

西湖边的“微笑服务亭”，成了游客的“安心亭”

本报记者 肖春霞 通讯员 陈连鑫

春节假期，八方游客如潮涌般涌入杭州西湖风景名胜区。毗邻西湖景区、连接武林商圈的北山微笑服务亭也始终保持着“开门迎客”的状态。整个春节假期，杭州市西湖区综合行政执法局北山中队队员们轮流在该微笑服务亭值班，为游客春节出游保驾护航。

丽水的游客手机丢了、宁波的游客车门忘关了、手机电量不足急需充电……这些发生在春节出游途中的小插曲，因为有了微笑服务亭的存在而顺利解决，不让游客的“旅途”变“囧途”。

游客的贴心“向导”

“少年宫怎么走？”

“附近哪里有卫生间？”

“西湖风景区怎么走？”

正月初二，记者来到该微笑服务亭，听到最多的就是这些咨询问题。面对雷同的问题，值班人员总是不厌其烦、一遍又一遍地温柔告之，并适时递上一本杭州西湖旅游指南。

这间面积约8平方米的服务亭，窗外罗列着服务类目：便民服务、信息咨询、手机充电、医疗应急、文明指引、失物招领、漂流书屋……让游客对微笑服务亭的功能一目了然。走进服务亭，一侧墙上摆满了书籍，一侧是该服务亭的各项荣誉：浙江省巾帼文明岗、巾帼文明岗亚运志愿服务站。一旁的“红十字救护点”字样也十分醒目。

“这里还有漫画书呢！”一名宁波妈妈带着一双儿女来西湖旅游，因手机电量不足走进服务亭，她10岁出头的儿女们却被亭内漂流书屋的书籍所吸引，兴致勃勃地读起了书。

看到一对夫妻带着头发雪白的长辈前来歇脚，值班人员立即搬出椅子，让老人在户外晒晒暖洋洋的太阳。闲聊中，值班人员发现老人已经100岁了，于是提议为他们一家三口在岗亭前拍了一张全家福。镜头定格幸福瞬间，也感染了在场的每一名值班人员。

“虽然因值班而不能陪伴家人，但看着南来北往的游客脸上开心的笑容，也仿佛自己出游了一般开心。”值班人员盛佳表示。

守护游客安全

除了在岗亭内提供服务，值班人员还需巡查辖区内存在的安全隐患、影响市容市貌等事项。北山街以北到天目山南路都是该微笑服务亭管辖范围，而春节期间，由于游客量大，重点主要是北山街以北到凤起路段，尤其是杭州市青少年宫外昭庆寺里街这段。

正月初二下午，昭庆寺里街因两侧停放的游客车辆而变得狭窄逼仄。值班人员方建锋侧着身子在其间巡查，意外发现一辆宁波牌照的车辆车门未锁，而车主不知去向。他多方查找，好不容易联系上车主，并在车旁等候了半个多小时，直至车主回来才安心离开。

也是在一次巡查中，值班人员发现一辆停靠在路旁的共享单车里还遗留着一部手机，“肯定是游客不小心落下的。”值班人员在一旁等候多时，却始终不见失主前来认领，不得不带着手机回到微笑服务亭。不一会儿，一名急匆匆的女性游客就前来询问是否有人捡到一部手机。最后，值班人员在女游客成功解锁手机密码，又验证其报出的电话号码后才放心将手机交还给游客。“我以为找不回来了……杭州城管真是太给力了，谢谢你们！”女游客激动地说。

春节期间一些无证经营的小摊贩活跃在西湖周边，也有部分游客带宠物出行，这些都是值班人员巡查的重



为游客指路

点。“近年来宠物伤人纠纷频现，无证经营也容易侵犯消费者合法权益。游客来到我们的城市，我们必须保障他们人身和‘钱袋子’的双重安全，让他们安心、放心。”方建锋说。

文明宣传窗口

正月初四，西湖区综合行政执法局北山中队联合杭州市“贴心城管”志愿服务总队在北山微笑服务亭开展了以“守护绿色家园共建美丽杭州”为主题的垃圾分类宣传活动。

微笑服务亭前，执法队员的“执法蓝”和志愿者的“红马甲”搭档开展垃圾分类宣传，普及垃圾分类知识。不少游客被摆放在亭前的红、蓝、绿、灰四色小型垃圾桶所吸引，纷纷前来参加游戏。一名妈妈带着三名孩子仔细阅读《浙江省生活垃圾管理条例宣传手册》后，将物品卡片投入到相应的垃圾桶内，答对后成功领取了年历、毛巾等纪念品。一幕幕互动交流的画面，使得现场气氛活跃。“新春佳节，能带着孩子在美丽的西湖边学习垃圾分类知识，很有意思，也很有意义。”这名妈妈表示。

北山中队指导员李靖表示，微笑服务亭不仅发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，也是杭州文明宣传的窗口，在春节期间开展垃圾分类宣传活动，能覆盖到来自全国各地的游客，共同为保护环境、建设美丽家园贡献力量。

据了解，春节期间，北山微笑服务亭共服务群众1500人/次，日均接受群众咨询约200次，发放旅游手册400册、垃圾分类宣传册150册。



整理路旁乱停放的共享单车



游客在微笑服务亭歇息、读书



垃圾分类活动吸引游客驻足



归还游客丢失的手机