

# 杭州萧山机场海关旅检关员蔡璐璐： Passionnée 姑娘在国门第一线微笑




"Bonjour! (你好)"



"Merci! (谢谢)"



"Au revoir! (再见)"

 本报记者 王索妮 通讯员 张勤

Passionnée,在法语中是“热情开朗”的意思,如果你见到蔡璐璐,也一定会忍不住用这个词来形容她。这个90后姑娘有着江南女孩的娇柔和甜美,说起法语来神采飞扬。身为杭州萧山机场海关旅检关员,蔡璐璐这些天一直坚守在岗位上,用热情的笑脸和流利的外语迎接四海宾朋。法语被誉为最难学而又最优美的语种之一,从小就对外语有着浓厚兴趣的蔡璐璐,大学就读于南京大学外国语学院法语系。为了学好法语,她每天早起背书,并始终保持巨大的阅读量,“我并不觉得学法语很枯燥,反而觉得很有乐趣”。

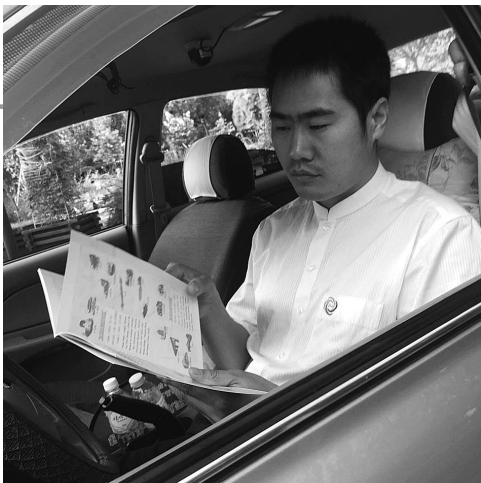
由于成绩优异,毕业那一年,多家单位向蔡璐璐递出

了“橄榄枝”。最终,这个老家在江苏镇江的姑娘选择成为杭州海关的一员。她说:“我第一次到杭州时,就喜欢上了这座城市,不仅仅因为这里风景美如画,还因为这里的人们礼让且友好。”入职海关后,语言优势让蔡璐璐如鱼得水,从普通话到英语再到法语,她全都说得婉转动人。一次,萧山机场旅检现场来了一位卢旺达旅客,这是她第一次来中国,不会中文也不会英文,比划了半天也表达不清,急得满头是汗。蔡璐璐试着用法语与她交流,结果还真对上了话。原来,这位旅客要去义乌做生意,但途中丢失了行李。解决了语言障碍,事情就好办了,在蔡璐璐和同事的帮助下,这位旅客找回了行李。为了服务好G20峰会,早在今年3月,蔡璐璐就进入了

自己的“G20倒计时”,熟练业务、梳理要点、学习礼仪……

她一点也不含糊。现在,蔡璐璐和其他9名关员一起组成了杭州海关语言服务小分队,随时为出入境旅客提供语言服务,保障通关现场沟通零障碍。起早摸黑的工作并没有打垮这个看似柔弱的女生,她始终保持着饱满的精神和热情的态度,“G20让世界聚焦杭州,而我们,是杭州展现给世界的第一张面孔,热情微笑是必须的!”蔡璐璐说。法语中有句谚语:La vie n'est pas une course, mais un voyage dont il faut savoir goûter chaque étape,翻译成中文就是“生活不是一场赛跑,而是一次旅行,要学会好好欣赏每一段路程”。蔡璐璐说,她把服务G20的经历也看作是一次旅行,“我很享受也很珍惜其中的点点滴滴。而且我相信,G20过后,来杭州的外国友人会越来越多,我将继续站在国门第一线,为他们讲述中国故事。”

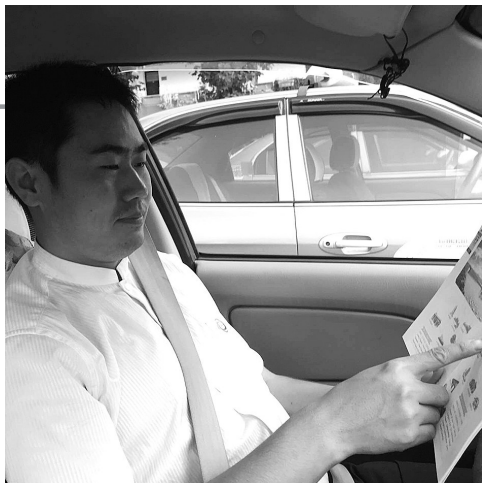
# 杭州 G20 峰会先锋保障服务车队队员周惠波： “Don't forget your luggage!”




“这个单词啥意思?”



“得好好学学!”



“哈,又学会一个单词!”

 本报记者 陈佳妮

杭州举办G20峰会,出租车司机周惠波挺激动的。作为一名新杭州人,他已经在杭州生活了十几年,“杭州是我的第二故乡,这里举办这样大的国际盛会,我很自豪!”周惠波是江西人,长得浓眉大眼,非常阳光。他的父母很多年前便来到杭州打工,并且深深喜欢上了这座城市。于是,2002年,18岁的周惠波高中毕业后也来到杭州打工。这些年,周惠波在饭店打过工,给公司开过货车,最终成为一名出租车司机。“我特别喜欢和人聊天,杭州的乘客各种各样,当出租车司机,我就能和来自不同城市甚至不同国家的人聊天,那感觉特别棒。”周惠波说。其实,没上大学,周惠波心里是有遗憾的,“有时候外国人坐我的车,我特别想和他们说几句,但搜肠刮肚也只

会一句‘Hello,nice to meet you(你好,很高兴见到你).’”周惠波说,“没有好好学英语,特别可惜。”今年4月,周惠波有幸入选G20峰会先锋保障服务车队。队员们要接受一系列培训,其中就包括英语培训。周惠波很高兴,“想学很久啦,这次机会一定要好好珍惜。”除了在课堂上跟着老师一遍一遍地念英语,周惠波他们还每人发到了一本“的士英语”资料,里面不仅有常用的英语对话,还有杭州各大景点、地标的图片配中英文。“这个非常实用,西湖景点的英文以前不会说,现在我已经能简单介绍了,比如Bai Causeway就是白堤,Broken Bridge with Thawing Snow就是断桥残雪。”虽然周惠波的英语带着浓重的中式口音,但他声音洪亮、落落大方。前几天,有其他出租车司机在西湖边接到了外国宾客,但是苦于英语不行,只能和对方打手势。周惠波听到

这个消息后,连说可惜,“如果我接就好了,还能向他们介绍一些西湖景点呢!”周惠波最近学英语的热情高涨,就算在车里休息时,他也会拿出英语手册自学。他还和一些同样在学英语的出租车司机组建了一个微信群,互帮互助。前天,周惠波接到一位外国乘客,行李非常多,他想帮对方提,但是不会说“行李”这个单词。他马上在群里求助,有人秒回“luggage”。他再和外国乘客沟通,对方一听就懂了,连声道谢。“我还融会贯通,提醒外国乘客下车时别忘了行李,Don't forget your luggage!”周惠波有些小得意。昨天,G20峰会正式召开,周惠波心里有点小期待,他期待着能够接到外国乘客,用英语为他们介绍杭州的美景、美食;他还期待着,杭州越来越好,“刚来杭州那会儿,我还想过回老家,不过现在,我已经决定留下来,一家人在杭州好好过日子,杭州好就是我们好!”