辆的流量和密度曾让社区里的老人们忧心忡忡。“老人都习惯了一大早去白鹤菜市场买菜,学生要赶去上学,早高峰来往的车辆太密集,老人行动不方便,小孩喜欢乱跑,很不安全。”

现在,志愿者每天早早地就来路口,有时搀扶着拐杖的老人过马路,有时拉着一些小学生的手过马路,有时还挥着小旗疏导堵在路口的长龙。这一公益活动已经坚持了七年。

“以前过马路都要左右看,等好久,车流量大的时候一直不敢

过去。”正在过马路的一位老人告诉记者,“现在好了,志愿者们看到我,都主动过来搀扶我,还让车辆停下来,过马路方便很多。”

走过马路,她还伸手与陈国荣老人互相点了个赞。这是志愿者与居民们的约定——“为文明出行点赞”。

“文明出行”系列活动启动以来,针对商业街区、景区、学校及其周边等人员密集道路以及

主要交通路口,我市发动广大志愿者加强对市民“文明过马路”宣传劝导,杜绝闯红灯、乱穿马路、翻越隔离栏等不文明行为。

志愿者风雨无阻的值守,为过往行人和车辆服务,感化着更多的市民,让如今的路口交通更加有序和谐。陈国荣说:“从一开始的人车无秩序,到车让人,再到如今的人车互让……现在我们的工作已经越来越轻松了。”

8时,鄞州区供电公司营业厅
张亚芬:“做文明的传递者,展现礼仪之美”

每个小小的办事窗口,都代表着宁波的形象。作为鄞州电力客服中心营业班班长,张亚芬及其团队倡导爱心、耐心、细心、热心、诚心、恒心“六心”服务理念,推行“六心服务卡”,为电力客户提供“关爱式”服务,展示甬城“礼仪待宾客”的文明风尚。

每天上午8时,鄞州区供电公司营业厅服务人员就提前到岗,8时15分大家开会一起分享服务经验。8时20分,服务台上的电脑全部开机等待客户,准备迎接客户来办理用电业务。

7月22日一早还没上班,张亚芬就接到了一位办理减容手续的企业客户的电话。这位企业负责人叫李先民,因为变压器容量变更,不知道基本电费怎么算,于是他早上7时多就打电话给张亚芬。张亚芬放下电话,把客户问题记在记事本上,就匆匆赶去单位,调出资料后,帮客户算出正确的基本电费,然后立即拨通李先民的电话,把计算结果告诉了他。李先民很感动:“没想到,我足不出户就享受到这么优质的服务。”

电话刚打完,张亚芬转身遇到了家住钟公庙的周富涛的求助。他前来办理过户手续,到了营业厅才发现自己忘记带房产证了。张亚芬



张亚芬在接听客户电话。

主动把自己的微信号码给他,让他回家后把房产证用手机拍下照片发给她,第二天她会替他办理好过户手续。

“不管办什么事,要多为客户

9时半,灵桥路小沙泥街口
交警翁磊:“礼让的成了大多数,不礼让是少数”

高升的烈日,使协警江建芳的制服前后都湿透了。8月4日9时半,江建芳已经在灵桥路小沙泥街口的斑马线上值守两个小时了。

记者看到一对白发夫妇正从马路东面朝南面走,刚开始还在犹豫,不停地看路上来回穿梭的车辆。过了几秒钟,原本准备驶过斑马线的两辆车先后停了下来。

老人手挽手往前走,虽然急着过马路,但还是朝车子方向竖起大

拇指。“和以前真的不一样了,过马路不光只有公交车会礼让,私家车也常常主动停下来,我们心里也踏实许多了。”老人笑着说,有时碰到礼让的司机,想要感谢,却有点不好意思。“‘礼让斑马线’的活动非常好,文明也是相互的,这样城市才会更美好。”

今年,我市深入推进“文明出行”活动,制定礼让斑马线、文明过路规范,并以公益片、动漫片等形式通过新闻媒体、社会媒介广

泛传播。“文明出行”主题宣传、“礼让斑马线”执法整治、“出租车公交车斑马线上见文明”“文明出行·干部带头”“礼让斑马线·公务用车示范”“工程车文明出行”“地铁行·文明行”系列主题活动、“文明过马路”等8个特色子项目活动齐头并进。特别是6月16日以来,对斑马线前机动车不礼让行为,处以100元罚款、记3分。截至目前,全市已查处9000多起。同时,推动公交车、公共服务车

辆、工程车、公务员自备车带头示范,车辆号牌统一在交警局备案,对不礼让行为予以通报曝光,宁波的斑马线真正开始成为生命线、文明线。

记者还碰到了在此执勤的海曙交警大队二中队指导员翁磊。他告诉记者自己的执法感受:“‘礼让斑马线’活动开展以来,收效是有目共睹的。如今斑马线前,礼让的已经成了大多数,不礼让的是少数。”