

# 学院教师服务 G20 杭州峰会收获与感悟

## 人心齐 泰山移

### 第一大队服务 G20 工作总结

第一大队大队长 信息技术分院院长 严志嘉

第一大队共 7 个中队, 其中教师 109 人, 学生 1163 名。G20 服务期间, 第一大队承担了地铁一号线所有 34 个站点的手探安检以及萧山国际机场的礼宾服务, 是学院师生人数最多的一个团队。

服务期间, 第一大队在地铁一号线手探安检共 500 万人次, 其中第一天上岗的安检人次就达到了最高 60 万。火车东站、龙翔桥、城站三个站点的安检总人次突破 30 万, 其中火车东站超过了 80 万。共有 29 个站点的安检人次超过了 10 万, 学生日均安检达 900 人次!

第一大队从 8 月 27 日起正式赴岗执行安检任务, 服务的第一天就遇到了最高 60 万人次的地铁客流, 而安检压力测试的暗访也是在这一天正式开始。第一大队师生在上岗首日就面

临着这两大挑战! 所有师生同心协力, 面对压力和挑战, 不胆怯、不怕苦, 坦然面对、积极应对, 借助巨大的压力在最短的时间里让自己蜕变成了标准的职业安检人!

地铁一号线是杭州交通的核心主干, 部分站点既是客流聚集区又位于安全敏感区之内。手探安检要随时面临岗位调换、安检级别调整等情况, 如龙翔桥站每天早高峰、上下午、晚高峰和夜间音乐喷泉时段客流差距十分巨大, 站内出入口开放、人流管控、安检级别等的调整极为频繁, 面对多变且复杂的情形, 一大队的所有师生做到了相应快、无怨言, 体现出了良好的适应性和心理素质。

承担 G20 安检服务的 12 天中, 除个别学生因病无法继续岗位工作外,

## 态度 责任 进取 细节

### 服务 G20 杭州峰会有感

第三大队第三中队第一小队队长 体艺部教师

次获得学院嘉奖以及学院领导的认可。

近 38 天的地铁安保工作, 作为 331 小队的队长, 在马华斌、葛秀华两位老师的协助合作及 66 名同学的支持下, 圆满完成了服务峰会的工作。在这段时间当中, 我认真、用心去完成每一件上级交予的任务, 用真心和行动去感染每一位队员, 把每一件事情当做自己的事情去完成。提高队员思想觉悟, 规范管理, 做好各项工作, 积极推进队伍正规化建设, 完善管理制度, 提高队伍战斗力, 积极参与反恐演练, 将这 66 名学生培养成真正的安防

## 勇挑重担 不负使命

### 有感于学院 G20 杭州峰会安检服务工作

安检技术组组长 安检教研室主任 汪迎春

了全院范围内的培训教学计划。根据领导组的建议, 增设《G20 服务综合实训》、《安全技术与管理》两门专业技术实务课程, 按照学院学期教学任务及教学总进度, 与教学协调组孟祥芳老师一起认真排教学计划, 按学院与人员结构分别进行值机班与全院 4000 多人的分班级排课任务, 大家没有怨言, 定下心来, 认真排课程, 班级和老师, 确保无误。

制订了全院范围内的 G20 峰会安检服务人员岗前培训计划、与安检技术组成员共同研究培训具体内容, 考核办法、实践考核标准; 教学内容的组织、日历与教案的编写与审核等工作, 简易教程的编写与发放, 安检英语手册的起草与审核, 教学视频的拍摄与剪辑等一系列教学资料组织工作。为了提高安检技能培训效果, 培训期间进行了各类相关辅助资料的编写、收集、整理, 视频录制等, 录制自身、开箱包、车检等相关技能的视频, 及时将相关资料整理成文件分发给各大队。

由于挂职企业, 作为校企双方联络人, 负责培训设备的组织与对接工作, 负责各种安检设备的联络、接洽接收和设备的正常使用保养、维护, 及时

第一大队全体 1000 多名师生没有一人退出岗位, 没有一个人迟到或早退。面对每天数十万的客流, 全体师生一直坚守岗位, 兢兢业业, 履行安检员的工作职责, 守护着 G20 的安全线。

在一线的安检服务中, 还涌现出了很多坚守岗位的感人事迹。第一中队滨康站学生章可欣胃痛但仍坚持上岗, 为了能让她休息, 同组同学纷纷争着顶岗。二中队婺江路站学生凌依晓, 出现腹泻依然坚持上岗, 在工作 3 个小时后差点晕倒, 在校医的治疗下休息 2 个小时后又坚持回到岗位。三中队龙翔桥站的孔润同学, 在中暑的情况下坚持工作。四中队火车东站的俞懿琦、赖雨恬和丁颀雯因为高负荷的安检工作而出现发烧、扁桃体发炎等症状, 但依然坚持在岗。五中队九和路黄

瑞曼、周泽伦两位同学在拉肚子、头痛的情况下, 依然前往工作强度更大的火车东站执行支援任务。还有六中队临平站的商靖英同学, 因急性肠胃炎连续 3 天发烧, 却默默坚守在岗位, 一直带病上岗。

G20 服务期间, 一大队所有教师兢兢业业、乐于奉献, 召之即来、来之能战, 接受重任而无一丝怨言。许多教师从早到晚一直坚守在岗位, 第四中队唐林飞老师, 12 天时间天天在岗, 每天 15 个小时陪伴着学生。一中队胡岳辉老师、二中队周纪东老师、三中队杨秋萍老师、五中队茅小燕老师为了能让学生多休息, 经常亲自上岗承担安检工作。六中队的姜雯老师, 因身体不适, 医生建议其回家休息, 但她心中放

## 服务 G20 杭州峰会专版

不下学生, 说到要休息也要到站点休息。

十二天的服务, 师生们付出了巨大的劳动, 同时也取得了出色的成绩, 赢得了杭港地铁和市安保公司的肯定。据统计, 第一大队在服务期间共查处各类违禁品、限带品 1280 件。第四中队打铁关小队安检岗位见警率高, 措施到位, 安检员技术过硬、责任心强, 受到相关领导称赞; 堪比经验老道的老员工!

服务期间, 第一大队共得到站点、安保公司的各类表扬信和锦旗 14 件, 获得奖金 1000 余元。学生们的优异表现赢得了杭港地铁、安保公司的、驻点派出所的充分肯定, 第一大队用 12 天辛勤的努力向社会证明: 育英培养的是具备优秀职业品质的职业人!

针对绕城卡点以及杭州周边县市卡点的特点, 第二大队在管理上也有针对性的采取一些措施, 这是圆满完成任务的保障。

1. 科学管理是任务顺利执行的基

础。根据实际情况, 第二大队建立了责求稳、稳中求胜, 注意细节, 这也是我们个人的工作态度。

这 38 天, 我们经历过手足无措, 但是办法总比困难多, 像洪致平院长说的, 我们召之即来、来之能战、战之能胜, 我们总结经验、勇于担当。这一路我收获了太多的感动, 感动于教师对学生的关爱发自内心的, 感动于学生在困难面前淡定自若, 感动于大家为了共同的目标执着前行, 感动于有一种精神叫育英精神!

有太多的话想说, 想和我的队员们说, 真感谢这么多天的陪伴和支持, 我敢说自己给自己、学院交上了一份

满意的答卷。从 8 月 5 号到任务结束, 我们一起经历了这么多从早到晚, 从无到有的过程。结束了, 真心有些不舍, 我相信这些在我们心中都会留下美好的回忆, 希望队员们以后生活工作一切顺利! 最美育英人, 最忆是杭州。

经过 38 天的上岗执勤, 懂得了什么最重要, 这是团队的任务, 三大队三中队的的所有小伙伴, 包括大中队长都具有强烈的责任心和使命, 所以保卫 G20, 育英人一定行! 同时也感谢一直在默默付出努力的后勤人员!

2. 37 天里, 第三大队共检查箱包 2339843 件(8 月 18 日起), 人身检查 2416316 人次), 查出违禁品 782 多件, 受到地铁站、安保公司和地铁公安三方面的一致肯定, 收到杭州地铁安保公司锦旗 7 面, 站点感谢信 3 封, 站点对学生表扬信 5 封。

一、这是一次“复杂”的组合, 面对复杂的局面, 我们以最初的懵懂依赖, 逐步走出“误区”, 到主动地研判指导把控局面, 有效的指挥整个大队的一切工作。

督查、问题反馈与交流等工作, 在服务实践阶段与指挥部一起全线条督查, 发现问题及时反馈沟通, 不管有没有人安排工作任务, 我都会自觉到站点检查、指导、协调, 尽力确保地铁手检流程的通畅与安全检查的零失误。

我们参与 G20 安检培训的每一位成员都是认真负责的, 为了更好地承担起技术组的神圣使命, 大家兢兢业业认真工作, 不计较时间默默承担着大量繁琐的工作, 在人员少、事情多、任务繁杂的情况下, 经常通宵工作, 因为每一位教师都有一种使命感和责任感, 在学院统一领导下, 大家万众一心

坚守一线, 和学生一起战斗。

学院的网格化管理将责任落实到每一个结点, 通过结点带动相关支线的服务, 学院对每位师生无微不至地关怀和收获得, 一切都是值得的!

回顾服务 G20 峰会的过程, 对自己各方面能力的认识和提高的确实影响甚大, 参与此项服务是培养一个人的严谨、细致、负责、敬业等诸多品质的

重要载体, 是一个绝好的锻炼机会。现粗略梳理, 总结如下:

众所周知, 服务 G20 是一项重大的政治任务, 事关党和国家的利益,

第二大队自集结到任务结束总共 36 天, 这 36 个日日夜夜, 师生们团结一心, 客服万难, 守住绕城岗, 把好第一关, 出色的完成了各阶段的任务, 为保卫 G20 峰会的任务顺利完成贡献自己的力量!

第二大队师生总人数 235 人, 教师 14 人, 学生 221 人, 分别分布在绕城 19 个卡点 114 人, 西站 12 人, 许村 12 人, 建德 6 人, 乌镇中队 77 人。人数不多但是战线长分布广, 最近的离学校 7 公里, 最远的有 120 多公里。主要负责杭州外围县市以及绕城高速的安检巡查任务, 含值机与手探。坚守 36 天, 二大队圆满完成了不让任何一件违禁品流入杭州城的目标。

针对绕城卡点以及杭州周边县市卡点的特点, 第二大队在管理上也有针对性的采取一些措施, 这是圆满完成任务的保障。

1. 科学管理是任务顺利执行的基

础。根据实际情况, 第二大队建立了责

任分区、扁平高效、双向互通、协同作战的管理体系。整个战线划分为七个

责任区, 绕城东北线、东南线、北线、和西北线, 建德与汽车西站责任区、许村。每个责任区配一个小队长。乌镇责任区设中队长一名, 下设三位小队长。每个责任区都有一名安保公司管理员对接, 共同管理。每个小队在学生中选设一名小组长和一名副组长(寝室长), 负责学生的纪律考勤和作息。学生在站点接受站在的指挥和管理, 责任区管理员与小队长负责业务指导和生活保障, 分工明确, 责任清楚。在运行中, 三个大队长轮流值班, 大队长直接汇报小队长, 小队长每天直接向大队长汇报情况, 值班大队长直接向指挥部总指挥汇报工作, 反应快速, 执行高效。

小队长每天还要跟责任区管员相互沟通, 及时发现问题、解决问题, 遇到解决不了的问题则各种上报主管领导, 由领导沟通解决。在这样的管理体制下, 整个大队运转顺利, 责任明

确, 沟通顺畅, 保证了任务很好的执行。

2. 明确工作重点是任务顺利执行的关键。作为校方的管理团队, 我们的主要工作是做好学生的思想稳定、安抚学生情绪, 客服解决生活方面的困难, 指导学生业务操作为辅。在第一阶段主要是让学生尽快适应岗位和工作生活环境, 安居方能乐业, 解决学生的住宿、饮食、网络、作息等问题, 第二阶段主要是进行业务纪律的方面的强调和指导, 提高安检值机的有效性, 根据情况的变化来安排管理工作的重心, 应对不断变化的安检要求与形势。

3. 走动式现场管理是保证任务完成的有效手段。绕城卡点属于杭城外围, 每个站点情况不一, 必须要求指导教师到各个站点去了解情况, 发现解决问题。我们采取了小队长每天走访, 第二大队的学生来自各个分院, 彼此之间都比较陌生, 与小队长也是一样。针对这种情况, 我们要求小队长

遇到的问题, 根据不同的情况采取必要的措施。

4. 制度的颁发、标准制定是任务顺利执行的保障。这次任务对老师和同学来讲都是全新的挑战, 没有相关的制度可以参照, 开始也会出现一些业务、纪律上的小问题。在学生上岗一周左右, 大队针对工作性质和问题与安保公司一同出台了安检卡点工作手册, 发放了违禁品图识别手册, 对工作、生活、作息等提出了全新的要求, 提出了标准, 保证同学们能有条不紊, 有制可依, 探索了标准化管理。

5. 全心投入, 注重细节是有效管理的重要秘诀。绕城卡点属于杭城外围, 大部分卡点地处偏僻郊区, 环境恶劣, 工作实施不间断的 24 小时运转, 学生遇到的挑战是前所未有的。第二大队的学生来自各个分院, 彼此之间都比较陌生, 与小队长也是一样。针对这种情况, 我们要求小队长

时一定要与同学们建立深厚的情感, 主动关心同学, 爱护他们, 对有情绪的学生耐心安抚, 对有困难的同学主动帮助, 对有病痛不适的同学主动关心, 对疲惫不堪的同学及时调整休息, 出征以来, 我们的小队长几乎每天都要驱车几十公里, 奔波于卡点之间, 驻地之间, 不停的送去药品、食品以及其他生活用品, 甚至包括学生的快速, 给学生买肯德基、必胜客等, 以实际行动关心关爱学生, 与同学们建立了深厚的情感, 这是维系良好工作局面的关键因素。

6. 党员干部作用的发掘是稳定大局的定海神针。每个小组都安排了党员干部, 他们对工作的认同度和坚持度都比普通同学要高, 他们可以面对困难, 笑对挑战, 吃苦在前, 敢于担当, 在困难的时候能稳定住局面, 有了他们的存在, 整个大队就有了主心骨, 有了顶梁柱, 保证了大队在面临挑战之时能从从容对, 度过难关。

## 37 天, 定格服务 G20 杭州峰会最难忘的记忆

### 第三大队服务 G20 工作总结

第三大队大队长 经济管理分院院长 谢厚华

有序有效运行起到了非常重要的作用。

2. 分类组建微信群, 规定信息传达途径与方式, 保障指令畅通、准确、沟通及时、有效。

如何保障 600 多人的一个团队, 在战线长、站点多、时间跨度大、上级各项指令发布多、要求反馈快、大队与中队和小队之间口径统一? 调一致, 是一个比较棘手的问题。利用好现代工具并建立一个高效的工作传达与信息反馈的渠道, 我们建立了三级微信群。所有的信息传达必须从一个途径依据统一的口径, 保障信息畅通与准确有效。

这是一次“提升”的过程, 每个人担当着不同的角色, 在不同的环境中相对独立的行使职权, 履行职责, 在一次又一次不同的考验中提升能力。

回头总结这次服务 G20 杭州峰会的整个过程, 不得不说学院当初决定参加这个活动的出发点是多么正确。学院提出, 通过参加服务 G20 杭州峰

## 峰会为我送机遇 我为峰会添光彩

第一大队第二中队副中队长 档案室 陈 颖

事关杭州的形象。欣然接受任务的同事, 不巧家里有亲人生病住院, 自己又身体有些。但想到此项工作的重要性及难得的机遇, 我克服困, 咬牙坚持, 再坚持! 没有请假, 没有休息, 没有叫苦, 直到最终完成任务, 家里人谅解有怨言, 自己身心俱疲, 可我都挺过来了!

我所在的**第一大队第二中队共 12 名老师, 168 位学生**, 为了激发斗志, 我尊重各位小队长的想法和方案, 善待他们的意见和建议, 及时帮助各小队解决工作中遇到的困难, 做好其坚强

的后盾, 创造一种相互信任、相互支持、相互鼓励的积极向上的氛围。理解, 再理解! 使大家获得稳定感和成就感, 战斗力得到加强。

作为一名副中队长, 服务峰会期间, 每天要很早起床, 很晚休息, 家住市区, 要早上 4 点出发到校, 5 点半带学生去地铁站; 晚上 11 点发车从地铁站带学生返回学校, 再从学校出发回家, 几乎每天都是第二天凌晨才休息, 常常因为困到极点而弄不清是深夜还是清晨, 多次开车在路上居然快睡着了! 我没有因为自己年近半百而少做一点工作, 反

而考虑到小队长辛苦及年轻人回家要带孩子等情况, 早班和晚班我做得还多一些。即使失眠严重, 身体多处疼痛不适, 我也是边吃药边工作, 向身体极限挑战! 几个小队长对我说: “陈老师, 你的辛苦我们都看在眼里, 你要注意身体哦!” 听到这些温暖的话语, 还有什么难关过不去呢?

我所在的第二中队负责四个站点的手探安检工作, 虽然只与安保人员有直接工作关系, 但每天要与各站点的站务人员及公安警务人员一起共事, 要与他们沟通交流, 建立良好的协

是育英学院今后建设与发展的财富, 也是支撑育英学院继续发展的有生力量。

二、这是一次“展示”的机会, 对于育英学院的领导和学生而言, 在同一个平台上, 用不同的行动和方式, 诠释着一所学校的理念、教师的责任、学生的品质。

1. 展示了学院强烈的社会责任感 and 极高的自信心。学院所展示的是作为一所大学牢记的强烈的社会责任感, 是学校为国家培养人才, 通过抓住各种机会锻炼学生乃至成就学生的责任心。当然也折射出一所学院对自己是否具备这样的组织能力、技术能力、服务能力的极强的自信心。

2. 展示了第三大队全体干部在实际工作中迅速得到提升的“严密组织能力”和应对复杂局面的谋划能力; 我们的最大收获是在组织与指挥第三大队 600 多名师生连续战斗 37 天并圆满完成任务所经受的综合能力的锻炼与提高, 这种干部能力的逐步提升与成熟,

感谢 G20, 让我们重新认识了

我们可爱的学生, 感谢学院给我们的机会, 让我们见证了彼此的付出与成长。有汗水, 有收获, 让我们的人生多了一笔财富。

在**服务保障 G20 杭州峰会**中, 我从一名行政人员转变为**服从 G20 杭州峰会的安检工作**召唤的士兵, 无论晴天、下雨, 还是白天黑夜; 不管身体不适, 还是家有困难, 我都坚守岗位, 直到完成任务。我自豪: 服务 G20, 我也非常!

