



# 虹桥机场手推车管理员全力以赴准备服务进博会 每天走11个小时是“家常便饭”



机场是迎接进博会客人的“第一落点”，“上海服务”在机场被体现得淋漓尽致，哪怕是一辆小小的手推车。昨天，40岁的手推车管理员俞梁栋在虹桥机场2号航站楼值班，12个小时的白班时间，除去两顿饭的1个小时，其余11个小时他都在不停地走动，“我和我的同事们用计步器测算过，一个白班走3万多步是‘家常便饭’，辛苦是肯定辛苦的，但可以为旅客服务好，接下来还要为进博会贡献我们自己的力量，我觉得开心、值得！”

## 差一点的皮鞋经不住几天的“磨练”

虹桥机场两座航站楼，近300名手推车管理员管着约7300辆手推车。仅2号航站楼，就有36.4万

平方米，全部走一圈，起码得3个小时，所以被划分成若干个区域，25个人组成一个班组，工作区域30天一换。上班是一天白班、一天夜班、一天休息，周而复始。

做手推车管理员，说简单也简单，主要工作是把旅客使用后散落在航站楼各个地方的手推车集中起来，转移到旅客需要的地方。但要做好也不容易，别的不说，光是不停地“寻找”散落的手推车、不停地走路，就是一项考验。记者跟随俞梁栋，走了不到半小时，就气喘、脚酸；俞梁栋却说：“我干这个工作已经10年了，习惯了就好。我们也想穿轻便一些的跑鞋，但为了形象好，必须穿皮鞋，好一点的皮鞋耐穿一些，要是地摊货，保证你没穿几天，鞋子就会豁口。”

## “全球第一”的服务讲求细节取胜

虹桥机场的手推车服务管理，



■ 虹桥机场手推车管理员俞梁栋  
本报记者 金志刚 摄

曾在国际机场协会(ACI)全球旅客满意度单项测评中获得3次“全球第一”，全靠像俞梁栋这样的劳动者一步一步走出来、一把一把推出来。全球第一，服务自然要做到非常精细。在出发层下车点，共有204个蓄车点，每个点都有5辆手推车45度角斜放着，车与车之间

拉开距离，都是15厘米的间隔，为的是让下了车的旅客能够以最近的距离、最方便的姿势拿到手推车。而在到达层，行李转盘周围的16辆手推车要摆成“围圈型”，两个转盘之间的160辆手推车则是“鱼骨形”，也是为了让旅客拿起来更方便。

说是“手推车管理员”，但“管”的绝不仅仅是手推车，因为虹桥机场有“首问、首看、首负责任制”，所以俞梁栋遇到旅客询问，他都要耐心解答，如果答不上来，也要把旅客指引到服务台那边去；看到地上有纸张，他也要捡起来，虽然不是保洁，但他“首先看到了就要‘负责’。”除此之外，手推车服务还提供“温馨通道”服务等增值服务。

## 最新引进消毒机给手推车“洗澡”

俞梁栋穿着粉色短袖衬衣、黑裤子、黑皮鞋，戴着一副眼镜，如果不是一直在管理手推车，他这身打

扮出现在虹桥机场，绝对是赶航班的商务客，“形象好也很重要，到了进博会，我们还会换装，粉色长袖衬衣、紫色针织开衫，还要打领带。”

为了迎接进博会，虹桥机场将再增加十多名手推车管理员，将手推车服务从1号航站楼延伸至地铁出入口，并事先对所有管理员进行了专题培训，包括礼貌礼仪、简单的英文会话、交通指引信息储备等。俞梁栋告诉记者，清洁手推车的工作也将做得更加细致、科学，上晚班的管理员不仅要在凌晨时分擦拭每辆手推车，虹桥机场还新进了4台手推车消毒机，这在全国机场还是“独一无二”，手推车进入消毒设备内，旅客经常接触到的车身部位，包括车把、车筐和挡板等，仅需5分钟就能进行全方位的杀菌消毒，让旅客用得更加安心。

本报记者 金志刚

## 进博会期间黄浦江水域启动新型保洁方式 “滩涂围栏”守护上海滨水美景

本报讯(记者 裘颖颖)在首届中国国际进口博览会举办期间，上海城投集团将承担展馆核心区、辐射区域以及重要活动区域的供排水服务保障、路桥运营维护以及黄浦江45公里滨江水域保洁等工作。记者昨日获悉，为了在进口博览会举办期间，守护上海的滨水美景，黄浦江水域环境将启动“滩涂围栏”这一新型保洁方式。

目前，城投环境水域公司已选取世博滨江“远望号”船上游滨

江9号观景平台处，一块长80米、宽50米的“内凹式”滩涂作为试点。项目采用分段式聚乙烯围栏配合拦截网、配重链条整体安装，围栏两侧以无缝钢管加套环的方式连接，使得围栏能够跟随潮水同步涨落，防止水面漂浮物通过缝隙处进入内侧区域的同时，能够持续在试点区内清除垃圾，确保滩涂环境整洁靓丽。同时，32艘进博会保障船舶——40米级别水域清扫船“城投环境2号”“城投环境3号”等在进口博

览会前投入运行，将极大提升水域治理的效率。

作为“进博会重点区域保障范围清单”内容之一，上海城投加紧推进西虹桥中转站项目建设，确保主场馆周边生活垃圾“日产日清”。据悉，该站距离国际会展中心约3000米，总设计规模为300吨/天。目前，主体结构已完成钢结构屋顶吊装，进入设备安装期和建筑主体内外装饰，驾驶作业人员招聘培训将于10月中旬展开。

## 进口博览会专属车队成立 350辆纯电动出租车齐亮相

本报讯(通讯员 邱佳 首席记者 曹刚)富贵绿、薄荷青、阿尔冰白、紫兰……熟悉的颜色，崭新的纯电动车型——由强生、大众、锦江、海博四家出租汽车企业组成的进口博览会专属车队昨天齐亮相，共350辆纯电动出租车将全力服务保障展会。

新车型拥有舒适的乘坐空间和宽敞的载物空间，新型一体化车载智能终端设备具有全程录音录像功能，企业可通过后台全程监控服务质量，还新增了扫码支付、驾驶员人脸识别、一键报警等功能。

上海市城市交通运输管理处编写了《出租汽车驾驶员进口博览会服务手册》，内容包括“出租汽车规范服务知识”“进口博览会基本情况介绍”“服务礼仪知识”三部分，并发放给全市所有巡游出租汽车经营单位和网约车平台企业，各家企业正在组织驾驶员专项培训。

针对出租汽车服务顽症，市交通委执法总队将继续加大对展会周边区域、机场火车站枢纽站点、商业旅游聚集区等地的市场整治，全力保障进口博览会顺利举行。

## 中福会少年宫建成65周年，老组员回“家”忆往昔—— 少年宫的兴趣课造就了后来的我

戴上红领巾，贴上当年参加的兴趣组标签，200多名曾经的中福会少年宫兴趣组老组员回“家”了。昨天，他们在童年的金色殿堂——少年宫大理石大厦，参加了“幸福的小时候”聚会活动。几名舞蹈组的老组员一边看着节目，一边回忆起自己参加过的汇报演出，“喏，你当年人很高，就排在我前面，舞跳得老好额！”

### 动手动脑 创新精神永不过时

商务部原部长、海协会原会长陈德铭分享了自己的童年经历。小时候他在中福会少年宫学无线电，上世纪50年代就已经会组装电视机了。他说，自己在少年宫跟随无线电组的指导员郁宝忠学习，培养了创新思维和动手创造的能力，组装收音机、遥控器等设备自然不在话下，几年前自己还组装过一台3D打印机。

实际上，少年宫50年代起所开设的各类科学技术类兴趣课，已经有了现在时髦的“STEM”(科学，



■ 配音演员乔榛(中)与兴趣组老组员合影

董俊 摄

技术，工程，数学总称)教育的影子：让孩子边玩边学，在实践中培养出创新素质，探索解决问题的方法。每年，有6万人次的科技爱好者直接参加少年宫的科技活动，近百万人次的青少年体验少年宫的科技教育成果。

### 文化育人 兴趣伴随成长

著名配音演员乔榛参加了戏剧组的活动。乔榛说，“少年宫是我从小就向往的地方。”上小学时，他每天放学回家，都要绕个大圈子跑去

少年宫门口张望，看到里面的小朋友在参加各种兴趣活动，内心十分羡慕。后来，自己上中学后由于展现出了朗诵才能，被学校推荐参加少年宫戏剧组。从此，乔榛总算可以大摇大摆进少年宫学习了，圆了自己童年时的梦。

“少年宫就是有一种神奇的魔力，每个从这里走出去的组员，都有一种割舍不下的情结。”剧场外，少年宫“小伙伴”合唱团指导老师林放说，这种“魔力”其实是一种沉淀多年的文化氛围，不带有功利性，而是回归兴趣本质，大家因为爱好和特长而相遇，因为快乐和友爱而结缘。以合唱团为例，团员们在排练和演出的过程中不仅培养爱好，还养成独立的习惯，形成合作的意识，文化育人的理念充分渗透，成为影响人一生的重要因素。

### 丰富课程 注重德育渗透

1953年6月1日，国家名誉主

席宋庆龄亲自创办中福会少年宫，作为新中国校外教育的创始地，少年宫成为了少儿幸福成长的金色摇篮。65年来，少年宫始终坚持“把最宝贵的东西给予儿童”的教育理念，通过兴趣小组活动、少儿艺术创作活动等，让广大少年儿童在寓教于乐中享受童年，拥有快乐的校外生活。每年，少年宫开展各类少儿教育活动300多场次，覆盖近40万人次，开设兴趣小组约77项，培训少儿近4万人次；开展“流动少年宫”、“爱心助我高飞”等公益项目，免费送教送演，年均服务随迁子女逾2万人次。

少年宫还开设木偶、剪纸、书法、国画、民乐、民族舞等传统文化兴趣小组，让少年儿童进一步体会到祖国民族文化的博大精深，增强对“富强、民主、文明、和谐”的感悟和追求，提升爱国情怀和民族自豪感。

尽管已经开放所有资源，但目前少年宫的接待能力始终是有限的，不可能满足所有家庭的需求。中福会少年宫透露，为了让更多热爱艺术、科学的孩子走进少年宫，少年宫近年来与区政府、街道、特色学校等方面合作，拓展场地和课程，为更多的青少年提供优质课程。昨天下午，20多个兴趣课程还开放了公众体验，共有350多名少年儿童参加了各项活动的体验。 本报记者 左妍