

先是因为要客人为先，即我们是客人；第二是因为先敬女士，我是女士。第二杯饮料敬给了团长，接着挨个敬给我们所有的客人，最后才给他们自己。从他们的文明礼仪就反映出他们那种轻松愉快普世亲民的方式，而非官本位的符号。现在我们的有些行政官员不管走到哪里，都是很庄严、严肃，让百姓感觉不到亲切。如果一座城市想要具备对人们微笑的力量，就要从城市行政官员们的微笑开始做起。我们应该在高低秩序、亲和力和力等方面做得更好。一座城市在微笑的时候，是有独特气质的。

此外，我们往往把礼仪仅仅归到道德层面，其实，礼仪也属于审美领域。曾经记得靳羽西来杭州给女性上过一堂课，她说道：“女性一定要有一条黑裙子，女性最好不要高声说话，越低越好。”这句话完全是从审美的角度来说的。讲礼

仪的姑娘都是淑女，从审美的角度会更容易打动和吸引人。蔡元培先生就是在杭州提出的“德智体美”的教育体系。从审美的角度，在短期内达到的效果是比道德教化更有冲击力的。

记得去年我到塞尔维亚参加一个图书展，在与一位名叫伊莲娜的艺术美学博士交流的过程中，写了一句茶文化的格言，叫“一期一会”。意思是每一次相见都是一生中的唯一一次，因此要万分珍惜。我刚刚给她解释完这句话，博士的眼泪就流了下来，我当时也特别感动，我问她愿不愿意到杭州来，她说特别愿意。现在美学博士已经在我们的大学里当外语老师，专门给学生上美学课，因为茶文化，我们之间建立了美好的关系。

我相信，如果我们按照茶人的品格去接待客人，我们和世界一定是无缝对接的。

DOI:10.16639/j.cnki.cn33-1361/d.2016.01.006

用高标准的志愿服务推动城市文明进步

陆桂英 杭州市团校校长

G20峰会作为提升城市综合竞争力的重要路径，也是城市精神文明的重要表现形式。峰会能否展示出杭州的深厚文化底蕴，能否大大提升杭州的国际知名度与美誉度，依赖于各个层面、各个群体的共同努力。其中，志愿服务工作是最直接最有效的举措之一，更是展示宣传杭州城市文明的窗口。

杭州的志愿服务工作在促进杭州社会文明方面已经发挥了巨大作用，也深入人心。杭州青少年舆情监测中心在2015年11月上旬以“杭州青年对G20峰会的关注”为主题，开展了一次面向全市广大青年的网络问卷调查，调查数据显示，84.4%的青年表示愿意参与杭州G20峰会的志愿服务活动，希望能够从自身做起，为城市添彩。

高标准要求体现在志愿者招募上。志愿者招募和选拔最好能做到三个100%（100%党团员，100%实名注册，100%有志愿服务的相关经验）。

但同时也应看到，杭州的城市文明程度要与国际接轨还有一定距离。为此，杭州市团校在2015年3月份成立了《杭州应对重大国际论坛和赛事志愿者培训体系建设》课题组，前往上海、北京、广州、南京、大连、海南等兄弟城市实地调研，与当地论坛、赛事的组织者、协调者、配合单位、志愿者等座谈、交流，充分汲取各地举办论坛、赛事的经验教训，总结各地的具体做

法。调研中发现,每个城市都特别重视志愿服务在宣传城市文明、传播国际化文明礼仪方面的重要作用,也认为志愿服务在宣传城市文明方面具有显著的优势:

第一,志愿者本身文明素养较高,具有宣传文明礼仪的自我意识。投身志愿服务的个人空有一腔奉献的热血是不够的,在成为合格的志愿者之前都必须接受严格的专业化培训,系统学习志愿服务专业技能和城市文明礼仪,掌握不同文化背景下的交流方式。这保证了志愿服务队伍的高素质与专业化,帮助志愿者在提供文明服务、传递爱心的同时也宣传城市文明。

第二,志愿者队伍组织有力,行动的一致性,是宣传城市文明的先锋队。志愿者队伍的组织有力首先得益于领导的重视。南京青奥会,习近平同志给青奥会志愿者回信,勉励青年志愿者用青春激情打造最美“中国名片”;李克强总理亲自接见“青柠”代表,并为志愿者点赞,勉励青奥会志愿者:向全社会传递道德力量。其次,志愿队伍以大学生为主体,同时涵盖了各行各业的社会民众,队伍年龄集中、覆盖广泛、方向一致、执行力强,便于在服务活动中保持行动的一致性,具备城市文明宣传先锋队的有效功能。可见,志愿者在宣传城市文明方面确实可以发挥先锋作用。

第三,志愿服务工作的社会影响力巨大,作用延续性强,能够长期影响城市文明。国际峰会的志愿服务工作是动员全社会能量的协作性工作,社会影响力巨大,是城市文明的有效塑造和延续平台。在大型活动之后,志愿服务活动开展和精神延续仍然作用于城市文明的发展和提升。例如,北京奥运会之后建立的志愿者之家,广州在亚运会后建立了数个志愿服务驿站……这些衍生物能够更好地将活动的文明星火加以燎原。

目前,就杭州来讲,要充分利用G20峰会的历史机遇,进一步宣传城市文明,发挥志愿服务的巨大作用,实现与国际对接,还需要做好以下三个方面的工作:

第一,G20的高标准要求志愿者培训更加高水平。

面对G20峰会的高要求,必须要有一批经验丰富、服务专业的志愿者。而这些志愿者的产生,依赖于高水平的志愿者培训。首先要加大志

愿者培训的投入。在培训场地、培训师资等方面进行全面升级。其次要有完善的志愿者培训体系。该体系包含科学的培训教材,分层的培训内容(通用培训-专业培训-岗位培训),分类的培训基地。第三,要开展城市文明建设方面的专题培训。通过聘请专家对志愿者进行杭州价值观、杭州历史、杭州建设成果等方面的知识培训,让志愿者更加了解杭州文明。

第二,G20的政治性要求志愿服务在定位上更突显协作性。

G20峰会的参与对象本身的高规格彰显了极高的政治性,志愿服务在定位上应该更加明确并突出协作。在志愿服务职能定位上,团市委应该在峰会领导部门的指导下独立地运行志愿服务的各项工作,包括志愿者招募、培训、管理到后期的激励制度以及成果转化等,全权负责、分工明确。在志愿服务的开展中,团市委又需要与峰会其他的职能部门相互协作,共同承担峰会需要的各项志愿服务工作,做好城市东道主,开展高水平有序服务。在城市文明的宣传中,团市委、文明办等单位要协调一致,实现资源最大化利用。

第三,G20的高规格要求志愿服务在组织上更加高标准。

G20峰会对志愿者的要求标准更高。因此,各级领导要充分发动、重视志愿者的遴选,从国家形象的角度保证志愿者的政治素质高、外交能力好、各方面素质突出。首先,高标准要求体现在志愿者招募上。志愿者招募和选拔最好能做到三个100%(100%党团员,100%实名注册,100%有志愿服务的相关经验)。同时要求“四高标准”,学历高、党团员比例高、英语专业人员比例高、熟练志愿者比例高,在熟练志愿者的招募比例上要求达到1:3的熟练志愿者比例。其次,高标准的组织要求体现在社会力量的动员上。这需要借助全媒体环境下的多媒体平台进一步宣传,同时要借助社会知名人士的号召力和凝聚力,充分营造社会氛围,掀起全体市民提升文明素养的浪潮。

志愿服务是一项以自愿的方式无偿为社会服务的崇高事业,是以切实的点滴行动促进社会文明进步的事业。做好G20峰会的志愿服务工作,既能宣传杭州城市文明,更能促进杭州文明程度的进一步提升。