

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的客流差距十分巨大, 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,

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。二中队黎江路站学生凌依晓, 出现腹泻依然坚持上岗, 在工作 3 个小时后差点晕倒, 在校医的诊治下休息 2 小时后又坚持回到岗位。三中队龙翔桥站的孔洲同学, 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、扁桃腺发炎等症状, 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持守在岗位, 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、三中队杨秋渺老师、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

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一流职业人!

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

甄银龙

在为期一个月左右的 G20 峰会服务中, 我们 331 小队担任着地铁建设一路站点的安保工作, 每个岗位上的同学都以最好的面貌来对待此次实训, 出色完成了 G20 峰会的安检工作。虽然时间过得很快, 但却十分充实、严谨。在峰会期间, 我带领的 331 小队的队员们工作认真负责, 并且服从指挥部的安排, 查出违禁物品数量达 60 多件, 例如: 水果刀、美工刀、高浓度酒精等物品, 并在第一天上岗时获得学院 1 号嘉奖。通过不断努力, 各个小组多次获得学院嘉奖。小队队员带病上岗, 积极认真的态度受到了学院认可, 多人

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、葛清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, 把每一件事情当成自己的事情去完成。提高队员思想政治觉悟, 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

工作者, 深受地铁站领导和工作人员的认可, 最后阶段被抽调到其他站点的学生也大部分作为组长进行管理工作。

在通往地铁会议室的通道中, 有四块牌子, 上面的标语很醒目, 分别是: 态度、责任、进取、细节, 在我看来态度放在第一位, 因为有了态度就会有责任, 有了责任就会进取, 有了进取就会慢慢发现细节是多么重要。而在台湾一些企业, 看到的标语则是: 温度、速度、细度, 也就是对待工作和生活要热情, 对待工作中的任务要积极主动, 不要拖泥带水, 做事有分寸, 快中

求稳, 稳中求胜, 注意细节, 这也是每个人的工作态度。

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。这一路我收获太多的感动, 感动于教师对学生的关爱发自内心, 感动于学生在困难面前淡定自省, 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, 我敢说我们给自己、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, 三大队三中队的所有小队长, 包括大中队长都具有强烈的责任心和使命感, 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!

从 8 月 5 日早晨 5:30 分开始, 第三大队正式进入地铁站点承担 X 光机值机、站点巡逻、乘客手探检查的工作任务。到 9 月 10 日晚上 11:40 分最后一批学生安全返校, 第三大队 600 多名师生整整在地铁的 2 号线、4 号线的 20 个站点工作了 37 天。

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方面的一致好评, 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。

1. 理顺工作节点, 抓住工作要点。确定岗位定责责任, 时时能联系, 事事有人管。

找出了工作的几个关键点后, 我们以

中队为单位, 将小队长统一调配, 在三个关键点均安排了负责的小队长和中队干部, 明确了每个工作节点必须做什么、怎么做。同时对每个班次的时间区间进行了比较合理的划分, 让各中队长、小队长既能相互照顾到工作的运行与交接, 又能保证有正常的休息时间。

学生上岗时, 小队长要在学生的岗位旁边进行巡回查看, 并关注三个方面的问题——一是学生的技术要领是否掌握, 动作是否到位, 小队长要及时给予纠正与指导; 二是学生能否得到及时的休息, 不论什么原因, 小队长要及时和站点的负责人联系进行人员的合理调整, 必须保证学生的休息; 三是要关注学生的思想动态或情绪, 做好学生的思想工作并提供必须的后勤服务。

理顺了工作时间、工作要求、相互配合与照应后, 大家感觉到工作要求清晰了, 心情轻松了。此后的运行证实了我们的这些安排对保障整个工作的

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问题, 是一个比较棘手的问题。利用好现代工具并建立好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

会, 提升干部教师的能力, 磨炼学生的职业品质, 这个初衷得到了充分的体现。

二、这是一次“展示”的机会, 对于育英学院的老师和学生而言, 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感。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,

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。

三、展示是全体教师们良好的执行力和全体学生专业技能与职业素养; 关键时刻, 教师们顾全大局、团结协作的执行能力得到了展现, 教师在艰巨的工作环境中所迸发出来的责任心和敬业精神诠释了老师的职业品。我们的学生虽然没有其他院校学生的优越感, 但他们在学院有理念的熏陶下, 自信心与职业素养有了质的飞跃, 他们的表现让我们刮目相看, 他们不再是那些上课会迟到、爱玩手机、不爱学习的孩子, 他们以“育英人”来自称, 能每天早上 5 点起床, 遵守岗位要求, 能互相关爱, 克服困难, 坚守岗位, 懂事地让人心疼, 让我们感动。

感谢 G20, 让我们重新认识了我们的可爱的学生, 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, 我也非常行!

我所任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

作关系。于是, 正式上岗服务前, 我与另外两个中队长一起走访了站点, 逐一与各地铁站站长、安保班班长、公安警务人员进行沟通协调。由于沟通到位, 所以得到了他们的大力支持与关心, 工作效率成倍提高。

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, 我也非常行!

我所任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

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

中队为单位, 将小队长统一调配, 在三个关键点均安排了负责的小队长和中队干部, 明确了每个工作节点必须做什么、怎么做。同时对每个班次的时间区间进行了比较合理的划分, 让各中队长、小队长既能相互照顾到工作的运行与交接, 又能保证有正常的休息时间。

学生上岗时, 小队长要在学生的岗位旁边进行巡回查看, 并关注三个方面的问题——一是学生的技术要领是否掌握, 动作是否到位, 小队长要及时给予纠正与指导; 二是学生能否得到及时的休息, 不论什么原因, 小队长要及时和站点的负责人联系进行人员的合理调整, 必须保证学生的休息; 三是要关注学生的思想动态或情绪, 做好学生的思想工作并提供必须的后勤服务。

理顺了工作时间、工作要求、相互配合与照应后, 大家感觉到工作要求清晰了, 心情轻松了。此后的运行证实了我们的这些安排对保障整个工作的

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问题, 是一个比较棘手的问题。利用好现代工具并建立好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

会, 提升干部教师的能力, 磨炼学生的职业品质, 这个初衷得到了充分的体现。

二、这是一次“展示”的机会, 对于育英学院的老师和学生而言, 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感。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,

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。

三、展示是全体教师们良好的执行力和全体学生专业技能与职业素养; 关键时刻, 教师们顾全大局、团结协作的执行能力得到了展现, 教师在艰巨的工作环境中所迸发出来的责任心和敬业精神诠释了老师的职业品。我们的学生虽然没有其他院校学生的优越感, 但他们在学院有理念的熏陶下, 自信心与职业素养有了质的飞跃, 他们的表现让我们刮目相看, 他们不再是那些上课会迟到、爱玩手机、不爱学习的孩子, 他们以“育英人”来自称, 能每天早上 5 点起床, 遵守岗位要求, 能互相关爱, 克服困难, 坚守岗位, 懂事地让人心疼, 让我们感动。

感谢 G20, 让我们重新认识了我们的可爱的学生, 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, 我也非常行!

我所任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

