



复旦大学上海世博会中国馆志愿者手册

复旦大学上海世博会中国馆志愿者宣传组制

2010 年 5 月



EXPO 2010 Volunteer



使用须知

1. 手册编写目的:

- Ⅰ 规范中国馆部志愿者各岗位职能。
- Ⅰ 提供中国馆部志愿者上岗必须具备的相关知识，帮助志愿者在上岗前做好准备。
- Ⅰ 帮助中国馆部志愿者快速检索针对游客常见提问的标准化回答。
- Ⅰ 记录复旦大学中国馆部志愿者服务过程中的点点滴滴，以资纪念。

2. 表格说明:

- Ⅰ 每张地图下方的表格都标明了每一个岗位的编号、位置、职能。
- Ⅰ 常见问题标明了每一问题的编号、内容以及标准化回答。

3. 使用流程:

- Ⅰ 接到任命后，向负责人确认自己的岗位（建议问清岗位编号）。
- Ⅰ 通过目录与地图图示找到自己的岗位，参考照片确认自己的工作位置，明确自己的职能范围。
- Ⅰ 学习并记忆问题常见问题，并熟悉所在岗位经常遇到的问题。



目 录

国家馆 49 米层	4
国家馆 41 米层	7
国家馆 33 米层—14 米平台	10
国家馆 9 米平台	13
中国馆南广场	15
省市区馆-援助中心	19
温馨提示	23
志愿者风采	24



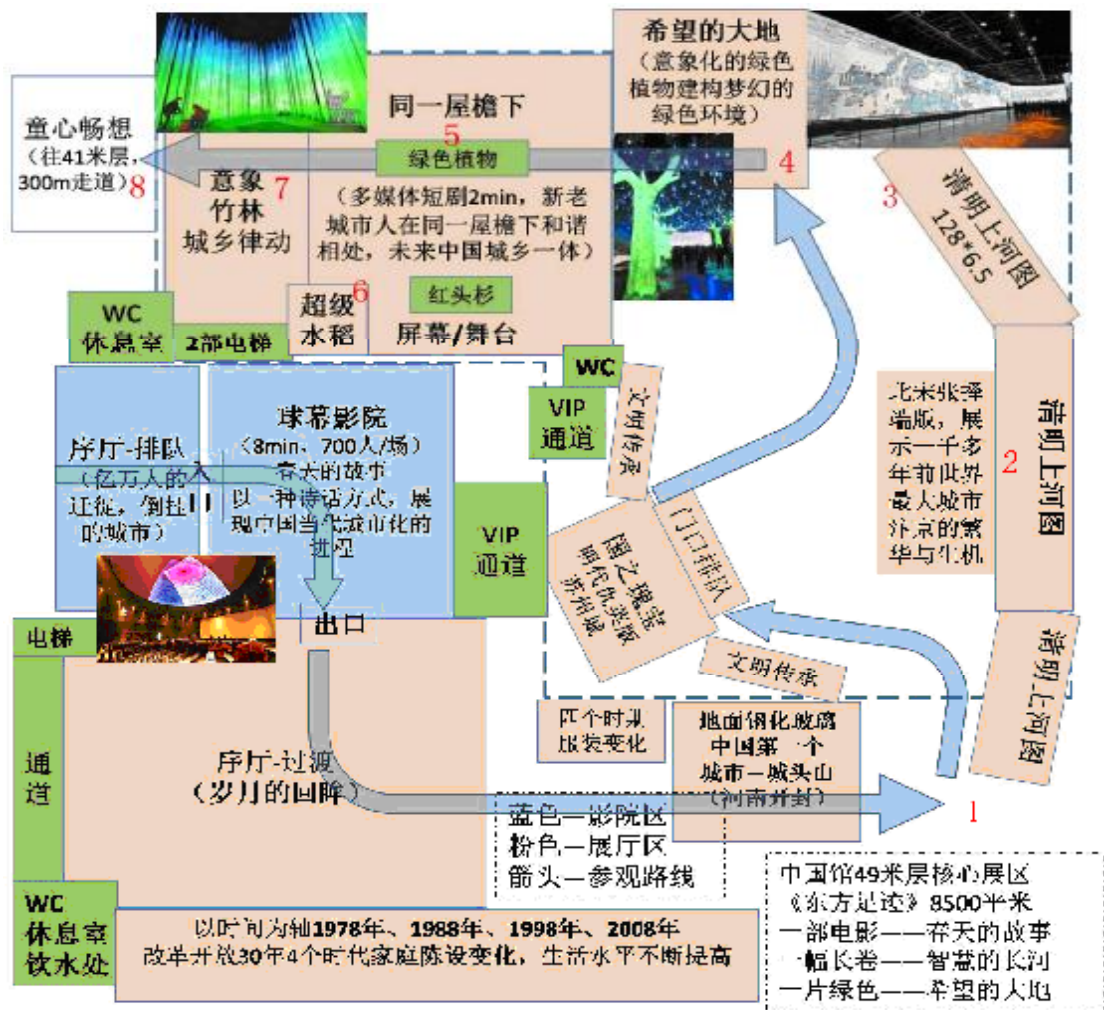
国家馆 49 米层

一、岗位设置

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
A01	1	清明上河图开始处	提醒游客文明参观，阻止他们将手伸过栏杆、用手、脚或其他物体触碰“汴河”、向栏杆内投掷杂物；提醒家长看护好小孩；当人流拥挤时，提醒游客注意自己的贵重物品；避免游客长时间驻留：“请您继续向前参观，前面更加精彩！”
A02	2	清明上河图中段	提醒游客先参观“国之瑰宝”，里面有明代仇英清明上河图的真迹；阻止游客逆行参观。
A03	3	清明上河图结尾处	禁止游客倚靠、攀爬清明上河图尽头的一块仿制石头；避免游客滞留在清明上河图尾端拍照留念，可顺势进行后一个展区“希望的大地”的介绍，引导游客继续向前参观；引导游客到“同一屋檐下”附近的游客洗手间。
A04	4	希望的大地	提醒游客不要触摸植物；向游客解释气味（草席味）是由植物墙散发出来的。（关于这是什么植物，尚没有确切答案，可能是小叶黄杨的一种。）
A05	5	同一屋檐下	提醒游客驻足观看短片，等待时间不长；引导参观、主题内容解说。
A06	6	超级水稻	引导参观、主题内容解说。
A07	7	意象竹林	提醒游客文明参观、不要触碰灯管；提醒其不要滞留拍照。
A08	8	300 米走道开始处	指引方向、疏导人流。
A09	无	球幕影院入口	引导从电梯上来的游客快速排队，排成两列：“欢迎光临，这边请，请排成两列”；提醒游客进入影院后不要拍照；观众入场时清点人流数量（会发计数器，每次约放 90 人，7 排约 700 人）：“里面请，请不要拥挤，请注意脚下。”；在影院满载后马上拦住继续入场的观众，告知影院已满，等待下一场；游客入场后，可能会有工作人员来统计每一排的人数，要记住这个数字。



二、岗位示意图



三、常见问题

岗位编号	岗位	问题及回答
A02	清明上河图中段	动态版清明上河图尺寸? ——长 128 米, 高 6.5 米。
		张择端和仇英的清明上河图有何区别? ——张择端描绘的是宋代都城汴京的繁华景象, 而仇英描绘的是明朝苏州城的景象。
		仇英版清明上河图尺寸? ——长 9.8 米。
A06	超级水稻	水稻是真的吗? ——真的。 为什么叫超级水稻? ——该水稻在产量、米质和抗性等方面均显著超越现有水稻品种。



四、英语用语

1、相关词汇

探寻“东方足迹”	exploring “Oriental Footprint”
序厅	Pre-show Hall
春天的故事	Story of Spring
岁月回眸	Reminiscence
清明上河图	Riverside scene at Qingming Festival
文明传承	Crystals of Civilization
国之瑰宝	National Treasures
希望的大地	Land of Hope
同一屋檐下	Under the same roof
城乡律动	Rural-urban duet
童心畅想	Children's Aspiration

2、展区介绍

影片的介绍

In the multimedia exhibition, a video tells stories about China's vast migration from rural to urban areas over the past 3 decades of reform and opening-up. It vividly shows people's enthusiasm for building a better city and expectations for the future.

《清明上河图》的英文解说

Welcome to the famous Chinese picture---Riverside scene at Qingming Festival. It depicts the prosperous city Bianjing in the Northern Song Dynasty (the earlier Song Dynasty). In 4 minutes' time, the scene changes from the daytime to the night, with altogether 1068 people leading their various life. The effect of the picture is achieved through 12 projectors, while special lights producing wave effect are adopted to imitate the Bian River.

3、工作中可能用到的短语

谢绝拍照。

No photography please.

请勿触摸。

Please keep away./ Please keep your hands off.

请不要倚靠护栏。

For the sake of your safety, please do not lean on the guardrails.

请不要将身体探出护栏。

For the sake of your safety, please keep your body within the guardrails.

请在这里排队。

Please stand in the line here./ Please line up here.



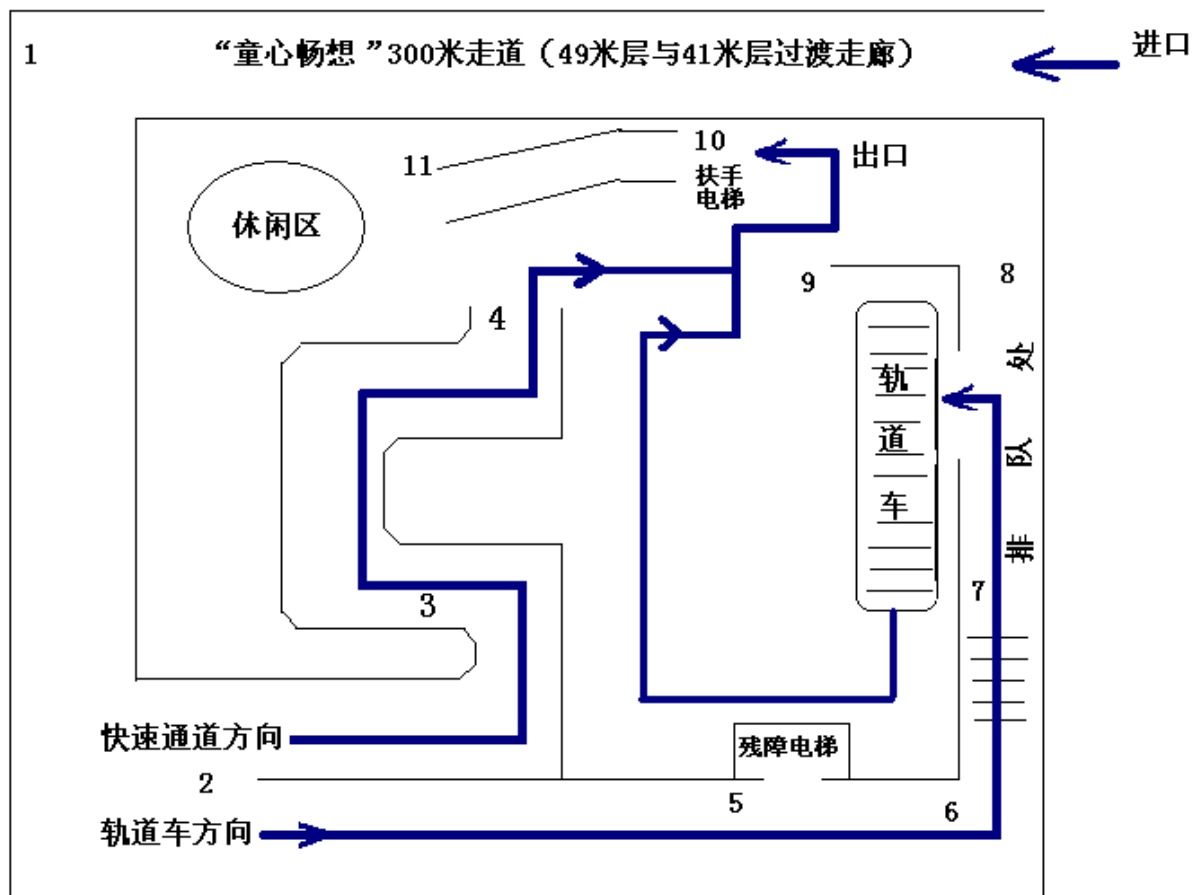
国家馆 41 米层

一、岗位设置

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
B01	1	童心畅想走道转角处	负责将游客向下引导；留意游客的举动，避免他们越过栏杆拍照。
B02	2	童心第二条长廊尽头转角处	负责将游客引导向两条不同的通道。
B03	3	快速通道中段安全出口	防止游客进入身后的货梯和通道；提示游客继续前行参观。
B04	4	快速通道末段出口	防止游客进入一侧可以进入轨道车的一扇门；提示游客继续前行参观；提醒游客不要逆行再去乘坐轨道车；负责引导轮椅等向专用通道。
B05	5	轨道车上客点前的过道左侧	防止游客进入后面货梯；维持乘坐轨道车游客的秩序。
B06	6	轨道车上客点前的过道右侧	维持秩序并提供残障人士服务，引导轮椅车或婴儿车乘坐 C 货梯。
B07	7	轨道车上客站一对三口处	引导人流分流至三个入口处，三个入口分别对应远近不同的轨道车候车点。
B08	8	轨道车上客点	引导游客坐轨道车；提醒游客注意脚下安全。
B09	9	轨道车下客点	踩踏板解开游客乘车时的安全防护护栏；引导人流向正确出口；及时处理车上的遗留物品。
B10	10	轨道车下客点右侧，通往低碳行动展馆电梯前	引导客流前往下一展厅。
B11	11	休息区	引导游客休息；劝导游客尽量不要在该区域吃东西。

二、岗位示意图

41米层岗位示意图



三、常见问题

岗位编号	岗位	问题及回答
	41 米层	中国馆的构造？——中国馆运用立体构成手法对传统元素进行开创性的演绎，它的建筑语言简练而直率，传统建筑构件的繁复度大大降低。直线条构成了平衡与稳重，四柱之中的空间感增加了通透。挑空 33 米形成的巨大空间，增加了建筑的通透感和公共性、开放性，与广场的联接又增强了它的平民化。在外观上，它通体披一层鲜亮的红色，予人强烈的视觉冲击力，在广阔的园区里非常醒目。外墙参照了故宫外墙的颜色。上层建筑的贴面可以是轻质金属，也可以是轻质陶瓷。柱子是钢筋水泥的。



四、英语用语

1、相关词汇

范	Paradigm	: norms and standards
达	Access	: communication and mobility
工	Tectonics	: proficiency and innovation
逸	Poetics	: poetic rhythm of life

2、展区介绍

The Dialogue

The section features a ride themed as a "dialogue between past and present". Visitors are exposed to the art and heritage of urban construction of China. Four key words namely fan (paradigm), da(access), gong(tectonics) and yi(poetics) encapsulate the form and the soul of Chinese urban living.

寻觅之旅

以一场古今对话的寻觅，感悟中华民族在城市规划和营中的智慧与传承——范，法度习循，规矩方圆；达，遇水贺桥，通达八方；工，巧夺天工，匠心独运；逸，相由心生，诗意栖居。

3、工作中可能用到的短语

请按次序排队上站台。

Please queue up to enter the platforms in turn.

请您在上下车时注意站台空隙。

Please pay attention to the gap between platform and train when getting on and off.

禁止轮椅、婴儿车以及其他器具上小火车。

Prohibited getting wheelchairs baby strollers and other equipment to get on the train.

孕妇、心脏病、严重高血压和残疾人不建议乘坐小火车。

Pregnant women, as well as those, people with heart disease severe hypertension and physical disabilities are inadvisable to take the train.

1.2 米以下的儿童需要在家长的陪同下乘坐小火车。

Children with a height under 1.2 meters should be accompanied by adults to get on the train.

请您在上车后将所有随身物品放在座位上。

Please put all your belongings on the seat after getting on the train.

请不要在腿上放置任何物品。

Please do not put anything on your legs.

国家馆 33 米层—14 米平台

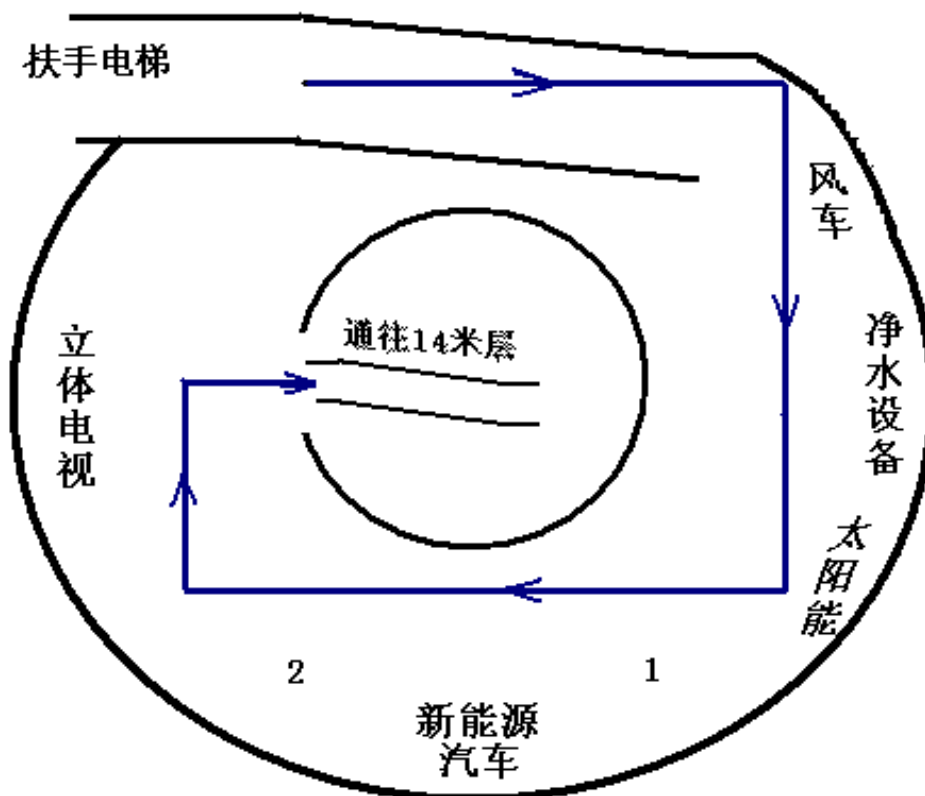
一、岗位设置

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
C01	1	太阳能发电展示区	疏导人流。
C02	2	新能源汽车展示区	疏导人流。
C03	3	世博护照留章台前方	疏导电梯口处人流、敲章人流。
C04	4	14 米台园林区旁	防止游客越出边界进入清晏。
C05	5	出口（高架步道入口）	疏导人流、解答问题。

二、岗位示意图

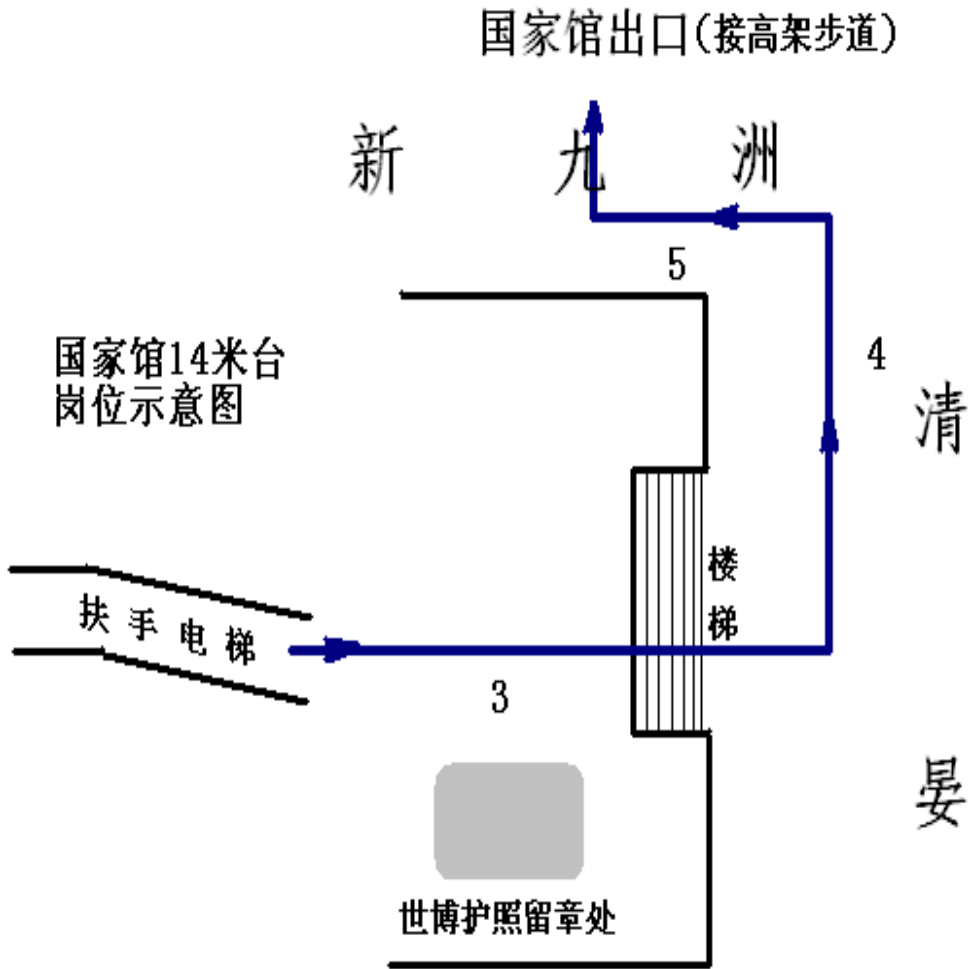
1、国家馆 33 米层岗位示意图

国家馆33米层岗位示意图





2、国家馆 14 米平台岗位示意图



三、常见问题

岗位编号	岗位	问题及回答
	33 米层	我有东西遗忘在上面了，可以走回头路吗？——不行，请您到中国馆南广场问询中心寻求帮助。
	14 米平台	新九洲清晏能进去参观吗？——抱歉，只供观赏。
C01	太阳能发电展示区	这里的荷花是真的吗？——是的。
		啤酒瓶为什么会发光？——后面有光源。
		LED 是什么？发光的原理是什么？为什么能节能？——LED 是发光二极管；电流中的电子在扩散过程中符合发光；一般的灯泡会在热量耗散上消耗大量电能，而 LED 可以将电能高效转化为光能，因此节能。
		这三条通道（低碳区）是干什么用的？——用来统计采取不同出行路线的人数，从而计算出总的碳排放量。



四、英语用语

1、相关词汇

自然警告	Warning from Nature
返璞归真	Return to simplicity
取之有道	Proper exploration
用之有节	Measured consumption
感悟之泉	Fountain of illumination
海藻制油	Micro algae for Biodiesel
护照盖章	Passport stamp

2、展区介绍

The Vision

Echoing the concept of "low carbon" over the challenge of global climate change, traditional merits in china, such as qu-zhi-you-dao(proper exploration), yong-zhi-you-jie(measured consumption), fan-pu-gui-zhen(return to simplicity) are being revived to send new inspirations into the future way of living and models of development.

低碳行动

面对气候变化的挑战，低碳成为全球关注的焦点。取之有道，用之有节，返璞归真的中华传统概念，给未来生活方式和城市发展模式注入了有益的启示与智慧。

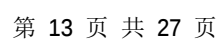
3、工作中可能用到的短语

请扶住扶手。

Please hold onto the handrail.

一、岗位设置

二、岗位示意图





三、常见问题

岗位 编号	岗位	问题及回答
	9 米平台	洗手间在哪里？——9 米平台东侧。 里面有饮水点吗？——进国家馆后每一层都有。 中国馆上面的篆体字是什么？——南。

四、英语用语

1、展区介绍

In retrospect of a 5000-year history, 60-year of quest for prosperity and an unparalleled pace of growth over the past three decades, the exhibition seeks to shed light on the classical wisdom embodied in China's urban development process , such as zi-qiang-bu-xi (ceaseless self-improvement), hou-de-zai-wu (benerolence through profound virtue) , shi-fa-zi-ran (learning from nature) and he-er-bu-tong (harmony in diversity) and more importantly, their implication for more sustainable cities of tomorrow .

五千年灿烂的文明，60 年的创业历程，30 年的改革开放的辉煌成就，诠释了中国城市发展充分体现的自强不息，厚德载物，师法自然，和而不同的智慧展现了城市可持续发展的美好未来。

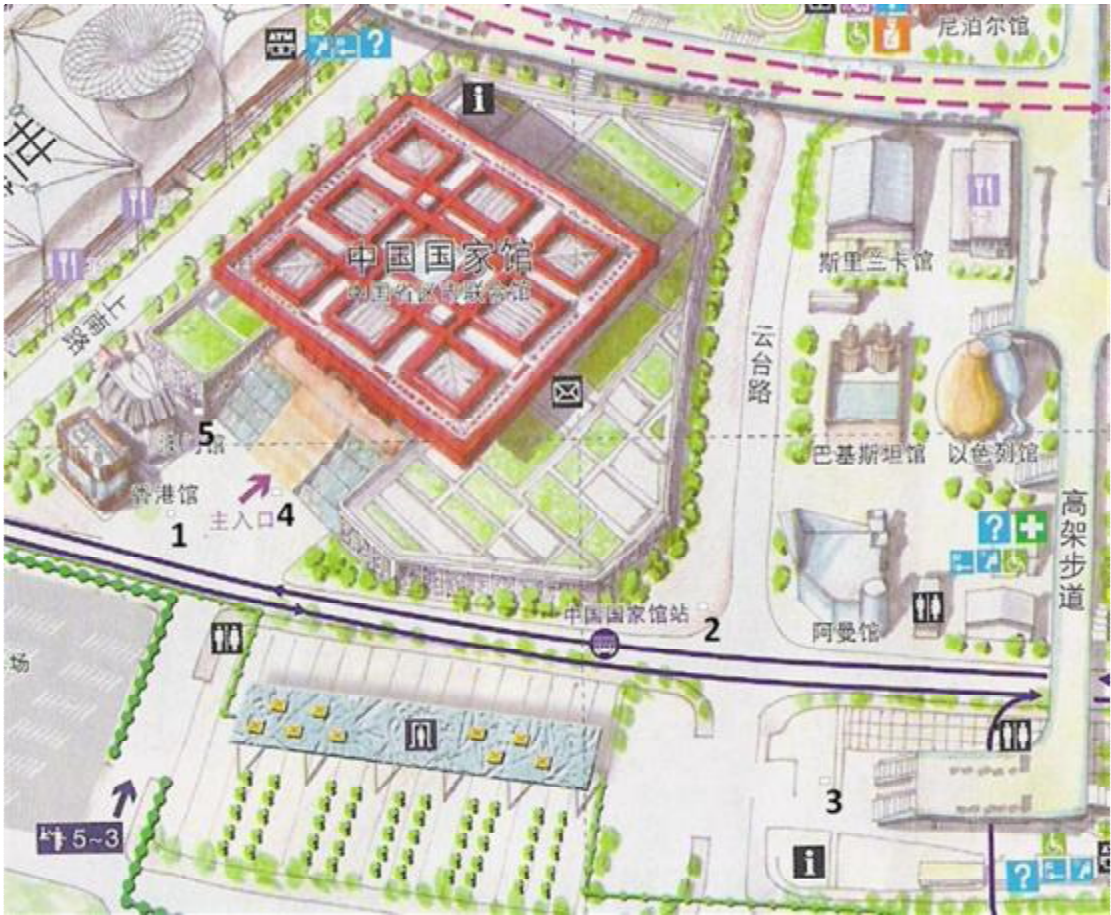


中国馆南广场

一、岗位设置

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
N01	1	南广场偏南红色栏杆	协助工作人员疏导人流。
N02	2	南广场东侧团队入口处	协助工作人员疏导人流。
N03	3	南广场东侧高架步道下匝道	协助工作人员疏导人流。
N04	4	南广场偏北回转栏杆	协助工作人员疏导人流。
N05	5	南广场西侧散客入口	协助工作人员疏导人流，检查预约券。

二、岗位示意图





三、常见问题

编号	问题	标准化回答
01	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，共设如下站点，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)，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)。(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。)



线路	始发站	末班车	终点站	运营服务车站（除以下车站，其它站点只出不进）	发车班次
4号线	南浦大桥（内圈）	00:10	上海火车站	南浦大桥、西藏南路、鲁班路	约15分钟
	鲁班路（外圈）	00:10	上海火车站		
6号线	高科西路	00:10	高青路	高科西路	
	高科西路	00:10	巨峰路		
7号线	后滩	00:10	杨高南路	后滩、长清路、耀华路、云台路、高科西路	
	高科西路	00:10	上大路		
8号线	耀华路	00:10	延吉中路	西藏南路、耀华路	
	西藏南路	00:10	杨思		
9号线	马当路	00:10	中春路	马当路	
	马当路	00:10	杨高中路		

编号	问题	标准化回答
02	××馆在哪里？	参看园区地图、省市馆地图进行回答。
03	洗手间在哪里？	南广场：左侧扶梯下。
		国家馆：各层设有多处洗手间。
		省市馆：河北馆、上海馆旁边各有一个。
		世博轴：多处。
04	预约机在哪里？	中国馆附近：亚洲广场沙特馆旁。
		土库满斯坦馆旁。
		世博轴两侧的餐饮购物中心旁。
05	哪些场馆需要预约？	中国馆：5月于出入口处发放预约券。
		台湾馆：台湾馆外发放预约券。
		汽车馆：可网上预约。
		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）。
06	南广场雕塑是什么含义？	雕塑《生生不息》，作者杨剑平，上海大学美术学院副院长兼雕塑系主任。寓意天人合一，万物齐一；蕴载中华神话及周易，庄子，山海经等东方哲学智慧，底部代表水，中部代表地，上部代表天。
07	哪里有餐厅？	世博轴。
08	清真餐厅在哪里？	A片区：巴基斯坦餐厅、洪长兴。
		DE片区：洪长兴。
09	自动售货机吞了钱怎么办？	在南广场西侧的红色玻璃小亭处理。
10	公用电话、邮局、取款机？	省市馆的入口通道左侧。
11	小卖部哪里有？	省市馆：入口处。
		南广场：港澳馆旁。
12	饮水点、热水供应处在哪里？	中国馆41米层出口处，省市馆内无饮水点。
		亚洲广场。
		母婴室（热水）。
		南广场扶梯下援助中心（热水）。
13	哪里有寻人广播？	南广场扶梯下服务点。
14	吸烟点在哪里？	洗手间周边有标识处（如尼泊尔馆、摩洛哥馆、浦西通用汽车馆）。其他场所禁止吸烟。
15	购买电池去那？	园区内便利店。
16	手机到哪里充电？	世博轴。



17	婴儿车、轮椅可以进馆吗？租借点在哪里？	可以进馆；问讯处，如 5 号门东侧。（南广场、阿联酋馆无租借点）（还需身份证及押金 200 元，因资源有限，不可异地借还）
18	地图在哪里领？ 英文地图？	园区出入口处发放中英文地图。
		有“？”标志的服务点。
19	世博护照在哪里买？国家馆在哪里盖章？	在特许商店可以买到世博护照；中国国家馆盖章在国家馆 14 米层。
20	哪里有创口贴？	附近就近医疗点，绿十字图标。
21	哪里可以上无线网络？	园区内部覆盖有移动 CMCC 无线网络。



省市区馆-援助中心

一、岗位设置

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
S01	1	陕西馆、青海馆之间	疏导观看陕西馆表演的游客。
S02	2	四川馆、北京馆之间	协助维持北京馆的排队秩序。
S03	3	省市馆入口大厅北侧门	引导游客前进，维持秩序。
S04	4	省市馆入口大厅东侧门	引导游客前进，维持秩序。
S05	5	浙江馆、黑龙江馆之间走道北侧	协助维持各场馆排队秩序。
S06	6	江苏馆、安徽馆之间走道南侧	协助维持各场馆排队秩序。
S07	7	省市馆西门外靠北的引导图	引导游客前进，维持秩序。
S08	8	省市馆西门外靠北的引导图	为游客指引方向，提供咨询。
S09	9	省市馆西侧入口围栏	为游客指引方向，提供咨询。
S10	宁夏	宁夏馆	在馆内引导游客按照规定线路参观。
S11	海南	海南馆	在入口维持队伍秩序，疏导人流。
S12	新疆	新疆馆	整理队伍维持秩序；劝离坐在展台上休息的游客。
S13	青海	青海馆	在入口疏导人流，维持秩序。
S14	陕西	陕西馆	在入口维持秩序，疏导拍照的游客。
S15	贵州	贵州馆	在馆内阻止游客上二楼。
S16	重庆	重庆馆	在馆内阻止游客拍摄模拟火锅。
S17	广西	广西馆	在馆内疏导游客，防止唯一出入口拥堵。
S18	上海	上海馆	维持排队秩序；请排队的游客不要去触摸外壁的像素墙。
S19	甘肃	甘肃馆	站在门口进行参观和路线引导。
S20	西藏	西藏馆	进行游客的分流，并请游客分清进口和出口。
S21	云南	云南馆	在馆内维持秩序，控制人流，看护云南馆的恐龙化石。
S22	四川	四川馆	在出口处将游客引导向入口。
S23	广东	广东馆	在入口处控制人流。
S24	湖南	湖南馆	协助工作人员疏导人流。
S25	湖北	湖北馆	协助工作人员疏导人流。
S26	北京	北京馆	在入口处维持队伍秩序，阻止游客越过隔离带拍照。
S27	内蒙	内蒙古馆	在出口处维持秩序，并阻止游客坐在馆内休息。
S28	吉林	吉林馆	在入口处维持秩序。
S29	黑龙	黑龙江馆	操作滑雪游戏设备。
S30	浙江	浙江馆	在馆外排队处维持秩序。

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
S31	山东	山东馆	协助工作人员疏导人流，讲解。
S32	河南	河南馆	在馆内一个阶梯路口引导人流，并提醒游客注意脚下。
S33	天津	天津馆	在入口处维持秩序，控制人流。
S34	山西	山西馆	在入口处维持秩序，控制人流。
S35	辽宁	辽宁馆	在入口处维持秩序，控制人流。
S36	江苏	江苏馆	在入口处维持秩序，控制人流。
S37	安徽	安徽馆	在出口处将游客引导向入口。
S38	江西	江西馆	在出口处将游客引导向入口。
S39	河北	河北馆	在入口处维持秩序。
S40	福建	福建馆	在入口处维持秩序。
Y01	10	序厅西南侧	为游客进行问题解答并适时疏导人流。
Y02	11	序厅东北侧	为游客进行问题解答并适时疏导人流。
Y03	援助中心	援助中心内部	随时候命进行相关援助，主要包括：陪护、租借轮椅、寻人、医疗救助、接受投诉。

二、岗位示意图





三、常见问题

岗位编号	岗位	问题及回答
	省市区馆	省市区馆的出口在哪里？——8号口、19号口常开；其它口会不定期开启。
	省市区馆	在省市区馆内如何到国家馆？——您必须出省市馆，从中国国家馆的南广场排队进入，那里是唯一的游客入口。
	省市区馆	各省市馆的礼仪是当地人吗？——是。
S10	宁夏馆	馆内的布置有什么？——辖区地理的沙盘、文物、宁夏特产。
	宁夏馆	里面的特产卖么？——不卖。
	宁夏馆	场馆中部滚动播放的有很多人的头像，都是谁？——随机拍摄的游客头像。
S11	海南馆	这里的沙子是从海南运过来的么？——是。
	海南馆	海南馆里有什么？——大屏幕在播放视频，还有一些照片展览。
S12	新疆馆	新疆馆为什么需要排队？——新疆馆在每天中上午和下午两个时段会有歌舞表演，若有表演参观需要排队，一批观众100位，没有表演的时段可以随意出入。
S13	青海馆	对面陕西馆的人是真是假的？——机器人。
S14	陕西馆	这两个人是真是假的？——机器人。
	陕西馆	哪里可以拍照拿明信片？——入口处排队。
	陕西馆	陕西馆里有哪些表演？——9点半开始，1.5小时一个循环，第一个半小时是歌舞表演，第二个是机器人和真人表演的辨别，第三个表演是拍照拿明信片。
	陕西馆	这个兵马俑是真是假的？——是高仿真品。
S15	贵州馆	贵州馆屏幕上显示的是什么？——黄果树瀑布。
	贵州馆	这里有品尝贵州茅台的么？——没有。
S16	重庆馆	（指着火锅）这是什么？这个火锅可以（用手）拍么？——不能。
	重庆馆	这个火锅旁边的筷子可以用来捞里面的东西么？——不能。
	重庆馆	重庆馆里面有火锅或者麻辣烫吃么？——没有。
	重庆馆	这两个入口都可以进去么？——是的。
S17	广西馆	广西馆的（桂花）香味是从哪里来的？——流水瀑布。
	广西馆	这里表演的人是真是假的？——真人。
S18	上海馆	上海馆的主要内容是什么？——上海馆内是一个360度环状球幕的影院，可以播放动感电影，通过为游客模拟上海各个历史时期不同交通工具的感觉来展现上海的独特文化和历史的变迁。
	上海馆	上海馆的电影时长？——8分钟。
	上海馆	上海馆多久放一批游客进去，大概多少人？——20分钟放一批人进去，由于场地限制人数为50人，所以一批大概放40-50人进去，具体由场馆工作人员控制。
	上海馆	上海馆外壁的像素墙上一共有多少张照片？——4578张。
S20	西藏馆	西藏馆为什么有两个参观方向？——西藏馆的参观和电影观看是分开的。
S21	云南馆	云南馆的恐龙化石是真是假的？——是真的。
S23	广东馆	广东馆里面展出的是什么？——有一个4D特效的电影一展示广东绿色城市的美好场景，还有其他体现广东制造和广东创造的实力的展示。
S26	北京馆	能不能越过隔离带和海宝拍照？——不可以。
	北京馆	一次放多少人？一般需要等多久可以入馆？——60-70人；5-10min，视排队人



		数而定。
		北京馆的章在哪里敲？在入口对面的白柱子下面敲章。
		内容？——12 件特别展出的珍宝、张艺谋拍的短片。
		有没有纪念品和特产发放？——北京周时可能有。
S27	内蒙馆	屏幕内容？——内蒙古风情的环幕电影。
		能与内蒙古馆的姑娘拍照吗？——可以，但请保持秩序。
		除了电影还有什么好看的？——真人民族风情表演。
S28	吉林馆	有什么好看的东西？——4D 电影，人造雾凇。
		4D 电影时长？一场多少人？——8min；24 人。
		4D 电影内容？——1 名女孩 2 次遇到东北虎的经历，反映人与自然和谐相处的主题。
S29	黑龙江馆	这个模拟滑雪机是怎么用的？——根据说明向游客介绍用法。
S30	浙江馆	浙江馆多长时间放一次人？——15 分钟左右。
S32	河南馆	河南里面的小人是什么？——上万个个人偶所牵出的是河南 5000 年的历史。这些人偶演绎了 13 个故事，这些故事包括嫁娶、集市等河南历史上所发生的城市生活情景。
		河南馆里面的瓷器是不是古董？——楼上的不是楼下的是。
S33	天津馆	有狗不理包子和麻花吗？——根据具体情况而定。
		每次放行多少人？多少时间放行一次？——每次放行 30 人左右，时隔 3min。
		影片时长多少？——8min。
S35	辽宁馆	为什么要排这么长时间的队？要等多少时间？——因为辽宁馆播放 4D 电影，座位有限，游客必须分批进入观看；电影时长 10min。
		一次放行多少人？——36 人。
		镇馆之宝是？——中华龙鸟的化石。
		4D 影片的内容？——辽宁现在取得的发展建设成就，以及未来的规划。
S36	江苏馆	江苏馆的镇馆之宝是什么？——是一个市值 1.2 亿元的国宝玉白菜。
S40	福建馆	馆内的白色雕塑是谁？——是妈祖。



温馨提示

- 1、请务必记住在任何情况下都一定要首先保证自己的人身安全和财产安全。
- 2、请与组长和轮值主管保持紧密的联系，及时汇报有关情况。
- 3、请保持手机电量充足，保持手机开机，及时回复相关的信息。
- 4、请掌握必要的沟通技巧，做好与各方的交流工作。在工作中灵活地处理与其他同学、馆务人员、长期岗位志愿者、安保人员、物业工作人员、游客等人员的关系。尽力保持良好和谐的气氛。随机应变，及时汇报。
- 5、在岗时请注意个人仪表形象，不可擅自离岗。如需离岗，请及时向组长和主管汇报。
- 6、未经允许，即使在换岗休息时，尤其是当你穿着志愿者衣服（即使只有裤子的时候）时，严禁参观游览、目无纪律。
- 7、在岗时间若超过规定时间请及时与组长联系。
- 8、在人流过多的时候请尽量不要进行维持秩序的工作，切记保护自己。
- 9、请不要随意离开自己的岗位。如果遇到非自己的上级来调动人手的情况，请立即和组长或主管联系，不要轻易接受不相关人等的调动。
- 10、请注意，志愿者工作是非专业性和辅助性，对于超出职责范围的工作（如敲章、跑腿、当人墙），你需要先向组长或主管汇报情况。不要擅自接触危险性工作。
- 11、请不要随意将自己的徽章、地图等物资交给游客或者工作人员。
- 12、你在非工作时间可以以个人身份接受采访。但是如果话题涉及组织工作（如人员安排、组织安排之类）请务必及时向上级汇报。

志愿者风采



中国国家馆 49 米电梯出口 2010-5-1



中国国家馆 39 米层意象竹林解说中... 2010-5-1



中国国家馆 39 米清明上河图开始处 2010-5-1



中国国家馆 41 米层小火车登车处 2010-5-1



中国国家馆 14 米层
新九洲清晏入口台
阶处 2010-5-1



中国国家馆 9 米台 2010-5-1



省市区馆北京馆排队处 2010-5-2



省市区馆援助中心台 2010-5-2



南广场护栏沿线某处 2010-5-1



南广场个人入口处 2010-5-1



南广场团队队入口处 2010-5-1



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

献给每一位可爱的中国馆志愿者





复旦大学上海世博会中国馆志愿者手册

复旦大学上海世博会中国馆志愿者宣传组制

2010 年 5 月



EXPO 2010 Volunteer



使用须知

1. 手册编写目的:

- Ⅰ 规范中国馆部志愿者各岗位职能。
- Ⅰ 提供中国馆部志愿者上岗必须具备的相关知识，帮助志愿者在上岗前做好准备。
- Ⅰ 帮助中国馆部志愿者快速检索针对游客常见提问的标准化回答。
- Ⅰ 记录复旦大学中国馆部志愿者服务过程中的点点滴滴，以资纪念。

2. 表格说明:

- Ⅰ 每张地图下方的表格都标明了每一个岗位的编号、位置、职能。
- Ⅰ 常见问题标明了每一问题的编号、内容以及标准化回答。

3. 使用流程:

- Ⅰ 接到任命后，向负责人确认自己的岗位（建议问清岗位编号）。
- Ⅰ 通过目录与地图图示找到自己的岗位，参考照片确认自己的工作位置，明确自己的职能范围。
- Ⅰ 学习并记忆问题常见问题，并熟悉所在岗位经常遇到的问题。



目 录

国家馆 49 米层	4
国家馆 41 米层	7
国家馆 33 米层—14 米平台	10
国家馆 9 米平台	13
中国馆南广场	15
省市区馆-援助中心	19
温馨提示	23
志愿者风采	24



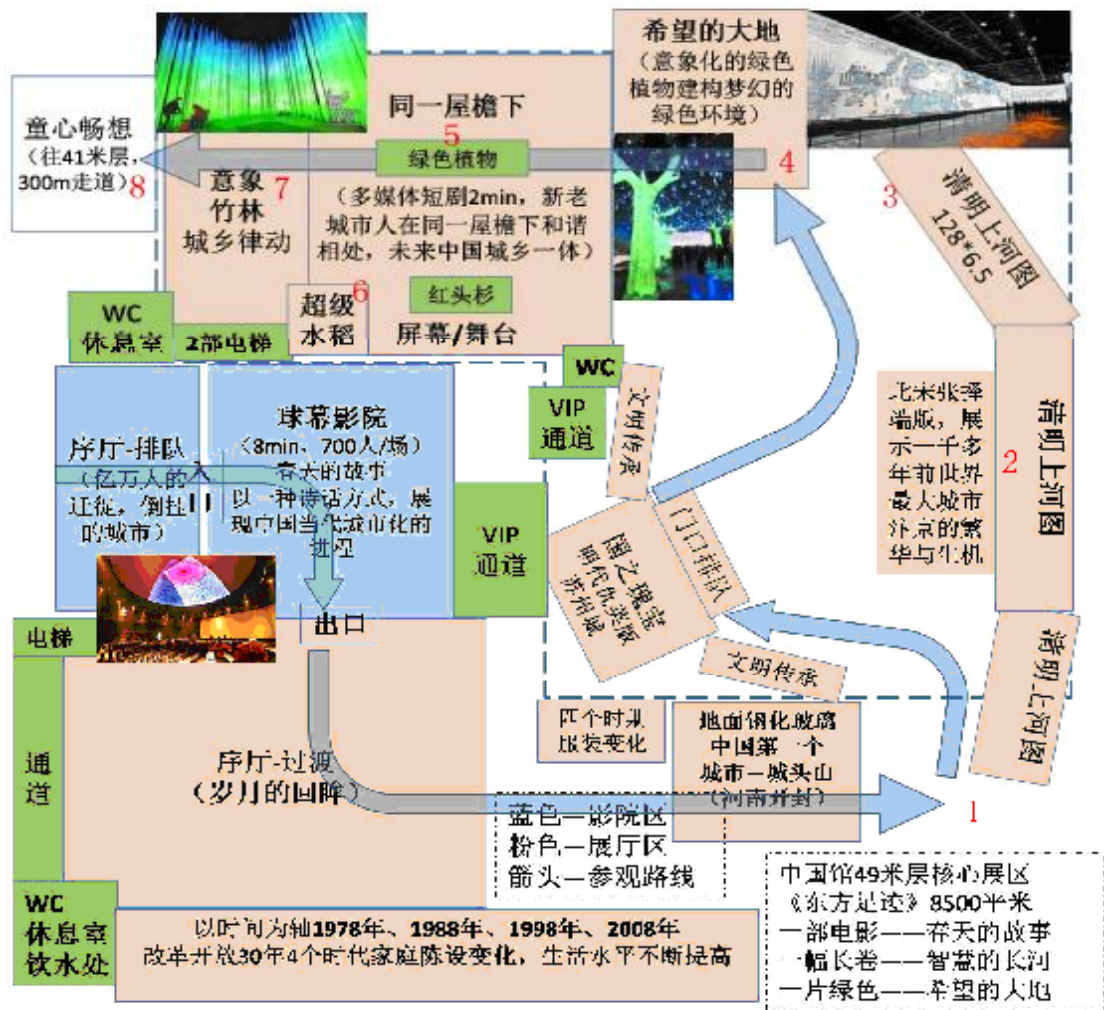
国家馆 49 米层

一、岗位设置

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
A01	1	清明上河图开始处	提醒游客文明参观，阻止他们将手伸过栏杆、用手、脚或其他物体触碰“汴河”、向栏杆内投掷杂物；提醒家长看护好小孩；当人流拥挤时，提醒游客注意自己的贵重物品；避免游客长时间驻留：“请您继续向前参观，前面更加精彩！”
A02	2	清明上河图中段	提醒游客先参观“国之瑰宝”，里面有明代仇英清明上河图的真迹；阻止游客逆行参观。
A03	3	清明上河图结尾处	禁止游客倚靠、攀爬清明上河图尽头的一块仿制石头；避免游客滞留在清明上河图尾端拍照留念，可顺势进行后一个展区“希望的大地”的介绍，引导游客继续向前参观；引导游客到“同一屋檐下”附近的游客洗手间。
A04	4	希望的大地	提醒游客不要触摸植物；向游客解释气味（草席味）是由植物墙散发出来的。（关于这是什么植物，尚没有确切答案，可能是小叶黄杨的一种。）
A05	5	同一屋檐下	提醒游客驻足观看短片，等待时间不长；引导参观、主题内容解说。
A06	6	超级水稻	引导参观、主题内容解说。
A07	7	意象竹林	提醒游客文明参观、不要触碰灯管；提醒其不要滞留拍照。
A08	8	300 米走道开始处	指引方向、疏导人流。
A09	无	球幕影院入口	引导从电梯上来的游客快速排队，排成两列：“欢迎光临，这边请，请排成两列”；提醒游客进入影院后不要拍照；观众入场时清点人流数量（会发计数器，每次约放 90 人，7 排约 700 人）：“里面请，请不要拥挤，请注意脚下。”；在影院满载后马上拦住继续入场的观众，告知影院已满，等待下一场；游客入场后，可能会有工作人员来统计每一排的人数，要记住这个数字。



二、岗位示意图



三、常见问题

岗位编号	岗位	问题及回答
A02	清明上河图中段	动态版清明上河图尺寸? ——长 128 米, 高 6.5 米。
		张择端和仇英的清明上河图有何区别? ——张择端描绘的是宋代都城汴京的繁华景象, 而仇英描绘的是明朝苏州城的景象。
		仇英版清明上河图尺寸? ——长 9.8 米。
A06	超级水稻	水稻是真的吗? ——真的。 为什么叫超级水稻? ——该水稻在产量、米质和抗性等方面均显著超越现有水稻品种。



四、英语用语

1、相关词汇

探寻“东方足迹”	exploring “Oriental Footprint”
序厅	Pre-show Hall
春天的故事	Story of Spring
岁月回眸	Reminiscence
清明上河图	Riverside scene at Qingming Festival
文明传承	Crystals of Civilization
国之瑰宝	National Treasures
希望的大地	Land of Hope
同一屋檐下	Under the same roof
城乡律动	Rural-urban duet
童心畅想	Children's Aspiration

2、展区介绍

影片的介绍

In the multimedia exhibition, a video tells stories about China's vast migration from rural to urban areas over the past 3 decades of reform and opening-up. It vividly shows people's enthusiasm for building a better city and expectations for the future.

《清明上河图》的英文解说

Welcome to the famous Chinese picture---Riverside scene at Qingming Festival. It depicts the prosperous city Bianjing in the Northern Song Dynasty (the earlier Song Dynasty). In 4 minutes' time, the scene changes from the daytime to the night, with altogether 1068 people leading their various life. The effect of the picture is achieved through 12 projectors, while special lights producing wave effect are adopted to imitate the Bian River.

3、工作中可能用到的短语

谢绝拍照。

No photography please.

请勿触摸。

Please keep away./ Please keep your hands off.

请不要倚靠护栏。

For the sake of your safety, please do not lean on the guardrails.

请不要将身体探出护栏。

For the sake of your safety, please keep your body within the guardrails.

请在这里排队。

Please stand in the line here./ Please line up here.



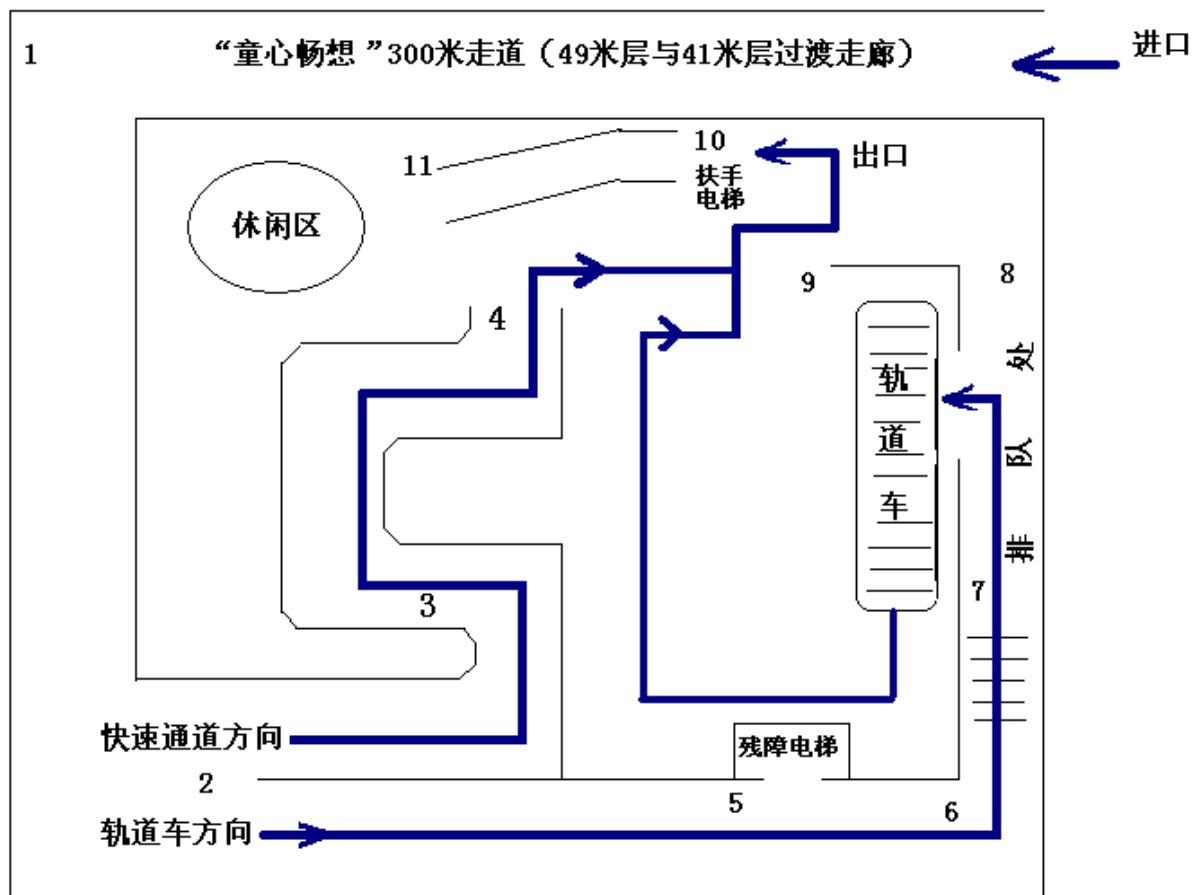
国家馆 41 米层

一、岗位设置

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
B01	1	童心畅想走道转角处	负责将游客向下引导；留意游客的举动，避免他们越过栏杆拍照。
B02	2	童心第二条长廊尽头转角处	负责将游客引导向两条不同的通道。
B03	3	快速通道中段安全出口	防止游客进入身后的货梯和通道；提示游客继续前行参观。
B04	4	快速通道末段出口	防止游客进入一侧可以进入轨道车的一扇门；提示游客继续前行参观；提醒游客不要逆行再去乘坐轨道车；负责引导轮椅等向专用通道。
B05	5	轨道车上客点前的过道左侧	防止游客进入后面货梯；维持乘坐轨道车游客的秩序。
B06	6	轨道车上客点前的过道右侧	维持秩序并提供残障人士服务，引导轮椅车或婴儿车乘坐 C 货梯。
B07	7	轨道车上客站一对三口处	引导人流分流至三个入口处，三个入口分别对应远近不同的轨道车候车点。
B08	8	轨道车上客点	引导游客坐轨道车；提醒游客注意脚下安全。
B09	9	轨道车下客点	踩踏板解开游客乘车时的安全防护护栏；引导人流向正确出口；及时处理车上的遗留物品。
B10	10	轨道车下客点右侧，通往低碳行动展馆电梯前	引导客流前往下一展厅。
B11	11	休息区	引导游客休息；劝导游客尽量不要在该区域吃东西。

二、岗位示意图

41米层岗位示意图



三、常见问题

岗位编号	岗位	问题及回答
	41 米层	中国馆的构造？——中国馆运用立体构成手法对传统元素进行开创性的演绎，它的建筑语言简练而直率，传统建筑构件的繁复度大大降低。直线条构成了平衡与稳重，四柱之中的空间感增加了通透。挑空 33 米形成的巨大空间，增加了建筑的通透感和公共性、开放性，与广场的联接又增强了它的平民化。在外观上，它通体披一层鲜亮的红色，予人强烈的视觉冲击力，在广阔的园区里非常醒目。外墙参照了故宫外墙的颜色。上层建筑的贴面可以是轻质金属，也可以是轻质陶瓷。柱子是钢筋水泥的。



四、英语用语

1、相关词汇

范	Paradigm	: norms and standards
达	Access	: communication and mobility
工	Tectonics	: proficiency and innovation
逸	Poetics	: poetic rhythm of life

2、展区介绍

The Dialogue

The section features a ride themed as a "dialogue between past and present". Visitors are exposed to the art and heritage of urban construction of China. Four key words namely fan (paradigm), da(access), gong(tectonics) and yi(poetics) encapsulate the form and the soul of Chinese urban living.

寻觅之旅

以一场古今对话的寻觅，感悟中华民族在城市规划和营中的智慧与传承——范，法度习循，规矩方圆；达，遇水架桥，通达八方；工，巧夺天工，匠心独运；逸，相由心生，诗意栖居。

3、工作中可能用到的短语

请按次序排队上站台。

Please queue up to enter the platforms in turn.

请您在上下车时注意站台空隙。

Please pay attention to the gap between platform and train when getting on and off.

禁止轮椅、婴儿车以及其他器具上小火车。

Prohibited getting wheelchairs baby strollers and other equipment to get on the train.

孕妇、心脏病、严重高血压和残疾人不建议乘坐小火车。

Pregnant women, as well as those, people with heart disease severe hypertension and physical disabilities are inadvisable to take the train.

1.2 米以下的儿童需要在家长的陪同下乘坐小火车。

Children with a height under 1.2 meters should be accompanied by adults to get on the train.

请您在上车后将所有随身物品放在座位上。

Please put all your belongings on the seat after getting on the train.

请不要在腿上放置任何物品。

Please do not put anything on your legs.

国家馆 33 米层—14 米平台

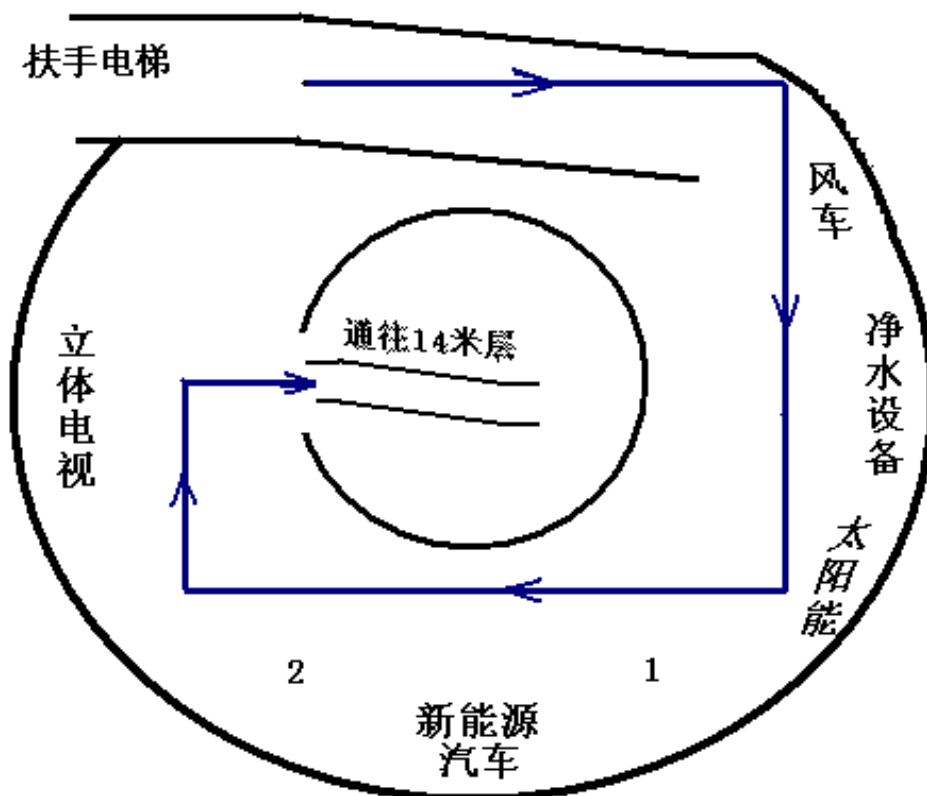
一、岗位设置

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
C01	1	太阳能发电展示区	疏导人流。
C02	2	新能源汽车展示区	疏导人流。
C03	3	世博护照留章台前方	疏导电梯口处人流、敲章人流。
C04	4	14 米台园林区旁	防止游客越出边界进入清晏。
C05	5	出口（高架步道入口）	疏导人流、解答问题。

二、岗位示意图

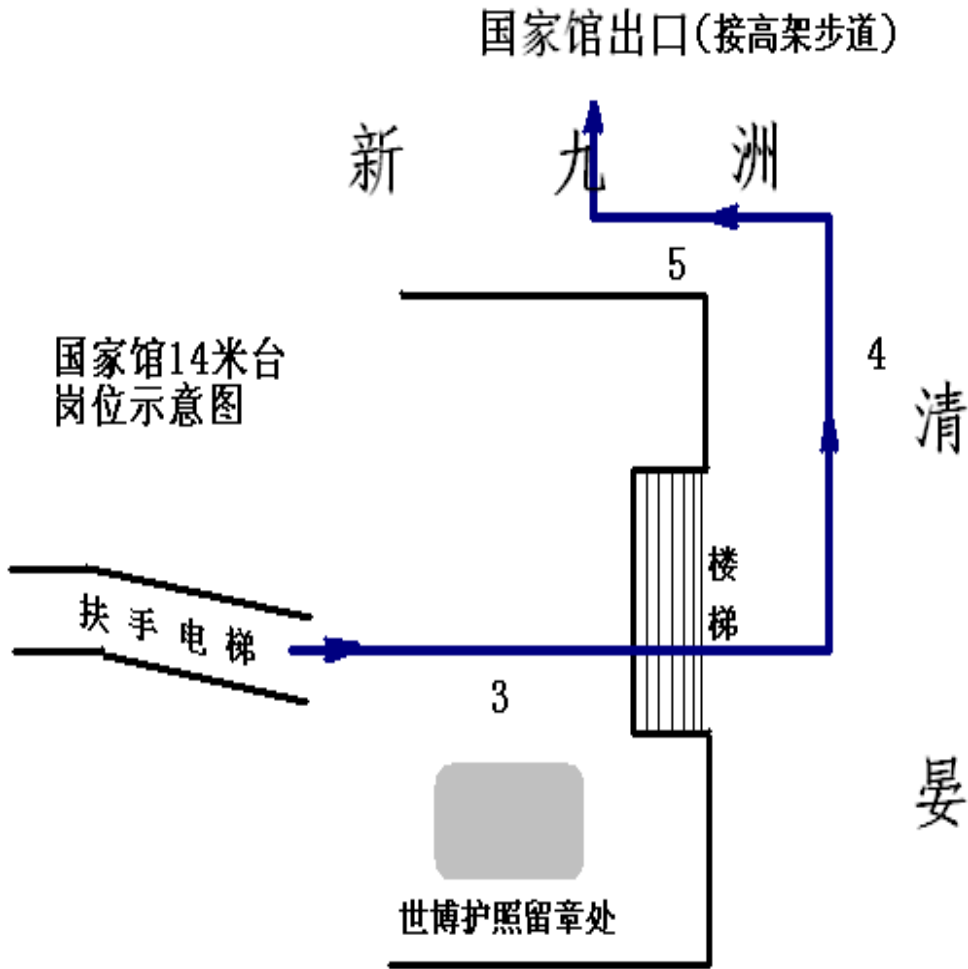
1、国家馆 33 米层岗位示意图

国家馆33米层岗位示意图





2、国家馆 14 米平台岗位示意图



三、常见问题

岗位编号	岗位	问题及回答
	33 米层	我有东西遗忘在上面了，可以走回头路吗？——不行，请您到中国馆南广场问询中心寻求帮助。
	14 米平台	新九洲清晏能进去参观吗？——抱歉，只供观赏。
C01	太阳能发电展示区	这里的荷花是真的吗？——是的。
		啤酒瓶为什么会发光？——后面有光源。
		LED 是什么？发光的原理是什么？为什么能节能？——LED 是发光二极管；电流中的电子在扩散过程中符合发光；一般的灯泡会在热量耗散上消耗大量电能，而 LED 可以将电能高效转化为光能，因此节能。
		这三条通道（低碳区）是干什么用的？——用来统计采取不同出行路线的人数，从而计算出总的碳排放量。



四、英语用语

1、相关词汇

自然警告	Warning from Nature
返璞归真	Return to simplicity
取之有道	Proper exploration
用之有节	Measured consumption
感悟之泉	Fountain of illumination
海藻制油	Micro algae for Biodiesel
护照盖章	Passport stamp

2、展区介绍

The Vision

Echoing the concept of "low carbon" over the challenge of global climate change, traditional merits in china, such as qu-zhi-you-dao(proper exploration), yong-zhi-you-jie(measured consumption), fan-pu-gui-zhen(return to simplicity) are being revived to send new inspirations into the future way of living and models of development.

低碳行动

面对气候变化的挑战，低碳成为全球关注的焦点。取之有道，用之有节，返璞归真的中华传统概念，给未来生活方式和城市发展模式注入了有益的启示与智慧。

3、工作中可能用到的短语

请扶住扶手。

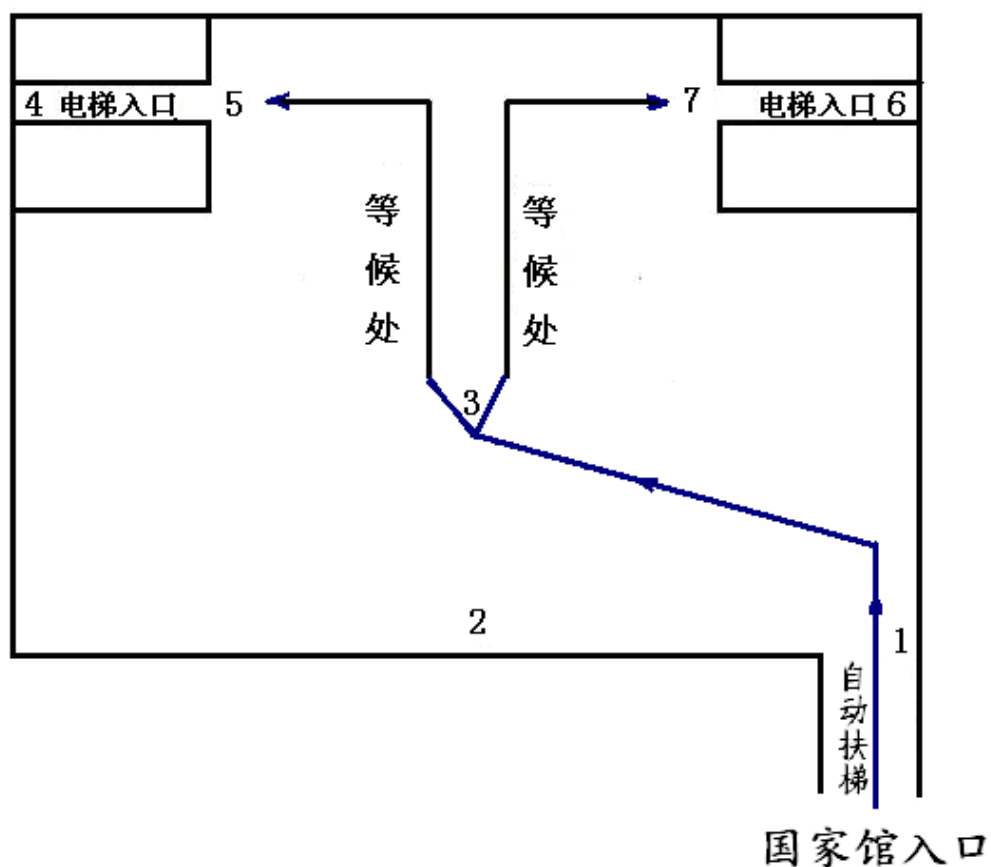
Please hold onto the handrail.

国家馆 9 米平台

一、岗位设置

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
D01	1	自动扶梯口	协助工作人员疏导人流。
D02	2	9 米台南侧阶梯	协助工作人员疏导人流。
D03	3	两列队列围栏入口	协助工作人员疏导人流。
D04	4	9 米台西侧队列围栏出口	协助工作人员控制登梯游客数目。
D05	5	9 米台西侧电梯入口	协助工作人员疏导人流。
D06	6	9 米台东侧队列围栏出口	协助工作人员控制登梯游客数目。
D07	7	9 米台东侧电梯入口	协助工作人员疏导人流。

二、岗位示意图





三、常见问题

岗位 编号	岗位	问题及回答
	9 米平台	洗手间在哪里？——9 米平台东侧。 里面有饮水点吗？——进国家馆后每一层都有。 中国馆上面的篆体字是什么？——南。

四、英语用语

1、展区介绍

In retrospect of a 5000-year history, 60-year of quest for prosperity and an unparalleled pace of growth over the past three decades, the exhibition seeks to shed light on the classical wisdom embodied in China's urban development process , such as zi-qiang-bu-xi (ceaseless self-improvement), hou-de-zai-wu (benerolence through profound virtue) , shi-fa-zi-ran (learning from nature) and he-er-bu-tong (harmony in diversity) and more importantly, their implication for more sustainable cities of tomorrow .

五千年灿烂的文明，60 年的创业历程，30 年的改革开放的辉煌成就，诠释了中国城市发展充分体现的自强不息，厚德载物，师法自然，和而不同的智慧展现了城市可持续发展的美好未来。

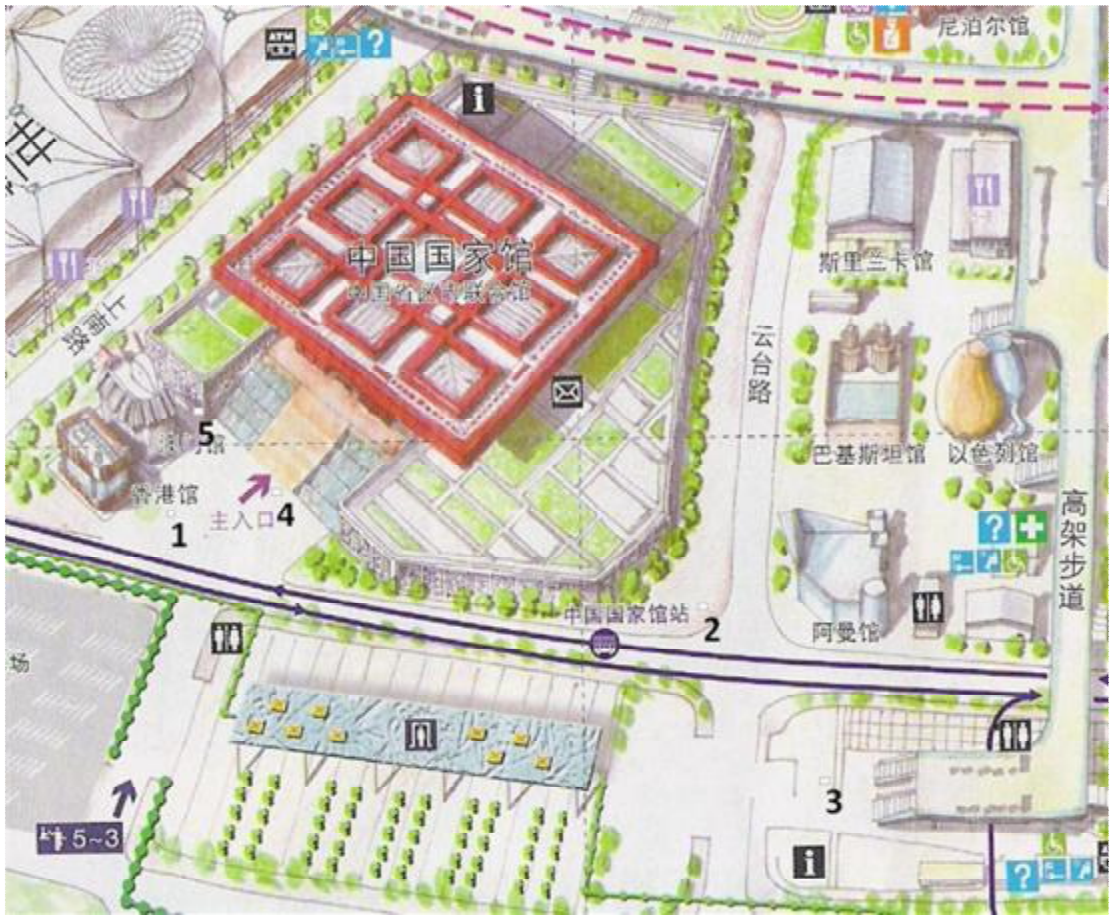


中国馆南广场

一、岗位设置

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
N01	1	南广场偏南红色栏杆	协助工作人员疏导人流。
N02	2	南广场东侧团队入口处	协助工作人员疏导人流。
N03	3	南广场东侧高架步道下匝道	协助工作人员疏导人流。
N04	4	南广场偏北回转栏杆	协助工作人员疏导人流。
N05	5	南广场西侧散客入口	协助工作人员疏导人流，检查预约券。

二、岗位示意图





三、常见问题

编号	问题	标准化回答
01	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，共设如下站点，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)，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)。(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。)



线路	始发站	末班车	终点站	运营服务车站（除以下车站，其它站点只出不进）	发车班次
4号线	南浦大桥（内圈）	00:10	上海火车站	南浦大桥、西藏南路、鲁班路	约 15 分钟
	鲁班路（外圈）	00:10	上海火车站		
6号线	高科西路	00:10	高青路	高科西路	
	高科西路	00:10	巨峰路		
7号线	后滩	00:10	杨高南路	后滩、长清路、耀华路、云台路、高科西路	
	高科西路	00:10	上大路		
8号线	耀华路	00:10	延吉中路	西藏南路、耀华路	
	西藏南路	00:10	杨思		
9号线	马当路	00:10	中春路	马当路	
	马当路	00:10	杨高中路		

编号	问题	标准化回答
02	××馆在哪里？	参看园区地图、省市馆地图进行回答。
03	洗手间在哪里？	南广场：左侧扶梯下。
		国家馆：各层设有多处洗手间。
		省市馆：河北馆、上海馆旁边各有一个。
		世博轴：多处。
04	预约机在哪里？	中国馆附近：亚洲广场沙特馆旁。
		土库满斯坦馆旁。
		世博轴两侧的餐饮购物中心旁。
05	哪些场馆需要预约？	中国馆：5月于出入口处发放预约券。
		台湾馆：台湾馆外发放预约券。
		汽车馆：可网上预约。
		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）。
06	南广场雕塑是什么含义？	雕塑《生生不息》，作者杨剑平，上海大学美术学院副院长兼雕塑系主任。寓意天人合一，万物齐一；蕴载中华神话及周易，庄子，山海经等东方哲学智慧，底部代表水，中部代表地，上部代表天。
07	哪里有餐厅？	世博轴。
08	清真餐厅在哪里？	A 片区：巴基斯坦餐厅、洪长兴。
		DE 片区：洪长兴。
09	自动售货机吞了钱怎么办？	在南广场西侧的红色玻璃小亭处理。
10	公用电话、邮局、取款机？	省市馆的入口通道左侧。
11	小卖部哪里有？	省市馆：入口处。
		南广场：港澳馆旁。
12	饮水点、热水供应处在哪里？	中国馆 41 米层出口处，省市馆内无饮水点。
		亚洲广场。
		母婴室（热水）。
		南广场扶梯下援助中心（热水）。
13	哪里有寻人广播？	南广场扶梯下服务点。
14	吸烟点在哪里？	洗手间周边有标识处（如尼泊尔馆、摩洛哥馆、浦西通用汽车馆）。其他场所禁止吸烟。
15	购买电池去那？	园区内便利店。
16	手机到哪里充电？	世博轴。



17	婴儿车、轮椅可以进馆吗？租借点在哪里？	可以进馆；问讯处，如 5 号门东侧。（南广场、阿联酋馆无租借点）（还需身份证及押金 200 元，因资源有限，不可异地借还）
18	地图在哪里领？ 英文地图？	园区出入口处发放中英文地图。
		有“？”标志的服务点。
19	世博护照在哪里买？国家馆在哪里盖章？	在特许商店可以买到世博护照；中国国家馆盖章在国家馆 14 米层。
20	哪里有创口贴？	附近就近医疗点，绿十字图标。
21	哪里可以上无线网络？	园区内部覆盖有移动 CMCC 无线网络。



省市区馆-援助中心

一、岗位设置

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
S01	1	陕西馆、青海馆之间	疏导观看陕西馆表演的游客。
S02	2	四川馆、北京馆之间	协助维持北京馆的排队秩序。
S03	3	省市馆入口大厅北侧门	引导游客前进，维持秩序。
S04	4	省市馆入口大厅东侧门	引导游客前进，维持秩序。
S05	5	浙江馆、黑龙江馆之间走道北侧	协助维持各场馆排队秩序。
S06	6	江苏馆、安徽馆之间走道南侧	协助维持各场馆排队秩序。
S07	7	省市馆西门外靠北的引导图	引导游客前进，维持秩序。
S08	8	省市馆西门外靠北的引导图	为游客指引方向，提供咨询。
S09	9	省市馆西侧入口围栏	为游客指引方向，提供咨询。
S10	宁夏	宁夏馆	在馆内引导游客按照规定线路参观。
S11	海南	海南馆	在入口维持队伍秩序，疏导人流。
S12	新疆	新疆馆	整理队伍维持秩序；劝离坐在展台上休息的游客。
S13	青海	青海馆	在入口疏导人流，维持秩序。
S14	陕西	陕西馆	在入口维持秩序，疏导拍照的游客。
S15	贵州	贵州馆	在馆内阻止游客上二楼。
S16	重庆	重庆馆	在馆内阻止游客拍摄模拟火锅。
S17	广西	广西馆	在馆内疏导游客，防止唯一出入口拥堵。
S18	上海	上海馆	维持排队秩序；请排队的游客不要去触摸外壁的像素墙。
S19	甘肃	甘肃馆	站在门口进行参观和路线引导。
S20	西藏	西藏馆	进行游客的分流，并请游客分清进口和出口。
S21	云南	云南馆	在馆内维持秩序，控制人流，看护云南馆的恐龙化石。
S22	四川	四川馆	在出口处将游客引导向入口。
S23	广东	广东馆	在入口处控制人流。
S24	湖南	湖南馆	协助工作人员疏导人流。
S25	湖北	湖北馆	协助工作人员疏导人流。
S26	北京	北京馆	在入口处维持队伍秩序，阻止游客越过隔离带拍照。
S27	内蒙	内蒙古馆	在出口处维持秩序，并阻止游客坐在馆内休息。
S28	吉林	吉林馆	在入口处维持秩序。
S29	黑龙	黑龙江馆	操作滑雪游戏设备。
S30	浙江	浙江馆	在馆外排队处维持秩序。

岗位编号	地图标号	位置描述	职能
S31	山东	山东馆	协助工作人员疏导人流，讲解。
S32	河南	河南馆	在馆内一个阶梯路口引导人流，并提醒游客注意脚下。
S33	天津	天津馆	在入口处维持秩序，控制人流。
S34	山西	山西馆	在入口处维持秩序，控制人流。
S35	辽宁	辽宁馆	在入口处维持秩序，控制人流。
S36	江苏	江苏馆	在入口处维持秩序，控制人流。
S37	安徽	安徽馆	在出口处将游客引导向入口。
S38	江西	江西馆	在出口处将游客引导向入口。
S39	河北	河北馆	在入口处维持秩序。
S40	福建	福建馆	在入口处维持秩序。
Y01	10	序厅西南侧	为游客进行问题解答并适时疏导人流。
Y02	11	序厅东北侧	为游客进行问题解答并适时疏导人流。
Y03	援助中心	援助中心内部	随时候命进行相关援助，主要包括：陪护、租借轮椅、寻人、医疗救助、接受投诉。

二、岗位示意图



三、常见问题

岗位编号	岗位	问题及回答
	省市区馆	省市区馆的出口在哪里？——8号口、19号口常开；其它口会不定期开启。
	省市区馆	在省市区馆内如何到国家馆？——您必须出省市馆，从中国国家馆的南广场排队进入，那里是唯一的游客入口。
	省市区馆	各省市馆的礼仪是当地人吗？——是。
S10	宁夏馆	馆内的布置有什么？——辖区地理的沙盘、文物、宁夏特产。
	宁夏馆	里面的特产卖么？——不卖。
	宁夏馆	场馆中部滚动播放的有很多人的头像，都是谁？——随机拍摄的游客头像。
S11	海南馆	这里的沙子是从海南运过来的么？——是。
	海南馆	海南馆里有什么？——大屏幕在播放视频，还有一些照片展览。
S12	新疆馆	新疆馆为什么需要排队？——新疆馆在每天中上午和下午两个时段会有歌舞表演，若有表演参观需要排队，一批观众100位，没有表演的时段可以随意出入。
S13	青海馆	对面陕西馆的人是真是假的？——机器人。
S14	陕西馆	这两个人是真是假的？——机器人。
	陕西馆	哪里可以拍照拿明信片？——入口处排队。
	陕西馆	陕西馆里有哪些表演？——9点半开始，1.5小时一个循环，第一个半小时是歌舞表演，第二个是机器人和真人表演的辨别，第三个表演是拍照拿明信片。
	陕西馆	这个兵马俑是真是假的？——是高仿真品。
S15	贵州馆	贵州馆屏幕上显示的是什么？——黄果树瀑布。
	贵州馆	这里有品尝贵州茅台的么？——没有。
S16	重庆馆	（指着火锅）这是什么？这个火锅可以（用手）拍么？——不能。
	重庆馆	这个火锅旁边的筷子可以用来捞里面的东西么？——不能。
	重庆馆	重庆馆里面有火锅或者麻辣烫吃么？——没有。
	重庆馆	这两个入口都可以进去么？——是的。
S17	广西馆	广西馆的（桂花）香味是从哪里来的？——流水瀑布。
	广西馆	这里表演的人是真是假的？——真人。
S18	上海馆	上海馆的主要内容是什么？——上海馆内是一个360度环状球幕的影院，可以播放动感电影，通过为游客模拟上海各个历史时期不同交通工具的感觉来展现上海的独特文化和历史的变迁。
	上海馆	上海馆的电影时长？——8分钟。
	上海馆	上海馆多久放一批游客进去，大概多少人？——20分钟放一批人进去，由于场地限制人数为50人，所以一批大概放40-50人进去，具体由场馆工作人员控制。
	上海馆	上海馆外壁的像素墙上一共有多少张照片？——4578张。
S20	西藏馆	西藏馆为什么有两个参观方向？——西藏馆的参观和电影观看是分开的。
S21	云南馆	云南馆的恐龙化石是真是假的？——是真的。
S23	广东馆	广东馆里面展出的是什么？——有一个4D特效的电影一展示广东绿色城市的美好场景，还有其他体现广东制造和广东创造的实力的展示。
S26	北京馆	能不能越过隔离带和海宝拍照？——不可以。
	北京馆	一次放多少人？一般需要等多久可以入馆？——60-70人；5-10min，视排队人



		数而定。
		北京馆的章在哪里敲？在入口对面的白柱子下面敲章。
		内容？——12 件特别展出的珍宝、张艺谋拍的短片。
		有没有纪念品和特产发放？——北京周时可能有。
S27	内蒙馆	屏幕内容？——内蒙古风情的环幕电影。
		能与内蒙古馆的姑娘拍照吗？——可以，但请保持秩序。
		除了电影还有什么好看的？——真人民族风情表演。
S28	吉林馆	有什么好看的东西？——4D 电影，人造雾凇。
		4D 电影时长？一场多少人？——8min；24 人。
		4D 电影内容？——1 名女孩 2 次遇到东北虎的经历，反映人与自然和谐相处的主题。
S29	黑龙江馆	这个模拟滑雪机是怎么用的？——根据说明向游客介绍用法。
S30	浙江馆	浙江馆多长时间放一次人？——15 分钟左右。
S32	河南馆	河南里面的小人是什么？——上万个个人偶所牵出的是河南 5000 年的历史。这些人偶演绎了 13 个故事，这些故事包括嫁娶、集市等河南历史上所发生的城市生活情景。
		河南馆里面的瓷器是不是古董？——楼上的不是楼下的是。
S33	天津馆	有狗不理包子和麻花吗？——根据具体情况而定。
		每次放行多少人？多少时间放行一次？——每次放行 30 人左右，时隔 3min。
		影片时长多少？——8min。
S35	辽宁馆	为什么要排这么长时间的队？要等多少时间？——因为辽宁馆播放 4D 电影，座位有限，游客必须分批进入观看；电影时长 10min。
		一次放行多少人？——36 人。
		镇馆之宝是？——中华龙鸟的化石。
		4D 影片的内容？——辽宁现在取得的发展建设成就，以及未来的规划。
S36	江苏馆	江苏馆的镇馆之宝是什么？——是一个市值 1.2 亿元的国宝玉白菜。
S40	福建馆	馆内的白色雕塑是谁？——是妈祖。



温馨提示

- 1、请务必记住在任何情况下都一定要首先保证自己的人身安全和财产安全。
- 2、请与组长和轮值主管保持紧密的联系，及时汇报有关情况。
- 3、请保持手机电量充足，保持手机开机，及时回复相关的信息。
- 4、请掌握必要的沟通技巧，做好与各方的交流工作。在工作中灵活地处理与其他同学、馆务人员、长期岗位志愿者、安保人员、物业工作人员、游客等人员的关系。尽力保持良好和谐的气氛。随机应变，及时汇报。
- 5、在岗时请注意个人仪表形象，不可擅自离岗。如需离岗，请及时向组长和主管汇报。
- 6、未经允许，即使在换岗休息时，尤其是当你穿着志愿者衣服（即使只有裤子的时候）时，严禁参观游览、目无纪律。
- 7、在岗时间若超过规定时间请及时与组长联系。
- 8、在人流过多的时候请尽量不要进行维持秩序的工作，切记保护自己。
- 9、请不要随意离开自己的岗位。如果遇到非自己的上级来调动人手的情况，请立即和组长或主管联系，不要轻易接受不相关人等的调动。
- 10、请注意，志愿者工作是非专业性和辅助性，对于超出职责范围的工作（如敲章、跑腿、当人墙），你需要先向组长或主管汇报情况。不要擅自接触危险性工作。
- 11、请不要随意将自己的徽章、地图等物资交给游客或者工作人员。
- 12、你在非工作时间可以以个人身份接受采访。但是如果话题涉及组织工作（如人员安排、组织安排之类）请务必及时向上级汇报。

志愿者风采



中国国家馆 49 米电梯出口 2010-5-1



中国国家馆 39 米层意象竹林解说中... 2010-5-1



中国国家馆 29 米清明上河图开始处 2010-5-1



中国国家馆 41 米层小火车登车处 2010-5-1



中国国家馆 14 米层
新九洲清晏入口台
阶处 2010-5-1



中国国家馆 9 米台 2010-5-1



省市区馆北京馆排队处 2010-5-2



省市区馆援助中心台 2010-5-2



南广场护栏沿线某处 2010-5-1



南广场个人入口处 2010-5-1



南广场团队入口处 2010-5-1



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

献给每一位可爱的中国馆志愿者

