突发事、要紧事、感人事、有趣事……文图还原现场，亲身感受请你侧耳听。

在杭州大街小巷、车站码头、街道社区，他们的微笑随处可见

志愿者成为这座城市最好的名片

本报记者 王索妮 通讯员 陶枫颖 文 本报记者 王志浩 摄

这是一群身份各异的人，他们分布在杭城各个角落，因为一个共同的名字被联系在一起，这就是“志愿者”。

在杭州，志愿服务早已成为老百姓的一种生活方式，大街小巷、车站码头、交通路口、文博场馆、街道社区，志愿者的身影随处可见。他们用实际行动拥抱G20，用热情服务欢迎中外来宾，也用一张张笑脸和一个个暖心举动，勾画杭州这座城市的温暖印记。

把指尖艺术传递分享给每个人

杭州工艺美术博物馆内，把前晚留下来的纸屑稍作清理后，方建国抿了一口茶，再看看手机里的时间：“嗯，刚好9点。要开馆了。”

作家王小波曾说：“一个人只拥有此生此世是不够的，他还应该拥有诗意的世界。”对61岁的方建国来说，剪纸，就是他的诗意世界。

方建国剪纸已有30个年头。这30年里，他用一把刻刀、一把剪刀和一双巧手在纸上呈现了万千世界。得知G20峰会要在杭州召开后，方建国花了两个多月，完成了一幅题为《杭州欢迎您》的剪纸作品。作品中，方建国创作出了自己心中的西湖美景：三潭印月、断桥等著名景点被取其精华融进图案里，用活灵活现的小猴表示猴年，此外还加了绸带代表丝绸之路，并嵌入“G20、2016、China”的字样。一张剪纸里包含了各种杭州元素，再与G20相结合，让人啧啧称奇。

不过，比起让作品跃然纸上的兴奋感，方建国还有一份使命感：让剪纸这门老手艺传承下去。从2010年开始，他成为杭城的一名文化志愿者，全身心投入到公益事业，用实际行动把剪纸这个“诗意世界”传递分享给每一个人。

文化志愿者的工作并不轻松。除了要定期免费开展文艺课程，各种节假日里，他们还要奔波于各类公益活动进行才艺展示或演出。有一年国庆节，方建国现场剪纸免费赠送，当天创下了一天剪300张的记录，手上甚至被磨出了水泡。当别人心疼他时，他只是笑着说：“任何事情，要坚持下来都是不易的。”

坚持下来不易，但在杭州，却有很多人在这样坚持。方建国一边挥舞着妙手一边说，像他这样的文化志愿者遍布在工艺美术馆、运河博物馆、科技馆等地，长期开展着文化宣传等活动。而他，只是两千分之一。

用青春微笑讲述杭州故事

除了文化志愿者，不久前，杭州还出现了一批G20峰会会场志愿者——“小青荷”。

“青荷”，音同“亲和”，指志愿者具有亲和力，“荷”音同“和谐”的“和”，还指志愿者为社会和谐、城市文明贡献力量。用西湖里随处可见的荷花来代表志愿者，形象生动贴切。

“请问哪里有游览车可以坐？”

“您好，游览车遍布景区，招手即停，上车买票即可。”

青青草地边，一个木质飞角的小房子迎湖而建，小房子前的一问一答清晰嘹亮。这里便是柳浪闻莺公园内的西湖志愿服务微笑亭，也是西湖边成立的第一个微笑亭。从2010年8月8日起，每一天都有志愿者在此守候。从上个礼拜开始，这里迎来了一批“小青荷”。

来自浙江大学的肖子夏和王鸿阳就是其中的两名“小青荷”。他们在柳浪闻莺微笑亭热情地为市民、游客提供旅游咨询、文明倡导、翻译讲解等服务，套用现在的网络金句就是“本就有青春无敌的高颜值，却偏要用服务赢得掌声”。

来自四川的肖子夏始终透露着江南小女生的婉约，甜美的笑容甚至吸引了游客提出与其合影的要求；土生土长的杭州人王鸿阳身高近1.85米，但每次小朋友前来问路，他都会特地蹲下来耐心讲解。柳浪闻莺的这三尺岗亭成为了展示志愿者风采的重要窗口，也成为市民想要为杭州这座城市贡献自身力量的新途径和新载体。

“我是杭州人，志愿服务让我更热爱杭州。我会努力把知道的杭州故事告诉更多的游客。”王鸿阳说，“G20的脚步越来越近了，我们要用真诚的笑容、热情周到的服务，让更多的人了解杭州，让志愿者成为杭州最好的名片。”

让杭州成为一座更有温度的城市

从方建国到肖子夏、王鸿阳，从文化志愿者到“小青荷”，越来越多的志愿者出现在杭州的大街小巷：走进武林路地铁站口，有“小青荷”为您指路；来到中山北路屏风街路口，全国道德模范孔胜东每周六固定为市民免费修车，这一干就是25年；再到附近的建国中路，一到早上10点，顾大伯的免费凉茶摊准时开张……

杭州景美，志愿者更美。从1993年的保护西湖绿色行动至今，杭州志愿服务工作经历了24年的发展历程。这24年里，杭州的志愿服务蔚然成风。全市所有社区都建立了志愿服务站，方便市民注册成为志愿者，每年约有近20万人次享受、参与家门口的志愿服务。目前，杭州全市注册志愿者已达156万人，志愿队伍23000余支，社会组织6500余个。

特别是自2015年12月峰会志愿服务工作启动以来，杭州市新增注册志愿者52万。2015年12月至今，已有超过100万名城市志愿者开展“志愿平安”“志愿文明”“志愿旅游”“志愿关爱”“志愿生态”“志愿国际”“志愿文化”等志愿服务行动。其中在“志愿平安”行动中，杭州团市委与市综治办联合开展了“人人参与 平安护航G20”志愿服务活动，动员75万平安志愿者为峰会保驾护航，涌现出一大批典型志愿者个体和群体，广泛开展平安宣传、义务巡逻、矛盾调解等志愿服务活动。在这些志愿者心中，为社会奉献、为他人做点事，才算不浪费时间，日子才算是过得有价值；也正因为这一群人的存在，杭州成为一座更有温度的城市。