



复旦大学上海世博会 AB 片区志愿者手册

[复旦大学上海世博会志愿者宣传组制]

[2010/5]



EXPO 2010 Volunteer

目录

第一部分：区块介绍

A02	-----	3
A03	-----	7
A09	-----	13
A10	-----	18
B02	-----	23
B03+B07	-----	31
B06	-----	47

第二部分：职能简介

场馆	-----	50
援助	-----	50
活动	-----	51
预约机	-----	52
交通	-----	52
公共秩序引导	-----	60

A02 区块

一 本区块总体情况介绍:

本区块总体上属于 A 片区比较繁忙的区块。拥有园区公认第一大热门场馆沙特馆和另一大热门场馆台湾馆。同时印度馆前面的亚洲广场也是通向韩国、日本馆的必经之路，因此人流量全天比较集中。

本区块复旦大学设立 5 个小组 41 名志愿者。分为援助问询、商业、广场、台湾、预约五个小组。每组人数在 7-12 人不等。通常一天服务平均时间为 3 小时/人。属于比较繁忙的片区。

二 岗点分布设置:

本区块五个岗点设置如下:

预约机共计 11 人	9:00~12:00	8 人操作预约机
	12:00~15:30	5 人分布于广场西侧高架步道下接受游客问询
亚洲广场组共计 7 人	3 人印度馆前广场遮阳伞下	
	1 人在广场地图下	
商业组共计 8 人	2 人特许店和大地图下（尼泊尔馆旁边）	
	3 在洪长兴餐饮、巴基斯坦餐饮馆门口	
问询处共计 3 人	2 人在问询处内，一人在问询处对面高架步道下	
台湾馆共计 12 人	上午 10 点半前 12 人在台湾馆前广场维持秩序	
	10-15 点 4 人在台湾馆前广场高架步道和大地图下，4 人前往尼泊尔馆后广场大地图和广场上接受问询	

需要特别指出的是，本区块还负责周边四个交通站点的午休替班工作，因此预约机组、亚洲广场组、商业组和台湾馆组每天 11 点到 12 点还将前往各自负责的交通站点进行替班工作。人数为 2 人。

其中台湾馆早上 10 点半前会出现疯狂抢预约券的现象，人流压力比较大，因此我们会要求台湾馆早上 12 人十点半前全部上岗，没有轮班时间，十点半以后才会进行正常的轮岗工作。

台湾馆:

台湾馆主要有四个固定岗点，虽然所处位置不同，但由于岗点距离较近，被问到的问题基本一致，主要包括以下内容:

岗点	岗位描述	注意事项
----	------	------

台湾馆前 广场地图	● 早上 10:30 分之前协助维持台湾馆预约券的秩序, 避免插队现象的发生, 为游客解释台湾馆需要预约的原因及预约方式和时间以及相关其他有关游园问题。	1) 台湾馆目前采取全预约手工发放方式, 不领取预约券不接受排队, 早上 9:30 起发放 3000 张预约券 (一般九点不到游客就会开始排长队), 下午 18:00 起发放 1000 张预约券 (四点多就会有游客前来排队), 只能凭券上的时间段入场。很多游客对此尚不清楚, 或者不能很好地理解, 需要志愿者一遍遍地耐心解释, 安抚游客的不满情绪。
台湾馆旁 高架桥下	● 10:30 分之后接受游客询问, 问题比较繁杂, 所以要提前做好比较充分的准备, 主要问题包括:	2) 目前需要全预约的场馆只有中国国家馆 (中国馆的预约券是早晨入园时在各个安检地点发放, 一般需要很早排队才能领到)、台湾馆、世界气象馆 (像台湾馆一样手动发放)、主题馆 (即可在预约机领取预约券, 亦接受直接排队)。
台湾馆门 前广场	1) 向游客指明地图领取处, 帮助游客识别地图方向, 认清其所在位置以及目标地的位置, 指认 ABC 片区各个区域的方位。 2) 向游客介绍附近场馆的名称和位置, 询问游客进园时间区域, 帮助游客理清旅游路线。 3) 向后续游客解释台湾馆预约券的发放的机制, 安抚游客的心情, 并推荐他们去其他场馆参观。	3) 志愿者需学会充分利用地图 (最好手备中英文地图各一份, 方便帮游客解答): ➢ 台湾馆小组地处交通要道, 东向沙特日本、韩国热门馆, 南倚中国国家馆, 西靠世博轴通往 BC 区, 北朝世博文化中心去浦西。志愿者需要事先对地图极为熟悉, 了解整个世博园区的轨道交通及各条交通线路和各种场馆的分布状况, 对以台湾馆为中心到各处的路程距离事先要有一定的测算, 游客很关心路程的远近, 这关系到他们选择的游园方式。
尼泊尔馆 西侧地图	4) 帮助游客指引附近交通点的方位和车辆去向, 主要线路有轨道交通十三号线、世博大道线、博成线、国展线、越江线以及轮渡码头, 最好能够询问下游客目的地的具体位置, 方便指认最便捷的交通途径。 5) 解答关于世博园内场馆的情况, 哪些场馆比较热门、哪些场馆需要预约、哪些场馆排队人数多、哪些排队人数较少等问题。 6) 向游客说明附近的餐厅、特许商品店、问讯处、轮椅婴儿车租借点、直饮水台、吸烟点、母婴室、便利店等具体方位。 7) 告知游客如何领取园区文艺表演的节目单, 如何欣赏园区内的文艺表演。	➢ 熟悉地图上的热门餐厅地点, 每个餐厅都有对应的坐标和相应数字, 在地图上有确切的标识地点, 一些常见的餐厅, 如 2 个清真餐厅、肯德基、味千拉面、王宝和、中华美食街、台湾牛肉面、功德林等一定要熟悉, 方便解答游客的询问, 在指认时最好先问清游客是要就餐还是找人, 找人的话就必须找到指定的餐厅, 就餐的话可以就近推荐。 ➢ 熟悉附近的各个特许商品店、问讯处、轮椅婴儿车租借点、直饮水台、吸烟点、母婴室、厕所等各个设施的位置, 台湾馆位处世博轴附近, 所以这些设施一般都可以在台湾馆附近找到。 ➢ 对各个出入口的方位要清楚, 结合志

	8) 帮助走散的游客寻找其同伴，并要的时候可以到问讯处进行登记，并进行广播找人。 9) 根据游客的要求给游客指明各出入口应该怎么走，告知其各个交通线路的情况和运行时间（除了要熟悉浦东浦西片区的各个出口轨道交通，还要关注下各条世博专线的走向）。	愿者口袋手册使用非常方便，帮助游客找到最便捷的交通路线。 4) 台湾馆附近来往游客数量非常多，特别是节假日，再加上台湾馆的采用全预约的进馆方式，这里的志愿者会非常的辛苦，基本上从游客入园开始会被不间断地询问，志愿者要注意多喝水，耐心地向游客解释。游客问为什么台湾馆要领取预约券，就跟他们做解释，因为台湾馆能够容纳的游客数量很小，一次只能放行 40 个人，所以直接排队会浪费大家很多时间。 5) 发放预约券的过程中有可能会出现游客不按秩序排队引起队伍混乱的状况，志愿者在维持秩序的同时要注意自我保护，尽量不要和游客发生冲突，有自身不能控制的情况请及时通知安保人员或台湾馆工作人员，以免发生踩踏状况。
--	---	---

预约机：

岗点	岗点描述	注意事项
1. A02 的预约机	沙特阿拉伯的旁边，印度馆的前面	2. 机器显示的预约的时间不重要，可以根据自己需要激动安排时间。 3. 主题馆因为人少基本是不需要预约也无需排队的，所以大家可以利用这个时间来参观其他的馆。 4. 预约前，告之游客：“这里只预约主题馆”并附上主题馆的相关介绍。 5. 预约全过程由志愿者操作，否则出了问题游客会怨念志愿者的。 6. 一定要提醒游客城市足迹和城市未来在浦西，以免游客责怪。 7. 预约机在打印预约券时，志愿者一定要用手按住门票，不让游客移动门票，否则会打印不出门票。 8. 安排好组员的吃饭休息时间，一般是一半人员先去 9. 给游客预约的时候，最好是一张一张地拿，不要一次性拿，以免弄错游客的门票，导致不必要的纠纷
A02 高架	印度馆的侧面，尼泊尔馆的前面	10. 预约结束后，别忘记分批派人去高架下站岗 11. 随身准备地图，以备不时之需 12. 如果沙特队伍排到此处的时候，大概估计要 5 个小时，此时可以提醒游客排队时间 13. 此处问的问题是东南西北的，所以要对地点等熟之又熟

		14. 高架旁的电梯有时候是停止运作的，要随时履行告之义务 15. 此处座椅很多，也有人在此摆摊卖东西，一般只要报给工作人员即可，由他们负责处理 16. 炎热天的时候，高架上会喷出水雾，通知游客保护好需防水的随身物件
A02 的地图	印度馆的前面，高架下面	17. 此处外国游客较多，安排英语较好的同学站岗是必须的 18. 要主动上前帮助看地图，并主动询问对方的需求 19. 地图旁没有遮阳伞，要注意防晒解暑轮休的进行
A02 预约机旁的马路	沙特阿拉伯的旁边，印度馆的前面	20. 此处是去沙特排队的必经之处，游客饮水，吃食较多，垃圾也比较集中，可以在方便的时候，拾捡垃圾。更多的时候是提醒游客往垃圾堆里扔。 21. 可以主动跟游客上去谈话，缓解排队疲劳 22. 要跟保安合作好，无非必要的时候，不要亲自做人墙，保护自己最重要

亚洲广场上：

岗点	岗点描述	注意事项
亚洲广场近沙特阿拉伯馆护栏	问询工作	- 早上沙特馆前排队游客很多，不过一天刚开始，情绪还不错，耐心解答即可 - 下午有的游客还没有排上沙特馆，很生气，态度不好，注意被游客骂了之后不要和游客冲突 - 游客常见问题（见表后附件） - 对面舞台上的演出最好早上去问讯处拿一张节目单

本区块常见问题：

- 1 洗手间：尼泊尔问讯处
- 2 吸烟点：尼泊尔问讯处的洗手间
- 3 饮水台：广场上就有
- 4 世博护照：尼泊尔问讯处右边的特许店（较小）、以色列对面的特许店（较大）
- 5 手机充电：广场上移动信息亭
- 6 买电池：世博轴处的罗森
- 7 相机充电：尼泊尔问讯处有插头，但是没有充电器，也没有人负责看管
- 8 记忆卡：没有卖的
- 9 充值卡：广场上移动信息亭
- 10 地图：请游客在问讯处领，自己的地图不能给别人
- 11 热水：以色列问讯处的母婴休息室只提供给婴儿泡奶粉
- 12 沙特排队时间问题：护栏内最外层 2 小时；护栏外第一次到达天桥 3 小时；护栏外从天桥弯过来到预约机 4 小时；第二次到达天桥 5 小时；上午的时候可以推荐游客去以色列、阿联酋、斯里兰卡、省市馆，还有联合馆等等，还可以推荐浦西的城市案例和企业馆。

- 13 交通：后面世博大道上乘车（越江线和世博大道线），L2 码头
- 14 预约机的问题：中国馆的预约券是早晨检票口手工发放，预约机不能预约，没有预约券不能进去，但是下面的省市馆可以进；台湾馆每天早上 9 点和晚上 6 点在台湾馆门口发预约券，早上 3000 张，晚上 1000 张，没有预约券不能进；气象馆早上 9 点半在气象馆门口发预约券，2500 张，没有预约券不能进；演艺中心如果只是参观的话不需要预约，如果要观看演出的话，到演艺中心下面的票务中心凭世博门票领演出入场券；这里是综合预约机，只预约五个主题馆之一，预约的馆到预约时间就直接进，不需要排队，没有预约的主题馆还是可以排队进去的，就是花点时间；除了这些地方，其他国家馆、企业馆、案例馆等等都是不需要预约，直接排队的。据说单馆预约机将会开放，具体情况请随时关注。
- 15 沙特馆的位置：直走，前面白色飞碟上面长树的那个
- 16 日本馆的位置：直走大概五分钟，左手边粉色的、蚕宝宝样的那个
- 17 台湾馆的位置：前面那个玻璃水箱里面有球的
- 18 洗手间的位置：问讯处后面
- 19 去 C 区的线路（包括公交）：直走到世博大道线，演艺中心边上坐车，那个方向

突发状况及处理办法：

- 1 关于垃圾桶着火：
- 因为游客会把烟头扔进垃圾桶导致着火，可以寻找就近的灭火器，现在垃圾桶旁边一般都配备灭火剂。如果没有，亚洲广场上的垃圾桶旁边都有灭火器，可以就近取材。
- 2 关于走失儿童问题：
- 可以带他们去问询处，在工作人员的指导下找到走失儿童寻找帮助点，进行广播等。一般不建议志愿者帮游客看管孩子，以免造成因为联系不着家长而导致的麻烦。
- 3 关于游客受伤需要急救的问题
- 首先，如果游客有家人陪同，需要征求家人的意见后，拨打 120 急救电话，并通知你的小组长或者区块负责人。120 出勤需要一定的费用，请告知家属。其次，如果没有家人陪同的游客，可视实际情况为他拨打 120 电话。拨打电话后无论游客是否苏醒，务必需要让他留在原地，志愿者应避免出现 120 车子来了之后，游客已经走掉了的现象出现。

A03 区块

一、 区块总体情况介绍：

A03 区块由高科西路、国展路、云台路和博成路交错形成。区域内有斯里兰卡馆、巴基斯坦馆、阿曼馆、以色列馆、土库曼斯坦馆、摩洛哥馆、卡塔尔馆、阿联酋馆、亚洲联合馆二和亚洲广场、组级广场，并集中分布着多家世博纪念品特许商店和餐饮店、2 个问讯处、1 个医疗点、1 个直接饮水点、2 个吸烟点以及 2 处公共厕所等，基本能满足游客的多种需求。

二、 岗点分布设置

位置描述	职能
淮海商业	● 对游客提出的各种问题进行解答，无法给出明确答案时将

	游客引至最近的问讯处。 ● 及时制止附近游客的不适当行为（如在禁烟区吸烟，高声喧哗等）。 ● 对于发现的问题或园区内值得改进之处及时反映给问讯处物业人员以促解决。
第一食品	● 为游客指引最近的厕所在阿曼馆旁边 ● 为游客指引最近的饮水台在亚洲广场的舞台下面 ● 将需要预约主题馆的游客指引到土库曼斯坦馆旁边的预约机 ● 指引附近的场馆：沙特馆、日本馆、以色列馆、阿联酋馆等 ● 指引吸烟的游客前往最近的吸烟区（尼泊尔馆门口）
中钞国鼎	● 为游客提供交通指引服务 ● 提供基本信息咨询服务
阿曼苏丹馆与巴基斯坦馆之间遮阳伞下	● 给游客指路 ● 回答游客各种问题，比如哪里买电池，哪里买护照，哪些馆需要预约，附件场馆需要排队多久等 ● 帮忙游客拍照
以色列馆与巴基斯坦馆之间过道	● 给游客指路 ● 回答游客各种问题，比如哪里买电池，哪里买护照，哪些馆需要预约，附件场馆需要排队多久等 ● 帮忙游客拍照
以色列馆与斯里兰卡馆之间遮阳伞下	● 给游客指路 ● 回答游客各种问题，比如哪里买电池，哪里买护照，哪些馆需要预约，附件场馆需要排队多久等 ● 帮忙游客拍照
以色列馆后大地图下	● 给游客指路 ● 回答游客各种问题，比如哪里买电池，哪里买护照，哪些馆需要预约，附件场馆需要排队多久等 ● 帮忙游客拍照
斯里兰卡馆侧面大地图下	● 给游客指路 ● 回答游客各种问题，比如哪里买电池，哪里买护照，哪些馆需要预约，附件场馆需要排队多久等 ● 帮忙游客拍照
位置描述	职能
摩洛哥馆前方遮阳伞下	● 阻止游客将手伸过栏杆，当人流拥挤时，需提醒游客注意自己的贵重物品。 ● 引导特殊游客走绿色通道
摩洛哥馆前方遮阳伞下	● 阻止游客将手伸过栏杆，当人流拥挤时，需提醒游客注意自己的贵重物品。 ● 引导特殊游客走绿色通道
土库曼斯坦馆旁的遮阳伞下	● 为游客指明沙特馆方向

卡塔尔馆旁观的地图下	● 看图为游客指路
高科西路旁地图下	● 看图为游客指路
预约机	● 帮助游客使用预约机预约主题馆 ● 维持预约秩序 ● 预约完毕后在预约机附近的高架步道和岗亭站岗
沙特馆排队围栏前	● 协助安保人员维持秩序阻止游客翻阅围栏及插队，不忙的时候帮助部分不方便的游客打水 ● 当人流拥挤时，需提醒游客注意自己的贵重物品。 ● 避免让游客长时间驻留在原地。“请大家 2 人一排向前走，不要拥挤！” ● 排队超过 4 个小时,派 1 人去队尾举指示牌提醒排队观众合理安排自己的时间
位置描述	职能
亚二西侧入口前的马路上	● 告诉游客这里不仅仅是约旦馆，而是亚洲联合馆二，里面共有 6 个亚洲国家的场馆 ● 当人流拥挤时，需提醒游客注意自己的贵重物品，并引导游客有秩序的排队。 ● 回答出入场馆和路过场馆游客的提问
亚二西侧入口北面	● 正对约旦馆，可以帮助游客拍照 ● 协助做好人多时，约旦馆前排队时的秩序维护 ● 做好游客的问询工作
亚二东侧门口	● 提醒游客厕所的走向 ● 引导游客餐厅的正确方向 ● 指明高科西路站点和白莲泾路站点的具体方位 ● 人多时，做好巴勒斯坦前的排队秩序维护工作 ● 随时解答游客的其他提问
场馆中庭	● 提醒游客各个场馆的进口在哪里。 ● 机动工作，如需要时，亲自带领游客到达目的地，或者帮忙跑腿之类 ● 在各场馆之间做好秩序维护工作 ● 连接其他三个点的志愿者，传达讯息 ● 做好问询工作
G08 援助站	● 协助工作人员解答游客问题

三、 主要问题

问题	标准化回答
公交线路 (说明: 公交线路可能会有变动, 请以上岗当天的通知为准)	世博大道越江线 运行时间: 9:00-24:00 行车线路: 从后滩沿世博大道到亚洲区再进隧道过江后原路返回。(来回往返于浦东和浦西, 贯穿 A、B、C、E 区, 共设, 分别为企业馆站 (半淞园路苗江路), 穿过西藏南路隧道停靠国展路高科西路(浦西--浦东)(卡塔尔馆),

	白莲泾路国展路（浦东—浦西），亚洲区站（印度馆沙特阿拉伯馆）（南），世博文化中心站（北），美食广场站（世博中心、新闻中心 IBC）（南），世博中心站（北），欧洲区站（目前状况：有时停有时不停），后滩出入口站。） 世博大道线 运行时间：9:00-24:00 行车线路：从后滩沿世博大道经 A 片区绕到白莲泾后返回。（共设 11 个站点，分别为世博大道站、欧洲区站、国际组织馆区站、美食广场站、亚洲区站、世博文化中心站、世博中心站、宝钢大舞台站、后滩公园站、M3 水门码头站和后滩出入口站。） 世博国展线 运行时间：9:00-24:00 行车线路：仅在世博轴和后滩区间沿国展路往返运行（即之前的世博越江线世博轴段到美洲馆站） 龙华东路线 运行时间：9:00-24:00 行车线路：浦西园区龙华东路上往返运行（花车巡游时间本线停止运行） 博成路观光线（收费线路，途中之下不上），运行时间：9:00-24:00 行车线路：浦东园区博成路上往返运行（台湾馆至后滩）。（当花车巡游活动和园内客流达到一定密度后，观光线暂时停止营运） 高架步道观光线（收费线路，单程 10 元，途中不停）运行时间：9:00-24:00 行车线路：浦东园区高架步道上往返运行（台湾馆旁世博轴至后滩）。（当园内客流达到一定密度后，观光线暂时停止营运。） 园内专用轨道 13 号线（马当路—世博大道 9:00-0:00）：经安检、检票后免费乘坐。马当路站（出入口安检大厅），卢浦大桥站（近 1 号出入口），世博大道站（芬兰馆边及卢浦大桥下葡萄牙馆南侧均有入口）。马当路站至世博大道站段（卢浦大桥站往世博大道站方向仅限下车，往马当路站方向不停靠）。
至浦西？	1、至亚洲联合馆一后白莲泾站乘坐越江线 2、沿高架步道步行至文化中心，右转至 L2 码头
至 B、C 片？	1、步行至文化中心站乘坐世博大道线或越江线 2、步行至卡塔尔馆旁高科西路站乘坐越江线
沙特馆、日本馆、韩国馆、印度馆？	沿高架步道至第二个路口，右侧依次为印度、沙特、日本、韩国
台湾馆？	沿高架步道至第二个路口，左侧依次为尼泊尔和台湾
亚洲联合馆一内有？	马尔代夫、东帝汶、吉尔吉斯斯坦、孟加拉、塔吉克斯坦、蒙古
亚洲联合馆二内有？	也门、巴林、巴勒斯坦、约旦、阿富汗、叙利亚
亚洲联合馆三内有？	老挝、缅甸、伊拉克
世博出租电话？	96822
最近的预约机？	1、最近：土库曼斯坦馆旁 2、印度、沙特中间 3、亚洲联合馆三旁 4、亚洲联合馆一旁

哪些场馆需要预约？	1、中国馆：5 月于出入口处发放预约券 2、台湾馆：台湾馆外发放预约券 3、汽车馆：可网上预约 4、五个主题馆：预约机预约（目前城市足迹、未来主题馆尚不需预约）
餐厅？	1、世博轴 2、美食广场 3、斯里兰卡馆旁：青花瓷、味千、避风塘、功德林 4、韩国馆旁：KFC 5、黎巴嫩馆旁：柚子、粤胜、小川屋 6、亚洲联合馆二旁：吉野家、碧安咭
清真餐厅？	沙特馆旁：巴基斯坦餐厅、洪长兴
自动售货机吞了钱？	南广场西侧的红色玻璃小亭
公用电话？	土库曼斯坦馆旁
小卖部？	省市馆：入口处 南广场：港澳馆旁
饮水点、热水供应处？	1、阿曼馆旁直饮水 2、母婴室（热水）
寻人广播？	南广场扶梯下服务点
吸烟点？	洗手间周边有标识处，最近为阿曼馆旁、尼泊尔馆旁
购买电池？	1、以色列旁特许商店（淮海商业）内 2、世博轴
手机充电？	土库曼斯坦馆旁自动充电
婴儿车、轮椅可以进馆吗？租借点在哪里？	可以进馆；各入口问讯处（还需身份证及押金 200 元，因资源有限，不可异地借还）最近的是五号出口
地图在哪里领？英文地图？	1、园区出入口处志愿者发放 2、有“？”标志的问讯处
世博护照在哪里买？国家馆在哪里盖章？	以色列旁、卡塔尔馆旁特许商店（淮海商业）及 B 片世博轴旁旗舰店内有售，各馆自行提供盖章
创口贴？	以色列对面医疗点
哪里可以上无线网络？	园区内部覆盖有移动 CMCC 无线网络
如何到中国国家馆？	绕着外墙至南广场
ATM？	1、卡塔尔馆旁 2、尼泊尔馆旁 3、5 号门旁
银行？	世博轴旁，近美食广场
如何才能拿到中国馆预约券？	中国馆预约券早晨统一在检票口发放，每天限额 5 万张，需要早点来排队才能领到
最近的出口在哪？	最近的是五号出口，沿高架步道走到国展路上向右拐就能看到
哪个出口离地铁站近？可以坐几号线	最近的是五号出口，路线如上，可乘坐地铁 7 号线，最近的地铁站口为云台路站 六号出口可乘坐地铁 7 号和 8 号线，沿世博轴一直向南走就是

	六号出口，地铁站名为耀华路站
附近买面包的地方？	亚洲联合馆 2 旁边
医疗点？	阿联酋馆边，有绿色十字标志
超市	文化中心及世博轴有罗森
看演出需要预约么	露天演出不需预约 世界之窗的演出排队进入观看即可 世博文化中心的演出需要用门票换预约券，9:30 开始预约 世博中心的各国家的演出，预约券由该国家在自己场馆自行发放
人走丢了怎么办？	以色列馆前的问讯处处理
预约机	中国馆是在这里预约么？——预约机暂时不预约中国馆。中国馆的预约券在世博园进门处早上 9 点人工发放。
	可以预约 5 个馆么？——只能预约五个主题馆中的一个。
	一张票可以预约几次？——一张票只能预约一次。预约完毕后票里会有记录。
	主题馆只能预约？——主题馆采取办预约方式，也可以选择排队直接进入。
A03 片区洗手间	摩洛哥馆后方、以色列馆旁边。
亚洲广场附近餐饮	1、沙特旁边有洪长兴和肯德基； 2、亚洲联合馆 2 旁有吉野家； 3、A03 广场附近有避风塘、功德林。
从亚洲广场到浦西的路线	1、走到亚洲联合馆 1 旁白莲泾路上有直接的越江线； 2、文化中心前的世博大道上有世博大道越江线，但是要绕园； 3、日本馆后面有轮渡可乘。 (所有的园内公交皆是免费的)
从亚洲广场到 B\C 片区？	1、文化中心前的世博大道上的黄色篷子的站台乘坐世博大道线。 2、也可以在台湾馆前方不远处的高架步道下乘坐观光车，10 元一人。
哪里可以上网？	园区内部覆盖有移动 CMCC 无线网络，世博轴处的移动厅内可免费上网
共用电话	具体见地图，上面都有标明
银行	最近 ATM 的在卡塔尔馆西侧，美食广场里有交通银行
演艺中心看表演	演艺中心西侧售票大厅，凭进园门票免费兑换入场券，换完为止（几千张）

突发状况与处理办法

1. 一老人突发高血压，无法走动——迅速拨打 120! 并联系有馆工作人员。
2. 人走丢了——引导到问讯处，有走失人口登记处，问讯处也会处理。
3. 有人受伤或者生病——引导到医疗点，最近的在 G10 休息室。
4. 游客丢东西——找附件警察处理。

-
5. 安检或者其他工作人员提出有身体威胁的要求——婉言拒绝，要求其找上级。
 6. 由于约旦馆入口常常被认为是整个亚洲联合馆二的入口，因此会发生人流拥挤的情况，而约旦门口没有任何排队措施，因此要格外注意，防止人流拥挤造成的伤害——尽量早点疏导人群，防止拥挤，需要时，可以上报，请求支援

A09 区块

一、区块总体情况介绍

A09 区块位于浦东园区东北部，东面靠近白莲泾出入口（4 号口），北面靠近 L2 渡江码头，区块内有韩国、日本两大热门场馆，亚洲联合馆三以及越南馆，人流量密集。本区块内志愿者职能小组划分情况：预约机组 19 人，商业组 10 人，援助组 3 人，场馆 2 人。

二、岗点分布设置及常见问题

（一）商业组：

韩国馆近 KFC 旁地图-2 人

常见问题：

- 1) 沙特馆怎么走？——前方楼顶有树的建筑就是，海椰树下排队。
- 2) 绿色通道怎么定？——每个场馆情况不同。如日本馆是对轮椅和婴儿车有绿色通道；韩国馆对 80 岁以上老人和残疾人员有绿色通道；沙特馆对 70 岁以上老人和残疾人员有绿色通道…
- 3) 日本馆是哪个？——左面紫红色的场馆就是，马路边排队。
- 4) 地图、节目单哪儿有领？——左面矮房子第二个房间的问讯处可免费领取。
- 5) 最近的厕所在哪儿？——绕过韩国馆往左转，灰色的矮房子就是。
- 6) 预约机预约什么场馆？——五个主题馆，浦东三个：城市人馆、城市生命馆、城市地球馆，浦西两个：城市未来馆和城市足迹馆。主题馆预约可节省排队时间，但不预约一样可以进入。中国国家馆的预约券早晨入园时在园区检票口手工发放，先到先得，发完即止，没有领到中国馆预约券的游客当天无法进入中国馆参观，但是可以参观中国馆下面的省市馆。台湾馆预约券在该馆门口分时段发放。其他国家馆直接排队进入。
- 7) 哪儿有免费饮水点？——广场中央最后一个白色遮阳棚下就是。
- 8) 美食广场怎么走？——沿着博成路直走，穿过世博轴，后方右手边就是。
- 9) 怎么去 C 区？怎么去欧洲馆？——前面直走 150 米，有世博大道越江线的站点，途径欧洲片区。
- 10) 怎么去浦西场馆？——日本馆后面过一条马路有码头，可搭乘免费轮渡到达，分别到达 D 区和 E 区。或者可以乘坐世博大道越江线，在亚洲联合馆一旁边乘坐。
- 11) 台湾馆在哪里？——沿着博成路直走，在中国馆的右侧。
- 12) 沙特馆、印度馆在哪儿？——右手边楼顶上有树的建筑就是沙特馆，海椰树下排队；沙特馆后面就是印度馆。
- 13) 最近的吸烟处在哪儿？——每个厕所旁边都有吸烟处和灰色柱子状的点烟器。
世博文艺中心怎么预约？——若是参观，直接进入无需预约；若要看演出，则在规定时间内于世博文艺中心西门换取门票。

预约机、移动通信亭旁站点-1 人

常见问题：

- 1) 沙特馆怎么走？——前方直走 100 米，海椰树下排队。
- 2) 最近的厕所在哪儿？——右手边矮房子就是，左边女厕右边男厕。
- 3) 地图、节目单哪儿有领？——身后矮房子第二个房间的问讯处可免费领取。
- 4) 日本馆排队在哪儿？——左侧马路边。
- 5) 日本馆排队有多久？——**小时。（一般开园半小时内达到一小时左右的队伍，可根据具体情况判断）
- 6) 怎么去 C 区？怎么去欧洲馆？——日本馆后面乘世博大道线到临近目的地的站点下车。
- 7) 怎么去浦西场馆？——日本馆后面过一条马路有码头，可搭乘免费轮渡到达，分别到达 D 区和 E 区。
- 8) 如何乘车去浦西场馆？——可搭乘世博大道越江线，在亚洲联合馆一旁有站点。
- 9) 预约机预约什么场馆？——五个主题馆，浦东三个：城市人馆、城市生命馆、城市地球馆，浦西两个：城市未来馆和城市足迹馆。主题馆预约可节省排队时间，但不预约一样可以进入。中国国家馆的预约券早晨入园时在园区检票口手工发放，先到先得，发完即止，没有领到中国国家馆预约券的游客当天无法进入中国国家馆参观，但是可以参观中国国家馆下面的省市馆。台湾馆预约券在该馆门口分时段发放。其他国家馆直接排队进入。
- 10) 这儿哪儿有免费充电？——身后的移动通讯亭就有免费手机充电装置。若是相机等装备，带有充电器的游客可在矮房子第三个房间的休息处找到而二孔三孔插座充电。
- 11) 哪儿有免费饮水点？——广场中央最后一个白色遮阳棚下就是。
- 12) 最近的吸烟处在哪儿？——每个厕所旁边都有吸烟处和灰色柱子状的点烟器。

3、租赁点后门-1 人

常见问题：

- 1) 轮椅哪里有借？——园区出入口问讯处或附近医疗点，凭借相关证明和押金可借到。
- 2) 婴儿推车哪里有借？——母婴室，凭借押金可借到。
- 3) 日本馆排队有多久？——**小时。（一般开园半小时内达到一小时左右的队伍，可根据具体情况判断）

4、特许商品店-1 人

常见问题：

- 1) 世博护照有卖吗？——有（或不好意思已经卖完了，可以去其他特许店或是世博特许商品旗舰店购买）
- 2) 这种纪念品 T 恤还有**码的吗？——有（或没有）
- 3) 海宝多少钱一个？——小的 22 元，中的 36 元，大的 50 元。

（二）援助组

5、问询处内-3 人

- 1) 洗手间在哪里？——对面的白色建筑，非亚联三（…）
- 2) 哪里有喝水的地方？——越南馆前方，遮阳伞尽头有饮水台
- 3) 哪里有开水？——本问讯处无热水。——建议去斯里兰卡馆旁边的味千拉面地下一层或者世博轴

-
- 4) 哪里有冲奶粉? ——可以去旁边的母婴室, 这幢建筑的拐角处
 - 5) 世博护照哪里有卖? ——隔壁的特许品商店——但是很快就会脱销。之后的游客询问建议去大一点的, 如日本馆后面的和以色列和阿联酋旁边的。
 - 6) 怎么去 C 区? ——出门向前过马路乘世博大道线, 站头在越南馆后方。
 - 7) 怎么去浦西? ——建议乘坐渡轮(最方便), 出门直走过马路向右一点, 就是 L2 码头. 可以直接去 L1(E 区)或 L3(D 区) 码头
 - 8) 哪里有吃饭的地方? ——最近的在韩国馆后面有 6 家餐厅(KFC, 吉野家, 洪长兴(清真餐厅), 班波等) ——出门乘世博大道线至美食广场站下, 有中华美食街。选择较多。

(三) 预约机组

6、预约机-19 人(预约结束前)

常见问题:

- 1) 预约机都能预约哪些馆? ——5 个主题馆
 - 2) 日本馆能预约么? ——不能, 目前园区只有中国馆的国家馆部分、主题馆、台湾馆、世界气象馆提供了预约服务, 剩下的所有场馆暂时都没开放预约服务
 - 3) 五个主题馆只能约一个, 其他的怎么看? ——您要是对其他主题馆感兴趣可以选择排队进入。
 - 4) 预约了主题馆还用排队么? ——不用, 拿了主题馆的预约券可以从主题馆的预约通道直接进入, 不用排队
 - 5) 中国馆、台湾馆、世界气象馆在哪里预约? ——中国馆目前在安检口手工发预约票, 数量有限, 先到先得。台湾馆在台湾馆门口手工发预约票, 9 点半发放 3000 张, 18 点发放 1000 张。世界气象馆也在该馆门口发预约票。
 - 6) 约了馆一定要按照时间进馆么? ——请游客和该馆的工作人员自行协调。
 - 7) 文艺演出可以预约么? ——世博文化中心的演出需要持门票在世博文化中心西门换票。世博中心的演出门票需要看当天的通知, 如西班牙皇家芭蕾舞团表演就是在西班牙馆发放。其余文艺演出请看当天的文艺活动单, 在问讯处领取。
 - 8) 什么是主题馆? ——主题馆包括城市人馆、城市生命馆、城市地球馆、城市足迹馆和城市未来馆
 - 9) 日本馆、韩国馆在哪里排队? ——日本馆在博成路上; 韩国馆演出的排队在北面、展览的排队在西边
 - 10) 世博护照在哪里买? ——旁边的特许产品商店, 卖完了的话请游客到其他广场的特许商品商店, 具体位置让游客去问其他广场的志愿者
 - 11) 直饮水在哪里? ——广场正中央, 走过去就看到了
 - 12) 厕所在哪里? ——那个小白房就是厕所
 - 13) 沙特馆在哪里? ——韩国馆背后过了马路就是。
 - 14) 去欧洲区怎么走? ——博成路一直往西走。但是推荐坐世博大道线, 日本馆和越南馆背后过了马路就是公交站点。
 - 15) 去浦西怎么走? ——日本馆背后的 L2 码头
- 地图在哪里领? ——问讯处

7. 日本馆和韩国馆之间广场左上角-2 人
8. 日本馆和韩国馆之间广场左上角-2 人
9. 日本馆和韩国馆之间广场左下角-2 人
10. 日本馆和韩国馆之间广场中间-2 人

11. 日本馆和韩国馆之间广场右上角-2 人**12. 日本馆和韩国馆之间广场右下角-1 人****常见问题：**

- 1) 轮椅、儿童车在哪里租借？——日本馆东南方向的 4 号口附近的租赁点。轮椅、儿童车只能在园区几个大门口租赁。
- 2) 母婴室在哪里？——问讯处所在的楼的东侧。
- 3) 韩国馆、日本馆排队在哪里排？——日本馆在博成路上，韩国馆表演是在北侧入口，展览是在西侧入口
- 4) 餐饮点在哪里？——最近的餐饮点在韩国馆西边。有 KFC 和班波中式快餐，对面那栋楼有洪长兴清真面条和巴基斯坦餐厅。斜对面有日式快餐吉野家和碧安卡。A10 板块黎巴嫩馆对面两栋楼也有很多快餐，包括柚子快餐、小川屋、粤胜快餐等。游客如果不喜欢吃快餐，喜欢风味一点的东西，则推荐游客去 B06 版块。那里有中华美食街（各省特色小吃快餐）、上海名店、八大菜系还有世界风味包括日式餐厅、土耳其皇家餐厅、墨西哥餐厅、地中海餐厅。B06 坐车过去很方便，坐世博大道线在世博中心站下车过路即是。
- 5) 厕所在哪里？——小白房。
- 6) 饮水点在哪里？——广场中央
- 7) 5 号、7 号电池、生活用品等在哪里买？——哈萨克斯坦背后的高架步道下有一家罗森便利店。也可以去世博特许商品店看看。
- 8) 手机充电、充值——去移动或电信的信息亭
- 9) ATM 机、银行——ATM 机最近的一个在 4 号口附近。在 B06 有一个交通银行网点。
- 10) 去 B、C 片区怎么坐车？——越南馆、日本馆背后过马路坐世博大道线
- 11) 去浦西怎么去？——最方便的是坐轮渡，在日本馆背后有轮渡站。如果想做越江线则在亚联一馆的东面坐。
- 12) 世博护照在哪里买？——各大特许商品店，各广场上基本都有
- 13) 地图在哪里领？——问讯处
- 14) 纪念品在哪里买？——特许商品店，各馆内也都有纪念品店
- 15) 观光电瓶车在哪里坐？——一条在中国馆北边的高架步道下，另一条在主题馆北边的高架步道上。10 元一次
- 16) 吸烟点在哪里？——厕所旁边有点烟器和烟灰缸
- 17) 哪里能打开水？——园内不提供开水，请喝饮水点的常温水。如果母亲要用热水给小孩加热奶，则告诉游客在母婴室有这个服务。

（四）场馆**13、亚洲联合馆三-1 人****常见问题：**

- 1) 请问这里有几个馆？——一共有三个馆：老挝、缅甸、伊拉克（未开馆）。
- 2) 两边哪里是入口？——西边是缅甸馆的入口，东边是老挝馆的入口。缅甸馆的出口在馆后部。
- 3) 这里有敲章吗？——有的，老挝馆和缅甸馆分别有自己的章。
缅甸和老挝馆在世博护照的第几页？——这两个馆在护照中没有单独的一页，可以敲在别的国家页面中。
- 4) 这里哪里可以抽烟？——联合馆旁边的厕所旁就是吸烟点。
- 5) 哪里可以买到世博护照？——像对面红色标牌的那种特许店里可以买到世博护照。

-
- 6) 哪里可以有热水喝药/母婴室在哪里? ——对面白房子的左侧面有热水/就是母婴室。
 - 7) 哪里可以拿到地图? ——您可以向联合馆前台的小姐领取/对面打问号的问讯处里有。
 - 8) 哪里可以借到婴儿车/轮椅? ——在大多数出入口处有租赁点, 最近的是四号口, 在日本馆的后面。
 - 9) 饮水处在哪里? ——蓝色推车(伊利的移动贩卖车)后面的水池/很多人聚集在一起的地方就是。
 - 10) 最近的吃饭地方在哪里? ——韩国馆的另一侧有肯德基、班波、洪长兴和巴基斯坦餐厅, 韩国馆的斜对面有吉野家和日式快餐。蓝色的乌兹别克斯坦馆背后有中式和日式快餐。
 - 11) 日本馆在哪里? ——前面粉紫色的就是。
 - 12) 越南馆在哪里? ——旁边褐色的这个馆就是。沙特馆在哪里? ——我们现在在韩国馆的这一边, 韩国馆的另一边就是沙特馆。
 - 13) 中国馆在哪里? ——您走到韩国馆门口, 一直往西/前走, 中国馆在您的左手边。
 - 14) 亚洲联合馆一和二分别在哪里? ——亚洲联合馆一在哈萨克斯坦馆的背面, 过高架步道; 韩国馆的另一侧是沙特馆, 沙特馆的路对面就是亚洲联合馆二。
 - 15) 泰国馆在哪里? ——泰国馆在 B 片区, 您可以到日本馆背后世博大道的对面坐世博大道线, 宝钢大舞台站下, 往南边走一些。
 - 16) 世博文化中心在哪里? ——您到馆背后的世博大道, 往西/左拐往前走, 看到一个圆圆的像飞碟一样的就是。
 - 17) 到世博文化中心看演出直接进去就可以了吗? ——看演出的话, 需要凭门票换取当日的入场券才可以看。每天早上 9 点 30 分起, 在世博文化中心的西门和北门中间可以领取入场券。如果仅是参观的话, 则是随时都可以进入的。
 - 18) 哪里可以预约日本馆/韩国馆/沙特馆? ——这些馆现在只能排队进入, 不提供预约。
 - 19) 我从这里怎么去比利时馆/法国馆? ——请到日本馆背后的世博大道对面坐世博大道线, 后滩公园站下。
 - 20) 我从这里怎么去英国馆? ——请到日本馆背后的世博大道对面坐世博大道线, M3 水门码头站下。
 - 21) 我从这里怎么去非洲联合馆? ——请到日本馆背后的世博大道对面坐世博大道线, 终点站下。
 - 22) 我从这里怎么去浦西/这里去浦西的码头在哪里? ——请到越南馆背后的世博大道对面, 那里就有 L2 轮渡码头, 可以免费送您到浦西馆。
 - 23) 我要去坐地铁, 哪里出去可以坐到地铁? ——您从中国馆正门前的五号出入口出, 可以坐到 7 号线。
 - 24) 有队员走丢了, 应该去哪里播报? ——请到对面打问号的问讯处与工作人员联系。
 - 25) 我有点不舒服, 好像有点中暑了, 哪里有药? ——请到对面问讯处, 哪里有简易的药箱。进一步治疗可以到以色列馆对面的医疗点。
 - 26) 花车大巡游在哪里? ——花车大巡游是在博成路上的, 从非洲联合馆出发到世博轴结束。

三、可能的突发状况及处理方式

可能的突发状况: 预约客流量爆满, 秩序混乱;

处理方式: 从区块内调配志愿者增援预约机, 并立即上报志愿者部。

A10 区块

一、区块总体情况介绍：

A10 区块位于世博园 A 片区的东南方向，东西走向的高架步道将整个区块分为两个部分，高架步道的北侧有乌兹别克斯坦和哈萨克斯坦两个场馆，南侧有亚洲联合馆一，朝鲜馆，伊朗馆，黎巴嫩馆以及粤胜，柚子商业餐饮楼，在商业点和场馆之间是组级广场一，广场中设置有饮水点，预约机，问询处，母婴服务点等。所以，这是一个功能比较齐全的区块，而且由于临近 4 号门入口，本区块在人流引导，秩序维护方面尤为重要。虽然区块内的场馆都不算特别热门，但是早上的预约机和午后的广场都会出现高峰，所以区块的游客数量不算少，志愿者的工作重点应该放在问讯和秩序维护方面。

二、岗点分布设置：

本区块共有 7 个小组，分别承担预约机，活动，商业，场馆以及问讯的任务，根据实际情况具体细分了岗点：

预约机组（11 人）

1. 9:00~13:00，5 人操作预约机。
2. 12:00~13:00 3 人调往交通站点顶岗
3. 13:00~15:30，4 人分布于高架步道东侧和西侧问讯

组一广场活动组（10 人）

1. 1 人预约机旁地图问讯
2. 1 人高架步道东侧问讯
3. 1 人黎巴嫩馆旁地图问讯
4. 1 人粤胜商业楼南侧地图问讯
5. 1 人粤胜商业楼北侧地图问讯
6. 早上 5 人支援预约机

柚子+粤胜商业组

1. 早上 4 人支援预约机
2. 1 人粤胜商业楼前问讯
3. 1 人黎巴嫩前问讯
4. 1 人哈萨克斯坦前广场地图问讯
5. 1 人柚子商业楼前问讯
6. 2 人罗森前问讯

罗森商业组

1. 人罗森前问讯

亚洲联合馆一

1. 孟加拉国馆旁通道(参观问询)1 人
2. 马尔代夫馆旁通道(参观问询)1 人
3. 场馆前秩序维护 1 人

援助组

1. G06 前问询 1 人
2. G11 前问询 1 人

三、岗点常见问题和突发状况

预约机组

志愿者负责操作预约机，这里的预约机指的是公共预约机，目前为止，公共预约机只负责预约主题馆的预约，区别于国家场馆自主预约机和中国国家馆的手工预约。

预约机组的工作是帮助游客操作预约机，并且取得预约票。流程很简单，让游客选择需要参观的场馆，并注意询问入场时间和所在的区域（浦东或者浦西），等游客确定后便可打印预约票。

常见问题

- 1) 有些团体票未打钢印，分为两种情形，一是显示“未验票”，说明团队的导游已经帮其预约好，直接让游客找导游问清预约的是哪个馆，直接前往就行；二是未预约的，按照普通操作进行即可，所以在接到没有钢印的门票时，不要武断地认为就是已经预约过的，要在机器上试两次或以上。
- 2) 门票打了钢印，放到机器上却未能显示：这是票本身的问题，读不出来，可以先退出程序，在桌面上点击“我的电脑”→D 盘→merger，打开 merger 程序便可以将票显示出来。
- 3) 操作完成后显示“操作失败”，说明系统在更换时间，也就是这个时间段的预约券已经发完，需要提醒游客，时间会往后延迟。
- 4) 操作完成后显示“验票失败”，则机器不会打印预约券，但是并非是预约失败，预约的信息已经写入门票，只是无法打印预约券，需要提醒游客，信息已写入，直接持票便可排队入场。

突发状况

其他的突发情况便是与物业工作人员或者是游客的冲突。首先要明确我们是志愿者，是不受物业工作人员的使唤的，如果工作人员需要什么帮助找到我们，需要直接联系我们的区块长，或者让他们直接联系志愿者部，不要轻易地帮他们做这做那。另外，与游客的交流需要耐心，口齿清楚，遇到脾气暴躁或者比较急的游客，更是需要倾听，切忌顶撞或者针锋相对，有事找领导是工作的原则。

广场活动组

活动组分布在 A10 广场的几个地图周围，主要是问讯工作和人流的引导，如果有活动，

我们就去维持秩序。

常见问题

- 1) 离这里最近的厕所在哪里? ——高的房子和矮的房子中间就是。(沿着高架走到高科西路, 灰色房子就是)
- 2) 离这里最近的饮水点在哪里? ——白色小房子后面就是。
- 3) 问讯处在哪里? ——前面白色小房子背后就是。
- 4) 哪个馆人较少, 不用排队, 之类之类。——朝鲜馆, 亚洲联合馆一等等。
- 5) 日本馆在哪里? ——过了高架紫颜色的就是。
- 6) 护照在哪里有卖? ——往前走到卡塔尔馆和阿联酋馆附近有特许商店可以买。
- 7) 哪里可以租轮椅, 儿童车? ——4 号出入口处或者以色列馆附近的灰色小房子, 租赁处。
- 8) 哪里有卖电池? ——前面高架下可乐房背后罗森有。
- 9) 日本馆排队时间大概多少? ——3 个小时左右。
- 10) 预约机可以预约什么馆? ——只预约主题馆。另, 主题馆可以排队进入。
- 11) 这里是什么餐馆? ——前面是上海小吃, 后面有中式快餐和日本料理。
- 12) 中国馆没有预约可以进入吗? ——不可以, 并且预约券您没有拿到那就是没有了, 预约机不能预约。
- 13) 我想吃***, 在哪里有? ——中华美食街? 世博轴?
- 14) 我想去浦西怎么走? ——亚洲联合馆一后面有越江线可以直接越江。是免费的。日本馆后面有轮渡也可以过江, 免费的。
- 15) 我想去 C 片区, 怎么走? ——在高科西路做越江线或者在日本馆侧面坐世博大道线。
- 16) 我想去主题馆怎么走? ——您沿着高架走到底, 穿过中国馆就到了。

突发状况

1. 虽然是无烟世博园, 但仍然有一些游客进园区后到吸烟点抽烟, 抽完后随手扔在垃圾桶, 导致垃圾桶冒烟, 这时候应该找环卫工人处置。
3. 如果有人中暑晕倒, 可立即呼叫 120。

柚子+粤胜商业组

商业组岗位: 哈萨克斯坦馆与乌兹别克斯坦馆(高架岗)之间广场 2 名, 黎巴嫩馆旁小广场 1 名, 粤胜柚子餐饮楼前广场 2 名。上午需要借调同学前往预约机支援, 下午需要借调同学到罗森岗帮忙。

常见问题

- 10) 最近的洗手间? ——A10 片区内在亚洲联合馆一旁边和黎巴嫩馆后面各有一处厕所
- 2) 最近的饮水点? 热水提供? ——亚洲联合馆一前方广场, 黎巴嫩馆旁广场, 哈萨克斯坦馆前, 罗森对面高架下都有饮水点。热水前往母婴室。
- 3) 最近的吸烟点? ——摩洛哥馆旁洗手间前
何处领取游览图? 节目单——问讯处
前往浦西的方法? 轮渡 OR 过江隧道? 站点位置? ——日本馆后面有 L2 码头, 亚洲联合馆一后面有世博越江线
前往欧洲片区各馆的方法? 乘坐公交在哪站下车? ——日本馆旁边白莲泾路上有世博大道线站点, 黎巴嫩馆旁高科西路上有世博越江线前往欧洲片区的站点
A 片区内场馆方位? 前往主题馆或中国馆的方法? 台湾馆? 日本馆? 沙特馆? 韩国馆?
热门场馆排队时间? ——主题馆在世博轴的另一侧, 中国馆可直接穿过 A03 片区前往或

沿国展路前往日本馆、台湾馆、韩国馆、沙特馆均在博成路上。热门场馆排队时间至少为 2-3 个小时

护照购买处？——阿联酋馆和卡塔尔馆中间的特卖店

- 2、轮椅、婴儿车租借地点？（各出入口旁的租赁处
- 3、医疗点的位置？——以色列馆旁边的援助楼）
- 4、各场馆是否有老年人，伤残人士，退伍军人，推婴儿车者优先通道？（各场馆规定不同，需前往场馆入口处咨询）
- 5、主题馆是什么？方位？——城市人馆，城市生命馆，城市地球馆在浦东的主题馆内，城市足迹馆在浦西日本产业馆旁边，城市未来馆在浦西城市最佳实践区旁。）
- 6、预约机预约内容？中国馆如何预约？其他场馆是否提供预约？（预约机只提供主题馆的预约，主题馆不预约也可以排队进入，中国馆的预约券在入口处发放，提过各国家馆一般不提供预约，提供预约的国家馆需要都各场馆门口领取预约券）
- 7、世博邮局地点？——世博文化中心，中国馆，主题馆，中南美洲联合馆）
- 8、演艺中心位置？如何领取节目演出票？——世博轴尽头，庆典广场旁，凭门票当世博文化中心自行领取）
- 9、最近的便利店？——罗森）
- 10、最近出口的方位？——四号口，五号口）
- 11、各个停车场的位置？从哪个出口出去最近？——可查阅志愿者手册）
乘坐地铁，哪个出口？前往徐家汇，外滩，人民公园，机场，火车站的方法？——可查阅志愿者手册）
- 12、花车游行的时间？地点？前往方式？——时间可参阅问讯处领取的节目单，浦东的花车游行在博成路上，从后滩出入口一直到世博轴截止，不会前往 A 片区）
- 13、购买电池？——罗森可以购买到 5 号电池）
- 14、闭馆闭园时间——闭馆时间为晚上 10：30，但是有些场馆会自己调整时间，12：00 闭园）
- 15、世博园区内的信息会每日在休息室的电视屏幕上更新，请大家及时更新，上岗前可向工作人员咨询，以得到当天最新信息。

突发状况

1. 被场馆工作人员请求援助

原则上只听从片区长及区块负责人的调配，但在不影响岗位工作的情况下可适当提供帮助，如其要求影响岗位工作则婉言拒绝。

2. 商业组在之前的定岗（粤胜楼下，柚子楼下）与实际的工作岗点（支援预约机，维持公共秩序等）有很大不同，难免造成志愿者的不满，疑惑，意见。应该让大家明白志愿者的工作使命，商业岗位的特殊性，以及实际工作中的需要，安抚大家的情绪是好好服务的很大前提！

罗森商业组

岗位地点在罗森侧面，高架步道下。地点很开阔，而且是 4 号口入园后的向左必经之地，人流比较大，虽然组里只有两个人，但是这个岗位在引导游客方面有很重要的作用，所以两个人常常不够用，特别在 10 点以后的高峰期一般都需要借助其他岗位的人力支援。

常见问题

1. 预约机：位置指示及高峰时间人员借调；

——在 A10 广场中央，游客较多时部分组员上午支援，下午回到本岗。

2. 热门场馆指示：日本馆、沙特馆、中国馆、欧美热门场馆等；
3. 附近场馆入口（哈萨克，亚联一）——全部都在背向本岗位的一侧。
4. 设施指示：问讯处（地图节目单）；饮水处；厕所；轮椅婴儿车租借，餐饮，吸烟点，超市（电池，雨伞），医务处等；——详见地图标示。
5. 特许用品商店指示：——2 家，最近处接近 4 号门在岗可直视（较小，世博护照常缺货）；卡塔尔馆附近一家货源较充沛。
6. 园内公共交通站点指示——世博大道线、世博大道越江线、L2 轮渡码头；——详见地图标示。
7. 园内员工通勤车——仅 7:30-9:00 通行，开园后停运。
8. 出口指示：4 号白莲泾出入口；——高架步道楼梯遮挡，予适当指示说明。
9. 园外交通——摆渡巴士，世博专线车 11-15 路，停车场，地铁等；
熟读地图标示及志愿者手册相关内容，建议可前往 4 号门，志愿者及工作人员。
10. 未拿到中国馆预约券、因交通线路不便而过于劳累的游客抱怨、指责、谩骂。
安抚游客的情绪，并合理解释。

突发状况

1. 因其他岗位需要导致本岗的人员调整。
提前与需要支援组的组长联系，在本岗工作不受影响的前提下安排人员支援，临时调整休息时间。
2. 附近场馆或服务人员求助。
原则上只听从片区长及区块负责人的调配，但在不影响岗位工作的情况下可适当提供帮助，如其要求影响岗位工作则婉言拒绝。
3. 小语种国家人员无法用英语及汉语沟通。
肢体语言，图解，指示以及一个大大的微笑。
4. 外籍残疾工作人员要求提供直达场馆的交通工具。
解释原则上应该没有，但是在工作车辆（如媒体）有商量余地的可能时应当尽可能翻译解释，提供帮助。
5. 游客打破玻璃制品后离开。
防止其他游客踩踏误伤，及时请保洁人员清除。
6. 遗失物品交托。
请礼貌指向问讯处，如涉及盗窃等请 110 协助。
7. 媒体报纸错误信息导致大量游客不满情绪。
解释安抚，并及时提供正确信息。
8. 态度恶劣的旅行团导游要求志愿者带路游园。
婉言拒绝，解释志愿者服务不能离开自己的岗位，并指示其需要的线路。
9. 被游客索取“团团”
这个就看你自己啦，舍得就给，不舍得就拒绝咯

亚洲联合馆一

岗位在亚洲联合馆前，场馆有自己的工作人员，所以志愿者的工作一般只需要秩序维护，游客问询。

常见问题

1. 虽然每天的开馆时间表上都会显示亚洲联合馆一的开闭馆时间，但是毕竟亚洲联合馆一

按照统一的时间开馆闭馆。

志愿者无法得到五个国家馆开闭馆时间的资料信息,但可以通过与馆内工作人员的沟通得到消息,从而能正确解答游客的疑问。

2. 亚洲联合馆一算不上热门场馆,所以一般情况下游客的进出都比较自如,很少出现拥挤状况,出现过排队现象的只有东帝汶馆。

3. 亚洲联合馆的后面有一个交通站,在那里可以搭乘越江线到浦西的 D, E 片区。而去往 C 片区的世博大道线则必须在日本馆对面或者 A10 区块与 A03 区块之间的高科西路搭乘,在亚洲联合馆服务时经常需要回答公交线路问题,所以了解这两个重要线路的搭乘是非常必要的。

突发状况

1. 场馆工作人员有时候会突然要求志愿者进场馆协助工作。

根据志愿者部的规定,志愿者是不能进场馆进行志愿服务工作的,因为这很可能会牵涉到责任问题。所以,这个时候应当委婉拒绝场馆工作人员,告诉他们志愿者只是在场外帮助维持秩序,不要和他们起冲突,也不能违反规定。

2. 场馆组的人数为 6 人,这样的人数特别适合被派去其他地方援助,被派去支援的时候一定要在到达援助地点的第一时间联系好对接的负责人,听从安排,并牢记志愿者的规定和纪律,有什么时候以报告为先,报告自己的区块长。

援助组

援助组原本的安排是在问询处的,但是考虑到问询处本身有工作人员,而且游客更需要的是志愿者在广场上指引他们进问询处,所以我们后来实际的岗位都是在朝鲜馆和伊朗馆前面的凉伞下,接受游客的问询。

常见问题

1. 上午刚开园时,一般来说,游客会询问一下这些场馆有没有开,或者为什么不开。这时只要耐心地解释一下,开园时间是 9:00,但开馆时间是 9:30,并推荐游客此时可以利用时间优势先去热门场馆排队。

2. 九点半之后,经常有人问洗手间在什么地方。这个很简单,A10 标志牌处右转,十米之后就是。(亚洲联合馆一的旁边)

3. 不少游客热衷于“敲章”,当问起世博护照哪里有卖时,可以指向卡塔尔旁边的世博特许品商店,若买完了,则可以指以色列与巴基斯坦馆之间的特许商店。走路大约 3 到 4 分钟,30 元一本。

4. 接下来谈谈路线问题。大多数游客会问 BC 片区以及浦西怎么走。一般人不大会走路,可以让他们在日本馆旁的车站坐世博大道线,或者在黎巴嫩旁边的高科西路站坐车。如果想去浦西,可以让游客去亚洲联合馆一旁边的车站坐世博越江线,或者在日本馆的后侧 L2 码头乘坐轮渡。前者方便快捷,仅需几分钟,后者速度虽逊,但沿途风景独好。

5. 至于场馆的位置,值得一提的是主题馆。主题馆有五个分馆。除了城市足迹馆和城市未来馆在浦西之外,其余的都在浦东的 B 片区,世博轴的旁边。除此之外经常有问日本馆的位置的,可以指向前方紫色的场馆。

6. 还有的直接指着我们身后的场馆直接询问是什么馆的,我们只需微笑着告诉他场馆的名称就可以了。很多时候,微笑是很有用的。有时游客们带着略显焦躁的表情向我们询问,我们如果用微笑尽可能为他们排忧解难,他们也会回以我们一个微笑,一声谢谢。

7. 这个岗位的志愿者除了解答各种问题,还有一个常见的任务就是为游客拍照,这个只要对相机轻拿轻放就 OK 了。

突发状况

在世博会，特别是在广场上做志愿者，难免会遇到外国游客，所以呢，基本的世博英语词汇要看一下，否则面对外国友人的时候会措手不及。世博志愿者小册子后面的一些外语基本语句，尤其是日语，非常实用。我的经验是，外国友人知道我会他们的语言，会让他们感到非常的兴奋。

B02 区块

一、本区块总体情况介绍

B02 区域在 B 区的西北角。该区的主要场馆为太平洋联合馆、红十字与红新月组织馆、国际发展网馆、世贸组织馆、世界气象馆和联合国馆。该区域虽主要为国际组织馆和联合馆，人流也只能算是中等偏下水平，但是该区域西接 C 区，北临黄浦江，东接 B06 餐饮广场，南边为 B03 这一热门区域。所以说该区域可谓中转之要地，游客的问题也绝不仅仅局限于该地块内的问题，同时，B02 区处于世博大道、长清北路和博成路这三条世博园区交通主干道的合围之内，人流车流繁忙，游客众多，因此无论是组织广场活动，还是接受游客问询都不是清闲的工作。区块内共分预约机、商业、活动、太平洋联合馆、联合国馆、问讯处等志愿者小组。

二、具体说明

1. 预约机

工作职责

- 1、操作预约机
- 2、协助工作人员维持预约秩序
- 3、处理诸如换纸、卡纸之类的预约机简单维修工作
- 4、接受游客问询

突发事件

- 1、预约一般步骤：1) 请游客出示门票，将门票放在指定位置等待感应；2) 预约界面弹出，分别有 5 个主题馆中英文名称及其对应的预约时间，预约时间不能选择，请游客在 5 个主题馆中选择 1 个进行预约，告知城市足迹馆和城市未来馆位于浦西，但前往十分方便，宝钢大舞台后方就有轮渡可前往浦西，前轮渡班次频繁；3) 点击需要预约的场馆，告知游客到达场馆的时间；4) 在游客确定预约后，点击确定，取出预约券，与门票一同交给游客，并指明出口方向。
- 2、预约机无法识别门票：1) 门票消磁或门票本身有问题；2) 预约机故障（全区预约机瘫痪）；3) 门票没有经过闸机没有敲过 expo2010 的钢印；4) 门票为团队票，不需要预约，请直接排队。
- 3、预约机卡纸：寻找预约机维修人员打开预约机后盖，并取出卡住的预约券。
- 4、无法打印预约券：先后点击预约主界面的右上角和左下角，在桌面上打开 D 盘-文件夹 fcommand-应用程序 print ticket，可以强行打印一张预约券。
- 5、游客取出门票取消预约：此时会难以推出预约界面，可以按预约机下方键盘中的 F1 键，退回到预约主界面。
- 6、预约失败：点击预约场馆并确认后，可能会显示预约失败，说明预约时间已经更新到下一时间段，应取出门票，告知游客时间已更新。等待数十秒后重新插入门票进行预约。
- 7、场馆下方没有显示预约时间：说明该场馆预约资源已用完，可以让游客直接前往主题馆排队。
- 8、哪些场馆需要预约：1) 中国馆：在出入口出人工发放预约券，一般 5 分钟内发完，没有预约券不能前往中国馆参观；2) 主题馆：可以预约也可以直接排队；3) 台湾馆：在台湾馆门口发放预约券，每天发放两次，上午 9 点和晚上 6 点；4) 在世博文化中心等

场馆进行的文艺表演：在演出场馆的门票处以世博门票兑换演出门票。

2、联合国联合馆

岗位职责

根据联合国馆的实际情况，我们志愿者小组的岗位设置主要分为公共区域信息咨询、等待区域秩序维护、协助盖世博护照纪念章、馆内游览指引等四块，具体位置分布如下表：

岗点编号	位置描述	岗位职责	人员配置
UN-1	联合国馆南门广场公共区域	主要负责解答过往游客问题	1 人
UN-2	联合国馆进馆等候区域靠广场一侧	协助工作人员维护排队秩序并为老年、残障人士指引绿色通道	1 人
UN-3	联合国馆进馆等候区域靠馆一侧	协助工作人员为游客敲纪念章并维护排队秩序	1 人
UN-4	联合国馆馆内茶艺展示区域	负责指引游客进入下一展区，防止游客逆行	1 人

突发问题处置

对于我们志愿者而言，可能面临的突发问题主要有：

- 1、因接待 VIP 而临时闭馆。联合国馆会经常接待 VIP，且会在接待期间，短小时内闭馆，禁止普通游客入馆。此时，志愿者要做好排队游客的安抚工作，一般不要跟游客直接说明原因，而是告诉游客馆内十分拥堵，需暂时闭馆。
- 2、因个别游客插队而引起的混乱。在入园人数比较多的情况下，联合国馆会出现排长队的情况，此时一旦有游客插队将会引起游客间的矛盾。若遇到此类情况，我们志愿者切记不要直面冲突，让安保人员去解决。

3、太平洋联合馆



岗位编号	地图标号	位置描述	职能
N01	1	太平洋联合馆入口处	协助工作人员人流引导、问询
N02	2	太平洋联合馆出口处	协助工作人员人流引导、问询

工作职责：

入口处志愿者主要协助工作人员进行人流的引导以及问询工作，同时需要提醒游客关于参观场馆的一些细节问题，如不能将饮料以及食物带进场馆。（可以放在包中或是口袋中，但不能拿在手上）

对于出现客流高峰时，入口处志愿者还需要进行绿色通道（绿色通道在地图上的标号为3）

突发事件处置：

1.关于排队

太平洋联合馆的客流相对来说比较稳定，一般为当日客流量的十分之一，不会出现长时间的排队情况。客流高峰主要出现在以下两个时段：1.9:30 开馆时，2.大洋洲广场表演后。两段高峰时间会出现一定的排队时间，如果在高峰时段遇到相关突发事件，志愿者首先要注意保护自己，其次协助安保、工作人员进行人员的疏导。

2.关于临时闭馆

太平洋联合馆有时会因馆内国家政要前来而临时闭馆，需要志愿者辅助工作人员进行两件事：1.馆内清场；2.向游客解释闭馆。这两件事在措辞上需要一定的技巧，需要委婉地向游客解释。在解释原因时无需提到有政要前来。

3.其他

其他任何突发事件首先要做好志愿者个人的保护工作，其次才是解决问题。一般可向小组长汇报，并由小组长作出安排；而小组长不能解决时，向片区长进行汇报。

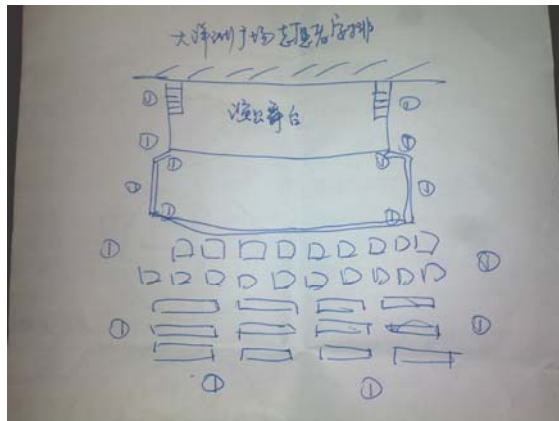
注意事项：

- 1、出口的站岗同学最好站在出口靠外的位置，因为我们的出口经常被游客误认为是入口，如果等游客走了二三十米才被门卫阻拦出来会有些不高兴。
- 2、出口的问询工作比入口多一些，建议多派些人手，或是轮岗频繁些，而且交通问题占绝大多数，包括园内乘车以及离园路线。
- 3、如果需要调人去护巡游花车要安排好组员们的吃饭休息，建议护花车的同学 11 点钟去吃饭，因为这时候餐厅人比较少，而且一般 45 分钟就能回来，还可以再站会儿岗，因为不去护花车的同学会站很长时间，比较辛苦。
- 4、游客询问时不知道的或者不确定的一定要确认以后再回答。不能轻易作答。
- 5、如果游客要去比较远的场馆，比如美国馆，不但要指出方向，最好告诉他们可以乘坐公交车。
- 6、有些游客无理取闹，注意克制情绪，不要发生正面冲突。
- 7、注意阻止游客进入沙滩内照相。

4、活动组

工作职责

- 1、大洋洲广场活动组主要负责大洋洲广场每天五场的演出（时间分别为 11:00、12:00、14:30、18:30 以及 20:00），白天的志愿者负责前面三场，晚上的则负责后面两场。主要职责就是负责活动的监场,包括秩序的维持,分发节目单,举牌子等等。人手安排如下图所示(18 名志愿者中 16 人有固定的站岗位置,剩下两人处于机动状态,可负责广场上的问讯工作)。



- 2、需要从 B06 休息室搬水至 B02
- 3、广场没有演出时,派二到三名志愿者在大洋洲广场分散站岗,回答游客问题,指路等等

6、问讯处

工作职责

- 1.解答游客问题,协助工作人员发放地图、节目单、报纸等相关材料
- 2.中午博成路花车巡游维持秩序,偶尔支援大洋洲广场活动组或预约机组等

三、突发事件处置

- a.遇到游客不舒服,到就近问询处(气象馆红十字会中间的 B02 问询处)进行处理,有急救药箱,情况严重拨打 120 电话,同时向上级报告。
- b.遇到走失儿童请送至问询处,联系具体部门。
- c.遇到无理游客首先态度诚恳谦逊,其次坚持志愿者守则和原则,不盲目帮助,我们只提供必要的辅助工作。
- d.遇到无理游客首先态度诚恳谦逊,其次坚持志愿者守则和原则,不盲目帮助,我们只提供必要的辅助工作。

四、常用信息与常见问题汇总

1. 基本信息

1.1 场馆位置

建议了解各片区主要场馆位置、热门程度以及当天的国家馆日。可根据场馆方位为游客推荐交通线路和方式。

1.2 预约

目前中国馆仍采用全预约方式,每天早上在各个安检口手工发放预约券,每人一券,发完即止,一般 10 分钟内发完。省市馆则不需预约。主题馆可预约,也可直接排队参观。台湾馆采用全预约,每天上午九点半发放 3000 张预约券,下午六点半发放 1000 张预约券。其他国家馆可直接排队参观,但某些热门场馆可能会设置单机预约。

1.3 演出活动

问讯处有每日节目单。建议大体了解节目地点、花车巡游以及国家馆日活动。文化中心的演出一般要凭票换预约券，有时由主办国家在其国家馆，有时在文化中心，建议事先了解好。

2. 服务设施（建议 B 片区周边都要了解）

2.1 饮水点

红十字与红新月馆东侧（常用）；问讯处西南方向的遮阳篷西侧；大洋洲广场西侧。

2.2 卫生间

联合国联合馆背后（常用）；国际信息发展网馆南侧马路对面；太平洋联合馆东侧马路对面。

2.3 租借婴儿车、轮椅

园区各大出入口，最近的是 7 号门。浦西 2、3、4 号停车场和浦东 12、13、16、17、19 号停车场也可。最好向工作人员了解轮椅等是否租完的信息。租借轮椅凭老年人和残障人士相关证明。均须交纳 200 元押金。

2.4 热水

只对婴儿、老人以及需要吃药的人供应热水。其他则一般要婉拒。

2.5 充电

手机充电在预约机旁边的电信信息亭，有各种接口。相机充电不提供，但近来问讯处可能会通融下同意帮忙充电的。

2.5 手机充值

预约机旁边的移动信息亭。但是 B02 的那台不能充值，总是显示“充值卡已售完”，可再去确认一下。世博轴下面有中国移动营业厅。

2.6 吸烟点

园区内不提倡吸烟。吸烟点在卫生间旁边，两根灰黑色柱子上有点烟器。据了解太平洋联合馆东侧马路对面的卫生间旁边吸烟点已撤。场馆内明确禁止吸烟。

2.7 寄存

园区内暂不提供寄存服务，园外停车场可以提供。

2.8 寻人

B 片区没有寻人广播服务，只能提供登记、联络和信息汇总。发布寻人广播可以到世博轴下的问讯处。B02 的电话无法打长途。

2.9 医疗

问讯处有简单的创伤处理用品，如创可贴、棉签等。其他状况请前往医疗点，最近的医疗点在 B06，交通银行旁边。

2.10 ATM 机

问讯处门口

3. 餐饮购物

3.1 周边餐饮（具体参见地图）

B06 是最大的餐饮中心。有中华美食街、世界风味、巴国布衣、杏花楼、南翔小笼等。

BC 片区之间有肯德基、老娘舅、沧浪亭等。

马路对面 B03 有正大美食馆。

世博轴下有肯德基、一茶一座、棒约翰等。

主题馆前有静安面包房和新亚大包。

清真餐厅有洪长兴（A 区沙特馆旁边）、巴基斯坦馆餐厅。

3.2 世博护照及其他特许商品

世博护照 30 元/本，B06 特许商品旗舰店和世博轴下面的特许商品店有售。B02 问讯处后是恒源祥，B03 是中国金币，都没有世博护照。C 区的特许商品店哪些卖世博护照有待考证。

3.3 超市

世博轴下以及 7 号口附近的罗森便利店。有电池，没有 IC 卡。

3.4 瓶装水、冷饮

大洋洲广场西侧；我们的问讯处背后。

4. 交通方式

4.1 公交（免费）

世博大道线：后滩出入口站——白莲泾出入口站，位于世博大道。如去英国馆、日本馆等。

世博越江线：后滩出入口站——浦西，位于世博大道。如去浦西。

世博国展线：后滩出入口站——世博轴站，位于国展路。如去美国馆。

4.2 观光线（10 元/人，只在起点上车，沿途只下客不上客。）

高架步道上：后滩出入口站——世博轴站。

高架步道下：长清北路站——台湾馆旁边。

4.3 轮渡

最近的 L4 轮渡码头，在宝钢大舞台北侧。免费，10~15 分钟一班。浦东的码头还有 L2、L6。

M2、M3 水门码头可出园至秦皇岛水门码头（11 号门），收费。

4.4 轨道交通

园区内：13 号线长清北路站，位于博成路与长清北路路口，乘一站到西藏南路可至浦西，乘两站到马当路可换乘九号线。

园区外：5 号门可乘 7 号线，6 号门可乘 7、8 号线，7 号门可乘 7 号线。

B03+B07 区块

一、本区块总体情况介绍

B03、B07 区块共有志愿者 77 名，地域内包括澳大利亚馆、泰国馆、菲律宾馆、文莱馆、印度尼西亚馆、柬埔寨馆、新西兰馆、马来西亚馆、新加坡馆、国际组织联合馆、主题馆等场馆，有组四广场以及市民广场两个广场，另有两处洗手间、吸烟点，以及 G05 问讯处。

由于毗邻 7 号出入口，加之有不少国家的场馆，区块内平时客流量非常大，尤其是有演出时，两个广场上都会聚集大量人群。其中，长清北路澳大利亚馆附近（靠近地铁口），的人流量尤其大。

另外，澳大利亚馆、泰国馆、新加坡馆、马来西亚馆属于比较热门的场馆，经常出现排长队的情况，这些排队人群聚集的地方也有比较大的问讯量。

志愿者上岗采用轮班制，可休息区域有 B06 休息室、B07 民防通道休息室、G05 问讯处（需与工作人员沟通）、国际组织联合馆楼上（主要针对该场馆的志愿者）。轮班情况具体由各组长负责安排，而区块长可根据需要对岗位分布进行即时的调整。

二、岗点分布设置

岗位地点	总人数	岗点分布情况			备注
预约机	11	9:00~12:00	8 人操作预约机		12:00~13:00 2 人调往交通站点顶岗
		12:00~15:30	5 人分布于广场东侧问讯		
组四广场活动	11	无演出时	3 人支援预约机	1 人入口	12:00~13:00 2 人调往交通站点顶岗
				1 人出口	
				1 人引导	
		5 人广场中央站岗			
		演出时	11 人分布在舞台周围		
商业组一	8	2 人中国金币门口			12:00~13:00 整组调往巡游路线
		3 人正大美食馆与菲律宾馆之间通道			
商业组二	7	3 人正大美食馆门口，舞台后方			12:00~13:00 1 人调往交通站点顶岗
		2 人采蝶轩附近高架步道下方			
国际组织联合馆	9	2 人东门			
		3 人西门			
G05 问讯处	3	3 人问讯处内			与工作人员协商后可在广场上站岗
组四广场问讯	9	3 人支援预约机	1 人机器后方问讯		预约机结束后 3 人至澳大利亚馆附近问讯
			2 人队尾举指示牌		
		2 人长清北路地铁出口			
		2 人长清北路澳大利亚馆附近地图			
市民广场	19	无演出时	6 人分布在广场问讯		
		有演出时	12 人分布在舞台四周		

三、具体说明

预约机

	负责预约机操作，秩序引导，解答游客问题
	广场站岗，解答游客问题
	一共八台预约机，一个人操作一台预约机，次入口、出口、中间各一位志愿者做秩序引导，共 11 人，这是基础人员配备。另外，两人入口处举牌子，两人外围解答游客问题，次入口、出口各加一人，这是高峰时所需人员配备。
	一共八台预约机，一个人操作一台预约机，次入口、出口、中间各一位志愿者做秩序引导，共 11 人，这是基础人员配备。另外，两人入口处举牌子，两人外围解答游客问题，次入口、出口各加一人，这是高峰时所需人员配备。
游客常见问题	1. 世博护照购买：（面对高架步道）穿过马路，右拐，走 5 至 6 分钟，有一家特许商品旗舰店在您走手边。 2. 卫生间位置：文莱馆后面，印尼馆和文莱馆中间那条路往前走。 3. 地图：问讯处领取 4. 如何去浦西：地铁 13 号线（澳大利亚馆后面）、轮渡（宝钢大舞台后面）、越江线（世博大道上） 5. 中国馆预约：早上在门口人工发放预约券，需提前来排队，大约 7 点到 7 点半需要到。 6. 用餐问题：正大美食馆（文莱馆旁）、中华美食街（穿过马路，右拐，走一两分钟就能到。） 7. C 区位置：（面对澳大利亚馆）澳大利亚馆后面，卢浦大桥另一侧。 8. A 区位置：（面对柬埔寨馆）直走，世博轴另一侧就是 A 区。 9. 饮水点：预约机后面 10. ATM：（面对柬埔寨馆）问讯处左边
	个别预约机操作问题：联系技术人员解决（B03 预约机处有一名固定技术人员）
	大面积预约机故障：联系技术人员和工作人员（上报上级），停止接受预约，向游客解释说明，安抚排队游客情绪，等待下一步指示。
	游客因拿不到预约券闹事：尽量安抚其情绪,同时及时上报,不要与其发生正面冲突
	无法解答的游客问题：推荐其去问讯处询问，并最好指派一名志愿者同去，保证问题得到解答的同时志愿者也能了解问题的答案。

职责	节目职责：(1)10:30-12:00 及 13:30-15:00 至少六人，A 负责维持节目现场观众秩序，B 提供节目单及演出方希望发放的物品（如卢湾区的明信片），C 负责广场上游客的问讯工作(2)12:00-13:30 至少两人，A 保证后台演出物品的安全，阻止观众在舞台上坐或吃饭 B 负责此时广场上问讯工作
	广场问讯职责：9:00-10:30 及 15:00-15:30 至少五人，负责广场上问讯工作
	建议的轮岗（以 10 人为例）：9:00-10:30 四人（abcd）值班，10:30-12:00 六人（efghij）替班，12:00-12:45 两人（ab）替班，12:45-13:30 两人(cd)替班，13:30-15:00 六人(efghij)替班，15:00-15:30 四人(abcd)替班。

市民广场

游客常见问题	1.1 最近的卫生间在哪里？文莱馆后面，印尼馆和文莱馆中间那条路往前走。
职责	1. 现场观众管理。目前世博园区只有“白色天使”，志愿者两人一组分散在表演现场周围维护秩序，特别需要关注老人和小孩的安全，尤其是轮椅和婴儿车。试运行时有活动在舞台上表演，今后也一定会出现类似活动。虽然园区克服人员有官方的要求，但经验表明官方做法浪费人手且遮挡游客视线。我们的做法是：舞台的两个侧面各站两名志愿者，正面可以不站人，以保证不遮挡观众视线；舞台出入口各站一名志愿者；其余志愿者在舞台周围待命。主要防止游客越过隔离栏（尤其是小孩）。互动节目可能会选一些轮椅/婴儿车在哪里可以弄到？（每天答案不一样，需要早上去问游客上台，排队时需要多名志愿者维护秩序。） 1.2 最近的饮水点在哪里？ 1.3 世博护照哪里买？（面对高架步道）穿过马路，右拐，走 5 至 6 分钟，有一家特许商品旗舰店在您走手边。 1.4 欧洲区/中国馆/日本馆/美国馆/各种馆怎么走？ 1.5 中国馆的预约券怎么拿？台湾馆呢？ 1.6 城市生命/城市地球/城市人馆入口在哪里？需要预约么？ 1.7 都有哪些地方好玩？ 1.8 轮椅/婴儿车在哪里可以弄到？（每天答案不一样，需要早上去问游客上台，排队时需要多名志愿者维护秩序。） 1.9 哪里有热水？（至今不知道） 2. 秩序维护 1.10 吸烟点在哪里？（不建议吸烟，但卫生间外可以点烟） 1.11 地图哪里有？
	1.12 各种出口在哪里？ 1.13 8 号线/13 号线在哪坐？ 1.14 去浦西的公交/轮渡怎么坐？ 1.15 世博文化中心的演出怎么看？演出券怎么换？

组四广场

	3. 宣传品派发 主要是节目单和一些其他赠品。 派发赠品时注意低调和掩蔽，切忌在有团体游客处发放，防止游客哄抢。请注意保护自身安全。 4. 另外在没有活动时，留一部分人在广场上解答游客问题。 5. 有需要时支援其他小组。
游客常见问题	主要关于纪念品（尤其是护照）、厕所、饮水点、吸烟点、预约机、热门场馆位置、离园交通、餐饮（特别是美食街和 KFC）、停车场、地图领取、购买电池、充电、租借轮椅和婴儿车、热水、邮寄和 ATM。 纪念品（尤其是护照）——7 号门口的特许店和 B06 的旗舰店，经常卖完。B03 问讯处边上的特许店只卖金银。

	厕所——正大美食馆后方，澳大利亚馆背面长清北路也有。 饮水点——预约机前、澳大利亚馆前、厕所边。 吸烟点——厕所侧面。 预约机——柬埔寨馆门口。很多游客至今不明哪些场馆需要预约。中国馆和台湾全预约，中国馆 9 点在安检口发放预约券 5 万张，10 分钟内肯定发完，台湾馆 9 点和 18 点在台湾馆门口分别发放 3000 和 1000 张预约券；主题馆 1/3 预约；气象馆也需预约，具体不明；其余场馆直接排队（不排除在近期开启热门场馆单馆预约的可能）。演艺中心的活动要预约。 热门场馆位置——主要有沙特、日本、美国、英法德意等。亚洲和美洲国家可以把游客指向世博大道线和国展线，欧洲场馆可指引游客步行。 离园交通——特别是地铁 7、8 号线。最近的站点分别在 7、6 号门。 餐饮（特别是美食街和 KFC）——美食街在 B06 附近，最近的 KFC 在欧洲广场。其他餐饮可以查阅地图。 停车场——查阅地图。特别注意 5、7 号门分别有类似 7-1、7-2 等不同方向的出口通向不同停车场。 地图领取——问讯处。 购买电池——国展路对面的便利店和特许商店。 充电——手机充电有移动亭子，相机如果有充电器可以去问讯处，没有充电器可以去 B06 的数码服务中心，但不能保证能充电。 租借轮椅和婴儿车——各出入口附近的问讯处都有，可以异地归还。但很早会借完。 热水——B06 邮寄和 ATM——查阅地图，B03 问讯处边上有 ATM。 11.
突发事件处置	常见的突发事件主要是游客摔跤、中暑等。 遇到上述情况时需要照顾受伤游客，同时要安抚游受伤客以及陪同游客的情绪，维护秩序防止人群围观，联系工作人员和区块/片区长，必要时呼叫 120。 建议有两名志愿者共同处理上述突发事件，若人数太多反而容易引起围观。



商业一组：鲜而纯&捷汇，中国金币

职责	1、接受问询：包括指路、介绍值得一去的场馆、到哪里领取地图、何处有租借轮椅、哪里可以购买一些商品等。 2、花车巡游秩序维护：每天中午在博成路、世博馆路路口维持花车巡游的秩序，阻止游客冲入花车游行队伍。 3、突发状况处置：比如垃圾桶着火、有游客摔倒、中暑等突发情况时，采取及时有效的方法处理问题
游客常见问题	二.常见问题汇总 1.某个场馆在哪里 至少了解每个场馆在哪个片区，能够指出大致方位，往哪个方向大概走多远，需要多少时间。对于比较远的场馆，要知道游客正确乘坐公交车。另外，一些游客可能会问某些小国、某个城市或者国际组织的场馆在哪里，对于这个问题，首先要了解每个联合馆里有一些什么具体国家、省区市或国际组织；对中国的省市，要指引到中国馆下面的省区市馆。同时，他们也可能指的是最佳实践区的案例，要弄清游客的需求。 2.护照在哪里买 首先回答在特许商品零售店都有销售。 离我们岗位最近的一家在 7-1 号入口处，对站在鲜而纯对面的岗位上的人，就是向南笔直走，穿过国展路，在那里有一个 ATM 机边上的灰色平房里。但是，由于护照销售非常火爆，那里很可能很早就卖完了。如果发生这种情况，可以引导游客到中华美食街那里的特许商品旗舰店，一般那里不太会脱销。世博轴下面也有很多特许商品零售店，但规模一般都比较小。 3.哪里领地图 在问讯处领取。具体位置在柬埔寨馆和印尼馆中间。 4.预约机在哪里 在鲜而纯门口的志愿者可以回答，在前面广场上，右转，柬埔寨馆的前面，同时手指向北面。 5.哪里有租借轮椅以及婴儿手推车 离我们岗位最近的租赁点在 7 号入口处的问讯处，向南直走，过国展路后右转走 50 米左右就到了。需要提醒游客，数量有限，可能借完了，遇到这种情况可以引导他们到别的入口，比如 6 号口或者 8 号口去借。 6.哪里有买电池 离我们最近的罗森也在 7-1 号入口处，地方就在买护照的特许商品零售店旁边，也是在那个灰色平房里。 7.哪里有卖胶卷 在 B06 中华美食街那里的问讯处有一个提供相片冲印的地方，那里可能有卖胶卷，也提供租赁相机的服务。 8.哪里有热水 可以推荐游客去问问对面的鲜而纯和捷汇，如果他们的服务员心情好可能会给他们的，另外就到问讯处去（虽然那里的工作人员也不一定会给他们）。 9.有没有寄包的

	进了园区就没有寄包了，要寄包必须出园，在 7 号入口的外面有一个，但是要重新买票进园。 10.一些比较常见的场馆怎么走的问题 美国馆：到泰国馆后面，国展路上，乘国展线 2 站路，后滩出口下车就到了。法国、英国、德国、意大利等一系列馆，都可以指向 C 片区，说“走过卢浦大桥后右转”。 日本、韩国、沙特：到世博大道上乘坐世博大道线，到 M2 水门码头站下车。如果走过去大概要 25 分钟到半小时左右。 11.怎么去浦西 有三种方式： 乘车：到世博大道上乘坐世博大道越江线。 乘地铁：到澳大利亚和泰国馆中间有一个地铁 13 号线的出入口，乘一站路即到浦西。 乘摆渡船：先往北走到黄浦江边，然后左转，走到宝钢大舞台后面，乘摆渡船。以上三种方式都是免费的。 12.关于预约的问题 中国馆必须预约才能进馆参观，预约券每天早上在入园的地方人工发放，一般 5 分钟就能发完，后面的人没拿到就不能参观中国馆了。但是中国馆下面的省市区市馆是可以排队参观的。另外，中国馆预约券上的时间是无所谓的，过时了也能参观，因此可以建议有预约券的游客错开高峰时间参观中国馆。 台湾馆也采用全预约方式，每天早上和中午都固定一段时间发预约券，没有领到也不能去参观的。 预约机是只能预约主题馆的，一般到中午 12 点左右停止工作。每张门票只能预约一个主题馆（共 5 个），在预约券上标明的时间段内去参观，过时就作废了。主题馆也可以排队参观，预约券的好处只是可以不用排队直接进去。 别的场馆都是直接排队，不需要也不提供预约服务。 13.关于饮食 最近的 KFC 在长清北路上，大约的位置是在泰国馆的马路对面。 吃面食可以到世博轴下面的康师傅私房面馆。 点餐可以到中华美食街，那里有杏花楼、和记等一大堆高档饭店。或者最近的一家是采蝶轩，位置在新加坡馆和马来西亚馆中间。 小吃可以到中华美食街，那里有城隍庙小吃、南翔小笼等。 每个国家馆都基本上有自己的餐厅，也可以去那里品尝各国风味。 14.关于出园交通 6 号出口可以乘 8 号线 7 号出口可以乘 7 号线 如果要乘 4 号线，可以让游客到 6 号出口，乘 8 号线到西藏南路下换乘 4 号线。另外，也需要大概知道世博 XX 路到哪里，在哪个停车场乘，从几号门出去最近。 15.关于停车场 游客会问几号停车场在哪里，我们需要指引他们从几号门出去，左转还是右转。这个地图上上面都有的。 16.哪里可以吸烟 每个卫生间旁边都有点烟器，在点烟器四周就是吸烟区。
--	---

	三.突发事件处置 1.有游客突然晕倒 拨打 120，并在原地陪伴游客等待救护车到来。 2.有人外伤 如果伤了脚了，可以到问讯处问工作人员借一个轮椅，推他到仁济医院医疗点去。 位置 B06 世博轴与博成路交接的地方、交通银行的旁边，中华美食街的尽头。 如果皮外伤，可以到问讯处找工作人员求助，进行简单包扎，如果不行再去医院。 3.垃圾桶着火 一般是没熄灭的烟头扔进去导致的，只要用一小瓶水浇灭就可以了，不必紧张。 4.游客走散 引导游客到问讯处去，要求那里的工作人员帮他广播找人。同时安抚游客情绪。 5.如果发生拥挤甚至踩踏事故 原离混乱现场，保证自身安全。 打电话联系组长，让组长通知区块长，同时到问讯处找工作人员帮忙，让他们联系安保人员。
突 发 事 件 处 置	1.有游客突然晕倒 拨打 120，并在原地陪伴游客等待救护车到来。 2.有人外伤 如果伤了脚了，可以到问讯处问工作人员借一个轮椅，推他到仁济医院医疗点去。 位置 B06 世博轴与博成路交接的地方、交通银行的旁边，中华美食街的尽头。 如果皮外伤，可以到问讯处找工作人员求助，进行简单包扎，如果不行再去医院。 3.垃圾桶着火 一般是没熄灭的烟头扔进去导致的，只要用一小瓶水浇灭就可以了，不必紧张。 4.游客走散 引导游客到问讯处去，要求那里的工作人员帮他广播找人。同时安抚游客情绪。 5.如果发生拥挤甚至踩踏事故 原离混乱现场，保证自身安全。 打电话联系组长，让组长通知区块长，同时到问讯处找工作人员帮忙，让他们联系安保人员。



职责	上午，在 B03 预约机帮助预约机组
	下午，在澳大利亚馆边高架步道下的地图附近接受游客问讯
游客常见问题	1) 热水在哪里？ 答：对面的问讯处，让工作人员帮你倒一下热水 2) 直饮水在哪里？ 答：在澳大利亚馆和泰国馆中间，请直接从广场中走，只要 50 米 3) 厕所在哪里？ 答：如果您往 C 片区走，在斜对面问讯处右面的小矮房子就是 如果往联合国馆方向走，过来高架步道对面就是 如果往 B 片区或者 A 片区走，可以到泰国馆背后的厕所 4) 婴儿车/轮椅哪里借？地图哪里拿？ 答：请去对面的问讯处，可以查到哪里还有婴儿车/论语；可以拿到免费的地图 5) 法国馆/英国馆/德国馆怎么走？ 答：穿过马路到，穿过前面的广场，看到一条横马路右转。 6) 葡萄牙馆怎么走？ 答：直走，对面的棕色建筑物就是 7) 丹麦馆怎么走？ 答：斜对面那个圆形的白色场馆是芬兰馆，背后就是丹麦馆。 8) 非洲馆/非洲区怎么走？ 答：请向右走，到那个蓝色的建筑物联合国馆背后的车站乘世博大道线到底就是了。 9) 美洲馆/美国馆/8 号门/后滩怎么走？ 答：请到泰国馆的背后乘坐国展路线两站路到美洲片区就是了 10) 最近的特许店在哪里？ 答：请到斜对面那个白色建筑物芬兰馆边上就有 11) 护照哪里买？ 答：请沿着高架步道直走然后到前面路口右转，直走，看到马路斜穿，然后直走，快到世博轴的地方就有最大的特许经营店，哪里有个海宝，就在主题馆对面 12) 主题馆在哪里？ 答：穿过广场，过来马路看到一个很大的灰色建筑物就是 13) 浦西/足迹馆/未来馆怎么走？ 答：请直接乘坐澳大利亚馆边上长清北路的 13 号线，一站路到卢浦大桥站就到浦西了 14) 轮渡怎么走？ 答：沿着高架步道直走，看到宝钢大舞台，绕道其背后去就行了 15) 7 号门/17 号停车场/7-2 或者 7-3 停车场入口怎么走？ 答：沿着长清北路直走除了 7 号门出去左手边。 16) 7/8 号线怎么走？ 答：沿着长清北路直走除了 7 号门出去，右转 17) 中国馆/台湾馆怎么走？ 答：沿着高架步道走，到了的前面的路口右转，继续在高架步道下走，穿过世博轴就是，这是最快最方便的路线

	18) 沙特馆/日本馆怎么走? 答: 请沿着高架步道直走到蓝色建筑物联合国馆本背后不过马路的车站上车, 乘坐世博大道线可以直接到, 但是排队一般要至少 3 个小时
职责	接受询问
	19) C 片区什么好看? 答: 我们没有进去过不是很清楚, 但是网上说德国馆、土耳其、意大利等馆比较好看 20) 中国馆哪里预约? 答: 中国馆只在进口处安检人员发放, 如果您没有拿到, 那么就已经拿不到了, 您可以去看看其他馆, 也很精彩, 中国馆在世博会后还会开放, 所以那时来看也可以的。
突发事件处置	1) 有人走丢 (1) 如果此人有判别力, 可以帮他打家人电话 (2) 如果无法联系其家人, 到奥地利馆对面的问讯处帮其登记寻人启事 2) 有人言语攻击志愿者 (1) 保护自己的安全, 尽量远离 (2) 微笑礼貌

商业二组: 正大美食馆、采蝶轩

	有需要时支援其他小组。
游客常见问题	- 最近的厕所？ 正大：正大那栋建筑的后面，面对马来西亚馆站岗的话，左转直走五十米。 采蝶轩：有两个，一个在博成路世博馆路路口；一个在长清北路博成路路口附近。 - 最近的饮水点？ 正大：广场上柬埔寨馆前面。 采蝶轩：大洋洲广场上，长凳旁边。 - 最近的预约机？ 正大：广场上柬埔寨馆前面。 采蝶轩：太平洋联合馆左边。 - 最近的特许商品店（买世博护照）？ 正大：可以往世博轴附近的那个特许商品旗舰店指；亦可以指向七号门附近的特许商品店；如果游客往 C 片区走的话，让他直走也可以由特许商品店的。 采蝶轩：特许商品旗舰店 - 美食广场在哪里？ 正大：沿着高架步道一直走，过了路口左手边。 采蝶轩：沿着博成路一直走。 - 正大厨艺几点开门？ 十点。 - 采蝶轩几点开门？ 九点左右。 - 肯德基在哪里？ 两个。过了长清北路的路口，往右走就有一个肯德基和东方既白。还有一个在世博轴地下一层。 - 哪里有借轮椅或婴儿手推车？ 四、五、七、八号门门口有租，园区内没有。 - 主题馆怎么走，有哪几个馆？ 灰色网格状的大建筑就是。浦东三个馆：城市人馆、城市生命馆、城市地球馆，注意入口的位置。浦西两个馆：城市足迹馆、城市未来馆。 - 中国馆怎么走？ 主题馆在过去的红色的馆就是。 - 哪里有卖电池？（最近的便利店、罗森） 正大：泰国馆后面的马路对面。 采蝶轩：世博轴那里。 - 哪里拿地图、演出单？ 问询处。 正大：柬埔寨馆旁边，有问号的建筑。 采蝶轩：世界贸易中心协会馆后面的广场上，红十字会馆旁边。 - B03 广场上的节目？ 每天 11、15 点的白色天使。 - 观光车怎么坐？ 十元一位，在这两个岗位附近都比较不方便乘坐观光车，因为它从美洲馆

	到云台路台湾馆。中间不上客只下客，两边的终点站都离得太远，不建议乘坐。 16. 国展线？ 泰国馆后面有一个站点，为开往后滩出入口方向的长清北路站。 世博轴—>后滩出入口：世博轴、主题馆、长清北路、欧洲区站、后滩出入口站； 后滩出入口—>世博轴：后滩出入口、美洲区站、世博轴。 17. 世博大道线？ 在世博大道上，在气象馆后面有一个站点，马路对面有相反方向的站点。 【注：在正大，如游客要去欧洲区、美国馆等，建议乘坐国展线在采蝶轩，A、C 片区两个方向都可以建议坐车，注意不要跟世博大道越江线搞混。】 18. 买面包的地方？ 高架步道下有克里斯汀的帐篷或是新亚大包的帐篷。 19. 手机充电、充钱？ 正大：B03 广场上蓝色的亭子。 采蝶轩：太平洋联合馆左边的蓝色信息亭。 20. 公用电话？IC 卡哪里买？ B03 广场上蓝色亭子左边的黄色小亭。IC 卡在世博轴地下一层 NO.048 好店有卖。 21. 闭馆时间？ 9:30-22:30 22. 医疗点？ B06 援购安。 23. 各个出口？ 四号门：坐世博大道线。 五、六号门：沿着国展路一直往东走。 七号门：长清北路往西南走到底，泰国馆附近。 八号门：坐世博大道线或是国展线。 24. 热水？ 母婴室有提供，太平洋联合馆左方的问询处或是 B06 援购安内。 25. 买雨伞、拖鞋的地方？ 世博轴下面的商店。 26. 文化中心换票？ 拿门票换取。文化中心在世博轴的东面，飞碟状。 27. 巡游时间？ 非洲联合馆开始至世博轴结束。每天三场，12:00、15:00、20:00 28. 租赁相机？ B06 援购安内。 29. 吸烟点？ 卫生间附近都有吸烟点。 30. 清真饭店？ 餐饮购物广场内有。 31. ATM 机？
--	---

		B03 广场上有，太平洋联合馆左边也有。
	32.	邮局？ 主题馆里面。
职责	33.	1 坎耨路
		2 场馆游客解释国际组织联合馆是干嘛的，太平洋洲广场上有。
游客常见问题	34.	1 厕所在哪里？ L4 轮渡西侧的宝钢大舞台后面游轮渡般不旁浦南桥北有世博志愿者的地铁出入口手势示意站岗浦东。最靠近场馆的移动厕所长期处于维修状态（从 5 月 1 号修到现在 ），提醒游客进移动厕所旁边有遮雨棚的厕所。）
突发事件处置	1.	有人吸烟点在那里？不要动他，去 B06 援购安或是最近的问询处找工作人员。
	2.	走失厕所最近的长椅处有两个圆筒形点烟器，把香烟插入点烟器的洞里，

	会自动弹出点火装置。园区内其他区域不得吸烟。由于国际组织联合馆旁边是印度尼西亚馆，经常有那个馆里的印尼人坐在我们馆前面吸烟，会有游客问为什么他们能把打火机带进来且不在吸烟点吸烟，此时需要志愿者做好解释工作。 3) 哪里有饮水点？ 先向游客确认要喝冷水还是热水。 冷水：厕所背后长椅的右手边和 B03 广场中心区域（预约机旁边、马来西亚馆前面）都有阶梯状的饮水点。注意：需要向游客说明饮水点是沙滤水，有些游客胃不好，不适应沙滤水，可建议他们去 7 号门旁边的罗森超市或者可口可乐小摊买瓶装水喝。另：站在西门的志愿者请注意有没有游客直接去移动厕所前面的水龙头灌水喝的，需要及时上去制止，前几天就看到几个把洗手用的龙头当成沙滤水龙头的。 热水：B02 母婴室（需要穿过高架步道）。 4) 哪里有卖水？ B03 广场中心区域（马来西亚馆前面）有可口可乐的小摊。如果游客要往 A 片区或者主题馆逛，可把他们指引到城市地球馆门口的可口可乐小摊。自动售货机卖出来的饮料都是冰镇的。 5) 哪里有卖世博护照？ 世博护照一共 4 款，每本 30 元。9:15 之前问的游客，可以把他们引导到长清北路高架步道那里的纪念品店（葡萄牙馆旁边）。9:15 之后问的游客，直接引导到 B06 志愿者休息点旁边的纪念品店（这个时候葡萄牙馆旁边那家的世博护照差不多已经卖完了），从国际组织联合馆步行过去大概 7~8 分钟。B06 的那家比较大，不太容易在短时间脱销，如果那里都卖完了，请游客去世博轴一楼的纪念品店找找看（需要向游客说明世博轴上有好几家店，如果碰到一家卖完了，再到其他几家找找。B06 的纪念品店离世博轴很近）。实在买不到，拿自己带的本子或者园区地图都可以盖章（甚至还有游客直接把自己胳膊伸上去让人家盖章的 ）。 6) 哪里有地图？ 印度尼西亚馆旁边的问讯处（灰色矮房子，上面打了个问号）。建议组长身边放 2~3 份英文地图，如果有老外来问，直接从包里掏出来给他，以免理解有误，老外可能走错路。 7) 中国馆预约券在哪里拿？ 中国馆预约券进园区安检的时候直接在闸机口手工发放，发完为止（这几天的情况：基本在 5 分钟内全部发放完毕）。如果没有拿到预约券，可参观中国馆一楼的各省市馆（从中国馆北面直接排队进入，不需预约），但没法参观中国馆二三楼的国家馆（从中国馆南面进入）。如果想参观中国馆，建议游客下次进园的时候 7:30 之前就等在园区检票处或者 7:30 从浦西进园。 8) 哪边有借轮椅/儿童推车？ 7 号门（过了我们馆旁边那条马路就是）有借。 9) 哪里可以买相机电池/相机内存卡？ 如果是一般的 5 号/7 号电池，可以去 7 号门旁边的罗森超市购买。如果是锂电池/相机内存卡，去世博轴二楼的宝利来相机专卖/租赁店找
--	--

	找。 10) 哪里有医疗点? B06 纪念品店旁边、靠近世博轴的转角处有（从我们馆走过去，会先看到一家交通银行，拐角处就是医疗点）。注：医疗点的药是只能让生病/受伤的游客亲自去就诊（免费）之后才给的，不得由他人代领药品。 11) 哪里可以吃饭? 我们馆西侧门那里（文莱馆旁边）就有一家中式快餐（每份 38 元，不知道价格会不会变）。B06 的美食广场中华小吃平均消费 30 元。如果想吃异国风味，可以去各个国家馆的自带餐厅---B03 的各场馆每份主食价格约 60~80 元，C 区西欧场馆每份主食价格约 150 元。园内最便宜的食物是新亚大包，5 元可买 3 个包子，离我们馆最近的摊位在主题馆志愿者广场心型雕塑前（高架步道下面），B06 美食广场也有新亚大包摊位。 12) 怎么去浦西? 地铁：从我们馆到浦西最方便的是坐地铁。13 号线，在高科西路高架步道下面，澳大利亚不到一点的位置，乘到卢浦大桥站，出站后是日本产业馆。 轮渡：轮渡 15 分钟一班。浦东有两个渡口。其中一个在宝钢大舞台旁边，沿着长清北路高架步道下面一直往黄浦江的方向走就到了，从我们馆走过去大概 10 分钟，开到韩国产业馆旁边。另外一个渡口在日本馆那里，开到城市最佳实践区那里。如果有游客想去日本馆参观，可以推荐他们参观完去坐那里的轮渡。说明一下：日本馆那里有两种渡船，一种是园区内的免费轮渡，另一种是浦江游览（每人 100 元）。 公交：从我们馆沿着世博馆路，往黄浦江的方向走到第二条马路（世博大道），大概 5 分钟能走到，坐世博大道越江线，经越江隧道到浦西半淞园出入口（万科馆旁边）。 13) 国际组织联合馆里有盖章的地方吗? 目前一共有 7 个组织提供盖章，貌似此数目还在增加。但没有国际组织联合馆的总章。 14) 国际组织联合馆是干什么的/看点在哪里/为什么这个馆的人这么少，是不是很无聊啊? 国际组织联合馆是一些国际性的公益/文化/社会组织和跨国联盟组成的一个联合展馆（有不少游客会把我们馆和联合国馆混起来，需要向他们说明）。各个组织的具体介绍可见西门那里的介绍展板。如果有带小朋友来的，可以向他们推荐 WWF 展区，他们的大鱼缸里有中华鲟等珍稀鱼类。阿拉伯国家联盟也不错，有各种阿拉伯工艺品的展出。
突发事件处置	1) 遇到家长带着小孩公然在场馆门口/附近的树下/厕所门口的洗手池那里小便怎么办? 此类事件在这两周内已累计发生 7 次以上，不能算小概率事件了。如果志愿者眼疾手快，可以趁家长还没带着小孩下手之前冲过去把他们引导到附近的厕所---从我们馆的任何一扇门到厕所都可以在步行一分钟之内搞定。不过，由于志愿者往往被问路的游客团团围住，等到发现情况的时候已经来不及制止了，可以在小孩完事之后上前向家长指出厕所就在附近，请他们注意文明礼仪。 2) 遇到游客在离垃圾桶仅 5 米不到的地方公然乱扔垃圾怎么办?

	上前指出，请游客把垃圾扔到垃圾箱内。
--	--------------------

B06 区块

一、本区块总体情况介绍

B06 地块为餐饮娱乐广场。职能块主要包括预约、援助及公共区域引导。

B06 预约点在 AB 片区各预约点中相对热门，但因目前只预约主题馆，压力并不太大。每天停止预约的时间不固定。

援助组主要协助问讯处工作人员的工作，一般不离开援助楼附近。

公共区域引导主要涉及广场内各家餐饮店周边、特许商品旗舰店、世博大道、周家渡路、博城路等。餐饮店分为世界风味、巷里风情、上海名店、八大菜系、中华美食街等几个板块。

B06 无场馆和活动职能块，但每天中午可能固定抽调公共区域引导的同学支援花车巡

游。

二、岗点分布设置

序号	岗位区域	岗点位置描述	职能
1	预约机	8 台预约机、预约入口和出口各 1 人，排队入口 3-4 人	提醒游客预约注意事项；帮助游客预约；维持排队秩序
2	援助楼	援助楼北门	协助问讯处工作人员
3	援助楼	援助楼西门	协助问讯处工作人员
4	援助楼	援助楼南门	协助问讯处工作人员
5	餐饮广场东	久事赛事南门	公共区域引导 信息问询
6	餐饮广场东	周家渡路旁医疗点门口	公共区域引导 信息问询
7	餐饮广场东	久事赛事与世界风味之间走廊	公共区域引导 信息问询
8	餐饮广场东	援助楼北门处地图	公共区域引导 信息问询
9	餐饮广场中	高架步道下（广场内侧）	公共区域引导 信息问询
10	餐饮广场中	高架步道下（博城路旁）	公共区域引导 信息问询
11	餐饮广场中	上海名店与八大菜系（北）之间走廊	公共区域引导 信息问询
12	餐饮广场中	巷里风情西侧走廊	公共区域引导 信息问询
13	餐饮广场西	中华美食街（北）	公共区域引导 信息问询
14	餐饮广场西	世博馆路博城路口地图	公共区域引导 信息问询
15	餐饮广场西	广场西侧地图	公共区域引导 信息问询
16	餐饮广场西	世博馆路旁地图	公共区域引导 信息问询

三、常见问题

1. 什么场馆需要预约，外国自建馆是否需要预约
2. 每张票可以预约几个馆
3. 中国馆的预约券在哪里发放，每日何时发放完毕
4. 主题馆在哪里，各有什么特色
5. 地图在何处领取
6. 轮椅、婴儿车在哪里租借
7. 热水供应
8. 卫生间位置
9. 饮水点位置
10. 吸烟点位置
11. 游客走失登记在哪里、是否可以广播寻人
12. 渡江到浦西在何处乘坐地铁/公交车/轮渡
13. 园内各交通线路，多少时间一班，是否免费
14. 园区各出入口位置、怎么走
15. 离园地铁信息
16. 博城路上观光车在哪里乘坐，是否免费

17. 博城路上蓝色小车是否可以乘坐
18. 园区内是否可以租借车辆
19. 各餐饮店的位置、怎么走
20. 快餐店（如肯德基）的位置、怎么走
21. 清真餐馆在哪里、怎么走
22. 世博护照在哪里买
23. 哪里有邮局
24. 哪里可以买到鞋子、帽子
25. 哪里可以给手机、相机充电
26. 园区内是否有卖手机充值卡、SD 卡、电池、相机、雨伞等
27. 离岗点较近的场馆
28. 热门场馆的排队时间、排队人数
29. 哪个场馆现在不需要排队
30. 当日演出及活动都有哪些
31. 文化中心演出票在哪里领、何时领

四、突发状况及处理

1. 游客受伤、病倒
在征求同行亲友同意后立即拨打 110 或 120 求救；前往医疗点寻找医生救助；尽量不要直接施救，不要搬动伤病者，视情况提供辅助帮助；疏散围观人群，保持现场空气流通。
2. 场馆设施损坏（如餐饮广场发生过地下水管爆裂）
第一时间报告区块长及援助楼工作人员，区块长上报志愿者部，援助楼工作人员上报指挥中心，要求物业或工程人员立即维修。如有必要可协助工作人员拉起隔离带，提醒游客不要靠近。
3. 遇到志愿者个人无法解决的问题立即报给小组长，小组长无法解决的问题立即报给区块长，区块长报告志愿者部和长期管理岗位志愿者请求帮助。

职能板块简介

职能一：场馆

建立在 AB 片区的场馆为亚洲国家馆和国际性场馆，中国馆有其专门的中国馆志愿者和管理渠道，不由 AB 片区管辖。目前，在 AB 片区设有志愿者岗位的场馆有：A02 台湾馆、沙特馆，A03 亚洲联合馆二，A09 亚洲联合馆三，A10 亚洲联合馆一，B02 太平洋联合馆、联合国馆，B03 国际组织馆等。

场馆志愿者的工作内容为协助场馆工作人员和安保人员维护排队游客秩序和提供问询，需要注意的是，志愿者的站位为游客排队的硬/软隔离外侧，我们必须明确的原则为志愿者不搭人墙。

此外，尽管许多场馆原先并未设置志愿者岗位，但会因为游客排队较多而请志愿者部

派志愿者进行支援。这种情况下，通常调派本区块或相邻区块的商业组、预约机关闭后的预约机组、无活动任务的活动组进行支援。

以下介绍 AB 片区场馆主要特点及注意事项：

A 片区——极端热门场馆、支援情况多发

沙特馆和日本馆为世博园区第一热门和第三热门的场馆，分别位于相邻的 A02 区块和 A09 区块。日本馆的排队秩序一向良好，世博园区开园以来未发生请求志愿者支援的情况；而沙特馆由于极端热门和极高人气，请求支援情况频发，尤其在双休日和节假日需要特别防范。

此外，印度馆、尼泊尔馆、韩国馆均属热门场馆，曾有需要支援的情况发生。另外，特别提醒在人流较多时乌兹别克斯坦馆也有几次请求支援，且乌兹别克斯坦馆的工作人员频频要求志愿者进馆帮忙，这不符合志愿者工作规定，可以提醒支援的志愿者注意。

B 片区——国际馆总体平稳、国家馆分布集中

B 片区的场馆主要分为两块：

其一为位于 B02 和 B03 的各种国际性联合馆，一向运行较为平稳，游客数量适中，未遇到特殊或突发情况；

其二为围绕组四广场分布的亚洲国家馆，馆与馆间距较为集中，且澳大利亚馆等较为热门，在试运行期间曾出现游客排队失控和频频要求大量志愿者支援的现象，但自世博园区正式开园以来秩序良好。

对于 B 片区的场馆，只需切实保证定岗定人，协助场馆工作人员及保安维持秩序，并进行相应的引导和问询工作即可。

职能二：援助

AB 片区总共下设 10 个援助问询点。其中 B07 地块的民防通道的使用情况尚不太确定。其他九个援助点中，以 B06 和 A03 地块的 G10 两个援助点为规模较大的援助安中心，起到了比较大的作用。同时，其他 7 个援助点也为各自地块的问询援助工作提供了不可替代的重要作用。

具体来讲，两个援助安中心提供问询、医疗、无障碍援助、走失儿童寻找、失物招领、母婴室等多项具体职能。而其他援助问询点则提供简单的问询工作。并对于一些问询点力所能及的事情为游客提供帮助，例如在条件允许的情况下为游客提供充电插座等。

有鉴于此，在援助点的志愿者的工作一般分为如下几个部分：首先是问询。援助点接待的问询问题包括了片区所有各大类的问题。从餐饮、商业、场馆、花车巡游、乃至器材租借等等问题。可以说援助点的志愿者要做到成为问不倒的志愿者，是志愿者中的志愿者。其次，援助点还需要承担一部分游客情绪的安抚工作。很多游客因为场馆预约券拿不到或者排队时间较长，对世博组织官方产生了不满的情绪。通常在园区中，游客眼中能够集中代表世博组织官方机构的，只有标志明显的援助点。因此援助点在实际工作中成为了游客发泄不满情绪的众矢之的。我们在援助点的志愿者往往要回答很多看似不在职责范围之内的问题和抱怨，例如中国馆的预约券为何发的那么快就没有了之类的无法回答的问题。这时候要求志愿者做好游客情绪的疏导工作，这也是援助点志愿者工作的一大特色。第三，援助点志愿者还需要完成很多特殊的任务，例如协助工作人员接待外国游客，帮助工作人员完成英语游客的问询工作，必要时还需要带领语言不通的游客前往他所需要的前往的目的地（当然，实际工作中需要视实际情况而定），语言要求对援助点的志愿者也是最基本的要求。第四，各个援助点

的同学之间需要进行有序的互帮互助。比如在两个综合援助点之外的其他援助点的同学遇到医疗需要方面的问题，可以请他们前往两个较为综合的援助点进行援助，比如知道其他援助点有小语种特长的同学，那么当需要这类帮助的时候，援助点的同学可以联系这些同学前来应急，因此各个援助点之间的志愿者需要熟悉其他援助点工作特色，这也是援助点志愿者。我们认为援助点的同学一定需要有一个灵活的头脑和随机应变的能力。

另外，我们的工作强度比较大，经常一站就是 1 个多小时，有时候忙得连换班的时间都没有。但是援助点的志愿者可以在室内工作，这一点在炎热的气候条件下是其他职能块同学所无法比拟的。

总体而言，援助点的工作有时候可能表面上比较轻松，因为大部分时间我们可以站在工作人员旁边，可以站在室内，可是我们所承担的工作的综合性、问询范围的广度性、问询细节的深度性都是其他岗点志愿者所无法比拟的。我们援助点的志愿者在游客的眼中是志愿者中的志愿者，因为有“问询处”三个大字和官方的建筑标识，站在这个屋子里的志愿者，是志愿者这支队伍中最官方的代表。

职能三：活动

AB 片区共有六个活动广场，分别为亚洲广场，大洋洲广场，市民广场（又称组级广场三/志愿者广场），组级广场一，组级广场二和组级广场四。两个洲际广场通常每天有固定的表演时间，上午班的志愿者需负责三场演出：11:00~11:30, 12:30~13:00, 14:00~14:30。若天气不好或其他特殊原因，活动时间会临时调整。组级广场的活动相对较少，通常为 1~2 场。活动组的主要职责为维持活动现场的秩序，协助主办方派发宣传品等。另外，在没有活动的时候，需要在广场上接受游客的问询。

活动组的任务相对集中于节目演出期间，其余时间段较为轻松。在节目演出期间，所有人需要全部到岗，站立在舞台周围固定的岗位上，进行现场观众秩序的引导和维护。在派发宣传品时，需注意低调和掩蔽，切忌在有团体游客处发放，防止游客哄抢，志愿者一定要注意保护自身安全。

在节目演出期间，由于聚集的人流较多，常见的突发事件主要是游客摔跤、中暑等。遇到上述情况时需要照顾受伤游客，同时要安抚游受伤客以及陪同游客的情绪，维护秩序防止人群围观，联系工作人员和区块/片区长，有必要时呼叫 120。建议有两名志愿者共同处理上述突发事件，若人数太多反而容易引起围观。

职能四：预约机

为避免参观者在热门场馆门口拥堵，减少排队等候时间，组织者为参观者提供了参观预约服务，参观者有机会通过预约机预约到五个主题馆中的一个进行参观。参观者可在参观当日，持世博会门票至园区内的 22 个预约服务点的 176 台预约机上选择要参观的场馆（AB 片区共 7 个预约点），并获得注明当日参观时间的预约券，参观者凭预约券可在指定时间段至场馆通过快速通道进入。

整个预约都是由志愿者在机器前代为操作，只需要将门票在预约机上轻轻一刷，一张打印有时间的 预约券就交到了参观者的手上，整个过程大约只需要 30 秒钟。预约券上的时间以半小时为限，例如“10:00-10:30”，而这个时间就是参观者需要抵达某个主题馆的具体时间。

从空间布局上看，由于各预约点的地理位置不同，因它们距离主题馆或出入口的远近而

形成人流量严重不均的局面。一般 B06、A02 区块预约点的排队人数较多，其他预约点上的志愿者可手举“此处预约队伍较长，前往其他预约点请跟我来”的牌子去排队较多的预约点指引游客前往排队少的点上预约。

从时间上看，每天早上九点开园后预约即开始，高峰期往往在 9 点 30 分到 11 点左右。预约机没有固定的关闭时间，等每天的预约量都放完后预约机即停止工作，一半在中午 12 点到 12 点半之间，具体时间由二级指挥平台通过对讲机下达命令。

由于大部分游客都不清楚中国馆预约券在入检口手工发放以及每张门票只可预约一个主题馆的现状，所以志愿者们应务必耐心做好对参观者的解释工作。

职能五：交通组

一、总体介绍

交通组的工作岗点主要有三类：交通站点（公交站、地铁站）、道路口、大地图。工作内容主要是问询服务、接待导览、秩序导引。道路口和大地图侧重前两者，交通站点侧重秩序导引。

交通组特点：

- 1、与预约巡游组、活动组等相比，交通组没有明显的忙时与闲时，忙碌的路口可能一天都有大量问询量。因此，保障交通组及时得到休息十分重要。一般，分配人数为 2 的岗点大多数情况下在岗人数为 1 以便组内轮休。复旦现在实行了中午交通组与其他职能块的同学的换岗轮休，时间一般在一小时到一个半小时。交通组的组员比较分散，一般是就近休息，在片区交接处可与绿地公园管理部、出入口管理部、世博轴部、C 片区部等打好招呼，在他们所管区域内休息。
- 2、交通组组员要求掌握很大的信息量，需要经常进行信息更新，面对游客必须尽量给出最新、最正确的信息。与此同时，游客的问题五花八门，各种都有交通组组员不能仅对自己所在片区、区块熟悉，必须对整个园区或至少浦东熟悉。例如，长清路上的志愿者经常会被问欧洲国家场馆的具体位置，问询点也是 C 区的更近一些，这就要求他们对 C 片区的场馆分布有基本了解
- 3、交通组的小组长责任很重，需要经常巡岗了解组员问题和动向，以免出现岗位空缺的现象，并根据实际需要进行各岗点之间人员的调动以应对人流。
- 4、交通组组员会遇到较多突发情况，如游客身体不适、游客提出帮忙推轮椅等。对超出我们职能范围的事情，可以委婉拒绝，请他们去问讯处咨询。突发情况需及时层层上报，进行处理，避免发生志愿者因紧张、缺乏经验等造成的应对失误。
- 5、交通组中交通站点的志愿者需要与工作人员处理好关系（如所在位置有工作人员），这能方便我们从他们那里得到许多帮助，如提醒司机在靠前的车站停以便维持秩序。

二、岗点分布情况

在 AB 片区的管理中，交通组独立于其他区块，由东向西依次分为白莲泾路、高科西路、云台路、上南路、周家渡路、世博馆路、长清路。

组名	岗点	岗点人数	岗点特征
	白莲泾路世博大道	3	靠近 L2 轮渡口和 M2 水门，每隔一段

			时间会有大客流
	白莲泾路出入口站	2	有工作人员帮助，任务较轻
	白莲泾路博成路	3	靠近日本馆和四号出入口，人流量很大，必要时刻会和其他组抽调人手过来帮忙
高科西路组	高科西路世博大道	2	人流适中
	高科西路博成路	2	靠近高架步道，有商业组的同学分担一部分人流
	高科西路站	3	这里的越江线需要绕行世博大道一圈才会下隧道，需要多提醒下游客这一情况
	亚洲联合馆一站	2	为正式运营后新设站，为了管理方便，将它划到了人手较富余的高科西路组
云台路组	云台路国展路	3	靠近中国馆，人流较大，但能得到中国馆部同学和工作人员的支持，早高峰人流比较大
	云台路博成路	3	由于靠近中国馆，又在高架步道下，天热时这里人特别多。
	亚洲区站（世博大道线）	2	尽管与下面的越江线同是一站，但被工作人员的小亭子分割开来，所以必须分设岗位，分别派出人员，高峰在中午及下午
	亚洲区站（越江线站）	2	同上
上南路组	上南路国展路	5	当之无愧的交通组最忙路口，在六号出入口及中国馆附近，早上人流非常集中，且此处离南广场较远，得不到中国馆的支援。另外，这个岗点虽然有遮阳棚，但很晒，需要提醒组员做好防晒工作。
	上南路博成路	3	人流较多，与云台路博成路的情况比较相近
	上南路世博大道	3	人流较少，台湾馆有预约券限制，附近的文化中心也不会聚集很多人流
周家渡路	周家渡路国展路	3	靠近 6 号门，人流较多
	周家渡路博成路	2	附近无特别热门的场馆，人流适中
	周家渡路世博大道	2	附近无特别热门的场馆，人流适中
	美食广场站	3	顾名思义，中午来这里吃饭的人不少，人流在中午比较密集
	世博轴站	3	人流很大，但有工作人员帮忙，是从六号门进想去欧洲区的首选线路
	主题馆站	2	人流很少，被世博轴站分流了大半
	世博馆路国展路	2	会遇到许多前往主题馆的游客（团队居

			多，所以压力不大)，人流大，问讯量适中
	世博馆路博成路	2	在高架步道下，中午人比较多，如果遇上天热，人流会激增
	世博馆路世博大道	2	附近无特别热门的场馆，人流较少
长清路	长清路站	2	泰国馆后有一个较大的广场，人流适中
	长清路国展路	3	靠近园区最大的团队接待入口 7 号门，每天的人流可以与中国馆门口相比，但由于团队有导游，问询量尚可，高峰在开园至 11 点
	长清路博成路	2	处于 BC 区要道，靠近高架步道，位于地铁 13 号线出入口，早上人流量比较大，必要时需要其他点志愿
	长清路世博大道	2	位于 14 码头附近，但有宝钢大舞台分流，人流尚可
	国际组织馆区站	2	平时人流不多，但因为 7 号口是团队入口，经常有导游带着一个团队的人来坐车，容易造成上下车秩序混乱

备注：1、部分老车站无工作人员帮忙

2、上述岗点设置是在复旦 AB 片区组以路为组进行划分从而产生的，

三、常见问题及突发情况

1、预约机在哪里？

具体情况具体分析，很多游客问预约机在哪时并不了解只有主题馆需要预约，有必要帮他们解释一下规则

2、地图、节目单在哪里领？

各处问询点

3、轮椅、婴儿车在哪里借

各出入口附近的问询点，但量不多，经验是 11 点左右会借完，今后可能会增加储量，可以派志愿者问询一下具体情况

4、关于引导

在离越江交通方式近的地点，推荐游客去浦西游览

5、关于寄包

现在得到的信息是所有问询点都不提供该服务，但是园区还是存在一定变动，需要经常沟通获取最新消息

6、关于地图错误

博成观光线的两个车站分别在尼泊尔馆附近和后滩出入口那里，地图不正确
各处的大地图都没有修正越江线的错误（最早越江线在国展路运行，现在改到世博大道）

7、关于帮助老人推轮椅

至多将老人送至问讯处，交通组的志愿者没有这项职能，志愿者无法承担过多的责任

四、小建议

35. 交通组的志愿者会遇到一些新情况新问题,虽然上传到片区层面得到信息反馈也能解决问题,但效率稍低,可以派出富余的人手去实地调查情况,问一下问讯处人员,这样效率可以提高不少。
36. 志愿者的责任不是无限的,有很多情况在志愿者层面无法解决,必须学会保护自己。
37. 交通组内部需要加强沟通,避免出现将人引上歧路。
交通组十分辛苦,尤其最近人流逐渐上升,建议各

职能六：公共秩序引导

本职能块的工作主要包括：1，信息问询；2，秩序维护；3，人流信息反馈；4，物流配送协助。实际工作中以信息问询为主。

信息问询包括洗手间、饮水点、休息室、母婴室、援助点（医疗、租赁等）、预约机、餐饮点、特许商品店、邮局、演出及活动、主要场馆、交通站点和线路、出入口及离园交通等各个方面，需要对园区各项非动态及动态信息有很好的了解，并注意及时更新，以便为游客提供准确的解答。

附：AB 片区常用餐饮信息索引

附：

AB 片区常用餐饮信息索引

名称	所属板块	对应地图代码	对应地图板块	备注
66 公路美国牛排餐厅（西餐）	世博轴 B1F	82	d5	博成路与国展路间，靠西侧
85 度 C（面包店）	世博轴 B2F	89	f4	世博轴最北端
COLABO	B02	14	d3	
KFC 肯德基(A 片区店)	A	10	g5	韩国馆西侧
KFC 肯德基（C 片区 1 店）	C	56	d3	博成路与世博大道之间，卢浦大桥下
KFC 肯德基（世博轴店）	世博轴	83	e5	博成路与国展路间，靠东侧
MU 创意餐厅（休闲餐）	世博轴 B2F	87	f4	世博轴最北端
安吉乐	B06	23	e4	世界风味板块，同酒是爱
巴国布衣（酒店）	B06	37	d4	八大菜系（川菜）
巴基斯坦餐厅（清真）	A	2	g5	沙特馆东侧
班波	A	9	g5	韩国馆西侧
棒约翰（快餐）	世博轴 B1F	80	e4	世博大道与博成路间，靠西侧
碧安卡	A	3	g5	亚洲联合馆二东侧
避风塘	A	6	f5	斯里兰卡馆东侧
采蝶轩（B03）	B03	15	d4	粤菜
采云间茶世界（茶餐厅）	世博轴 B2F	86	f4	世博轴最北端
茶马古道（云南美食）	B06	38	e4	中华美食街二楼 云南
潮府砂锅粥（大宁潮府酒家）	B06	38	e4	中华美食街二楼 广东
成都名小吃（巴国布衣）	B06	38	e4	中华美食街二楼 四川
楚炫堂 鱼乐鱼乐	B06	38	e4	中华美食街二楼 湖北
大连海鲜美食	B06	38	e4	中华美食街一楼 辽宁
大宁潮府	B06	36	d4	八大菜系（广东）
代官山 蛋蛋屋（休闲餐）	世博轴 B1F	78	f5	世博大道与博成路间，靠东侧
得月楼	B06	30	e4	八大菜系（苏州）
得月楼（快餐）	B06	38	e4	中华美食街一楼 江

				苏
德大西菜社（西式简餐）	世博轴 1F	72	e4	世博大道与博成路间，靠西侧
德克士（快餐）	世博轴 B2F	90	f4	世博轴最北端
迪诺曼	A	7	f5	斯里兰卡馆东侧
东方既白（中式快餐）	世博轴 B1F	83	e5	博成路与国展路间，靠东侧
发瀛	B06	19	e4	同“好世嘉餐厅”，内有世界各地快餐
功德林（素食）	A	8	f5	斯里兰卡馆东侧
狗不理	B06	38	e4	中华美食街一楼 天津
枸杞养生馆	B06	38	e4	中华美食街一楼清真宁夏
贯贯吉兰州牛肉面	B06	38	e4	中华美食街一楼清真甘肃
广西风味美食（南宁饭店）	B06	38	e4	中华美食街二楼 广西
海南龙泉文昌鸡饭（海口龙泉人渔村）	B06	38	e4	中华美食街二楼 海南
汉堡王（快餐）	世博轴 B1F	79	e5	世博大道与博成路间，靠东侧
好世嘉餐厅	B06	19	e4	同“发瀛”，内有世界各地快餐
和记小菜	B06	28	e4	上海名店板块
河南四季胖哥（胖哥食品）	B06	38	e4	中华美食街二楼 河南
洪长兴（清真）	A	1	g5	沙特馆东侧
湖南风味小吃（华天大酒店）	B06	38	e4	中华美食街二楼 湖南
华天	B06	35	d4	八大菜系（湖南）
化隆牛肉拉面	B06	38	e4	中华美食街一楼清真青海
吉野家	A	4	g5	亚洲联合馆二东侧
捷惠	B03	18	d4	菲律宾馆与文莱馆之间
静安面包房	白色帐篷	无		志愿者广场西北角高架步道下；法国馆。面包 10 元一袋
酒是爱意大利餐厅	B06	23	e4	世界风味板块，同安吉乐
康师傅私房牛肉面	世博轴 1F	77	d5	博成路与国展路间，靠西侧

可颂坊（面包店）	世博轴 B2F	88	f4	世博轴最北端
克里斯汀（门店 1）	世博轴 B2F	无	e5	博成路与国展路间，靠东侧
克里斯汀（门店 2）	世博轴 B1F	84	f4	世博轴最北端
克里斯汀（帐篷）	白色帐篷	无		新西兰馆北侧高架步道下、澳大利亚馆北侧高架步道下各有一个。面包 5 元、6 元
啦蒂啱餐厅（墨西哥餐厅）	B06	21	e4	世界风味板块，同浦东假日酒店
老董牛肉面	B06	38	e4	中华美食街二楼 台湾
老正兴	B06	29	e4	上海名店板块
良友	白色帐篷	无		志愿者广场西北角高架步道下；中国馆东北角高架步道下。粥 5 元，面 10 元，自加热盒饭 20 元
亮欢寨原生态小吃	B06	38	e4	中华美食街二楼 贵州
鲁菜馆 山东风味小吃	B06	38	e4	中华美食街二楼 山东
罗森	世博轴 1F	无	e5	周家渡路与博成路交汇路口的西北角的柱子
罗森（主题馆店）	主题馆	无	d5	主题馆 1 楼，由主题馆正北、正南门均可直接进入
美丽园龙都大酒店	B06	22	e4	世界风味板块，地中海口味
美心 MX（利满美）	B06	38	e4	中华美食街二楼 香港
南翔馒头	B06	无	e4	好世嘉餐厅的楼上
南新雅	B06	33	e4	八大菜系
葡京餐饮	B06	38	e4	中华美食街二楼 澳门
浦东假日酒店	B06	21	e4	世界风味板块，同啦蒂啱餐厅
齐鲁万怡	B06	34	d4	八大菜系（山东）
俏江南（中餐）	世博轴 1F	75	e5	博成路与国展路间，靠东侧
全晋面道馆	B06	38	e4	中华美食街一楼 山西

全聚德 京华美食	B06	38	e4	中华美食街一楼 北京
沙县小吃	B06	38	e4	中华美食街一楼 福建
绍兴饭店	主题馆	无	d5	主题馆 2、3 层，由主题馆正北、正南门均可直接进入
舒服啦土耳其餐厅	B06	24	e4	世界风味板块，同土耳其皇家餐厅
唐纳滋	世博轴 1F	74	e5	博成路与国展路间，靠西侧
陶然居	B06	38	e4	中华美食街二楼 重庆
同庆楼	B06	32	e4	八大菜系
透明思考（休闲餐、冷饮店）	世博轴 1F	71	f5	世博大道与博成路间，靠东侧
土耳其皇家餐厅（清真）	B06	24	e4	世界风味板块，同舒服啦土耳其餐厅
王宝和（中式正餐）	世博轴 B1F	85	f4	世博轴最北端
味千拉面	A	5	f5	斯里兰卡馆东侧
五芳斋粽子	B06	38	e4	中华美食街一楼 浙江
午茶风光	世博轴 1F	74	e5	博成路与国展路间，靠西侧
西安饭庄	B06	38	e4	中华美食街二楼 陕西
西格玛饺子	B06	38	e4	中华美食街一楼 黑龙江
喜洋洋美食	B06	38	e4	中华美食街一楼 安徽
仙踪林 happy lemon（休闲餐、冷饮店）	世博轴 1F	73	e4	世博大道与博成路间，靠西侧
鲜而纯	B03	17	d4	菲律宾馆与文莱馆之间
小川屋	A	13	g5	伊朗馆西北侧
小肥羊	B06	38	e4	中华美食街一楼 内蒙古
小南国	B06	26	e4	上海名店板块
新疆风味美食	B06	38	e4	中华美食街一楼清真新疆
新九龙塘	B06	38	e4	中华美食街二楼 江西

新亚大包	白色帐篷	无		志愿者广场西北角高架步道下；中国馆东北角高架步道下；比利时馆；荷兰馆。新鲜包子 5 元 3 个
星巴克	世博轴 1F	74	e5	博成路与国展路间，靠西侧
杏花楼	B06	27	e4	上海名店板块
雪域原创	B06	38	e4	中华美食街二楼 西藏
延边 考世茂民俗山庄	B06	38	e4	中华美食街一楼 吉林
一茶一坐（茶餐厅）	世博轴 B1F	81	e4	世博大道与博成路间，靠西侧
柚子（日本料理 A 片区店）	A	11	g5	伊朗馆西北侧
柚子（日本料理 B06 店）	B06	20	e4	世界风味板块
元祖（面包店）	世博轴 B2F	无	e5	博成路与国展路间，靠东侧
粤胜	A	12	g5	伊朗馆西北侧
真锅（咖啡、简餐）	世博轴 1F	76	d5	博成路与国展路间，靠西侧
正大美食馆	B03	16	d4	菲律宾馆与文莱馆之间
知味观	B06	31	e4	八大菜系
直隶官府菜 保定会馆	B06	38	e4	中华美食街一楼 河北



志在，愿在，我在
My Will, My Help, My Pleasure

2010，心在一起
2010, We're Together as One

城市有我更可爱
Our City, Your Joy

献给可爱的 AB 片区志愿者们

