

世博中心白菜指南

(内部参考)

[复旦大学世博工作站 世博中心片区]

荣誉出品

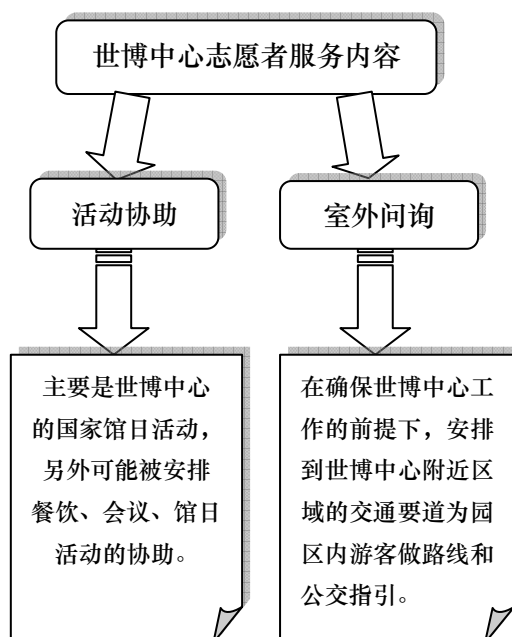


EXPO 2010 Volunteer

目录:

一、攻略概要	3
二、志愿者服务经验.....	6
三、片区长及小组长经验.....	9
四、世博中心志愿者后勤.....	14
五、宣传及通讯工作.....	15
六、世博中心的白菜老大们.....	16
七、外部链接.....	17

一、攻略概要



本攻略希望向后继学校志愿者们提供在世博中心片区服务的经验心得和技术经验，不求面面俱到，但是不同于自上而下的公共材料，有世博中心片区的针对性。



世博中心在园区中的位置图



世博中心各岗位分布图

岗位具体地址和参考人数:

- ★₁ 岗位点 1: 世博中心 3A 口门口岗亭, 参考人数 1~2。
- ★₂ 岗位点 2: 世博中心站公交亭, 参考人数 4 (两个亭子分别两人)。
- ★₃ 岗位点 3: 美食广场站公交亭, 参考人数 2 (两个亭子分别一人)。
- ★₄ 岗位点 4: 世博中心东南角地图处, 参考人数 1。
- ★₅ 岗位点 5: 世博轴特许商品店门口处, 参考人数 1。
- ★₆ 岗位点 6: 美食广场东北角岗亭, 参考人数 1。
- ★₇ 岗位点 7: 世博轴西侧大型地图岗亭, 参考人数 2。

二、世博中心志愿者服务经验（片区常见、难解、特殊问题）

餐饮 （请熟记世博中心附近经常被游客问到的餐厅，并尽快确定具体走法（编号见园区地图背面索引））	王宝和	85	f4/B1 层（世博轴地下一层，靠近庆典广场。）
	KFC	83	e5/B1 层（主题馆对面，靠近中国馆的世博轴地下一层）
	克莉丝汀	84	f4/B1 层（世博轴地下一层）
	中华美食街	19-38	美食广场西北
	85 度 C	05	世博轴地下二层靠近音乐喷泉
	清真	1-2	洪长兴伊朗馆附近（距离世博中心最近的）

交通	去 C 区	世博大道线	在世博中心站乘坐世博大道线，两站到后滩公园站，在法国馆附近，三站到 M3 水门码头站，英国馆附近。
		世博大道越江线	朝热门的欧洲区方向，“世博大道线”经常很拥挤，可适当疏散游客坐“世博大道越江线”，第一站直达非洲联合馆，在此沿世博大道向回开，第二站“欧洲区站”位于西班牙馆旁边。虽然路程增加，但停站少，全程费时和“世博大道线”相比没有太大差别。建议派一名志愿者亲自乘坐一趟，统一各小组指路口径，并注意同站点公交调度员交流。
	去 A 区	在美食广场站乘坐世博大道线两站到达白莲泾出入口站，日本馆附近。乘越江线一站到沙特馆附近。	
	去浦西	第 1 种选择：在美食广场站（自西向东）乘坐世博大道越江线。第 2 种选择：在宝钢大舞台后面乘坐轮渡。	
	观光车的乘坐	观光车有两条路线，一是世博出入口站到世博轴站，二是长青北路站到高科西路，途中时只下不上，每人每次十元。	
	园内地铁乘坐点及路线	共三站：世博大道站（浦东），卢浦大桥站（浦西），马当路站（园区外）。世博大道站其实在长清北路上。园外地铁请参考园区地图背面的轨道交通图。	

世博大道线和越江线首末班车时间是 9:00---24:00

服务	相机内存卡	世博轴 2 层冠龙数码有售	
	电池	世博轴内超市有售，美国馆附近也有	
	行李寄存点	高科西路北广场（这一点可能变动，注意信息更新，可联系问讯处）	
	轮椅婴儿车租赁点	7、8 号门附近，5 号门，当天 21 点前原借原还（可能变为异处借还，请注意信息更新）。租借要凭身份证及 200 元的押金。6 号门没有租赁点。	
	预约机及门票问询	主题馆	在周围预约机预约（因参观速度快，经常有可以不用预约直接排队的情况）
		文化中心	在入口用门票兑换入场券
		中国馆	在入园口人工发放
		台湾馆	手工发放，上午 9 点半 3000 张、下午 18 点 1000 张
		世博中心	演出比较特殊，是由举办方定的，发票地点通常不在世博中心前；注意通过小组长和片区及时向世博中心工作人员获取信息。
	店铺规律	世博轴地面一层是百货，地下一层是饭店，地下两层是面包房。	
	手机充电点	最近是在美食广场靠近人民日报厅。最近吸烟点在美食广场靠近厕所处。	
	世博护照	特许商店有售。美食广场附近旗舰店较多。	
	导览手册	世博轴内罗森和新华书店有售	
	地图和节目单	可在问讯处（最近的在美食广场旁）免费领取	
	免费饮水点	最近一个在美食广场问讯处附近，在一螺旋天桥下	

三、片区长及小组长经验

片区长经验：



与工作人员的相处	让志愿者在服务时能得到工作人员的理解和尊重,必要时让志愿者唱红脸,片区长唱白脸,为志愿者争取权益。志愿者和工作人员双方要相互补台,才能好戏连台。
纪律问题	关于请假,片区长按照学校请假标准严格贯彻,原则坚持,具体操作时,单对单了解情况,根据组员实际情况灵活操作。 把握一个度,既要保证出勤率,又要防止过度打压志愿者对

	工作的热情。其次，要严肃处理在岗服务期间游览园区的志愿者。最后，就餐和往返世博中心途中，保证志愿者有序排队快速前进，既能展现志愿者的精神风貌，又能防止志愿者途中被游客过多咨询问题，影响正常的换岗交接。
内部建设	通过每日之星等激励措施保证志愿者的积极性，尽量把荣誉覆盖大多数志愿者，保持团队内部的和谐。关于总结会，可让小组长对工作做一个小结，表扬组内的先进事迹，防止长时间服务后的懈怠情绪。
礼仪和宣传内建	世博中心服务的对象大多是中外贵宾，礼仪特别重要。复旦志愿者在试运营前接受过礼仪培训师的专业培训，希望兄弟院校也能做好这方面培训工作。关键在于仪容着装的规范和言行举止的礼貌大方。此外，内部组建专门的工作团队为志愿者拍照。此举既能给志愿者激励，又能防止志愿者在岗期间擅自拍照。
问题反馈与信息共享	组建专门团队收集户外服务的志愿者的常见问题和回答不了

	的问题，统一咨询和调研解决，给出一份正式统一的解答， 然后传达给每位志愿者，提高服务质量。此外，可把已解决的问题张贴于宣传栏上，与其他高校志愿者进行信息共享。
岗点设置与换岗	进行户外服务的世博中心志愿者主要分布在与 AB 片区和世博轴交界的灰色地带，包括世博中心站和美食广场站公交站点、指示牌和大型地图下、重要出入口。片区长要提前做好工作部署，保证小组轮休和就餐。换岗速度要快，小组提早十分钟列队做好准备，组长找组长对接。另外保证每个时点都要有人在岗，防止换岗导致的岗位空缺。重视换岗速度，是确保组织纪律性、志愿者的休息时间及应对紧急抽调的重要保证。
应对媒体采访	志愿者接到采访请求时，第一时间汇报小组长，必要时汇报片区长。总的原则是礼貌对待媒体，可采访时大方应对，不卑不亢，不便时务必婉拒。在采访时要求对方出示证件，了解采访媒体的身份和采访需求，只回答与志愿者工作相关的

	问题，并为世博局和高校传达出正面的信息。
票务信息	由于世博中心的特殊性，晚上演出活动票的发放时间、地点和数量的不确定性。该票在其他片区发放且数量有限，要与其他片区长做好协调沟通工作，并在得知发票信息后第一时间告知片区内志愿者、其他片区长和附近问讯处工作人员。

小组长经验汇总：

世博中心第一批志愿者部分为六组：
馆日活动协助组、餐饮活动协助组、
会议论坛协助组、安保协助小组、演
出协助小组、应急机动小组。世博中
心馆内服务经验主要针对馆日、餐饮
小组。

馆日活动协助组：

在活动当天早上及时与长期管理岗位志愿者沟通好今天馆日活动站岗的时间、站岗的要求和撤场协助等各项内容，在服务中如一旦有突发情况或是接到其它任务，一定要及时与今天负责馆日活动的长期管理岗位志愿者联系，以便他们做出相应的安排。而馆日组同学对于岗位也可以在上岗前相互轮换，每个人都能熟悉各个岗位的工作内容，得到更多的锻炼。有时候可能面临安保级别特别高的国家开馆日活动，志愿者就不一定能够出现在中央大厅上服务，这一点要及时与长期管理岗位志愿者联系，由于安保级别都是当天才能下达到他们手中，所以一旦馆日活动安排有变化，大家也要保持淡定、做好心理调试，做好其它服务工作。

餐饮协助小组：

世博中心设有金厅等宴会、就餐的餐厅，而且经常是一些贵宾前来就餐，所以志愿者要经常VIP们就餐时给予一定的道路指引。诚实说来，不出几日组员就能够非常熟悉“一楼，二楼，直达，手扶，五楼，七楼，里里外外”的所指。餐饮协助小组的工作时间一般是 10:30-13:00，工作时间较长，志愿者们要在上岗前进行一定的能量补充（比如巧克力），我们的餐饮小组有一个大家调侃的口号“餐饮小组，最晚吃饭”充分说明了餐饮小组的工作特性。。餐饮小组遇到的一个最大的问题是，因为岗位固定，也会有没人前来的空白期，时间过长后，组员会有倦怠情绪，因此建议不断更换每楼

层的志愿者安排，调动大家的积极性。

具体任务安排和小组长组织经验：



刚刚开始在外服务的一两天时由于大家对世博中心附件的交通状况不是很熟悉，尽量两个人在一起值勤，可以更好地服务，并在每次值勤完毕时小组成员进行交流，把遇到的高频问题综合在一起，提高回答质量。由于天气原因，在不影响服务的情况下，本组人员都尽量在遮阳伞或者树荫下进行服务，如必须在天气较恶劣的地方设岗，则由组长安排定时轮岗，不会让组员产生厌烦情绪，不同组员的搭档也有助于组内团结和相互熟悉。



世博中心的志愿者可能刚开始对在此的工作期望会很高，因为之前接受到的信息是会有机会看到重要贵宾，观看到很多大型的演出，但是，正因为这里工作安排比较高，所以包括礼仪、安保服务等都有专业的人员，志愿者能做的工作只是简单的协助工作。但在开始服务时，发现实际和理想有落差，而志愿服务又不是那么轻松时，心理上的懈怠和不情愿是不可避免的。这时就需要激励组员们的服务意识和将志愿者精神落实到服务中。志愿者在服务期间的首要归属感来自于小组，最大的成就感来自于自身价值得到彰显。小组作为志愿者的最基层组织，就要营造好对组员的关心的氛围，让志愿者们发自内心地将小组看成一个团队，大家互相学习，互相鼓励，互相照顾，在休息时也可以讨论在服务时遇到的趣事和棘手的问题。

小组轮班问题

世博中心由于其位置的特殊性和人流量密集的特点，每个组值勤的一个半小时的工作量都不算轻松，这就有了轮班的连接性问题。特别是到了中午的用餐时间，这个问题就要更加认真对待。在轮班时以小组为单位，一个小组有大约 10 个人，肯定会出现相互等的情况，培养组员的时间观念和提前准备的习惯是必需的。当出现因为个别人而拖慢全组的情况下就要严肃指出并加以改正。

强调纪律性

“无以规矩，不成方圆”，还是要强调一些纪律的，如大家要列队上下岗，列队吃饭等。因为只有这样，才能保证按时到岗。所以，一般都是在上岗时间的前 20 分钟提醒大家开始做准备，前 10 分钟在门外列队，这样时间比较充裕，不至于太乱。

多关心组员

志愿者们在服务期间强度较大，往往非常辛苦。作为组长，多关心组员，每天问问他们的休息情况也有助于增加小组的凝聚力，使小组更加团结。

四、世博中心志愿者后勤

休息室附近分布有 3 个厕所：车道入口处一个、通往 C 区的通道处一个、化妆间一个。不过 C 区通道口的那一个经常没有水。

由于地下室在地下一层，和地面温差较大，要午休的话最好带一件外套，否则容易感冒。切记！

重点提醒，从车道出入时一定靠右单列上下，注意安全。

世博中心的志愿者在世博轴地下二层的 3 号员工餐厅用餐。

第一次用证件刷卡需要在 3 号员工餐厅激活，可能需要排队等候较长时间。

如果按照后来修改的每人每餐 22 RMB 的标准，绝大部分人应该是足够的，证件里的餐费是不能变现的，并且只能在 3 号员工餐厅消费，所以请每天合理安排。

五、宣传及通讯工作

T0 志愿者队伍里的新闻工作者：

首先先简单介绍一下新闻工作者每天需要上报的信息。

每日信息上报分为三部分内容，分别是当日工作情况上报、简讯新闻稿（一篇或多篇）、舆情上报。

当日工作情况上报即简单的工作记录，只需准确上报当日到岗人数及列出各小组的当日各项工作即可。该项工作负责人每日需及时搜集各项信息，请和片区长保持工作交流噢^_^。

新闻稿的形式可以是多条简讯或是一篇专题报道，具体可根据当日志愿者工作活动情况做出选定。专题报道篇幅较长，其题材可聚焦于一个事件、一个话题、个人或是团体（如各工作分管小组）。作专题时言辞不必过于严肃，叙述形式也可采用多种手法，以更好的展现学生生活积极的一面，多姿多彩地反映志愿者工作生活。

舆情即每日工作中发现的问题上报，问题内容没有范围限制，也无需去顾虑问题的解决需要涉及到多少个相关分管部门。发现问题是第一的，但绝非单纯的工作抱怨反馈。从这两周工作的经验来看，管理运营方对这一部分的内容上报还是相当重视的。只要所提出的问题确实有急需解决的必要，相关负责人会及时确认了解具体情况。当然，当责任方是志愿者部的时候，问题应对反应会更加的及时:~)。

照片拍摄是宣传通讯工作中的另一重要部分。照片拍摄时请注意需多角度、多方面的入手，以全面地展现志愿者的工作生活图景。当然，我们的宗旨是展现志愿者的风采，因而部分内容新奇的照片就请私下流传吧；)。单幅照片有对团体、小组和个人，尽量能在半个月的工作中给每一位志愿者都留下个人照片作为美好的工作回忆。拍志愿者工作照时请尽量捕捉动态瞬间（当然不是指把照片拍糊了>_<），这是拍出自然真实工作照的不二法门。

另有一点，作为志愿者通讯员，你在工作时间是前往长期志愿者们驻扎的办公室的。虽然一天只有大约一个半小时，但这足够你了解到许多大家都不知道的八卦 XD，而且对各位“上司”们有更全面真实的了解。所以，维护融洽好上下层的关系也是你可以担起的责任啊。

努力工作吧，小记者!! ^_^

六、世博中心的白菜老大们

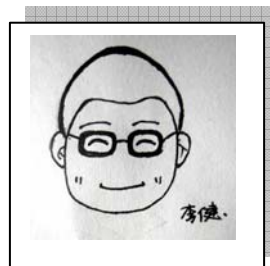
宋桂林老师（志愿者管理常任主管）

寄语：世博中心第一批志愿者分别来自复旦大学和同济大学，由陌生到熟悉，由恶补“知识库”到渐入佳境，这是一个极有意义、充满挑战和收获的过程，大家体现的创新精神和集体协作精神成了各自学校最好的名片，珍惜这段历程，相信你会收获更多；记住世博，记住世博中心，这里留下了你的足迹。

周文斌（长期管理岗志愿者）



潘振飞（长期管理岗志愿者）



李 健（长期管理岗志愿者）

七、外部链接

校外连接：

复旦大学 BBS 世博版【短网址】

<http://5go.cc/idtjib>



新浪博客：世博中心的白菜们

地址：<http://blog.sina.com.cn/ecvol2010>



-----欢迎大家的光临-----



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

献给每一位可爱的世博中心志愿者

