

杭州精神文明建设

信息交流

第6期

(总第310期)

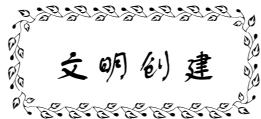
杭州市精神文明建设委员会办公室
杭州市精神文明建设研究会

2017年6月23日

【文明创建】

人人争做微笑点 西湖更美一点点 名胜区“人人争做微笑点”活动全面展开

富阳区认定“富阳工匠”传承优秀传统文化



人人争做微笑点 西湖更美一点点 名胜区“人人争做微笑点”活动全面展开

“呵护我心中的西湖”主题活动,是今年西湖风景名胜区管委会提出的群众性精神文明创建重要内容,它延续近年来“百日文明大行动”、“我为西湖加一分”等系列文明创建活动为特色主线,进一步巩固 G20 行业文明素质提升工程成果,紧紧抓住“后峰会、前亚运”机遇,全力营造接轨国际标准、行为文明有礼、具有西湖韵味的优质服务氛围。这项活动正是呼应了市委城市工作会议精神,打造国际化城市,提升市民文明素质的理念。活动紧紧围绕提升国际视野、不断提高景区国际化服务水平来开展,坚持不懈地营造“爱护西湖,文明游览”的良好氛围。

“人人争做微笑点”活动是“呵护我心中的西湖”主题活动的-一个重要项目。在全球化的时代,语言并不是交流的障碍,热情服务才是国际化服务的客观要求。开展活动主要目的是在工作人员中形成“开口就讲文明语,游客困难热情帮”的行为习惯。希望从西湖边的工作人员开始,一直到杭城广大市民的参与。真正让西湖成为杭州这座城市“人人争做微笑点”的窗口,希望它和“斑马线让行人”一样,成为杭州这座城市的文明新亮点。

这项活动自筹备到启动已历时两个多月。早在 4 月初,管委会就下发了“呵护我心中的西湖”主题活动实施意见,走访相

关单位,并于4月中下旬分别召开环湖沿线管理单位和名胜区行风监督(文明督导)员工作会议,对“人人争做微笑点”的推进进行了讨论和工作部署。确定在环湖12家重点单位率先推行,10月份起面向名胜区所有窗口单位全面推广。环湖单位积极响应,先后开展了以文明健康旅游、热情文明服务为主题的“呵护美丽西湖,共建生态文明之都”活动;“你好,西湖”说好十字文明用语主题行动;“大手拉小手,共护文明西子湖”联合巡逻等主题活动。此外,西湖游船公司将十字文明用语写入导游词,在介绍西湖美景的同时,倡导游客使用文明用语,文明游览西湖,并将热情优质服务纳入员工工作考核。为了建设“人人争做微笑点”,西湖景区管委会下属各单位已培训120场次,参加人员7244人次,建有微信学习群5个,发放各类资料38912份。制作工作实用手册。在花港、水域、凤凰山、湖滨、岳庙等6家环湖单位,针对游客经常遇到的指路、景区交通、旅游咨询以及常问到的西湖知识等做了梳理,制作了简朴实用的工作手册,有的单位还制作了保安人员手册,解决游客遇到的问题。

下一步,名胜区管委会将围绕以下方面扎实推进这项工作。一是全面开展培训。使日常培训成为灌输服务理念,提升西湖知识的手段,因地制宜,因时设置,重点是提升培训效果,形成日常服务习惯。二是落实督查检查,通过行风监督(文明督导)员集中督查,增强工作人员服务意识,查找工作当中存在的短板和问题,不断有针对性地对于既定方案和服务形式进行修正和完善。三是召开推进会。通过召开督查通报会,阶段性工作总结会以及全面推广动员大会等,推进工作,并总结优质案例作为典型引领。四是注重长期推广。坚持理念引领、润物无声,对内提高要求,对外坚持倡导,扎实推进,从培养西湖情怀,促进文明游

览,让美丽西湖绽放文明光彩。

(杭州西湖风景名胜区文明办)

富阳区认定“富阳工匠”传承优秀传统文化

富阳区通过认定手工竹纸制作传承人朱中华等 10 名“富阳工匠”,弘扬优秀传统文化,使工匠精神深入人心。

一是多层次评选“富阳工匠”。通过行业和乡镇发动,入围的 60 名能工巧匠中既有先进制造业技术达人,又有古法造纸、湖笔制作等“非遗”传承人。经专家评审、组织审定、社会公示产生的 10 位“富阳工匠”中“非遗”传承人和传统工艺大师占 40%。

二是全方位宣传工匠事迹。《富阳日报》设立“匠心筑梦,我们在路上”栏目,连续 5 个月先后推出 60 余篇报道,完整呈现“富阳工匠”事迹。浙江新闻、葫芦网、腾讯、新浪、搜狐和富阳本地网络媒体纷纷报道及转载活动,富阳发布微信直播超 4 万人次收看。

三、多渠道传承匠心精神。高职院校学习、传承。杭州科职院等在富高职院校广泛开展技艺传授、技术创新、绝技绝活传承等学习实践活动。纪录片展示、传承。富阳电视台制作兼具文化特色和产业特点的《富阳工匠》纪录片,在全区播出。文明单位传播、传承。各文明单位开展“点赞工匠”网络文明接力,并结合实际开展大师工作室建设、师徒传带、岗位练兵活动。

(杭州市富阳区文明办)