

白菜白皮书

志愿者工作指南
城市最佳实践区

第一批次

复旦大学

编著

2010年5月

目录

岗点指南篇

◆ 北部	
北部 I	3
北部 II	4
◆ 中北部	
B1 馆	7
B2 馆	10
天桥	11
◆ 中南部	
B3-1 红馆	12
B3-1 黄馆	13
B3-1 蓝馆	14
B3-2 白馆	16
B4-1 馆	16
B4-2 馆	19
B4-3 馆	21
◆ 南部	
城市广场 I	24
城市广场 II	27
预约机	29
◆ 城市未来馆	
城市未来馆 I	33
城市未来馆 II	36
城市未来馆 III	38
城市未来馆 IV	40
◆ 案例报告厅	41

白菜有话说	43
-------	----

有事尽管联系白菜头儿们	46
-------------	----

北部

北部 I

A1 引导亭

岗位注意事项:

- 1、每天早晨第一班要去 A3 援助点拿三种报纸（中文日报，英文日报，英文周报），中英文导览图以及中英文每日节目单，注意中文日报有时需拆成四张。每日节目单可以折成四折~~方便游客携带
- 2、在岗时密切注意周围情况，抽烟者将他们劝导到吸烟区（A3 目前吸烟区的点火的东西没有装好，可建议去 C1 的吸烟区），休息区有游客扔的垃圾要捡到附近的垃圾箱，垃圾箱满了或者有公共设施损坏要及时联系最佳实践区负责老师。
- 3、关于失物招领和走失儿童，目前 A3 援助点暂不负责，如果出现此类情况及时请示最佳实践区负责老师或者带他们去创意大厨房处，那里有走失儿童接待。
- 4、了解几个重点场馆、地点的英文表达方式，比如城市未来馆，特约纪念品商店，码头，远大馆以及公交车站，吸烟区，厕所等，面对国外友人尽量表达清楚。
- 5、在岗期间不接受记者采访，不可以任何着装参观场馆或在园内闲逛。
- 6、熟悉每个综合案例馆内的城市案例，在游客问到时尽量在不查阅资料的情况下准确指出，尤其要熟悉综合案例 1 和 2 内的所有城市案例。
- 7、注意及时了解各场馆的开闭情况，有些场馆会因为维修而暂停开放。尽量了解当日各场馆的开闭时间。
- 8、注意站立和指路动作规范，言语规范。
- 9、A3 援助点没有医疗服务，但是有急救箱，一些轻外伤还有种树什么不需要医生的问题，可以去 A3 援助点找工作人员处理
- 10、多注意~~一般喜欢在原地打转，身边又没有父母陪伴的小孩儿都为走失儿童

常见问题

- 1、去浦东怎么走？（包含去 A、B、C 三个片区怎么走最近，最节省时间）此问题问得最多，一定要用最清晰简洁的语言表述轮渡和公交车站的位置，找出最佳答案后，每次重复即可。注意了解步行时间（去 L1 码头大概要 15 分钟），各交通班次时间间隔（车 10 分钟，船 10~15 分钟），航程或车程时间等时间概念。
- 2、场馆位置在哪？包括被上海馆挡住的伦敦馆（零碳馆）、马德里馆（空气树），被麦加馆挡住的宁波馆，被温哥华馆挡住的葡萄牙经济实践馆，以及标示不清的上海馆、麦加馆、成都案例（活水公园），偶尔会有人问汉堡馆和一些德国的馆和综合案例内的城市案例。
- 3、厕所、饮水点、特约商品店（世博护照）、卖水和冷饮店、餐饮店、吸烟区的位置。
- 4、额。。引导亭材料是否免费，交通是否免费，欧登塞骑车是否免费、如何租车等琐碎问题。
- 5、有时还会问 UBPA 有人为什么这么少，可以说说宣传的问题，或者是地理位置什么好一点地解释
- 6、有时还会问，那些官能敲章~~那些有餐厅

A3 引导亭

注意事项

1. 问得最多的是怎么到出口和怎么到浦东，所以对路线一定要非常熟悉。其次是问宁波滕头馆（有人称滕头馆、宁波馆、藤条馆）怎么走。也有问马德里馆。
2. 会有人找不到成都馆，很多人想知道联合案例馆 1、2 里面分别有哪些城市。
3. 德国四个城市馆会发德国馆 VIP 券，暴多人关心，所以一定要对这个清楚。

4. 吃饭除了援助点之外。汉堡馆、罗阿、马德里都有内置餐厅，价格也较狂放，当然阿尔萨斯馆四楼的餐厅可能更加生猛，且销售法国红酒和啤酒，工薪阶层莫问。
5. 吸烟点、饮水点、电信服务点、医疗点（在航空馆附近）、洗手间的位置要清楚。
6. 每天早上第一班需要领世博每日快报（四张一打，约 10 打）、expo daily(10)、expo weekly(10)、节目单中文(50)、英文(10)、园区导览图中文（30）英文（10），数字为参考量。每天站第一班的同学去宁波馆边上的问讯处拿取。世博日报和节目单最好是折一下，方便游客。
7. 有一个比较大的问题是遇上雨天的时候，引导亭的台子会完全湿掉，放资料比较麻烦。我们处理的方法是先擦干一块地方放资料，然后架一把伞遮雨，可以参考一下。
8. 会有一些外国人，也会有很大部分一上来就飙上海话的人。
9. 总体来说 UBPA 的游客比较少，人也比较好，问问题的时候很客气也会说谢谢，当然免不了有一些素质较低甚至是很差的人。这时候能劝阻就稍微劝阻下，大部分情况最好找安保人员帮忙。
10. 其他琐事面谈即可~

西安案例总结：

1. 游客的问题主要有：
 - A 怎么去浦东
 - B 吃饭的地方在哪
 - C 直饮水、吸烟点、厕所在哪
 - D -----馆（不仅是附近的，企业馆也较多）怎么走
 - E 有什么馆比较好看
2. 主要工作：
 - A 回答问题
 - B 拍照
 - C 劝游客和工作人员去吸烟点吸烟（由于雨天，吸烟点椅子都湿了，雨天就不用管了）
 - D 协助其他岗位工作
3. 注意事项：
 - A 了解各个场馆（包括企业馆）、各个公共场所（直饮水、吸烟点、厕所）、吃饭的地方（部分案例馆上有餐厅，但消费较高，可根据情况推荐）的位置
 - B 在指路时，部分路线较远，可提醒游客到目的地附近再问其他志愿者
 - C 有时休息的游客会和你聊天，注意态度
 - D 对于吸烟的游客和工作人员，要勇于指出，其实他们态度都挺好
 - E 要问问题的游客一般都是径直朝你走过来，可以上前一步打招呼
 - F 了解附近场馆表演的时间，以备游客询问
 - G 可在早上拿一张节目单，有时游客会问怎么去看一些演出
 - H 了解一些园区内的基本知识，虽然问的人不多，但有些游客还是因好奇会问一些

北部 II

A2 引导亭、欧登赛：

1. 请问最近的洗手间在哪？
温哥华馆的后面。
2. 请问最近的饮水点在哪？
沿成都活水公园向右走一小段路。
3. 请问伦敦馆、马德里馆、上海馆、欧登塞馆、温哥华馆、汉堡馆、阿尔萨斯馆在哪？
（直接指示建筑）
4. 请问成都馆在哪？
成都案例就是您眼前的这个公园。
5. 请问西安馆在哪？
温哥华馆后面那条路进去就是。
6. 吃饭的地方？

(指向肯德基那边)

7. (指联合案例馆) 这是什么馆?
这是一个有多个城市案例的案例联合馆。
8. 怎么去浦东?
(先询问对方是要轮渡还是坐越江公交, 公交比轮渡快)
轮渡: 过天桥直走, 到江边后沿江向右走一小段路就到码头。
公交: 过天桥走到广场后右拐, 在 3 号门附近的远大馆后面有公交站。(这是最近的公交站, 凡是问公交的都这么答)
9. 最近的出口?
3 号门。过天桥, 到广场(创意大厨房), 右拐
10. 上海馆、伦敦馆、马德里馆的入口?
上海馆: 后面
伦敦馆: 最里面的门
马德里馆: 自动扶梯
11. 企业馆方向 (D 片区)?
过天桥, 到广场, 右转。
12. 地图、节目单在哪里可以取?
最近的引导亭 (麦加馆前), 每天早晨引导亭向问讯处领取并发放报纸、地图、节目单

成都活水公园:

1. 沪上生态家在哪里: 左手一指, 白色三层小楼即是
马德里馆怎么走: 到前方白色小楼右转, 即可看见马德里馆, 特色: 太阳树, 竹屋
零碳馆在哪里: 到前方白色小楼右转, 直走即到
2. 宁波馆在哪里: 顺着白色弧线走下去即可看到左手边是宁波滕头案例馆
温哥华馆: 顺着白色弧线走下去即可看到显眼标志
麦加在哪: 顺着白色弧线走下去, 可以看到白色尖顶屋子即是
欧登塞: 前方有自行车的地方, 黄、粉红的房子
汉堡馆: 右手边棕色楼
3. 如何去浦东:
(先询问对方是要轮渡还是坐越江公交, 公交比轮渡快)
过天桥直走, 左手边有创意大厨房, 右拐, 直走到万科馆, 金色的, 在其后面乘坐越江专线 约 10 分钟到浦东 游客自己选择下客车站 (时间:)
过天桥直走, 到城市未来馆直走到江边, 即可以看到码头在斜前方 5 分钟到 L2 码头, 15 分钟一班
由于地铁离得较远, 不推荐
- 4 案例联合馆 2 里面有什么: 推荐德国弗莱堡和不莱梅, 建议游客自己去体验一下
苏州馆: 案例联合 1
熟知整个 UBPA 的案例, 如日本大阪, 荷兰鹿特丹, 台北等。注意游客掌握信息与志愿者不对等, 可能所问问题不祥, 我们应了解查找有关信息。西安位于陕西; 布拉格为捷克城市; 宁波馆内可躺在地上看电影, 称“地动天摇”; 瑞士三城包括日内瓦/苏黎世/巴塞尔
- 5 最近的洗手间: 案例联合馆 2 (靠汉堡馆一侧) 里就有, 走手边沿白色弧线走下去, 在温哥华馆旁边可看到洗手间。就近给建议
最近的吸烟区: 东方既白和案例联合馆 2 之间的小巷走进去, 就有吸烟区
温哥华旁边的洗手间附近也有吸烟区。点烟器问题至今未解决, 如果今后依旧如此, 尽量向游客说明
最近的饮水点: 向左到澳门馆门口, 问询点前

向右，在汉堡后面，电信亭子旁边

热水：肯德基下面的问讯处有热水

地图：问讯处拿，中英文都有

A 援助点（澳门案例旁）现只有问讯、投诉两项服务；C2 服务点（KFC 下）有租赁、问讯、医疗包；C1 服务点（创意大厨房下）有失物招领、问讯、母婴服务；失走儿童招领在南广场

常见问题：

成都馆在哪里：是一个开放式案例，活水公园，向里走有专门工作人员为您介绍

门口喷泉：红外感应，开关在进口处

吃饭的地方：右手边四家餐厅（毕胜客、KFC、东方既白、小南国（点中国菜可推荐后两者）），还有创意大厨房，云餐厅，然后是企业馆区的餐厅

阿尔萨斯、汉堡、马德里馆内均有食物卖，但价位较高，游客如需体会异国风情，可推荐。

汉堡馆前原有面包卖，后来没了，今后还需留意。

预约券的问题：券上时间段内抵达场馆参观

轮椅问题：天桥可以乘坐电梯~

中北部

B1 馆

岗点注意事项和问题

岗点 1——展馆内巡视引导

1. 如何去浦东？L1 号轮渡或世博越江线，详细位置见地图
2. 馆内有哪几个案例，其中哪些可以敲章？有五个案例：利物浦，威尼斯，苏州，杭州，本地治里；除本地治里外都能敲章。
3. 杭州馆的五水共导是哪五水？江河湖海溪，钱塘江，京杭大运河，西湖，东海，西溪。
4. B1 馆的主题是什么？与水有关的城市：苏州——桥与建筑保护，杭州——五水共导，威尼斯——水城，利物浦——港口城市，本地治里——海啸后的城市
5. 卫生间的位置？苏州馆对面
6. 出口外对着的是什么场馆？德国的汉堡馆
7. 宁波、上海、马德里、西安馆怎么走？见地图
8. 杭州馆和苏州馆的表演时间？杭州馆有戏曲表演和海宝表演，苏州馆有舞蹈和戏曲表演，具体时间展馆门口有标识牌
9. 饮水点在哪？出口对面和卫生间里各有一个，卫生间里的提供热水

注意事项：

- 1、本地治里旁边的通道时工作人员的办公室，为非参观区，建议游客不要走进去。
- 2、出口处有台阶，轮椅和婴儿车要小心
- 3、苏州馆和杭州馆一般开放时间早于 9:30。
- 4、威尼斯馆中间的水池容易有小朋友误入，弄湿鞋子和裤子，适当提醒。
- 5、利物浦馆的两侧入口参观内容不一样，接近入口处是看 3D 电影，接近本地治里馆处是玩游戏、领徽章和敲章的地方。
- 6、电视台等人的贵重物品不能随意帮忙照看，应提醒他们去对面的问讯处寄存。
- 7、UBPA 目前不提供婴儿车和轮椅的租赁服务，最好到 D 片区去。

岗点 2——B1, B2 馆连接区域

1. 总体情况：该岗位为场馆外的岗位，相比场馆内的岗位更辛苦一些。虽然比较辛苦，但可以看面前的人来人往，在一些细小的画面中发现有意思的一幕幕，甚至感知到人性的光辉，可以说是累并快乐着吧。
2. 注意事项：阳光较足时注意涂防晒霜，下雨天注意保暖及空稍防雨些的鞋子。带好水杯。建议每天去身后的问询处拿导览图及当天的节目单，因为有游客会问今天有哪些节目，而且有时公交车线路可能会有所改变。

需要掌握的相关问题：

- 1、熟记每个城市案例馆的位置，包括天桥两侧的 4 个案例联合馆里面分别都有哪几个城市。宁波被问得最多。几个外国的城市要重点看一下，最起码有点印象，尽管不会经常被问，但容易被忽略。
- 2、熟记三种去浦东的方式：
 - A: 轮渡：L1 码头，过了天桥右手边斜着一直走，15 分钟一班，忙时 10 分钟一班。
 - B: 公交：越江隧道线：站点在黄色的万科馆后面（尽量推荐游客乘坐公交车，因为比较快，坐的人还少，3 分钟一班）
 - C: 地铁 13 号线：太远了，不方便，直接可以不用介绍了。如果游客坚持坐地铁，那么拿地图给他看，叫他去万科馆后面坐龙华东路线，到鲁班路出入口站下车（这个站名要记住的）

- 3、熟悉 D、E 片区每个馆的位置，尤其是航天馆、城市足迹馆、日本产业馆、韩国企业馆等，推荐龙华东路线，到鲁班路出入口站下车。
- 4、邮局在中国船舶馆有，可以寄明信片。
- 5、最近的预约机在天桥过去的城市广场，可以预约五个主题馆中的一个（主题馆不预约也是可以排除进去的）。
- 6、若有人问及关于后勤保障方面的事情，如物业、安保、武警、消防等，一律指到行政楼，位于马德里馆的后面。
- 7、关于餐饮方面：小南国在 3 楼，KFC 和必胜客在 2 楼，东方既白在 1 楼。
- 8、厕所在 B1 出中处有，必胜客的旁边也有，但 B1 出中方便。
- 9、B1 馆和汉堡馆之间有直饮水和手机充电。
- 10、B1 出中处可以接热水。
- 11、吸烟处在 B2 和 KFC 之间，但没有点火器。
- 12、护照在创意大厨房下面的礼品店有卖。
- 13、出口为过桥右转，3 号出口，出去是 4 号停车场。
- 14、熟悉周边离园交通，包括公交和地铁（基本用不上，可以查地图）。
- 15、会有些游客问每个城市案例馆里面都是什么，如果我们不知道的话就说都很好玩，各自都很有特色吧。
- 16、身后的问询处可以租轮椅、押金 200 元。
- 17、身后的问询处有医药箱，常用药都有的。
- 18、下雨天会有很多人问哪里有卖伞。创意大厨房下面礼品屋和 3 号入口对面的罗森都有。
- 19、会有游客问那个降温设备的原理等相关问题，简单说一下就可以了，可以先问问保安了解一下。
- 20、其它极有个性的问题若无法解决则可去身后的问询处求助。

岗点 3——入口内接待区

我的心得是：我们这边人相对还是很少的，对每一个游客展现你的灿烂笑颜吧，送他们一份参观的好心情，(*^__^*) 嘻嘻……

工作：因为在入口处，所以看到有轮椅推车什么的，主动去帮忙推扶一下吧，对每个进门的游客说一句“你好，欢迎参观” or “hello, welcome”，当你得到回应时会很开心。在入口处要保持一个良好的形象，微笑还是必不可少的，回答游客问题要耐心，有些游客讲话你可能会听不大懂，可以请他重复一下再理解。

问题：

1. 从这边怎么乘船去浦东？
请您过天桥后一直走，在靠近江边时右拐，白色顶棚的就是渡轮码头了
2. 我想直接坐船去 C 片区，应该怎么走？
您可以过天桥后去万科馆后面的公交车站乘园区环线到鲁班路，然后再乘那块儿的渡轮，那是开往 C 片区的（尤其老年人建议乘公交，年轻人的话可以建议他们散步过去，介绍一下企业馆也是不错的）
3. 这是什么馆？
您好，我们这里是城市案例联合馆 1（注意加上“城市”二字，我曾经直接说案例联合馆 1，然后被一老大爷给教育了一番，说既然是城市就要强调一下，呵呵），我们馆有苏州、杭州、威尼斯、利物浦、和印度的本地治理（强调一下印度吧，因为大家可能没听过这个城市，会分开理解，成为本地、治理）
4. 你能不能向我们介绍一下为什么这些场馆在一起？
我们这是一个以“水”为联系的城市联合案例展馆。
5. 卫生间怎么走？
直走右拐，在您的左手边

6. 请问这边哪里可以敲章？
时除了印度的本地治里，其余四馆都有提供单独的敲章服务（估计你们做时本地治里也会有了）
7. 场馆里有发纪念品么？
苏州杭州都有旅游优惠券发放，利物浦填问卷会有送利物浦徽章（随时了解最新战况吧~~）
8. 到哪里能买到世博护照（纪念品）？
您过天桥后一直走可以看到一个台阶上去的创意大厨房，纪念品销售商店就在它下面。
9. 你能给我推荐一下怎么参观这个场馆的路线么？
建议您可以从利物浦馆开始参观，然后去本地治里，杭州，威尼斯，苏州，苏州馆那边正好出口
10. 你觉得这边哪个馆比较好玩？
不好意思，我也没参观过，但是利物浦馆可以看 3D 电影，玩互动游戏，天桥另一边的台北馆人气一直很旺，据说里面还不错
11. 对于具体的其他城市馆他们都会问你在哪里，所以方位一定要搞清楚，不要指错路，比较热门的是宁波馆，温哥华馆，巴黎馆。

岗点 4——入口外引导问询区

- 1、礼仪：游客进门时，可以对游客微笑点头，说“您好，欢迎参观”；游客出门时可以对游客说“慢走”、“谢谢参观”之类的话。如果遇到有推轮椅的话，引导他们从铺地毯的那边走，入口处那儿轮椅容易陷在里面，所以还要协助他们把轮椅推过去，搬不动就喊安保帮忙。而且还可以建议他们可以把轮椅倒着推过去，即推轮椅的人先进去。
- 2、常见问题
 - (1) 这个馆内有什么啊？答：这个馆内一共有五个城市案例，分别是苏州、杭州、威尼斯、利物浦以及印度的本地治里。
 - (2) 某某馆是否在馆内？答：在，进门直走/左转/右转等，指明方向。或者不在，并告诉游客那个案例馆的具体方位。
 - (3) 某某馆在哪里？答：根据具体方位指明。要熟悉各个馆的方位，或者至少掏地图速度要快。比如：宁波馆：您沿这条路一直走到头，在您的左手边。宁波馆不远的，四五分钟吧~伦敦馆：您看到那个白色黑顶的房子了吗？那个是上海案例馆，伦敦馆就在它的正后方。杜塞尔多夫馆：在天桥的对面，您过了天桥可以看到一个白色的建筑在您的右手边，它的身后有一个红色的建筑，杜塞尔多夫馆就在那个红色馆的里面。您在天桥上就可以看到那个红色馆。
 - (4) 我要去浦东，怎么走啊？答：请问您是要坐船还是做越江线？如果是坐船，您过了天桥后到达城市广场，然后向江边的方向走，船大概 10-15 分钟一班。如果是坐车，您需要回到您进门时的三号检票口，在三号检票口和远大馆之间，有一条小路，您从那走进去就可以看到公交车站了，越江线基本上坐满就走。坐船和坐车都是免费的，您如果不清楚，走到广场上后可以再询问那里的志愿者。
 - (5) 请问这附近有卫生间吗？答：馆内就有的，进门后直走到杭州馆那然后右转继续向前走，卫生间就在出口处。
 - (6) 请问这附近有直饮水吗？答：有的，就在这个馆的出口处，您可以进馆从出口处出去就能看见了，也可以从这后面绕过去，就是这个馆和后面汉堡馆之间的路走过去。
 - (7) 请问这附近有奶茶卖吗？答：不好意思，这边可能没有。您要到天桥那边去买。或者您也可以到对面的肯德基那儿买饮料。
 - (8) 这边的馆都差不多，前面还有什么好玩的吗？（指着实体案例方向）答：由于我们也没有实地参观过，所以无法给游客一个准确的答复。但是可以告诉游客前面的馆基本上都是自建案例馆，比较有参观价值。而且根据其他游客和安保游玩的结果，可以推荐他们去沪上生态人家和宁波馆等。
 - (9) 这里面可以盖章的吧？盖章的地方在哪儿？答：可以的，各个馆内均有盖章的。（不过现在印度本地治里还没有）

岗点 5——出口问询引导处

1. 注意随时关闭厕所的门，尤其是男厕，游客容易走光。女厕由于标示在门上，所以也必须关门，否则女士们容易走错。
 2. 提醒游客小心台阶，尤其是老年朋友。遇到轮椅和童车应协助抬下。
 3. 摸清各个馆的地理位置，主要是 D、E 片区的场馆。
 4. 熟悉各个案例联合馆内有哪些案例。
 5. 熟悉各个城市案例的英文名称，以及所属国家。
 6. 吃饭的地方可介绍到 KFC，必胜客，小南国，东方既白。
 7. 饮水点在厕所门口有，出口外也有。吸烟点在 C1 区，具体位置看地图。
 8. 志愿者不可接受采访，亦不可便衣进馆游览。
 9. 急救点在 A1，麦加案例前。
 10. 见游客说您好，见工作人员说您辛苦了。
 11. 介绍场馆的位置不要光介绍怎么走，并且能够描述场馆的外形，便于游客寻找。
 12. 如何去浦东？如果游客去 A 区，可考虑坐车（越江线）或坐船，坐车较快，船真的很慢，如果不着急可以。如果是去 B 或 C 区，就不要建议坐船了，因为 L1 水门只能到 L2 水门，去 B、C 区很不方便。坐船地点在过了天桥直走。坐车地点在过了天桥右转，远大馆、万科馆附近。
 13. 英文版地图中伊兹密尔案例拼错了，应为“Lzmir”。
 14. 目前只有少数场馆实行单馆预约，大多数热门场馆都只能排队进入。浦西的场馆基本不用排队。
 15. 收集齐四个德国城市案例图章再去德国国家馆参观，无需排队，享受 VIP 待遇。
 16. 购买世博护照及其他世博纪念品在过天桥后，创意大厨房（world food court）楼下。
 17. 联合案例馆 1 内除了本地治里不能敲章，其余四馆都已经可以敲章。或许以后本地治里也会有章。
 18. 最近的地铁站在世博园区 2 号出口处，西藏南路站，有 4 号线和 8 号线。
- 其实问题还有很多，一时只能想起这么多了，希望能对兄弟姐妹们的工作起点帮助吧。

B2 馆

岗位：B2 展馆入口处（可出可进）

心得体会及经验建议：

1. B2 展馆入口相比于其他展馆十分隐蔽，展馆采取的措施是拉出长长的入口带，以明示。我们组的志愿者一般站在门外~小白菜的衣服比较明亮嘛~招眼的哦~
2. 由于 B2 馆很大，名字不是很显眼，一般游客都会问这是什么馆啊？所以一般站在门口的志愿者都会主动同游客说上一句：“您好，这里是案例联合馆 2，欢迎您的参观”，有时游客还会询问这里面有哪些馆~~~下一班的小白菜们要心里有个数呀~
3. 近日由于德国馆搞的一个 VIP 通道，一张 VIP 卡+E 区四个德国馆的章可以不排队直接进入德国馆呢，VIP 卡是在四个馆早上限量发放的，E 区的四个德国馆是哪些呀？你们可以先做个功课呀~不来梅，汉堡，杜塞尔多夫，弗莱堡~图上都有哦~~

岗位：B2 展馆主出口 1（只出不进）

心得体会及经验建议：

1. 也许是设计的不合理，常常游客下了天桥会先到达 B2 的这个出口，于是这个岗位上的志愿者常常需要配合安保人员指示入口方向
2. 也会有路过此处的游客会问问其他 E 区的热门馆在哪里
3. 此处的工作比较清闲~~志愿者微笑着说一声“谢谢参观”很不错呢~
4. 还会有人问厕所哦~我们馆里是有厕所的呢。。比较隐蔽，希望继续向长期岗位志愿者反应~

岗位：B2 展馆主出口 2（可出可进）

心得体会及经验建议：

1. 此开口这几天才开的，开在广州馆旁边，此处可能会有一些游客进来，大都第一句是“这是什么馆”解释说明一下即可
2. 此门口的阶梯很高，志愿者们一定要提醒游客注意啊，很有可能崴到脚，我么就出现过有游客卡到高跟鞋
3. 会有游客问到关于厕所，最近的就是我们馆里啦~指引起来有点麻烦，有点难找，哎，一定要再做一个明示~~

岗位：B2 展馆馆内

心得体会及经验建议：此处岗点撤去，放到新开的门口去啦~~

岗位：C1 援助点处指示牌

心得体会及经验建议：此处问题比较多，也比较杂。此前我们已把出现的各种问题记录与第五小组的记录本中，可以说是各式各样，五花八门的问题，请小组长直接翻阅记录本，一时间回忆起来有点难，请直接参见记录本吧~~

天桥

天桥连接城市最佳实践区（UBPA）南北两个片区，有以下几个注意点：

- 1、露天工作，受天气影响较大：天桥比较其它岗点最特殊的地方在于要求露天工作，受天气影响较大，桥上桥下设有大伞，在雨天或炎热天气志愿者可以站在伞下，建议配岗：一班岗 4~6 人，一般天气 6 人在岗（做一休一），在雨天或热天 4 人在岗（做一休二）。
- 2、需要大概熟悉天桥两边有哪些场馆：天桥北部有 14 个城市独立展馆，包括汉堡，马德里，伦敦，成都，西安，宁波等，其中宁波馆是最为热门的馆，位于 UBPA 北部西北角。还有 4 个案例联合馆（B1 馆、B2 馆、B3 馆、B4 馆），天桥南北各两个。天桥南部的台北馆也比较热门。
- 3、厕所、饮水点、吸烟点、问讯处的方位：这几点要非常熟悉。2 个最近的厕所在 B1 馆与 B4-2 馆内；2 个最近的饮水点 一个位于创意大厨房下问讯处边上，一个位于汉堡馆与 4 号联合馆之间；2 个最近的吸烟点 一个位于台北馆与创意大厨房之间，一个位于肯德基这幢楼的南部；2 个问讯处 一个位于南部创意大厨房下，一个位于北部肯德基边上。
- 4、车站、码头、出口的方位：这几个点也要最需要熟悉。车站天桥西面黄色的万科馆附近，码头是沿着天桥方向往南走到江边右拐，出口只能从三号口出，天桥北部目前是没有出口的，过了天桥到北部片区后只能原路返回，之后再往西走到三号口。
- 5、餐厅：中午时候游客询问餐厅的比较多。天桥北部（一过天桥就看见）有快餐：肯德基，东方既白，必胜客；中餐：小南国。天桥南部有创意大厨房，城市未来馆里还有丰收日云餐厅。另外，北部有些城市馆内也供应食物。
- 6、电梯故障：天桥上自动扶梯时常出现故障，这时需要志愿者及时上报附近警察，请警察呼叫物业来维修，同时志愿者要维护好游客秩序。
- 7、纪念品商店位于创意大厨房旁边，是唯一能在雨天买到伞的最近的地方。

中南部

B3-1 红馆

工作汇报： 1、服务地点：红馆及周围区域， 2、服务内容：场馆介绍，轮椅引导协助，园区信息问询（主要是红馆附近天桥对面的区域），交通信息问询（主要是到浦东怎么走，哪个出口出去比较方便，各个出口附近的道路），就餐地点问询：离红馆最近的餐厅是创意大厨房，天桥对面有肯德基等餐厅，世博纪念品专卖店：创意大厨房下面，工作心得，首先一定熟悉自己的职责，其次一定要有热情，有责任心，不擅离职守，

岗位：红馆馆内问询

这一岗位的主要责任是帮助从无障碍电梯进入馆内的乘坐轮椅和推婴儿车的游客。由于从无障碍电梯至馆内的通道在一般情况下是关闭的，因此需要在这一岗位的志愿者始终在岗，不到处走动，能够在游客出无障碍电梯的时候迅速打开通道放行。对于一些年纪较大行走不便的老人，志愿者也应指引他们从较为方便的无障碍电梯出馆，但应注意指引时避免说出“无障碍电梯”、“残疾人电梯”等字样，以免引起某些老人的不悦。尽量陪伴游客下电梯并指出继续游览的方向，以免游客迷路。

由于红馆的出入口都在原入口处，参观完的游客需要返回入口处出馆，这一岗位的志愿者还应起到指引客流的目的。此外，志愿者所站位置在杜塞尔多夫展馆至阿雷格里港展馆的交通要道，游客们常会询问的问题包括：两个展馆参展城市概况，这两个城市参展的意义，馆内是否有盖章地点，馆内是否有厕所和垃圾桶，阿雷格里港展馆为什么没人解说等，这就需要志愿者熟悉这些问题的答案，并且能够随机应变的回答游客提出的其他问题。

红馆馆内较冷，志愿者应多穿衣服，避免着凉。

我们的红馆是一个很不错的地方，工作人员和保安大哥是一群很可爱的人，相处非常愉快。在别人看来，我们的工作可能是简单、重复而平淡的，但每一次，当帮助了一个游客时，听到那一声“谢谢”、看到真诚、感激的微笑时，我认为，那都是获得理解和认同感的时刻，都是非常幸福的时刻。

下面进入正题，关于在红馆进行志愿者服务需要注意的问题：

1. 必须提醒进馆的游客，进馆只能通过自动扶梯或直达电梯（坐轮椅者或推婴儿车者），出口与入口在同一个地方，为楼梯或直达电梯；
2. 馆内的同学可以根据实际情况判断，游客是否需要乘坐直达电梯下楼出馆（如：腿脚不便者、年岁较高者），并主动询问是否需要帮助、引导其乘坐直达电梯；
3. 在面对游客关于阿雷格里港案例的问题时，馆内的同学可以告诉他们，（截至目前）该案例暂未配备解说人员，但游客可以观看玻璃幕墙上的视频、合作完成小游戏等；
4. 杜塞尔多夫案例可以盖章（位于写有“i”的小窗口），阿雷格里港案例（截至目前）不提供盖章；
5. 红馆门口的标示图未标出蓝馆展示的案例，在游客看标示图时，志愿者可根据情况适时提供关于蓝馆案例的介绍；
6. 游客们在看门口的标示图时常常会误认为黄馆展出的三个案例位于黄馆，或误认为红、蓝、黄三馆是连通的，此时志愿者应及时说明；
7. 游客们经常会问到其他城市案例位于何处，志愿者应当对此了然于胸，要对天桥两侧的城市案例均很熟悉，正确指引。

还有很重要的一点，大家要非常热情地对待每一位来红馆的游客哦，要面带微笑，真诚地道一声：“您好，欢迎参观”、“谢谢参观，请慢走”。继续延续我们红馆组的热情和激情吧～！加油～！

工作：红馆出入口游客引导和残障者协助。

1. 红馆周围的展馆(黄蓝白)内的展出城市都必须知道&熟悉。游客从红馆下来时时常会问“对面的(黄馆)有什么”，“白馆里是什么”。

2. 关于饮水点(沙滤水), 吸烟点, 问讯处(地图), 礼品店(特许商店/世博护照)请指引到“创意大厨房”下面。创意大厨房的话请叫他们走到白馆边上, 就可以见到了。
3. 要知道天桥两头的世界分别有什么城市案例。要在短时间内准确判断游客询问的案例到底在我们红馆所在的一边, 还是在天桥的另一端。真的不行的话, 请参考 UBPA 发的区地图, 内有详解。
最常的指引语之一: “xx 馆的话, 请您绕过(穿过)白馆向左转过天桥。”
4. 对去浦东的路线要熟悉。有两种选择。
 - a. “穿过城市广场, 在右手边能看见码头, 搭渡轮。”注: 要等到人数满才会发船, 且浦东出现人多的情况下可能没有过去的渡轮, 只有过来的渡轮。请留意广播, 不然也可叫游客到码头处询问, 不然请用
 - b. “走到前方草坪右转直走, 在万科馆后面有公交越江线”注: 每 3 分钟发一辆车, 其实是更便捷的越江方式。可更多地指引。
5. 问询餐饮的比较少, 可以指引到创意大厨房, 或者天桥对面有 KFC, Pizza hut, 小南国等。红馆内部设有德国餐厅一家, 价格比较高。同理, 天桥对面的部分城市案例馆也内设餐厅。
6. 留意接近本馆的推轮椅或婴儿车的游客, 及时把他们引导到无障碍电梯。
注: 红馆出入口前有一级台阶。请一定留意! 许多游客会不慎绊到。若观察他们发现他们前来时没有注意脚下, 请及时提醒。
关于电梯, 不仅是轮椅与婴儿车, 如果有行动不便的老年游客, 可引导他们从正出入口搭手扶梯入场, 最后坐升降梯下来。
7. 红馆内只有杜塞尔多夫有纪念章可以盖。阿雷格里港没有。在出入口/馆内问询盖章的游客请指引他们到楼上后询问着蓝衣的工作人员。另, 这两个城市名字比较生僻, 也比较长, 但请务必念准念对不要含糊带过。
8. 出入口/馆内, 当游客询问这个城市案例展示什么时, 比较方便的解答为“各个不同城市展示他们的理念与对城市规划和发展的展望”, 可作参考。
9. 红馆内有时会有苹果赠送。若有游客问起, 可如实告诉游客。但不免发生发完的情况。
10. 在出入口的话, 入口处可说“欢迎参观”加一两句简介。出口处的课说“谢谢参观, 请慢走”等。仅供参考之用, 主要靠临场发挥。说的时候要微笑, 微笑, 再微笑。

B3-1 黄馆

常见问题:

1. 洗手间在那里? 黄馆下就有洗手间, 但是地方比较隐晦, 所以指明方向后最好确认一下游客走进了正确的走廊;
2. 世博护照哪里可以买到? 创意大厨房下面有世博特许用品商店, 但是世博护照比较好卖, 最好在上岗之前去商店确认一下没有断货;
3. 哪边可以吃饭? 城市未来馆 7~8 层的云餐厅, 创意大厨房, 过天桥向北有肯德基、东方既白, 这是最近的几个餐厅, 价格由贵到便宜, 提示游客价格时注意不要直接告诉游客哪里最便宜, 有鄙视他们的感觉, 委婉一点;
4. 哪里有热水? 黄馆下洗手间男士那一边外面;
5. 某某案例馆怎么走? 建议熟悉地图, 尤其是案例联合馆, 至少要知道大概的分布。热门的台北馆, 伦敦零碳馆, 宁波滕头案例馆等等;
6. 如何去浦东? 坐轮渡: 走得路少, 也比较快, 推荐; 世博越江线, 在航空馆后面的公交车站有坐, 也比较快;
7. 从这边到 1 号门方向是否有公交? 可以坐龙华东路线, 在航空馆后面坐;
8. 这边哪些场馆比较好看? 最好说各个场馆各有特色。D 片区的企业管比如石油馆、汽车馆都很有口碑;
9. 黄馆里面展示的是什么? 一般只需要告诉游客城市是哪些, 有时候场馆会有纪念品派送, 建议先和工作人员沟通确定再向游客介绍, 三个城市都可以给世博护照盖章;
10. 离园最近的出口在哪里? 是航空馆后面的三号口, 在那里出去以后上保屯路再左转可以坐 4、8

号线，也可以再从航空馆向前走，从二号口出去，直接有 4、8 号线西藏南路站；一号口可以坐 13 号线；

11. 清真饮食哪里有？在一号口附近主题馆那里有个叫洪长兴的餐厅提供。
12. 那些场馆有活动及送什么纪念品？
13. 附近的企业馆有那些好看的？航天馆怎么走？
14. 未来城市馆里有什么？需不需要预约？
15. 哪里租轮椅？
16. 超市在哪？（三号门附近有罗森，那里还有矿泉水）
17. 了解和熟悉三个案例馆的主题和特色，为游客解答和解释（有的游客对场馆很小表示失望）
18. 埃及馆没有专门的翻译，有时要充当翻译，特别是案例介绍、盖章、合影、商品店中的货品介绍和还价。但如果是需要你离开岗位过长（如记者要求专访），可以请他们打电话请语言帮助。
19. 注意带小孩和老年人，请他们往后面的升降梯走。
20. 埃及馆的工作人员经常会遇到很多问题，不知道找什么部门，就找志愿者帮忙，需要携带绿色本（上面有世博园各个部门的电话）（如网络问题找通信部）
21. 很多游客不知道天桥那边有展馆，可以向游客介绍
22. 饮水处吸烟点
23. 吃饭休息处
24. 地图会被游客拿走，可以多备几张
25. 去浦东哪里坐船，坐车
26. 德国馆的预约问题：参观城市馆后可以换预约券？
27. 特殊人士电梯

B3-1 蓝馆

岗位：案例联合馆 3-1（蓝馆）入口引导

工作特点：

1. 引导游客入馆参观
2. 解答游客关于馆内参观内容的问题
3. 引导游客到周边红、黄、白馆参观，解答出入口问题
4. 解答游客关于饮水点、吸引点、洗手间、餐饮点公共设施疑问
5. 为游客指引到其他馆及各种交通信息
6. 为游客拍照

常见 Q&A:

1. Q: 这个馆里是参观什么的？
A: 这里是荷兰鹿特丹和巴西圣保罗的案例馆。
2. Q: 案例联合馆 3-1 是什么意思？
A: 我们的城市最佳实践区分为 4 个案例联合馆和许多单独城市案例馆。这里的红、黄、蓝三馆属于案例联合馆 3 的第一部分，那边的白色是 3-2。
3. Q: 这里的几个馆是连在一起的吗？
A: 红、黄、蓝三个馆都属于案例联合馆 3-1，但有不同的入口和出口，里面有不同城市的展示，可以连续参观。
4. Q: 从这里出去后还有什么好看的馆？
A: 可以引导游客由近及远，从南区向北区参观。
5. Q: 我想参观宁波/马德里等馆该怎么走？
A: 熟识各馆位置。
6. Q: 城市案例展示的是什么？

A:城市最佳实践区是本次世博会的创新之一。展示的是一个城市发展特点，体现了不同城市发展的一个理念，很有参观价值。

7. Q:怎么去浦东那边参观？

A:轮渡或者越江隧道。

8. Q:请问洗手间/商店/饮水点/无障碍电梯/……怎么走？

A:熟识各个公共服务设施地点。

9. Q:请问这个馆可以盖章吗？

A:圣保罗馆可以盖章，在馆内2楼。鹿特丹馆暂时没有。

10. Q:帮忙推荐好的参观路线

A:先根据游客时间而定。凭游客喜好可推荐 UBPA 及企业馆或浦东片区参观。

岗位：案例联合馆 3-1（蓝馆）馆内引导

工作特点：

1. 引导游客正确参观路线
2. 解答游客问题

常见 Q&A:

1. Q:这是什么馆?是什么国家的城市?

A:入口靠左是荷兰的鹿特丹，靠右是巴西圣保罗。

2. Q:先看哪个，出口在哪里？

A:可以先从鹿特丹进入，其出口正对圣保罗入口，可以连续参观，最后从圣保罗后面的出口出馆。

3. Q:哪里有盖章？

A:圣保罗楼上有盖章，鹿特丹暂时还没有。

4. Q:这两座城市案例展出的特色是什么？

A:圣保罗以其“清洁城市”为特色，对比其城市清洁法案颁布前后城市的变化；鹿特丹是闻名的“水城”，其馆内每9分钟有一次水幕秀（具体馆内有工作人员会解说）。

岗位：案例联合馆 3-1（蓝馆）出口引导

工作特点：

1. 引导游客出馆并指引其他馆参观
2. 解答游客对 UBPA 问题
3. 引导游客洗手间地点
4. 引导婴儿车、轮椅直接进电梯参观红馆

常见 Q&A:

1. Q:吸烟点、饮水点在哪里？

A:创意大厨房旁边服务区。

2. Q:哪里有特许商店？世博护照在哪里买？

A:创意大厨房下面有特许商店，世博护照可以再那里买。

3. Q:哪里能吃饭？

A:创意大厨房、云餐厅或者在白馆北面，过了天桥右手边有 KFC、东方既白、小南国等。

4. Q:洗手间在哪里？

A:沿着水池朝里走，右转。

5. Q:蓝馆之后是什么馆？

A:直走，是红馆入口，里面有德国的杜塞尔多夫和巴西的阿雷格里港，对面白馆有首尔、深圳和博洛尼亚。

6. Q: 宁波案例、成都案例、汉堡、杭州、大阪、台北等在哪里？

A: 宁波案例、成都案例、汉堡、杭州在穿过白馆、过了天桥的北片区，大阪和台北在穿过白馆向前。

7. Q: 蓝馆是老厂房改建的，以前是什么厂？

A: 南市发电厂。

8. Q: UBPA 哪些馆需要预约？哪些不要排队？

A: 需要预约的只有未来馆，未来馆也可以排队的，整个 UBPA 一般情况下只有台北馆和未来馆是需要排队的，其他都不用。

9. Q: 可口可乐馆、航天馆、足迹馆、3 号门在哪里？

A: 在 D 片区，沿着黄馆前小路向西走就到了。

TIPS:

1. 微笑和“您好”很重要!! 每天上岗前一定要看休息室公告板上信息。
2. 游客有时会具体问什么馆里有什么东西，或者有某样东西的馆是什么，怎么走？如果不知道，直接电话向上级求助或者将游客引导至问讯处。
3. 圣保罗是有敲章的，在二楼，此外，圣保罗会不定时送 U 盘，但是不许游客或工作人员为了索要 U 盘入馆。鹿特丹的章尚未送到。红馆德国杜塞尔多夫能敲章。
4. 鹿特丹水幕表演很精彩，但需要游客注意安全，防止落水池。
5. 在 UBPA 有 4 个德国案例，集齐 4 个案例的 VIP 券，可以直接到浦东 C 片区德国馆走 VIP 通道进馆参观，但是每个案例每天只放 25 个名额。
6. 从蓝馆出来的婴儿车、轮椅等直接先询问是否有兴趣参观红馆，因为进入红馆的直达电梯在蓝馆出口旁边。
7. 未来馆 3 楼每段时间会有不同城市展出，关注哪个城市在当时展出，游客会询问相关情况。
8. 一定要清楚 UBPA 南片区几个经典案例的地点和北片区非联合馆案例。

B3-2 白馆

- 1 出入口 1（靠近首尔）：门口有落差，提醒年纪大的，推童车轮椅的人注意。
- 2 出入口 2（靠近深圳）：深圳馆入口较不明显需要指引，有一个员工通道需要时可以打开让童车和轮椅通过。
- 3 室外岗点：主要职责是解答问讯，因为人流不是很大，如果台北馆排队较长需要人手时，可以一人去帮忙一人保持在原来位置。

常见问题和回答：

- 1 洗手间的位置：黄馆 1 楼，对面 B4-2 馆内
- 2 饮水台位置：创意大厨房和台北馆之间
- 3 周围场馆的内容：参见培训材料
- 4 “案例”是什么意思：将一个城市的某个特点提炼成可以展示的东西。
- 5 附近哪能吃饭：创意大厨房和过天桥右手边的餐饮区
- 6 怎么去浦东：穿过城市广场乘船；右转直走万科馆后乘世博越江专线
一点心得！看到拿着地图眼神迷茫表情困惑的游客，主动上前询问是否需要帮助。

B4-1 馆

经常被问到的问题和解答：

1. 最近的厕所在哪里？B4-2 馆内有厕所。B4-1 内没有。
2. 到浦西怎么走？广场上有码头可以坐船，十五分钟一班，上船后八分钟可以到。往三号出口的方向走，在万科馆和远大馆后面有世博越江线可以坐。
3. 最近的饮水点在哪里？在台北馆后面有一片公共区域，有饮水点。
4. 哪里有吸烟的地方？在台北馆后面有吸烟点和点火装置，不过最近好像坏了。。。可以问在那边吸烟

的人或保安借火。

5. 最近的 ATM 机在哪里？在台北馆后面。
6. 哪里有电池卖？广场上上面的罗森。
7. 哪里有卖世博护照？台北馆后面创意大厨房下面有世博商品特许商店。
8. 这里附近还有什么好看的？城市未来馆，案例联合馆，走过天桥到北部区域，还有许多城市的展馆。
9. 为什么台北馆有那么多人排队，你们馆没人排队？是不是你们馆没什么好看的因为他们是一批一批放人的，我们是自由参观，所以显得那边人比较多，其实我们这边也是很不错的哦！
10. 附近有什么吃饭的地方？台北馆后面有创意大厨房。或者过了天桥右手边有东方既白和必胜客等快餐店。
11. 这个雕塑是什么动物？是西班牙著名设计师高迪设计的作品，原作在巴塞罗那，这是巴塞罗那送给上海的精确复制品。边上有牌子介绍。
12. 你们这里能给世博护照敲章吗？B4-1 内有六个馆，其中五个馆可以敲章。
13. 这里是什么馆？答：您好，这是案例联合馆，里面有巴黎，大阪，布拉格，... [没有说完游客就朝前走了]
14. 宁波/上海/马德里/汉堡/... 怎么走？答：您好，这个馆在北边，您走到对面白馆之后右转，过天桥之后在走一段。
15. \$\$\$@\$\$@&*##@ OSAKA @!###!&? 答：Yes, Osaka case is inside this pavilion
16. 哪里好玩？答：您好，每个场馆都有特色，都很好
17. 哪里可以吃中餐？——过天桥有小南国，还有东方既白
18. 企业馆、足迹馆怎么去？——到远大馆后面乘坐世博大道线
19. 为什么台北馆要排队而这里不要？——因为台北馆内有 360 度影院，观看座位有所限制，所以需要控制进馆人数。而我们馆采用自由参观的方式，不需要排队。
20. 哪里有地震体验？——远大馆
21. 江南造船厂的旧址在哪里？——船舶馆。我们这里都是过去造船厂和南市发电厂的旧厂房改造的。
22. Q: 哪里有芬兰的城市？A: 翻找地图半天……好像没有……
23. Q: 有一个走进就去一片漆黑的馆，是在哪里？A: (我也想知道= =)
24. Q: 西班牙的三个城市市场馆在哪里？A: 马德里在天桥背面，巴塞罗那在 B4-2，毕尔巴鄂在 B4-1
25. Q: 附近的吉野家在哪里？A: (翻了好久的地图) 吉野家在浦东的 A 片区……这里没有，如果您是要吃东西的话可以去创意大厨房或者过天桥。
26. 城市未来馆的烟囱高多少米？答：165 米

场馆篇

Q1: 里面人多吗？要排队吗？能进去吗？

A1: (一般) 人不多的；大阪馆有一个 4 分钟短片，可能需要等待几分钟，其他不需要排队；两个门都可以进 (从第几天开始取消单向限制了，这样我们和 4-2 之间的人流可以自由通行，游客不用绕路了，比较人性化。)

Q2: 这是什么馆？里面有什么？好看吗？

A2: (简洁版，针对已经或者马上就要踏进展馆的游客) 这是案例联合馆 4-1，里面共有 6 个国家的城市案例，比较有特色的是巴黎、大阪、布拉格展区，您也可以看到毕尔巴鄂、马尔默、瑞士三城的展示。大阪有一个 4 分钟短片，毕尔巴鄂有 9 分钟短片，巴黎有机器人表演，瑞士三城则有 360° 水幕影片。

(详细版，针对主动询问，或参观意图不明显的游客) 这是案例联合馆 4-1，里面有大阪、巴黎、毕尔巴鄂、马尔默、布拉格和瑞士的苏黎世、日内瓦、巴塞尔共 6 个城市案例。您看进门右手的巴黎大区案例有象征塞纳河的水幕，上面放映一对中国情侣横穿巴黎大区的纪实短片，还可以看到机器人。(原来设计的出口处，现在面向 4-2 馆的那个门) 左手边是西班牙的毕尔巴鄂 (Bilbao)，里面有结合大型城市模型播放的影片，介绍大于 (++) 古根海姆美术馆的城市建设成果。向里看

左边那个白色建筑是水都大阪的案例，里面有一条奇妙的水上走廊，还可以看到 4 分钟的介绍短片；右边那个白色圆形建筑，是瑞士三城的案例，这个圆环状的顶棚里 360 度放映三座城市的河流、湖泊一天不同时间里的景色，他们的主题是“改善水质，让城市生活更美好！”基座的池塘边有经过瑞士工序处理的水可以直接饮用。再向里走靠近原先入口的是捷克首都布拉格展区，他们将最经典的建筑微缩模型搬到了这里，您可以了解他们对历史遗迹的保护和开发。布拉格的对面是瑞典的马尔默，主要介绍九工业城市的改造过程。有时间的话，建议您进来转转^^

Q3:这里面有几个（世博护照）章啊？

A3:除了马尔默暂时没有，其他 5 个馆都有^^

Q4: 城市最佳实践区在哪里？

A4: 您现在的位置就是城市最佳实践区，（拿出地图）blablabla^^

Q5: 围栏那边有展览吗？怎么过去啊？

A5: 有的，您可以从 4-2 馆穿过去，右转过天桥，经过案例联合 1 和 2，再向北就是各个独立的城市案例，建筑都是按 1: 1 比例复制的。出来的时候也要从天桥出来，城市最佳实践区北部并没有出口。

交通篇

Q6: 我要去中国馆，怎么去？

A6:您预约了吗？（遇到过一位不知预约券的游客）几点啊？（又遇到一位还有 20 分钟就超过预约时间的游客）（拿出地图）中国馆在浦东，您可以选择摆渡或者公交车的方式先到达浦东。轮渡的话，您出去向南即江边的方向走，过了城市未来馆向右一点距离就可以看到码头了。公交车的话要走一些路，您出去向西走，过 3 号门，旁边有一尖顶的房子，上面有个圈，圈里有个 b，那是远大馆，那后面就有公交枢纽，您可以乘坐越江线到浦东。（后面是官方回答）您到了浦东，可以询问那里的志愿者，怎样去中国馆。

Q7: 我要去城市未来馆，怎么去？

A7:您看，对面 4-3 台北馆的后面是特许店和餐厅，那个后面有一个高高烟囱的建筑就是城市未来馆啦^^

Q8: 我要去日本产业馆，怎么去？

A8:日本产业馆离这里有点远，我建议您坐车，您这样这样这样，到远大馆后面公交枢纽站乘坐龙华东路线，就可以到达啦^^

Q9: 我要出去，从哪里走比较近？

A9:您想乘坐地铁还是公交线路？我推荐您从 3 号门半淞园路口出去，先向北走到中山南路，再向东靠近南浦大桥，有一些公交线路，向西则是 4、8 号线的西藏南路站。如果您想继续参观企业馆，也可以到远大馆后乘坐龙华东路线，参观完后从鲁班路 1 号门出去。

Q10:德国的城市有哪几个，在哪里？（德国游客问的，第一次没答上来，汗那，五一后就没有去过天桥那边了，的确不了解啊^^）

A10:德国的城市有案例联合 3 红馆的杜塞尔多夫、过天桥的案例联合馆 2 的不莱梅和弗莱堡以及独立的汉堡案例。听说这四个馆每天各发 25 张卡片，用卡片刷满 4 个案例馆，参观浦东的德国国家馆就可以走员工通道，不用排队啦^^（听说听说，大家还是参考官方说法吧^^）

日常篇

Q11:最近的洗手间在哪里？

A11: 对面 4-2 馆内就有，进门到底右转，在伊兹密尔展区后面。

Q12:最近的饮水点在哪里？

A12:台北馆后就有直饮水。

Q13:附近哪里能吃饭？

A13: 台北馆后面有创意大厨房，您可以去看一看，如果不喜欢，过天桥右手边还有一些餐饮店。

Q14: 哪里能买世博护照？

A14: 台北馆后面有许多特许纪念品点, 建议您多跑几家, 现在卖的很火, 很容易脱销。

Q15: 哪里能买电池?

A15: 3号门前广场罗森有卖。

Q16: 哪里有 ATM 机?

A16: 台北馆后面最东边有 ATM 机。

囧囧篇

Q17: 哪里有买外套, 冷死了~~ (周末下雨, 降温时候)

Q18: 西郊花园怎么去啊~~ (瑞士馆的合作伙伴诺华请了全国的员工来参观, 估计是定的酒店~~可是我也不清楚啊~~)

Q19: 巴黎馆哦, 有法国大餐吗? (那位女士好像是看电视介绍来的, 我在想是不是罗阿楼上啊, 可是没去过, 不清楚啊~~)

Q20: 案例联合馆 4-4 在哪里? (这是个误会~~)

Q21: 你身上的徽章可以送给我吗? #%……&* (Q@&*~~~)

B4-2

门前问询点:

- 1、要注意形象, 站姿要直, 不要乱晃。
- 2、保持微笑, 不要表现的不耐烦。
- 3、关键还是做好知识储备, 尽量完整的回答游客的提问, 常见问题是: 这是什么馆? 伊兹密尔是哪个国家的? 卫生间在哪里? 哪里可以盖章? 护照在哪里买? 对面是什么馆? 我要去**馆怎么走? 一定要把周边的场馆位置记住。码头那边常见问题有: 多长时间一班船? 对面到什么地方? 我要去**馆怎么走? 预约机在哪里? 最后一班船是几点? 要求对整个园区的布局很清楚才行。

馆内

馆内岗问题: 询问此馆内容, 码头的方向, 旁边馆的情况, 吃饭的地方, 敲章地点, 厕所 (此情况很多) 差不多了

码头

L1 码头岗问题: 轮船的行驶方向, 多久一班, 去 C 片区怎么走, 附近馆的内容, 地图领取点, 预约机的情况, 轮椅要走最右侧的通道

常见问题

1. 场馆

1.1 入口处:

Q1: 请问最近的卫生间在哪里?

A: (指向馆内方向) 请直走到底左转, 看见标记后右转。

Q2: 这场馆里有什么啊?

A: 这是联合案例馆, 包括北京、香港、巴塞罗那和伊兹密尔。

Q3: 这是入口吗? 不用排队?

A: 是的, 不用排队, 请进!

Q4: 哪里有地图啊?

A: (指向台北馆方向) 绕过前面这个馆, 就看见问询处的标志了, 请到问讯处索取, 谢谢!

Q5: 哪里有吃饭的地方?

A: (指向台北馆方向) 绕过前面这个馆, 就看见一个红色的建筑, 是“创意大厨房”, 里面有中西餐。

Q6: 肯德基 (or 小南国) 在哪里啊?

A: (指向 B3B4 馆连接处) 请沿着这条路向北走, 过了天桥后转就看到了。

Q7: 哪里有喝水的地方啊? or 饮水处在哪里啊?

A: (指向创意大厨房方向) 向前走, 过了台北馆就看见了。

Q8: 我想喝热水, 哪里有啊? A:

Q9: 大阪馆在哪里啊? or OSAKA?

A: (指向左边的馆) 旁边的馆就是。

Q10: 请问这是世博会吗? A:

Q11: 请问我在浦东还是浦西? A:

Q12: 4号停车场怎么走? A:

2. 出口处:

Q1: 对面是什么馆?

A: 也是联合案例馆, 包括大阪、巴黎大区、布拉格等等。

Q2: 卫生间在哪里?

A: (指向馆内方向) 直走到底右转就是。

Q3: ***馆在哪里啊? (注: ***馆属于北区的某个馆)

A: (指向北面) 请直走向左拐, 看到人行天桥后过桥就是。

Q4: 我要去浦东, 怎么走啊?

A: (指向城市广场的方向) 请穿过前面的城市广场, 走到江边后往西走, 大概 5、6 分钟就走到 L1 码头了。

Q5: 到三号门怎么走? A:

Q6: 这里乘车到浦东快还是坐轮渡快? A:

Q7: 哪里可以吸烟啊? A:

Q8: 哪里可以吃中餐? A:

Q9: 哪里可以盖章? A:

注意事项

1. 出口防止摔跤 (巴萨罗纳一侧)
2. 水门较为辛苦, 带上水壶。不要带包
3. 特别注意使用轮椅的乘客的安全。

场馆篇

- 1、4-2 场馆里主要有哪些案例? 香港北京巴塞罗那伊兹密尔
- 2、有没有 4-4 场馆? 没有
- 3、吃饭在哪儿? 城市未来馆下创意大厨房 过天桥右手边肯德基必胜客小南国
- 4、最近饮水点在哪儿? 创意大厨房下。
- 5、地图哪儿领? 创意大厨房下问讯处
- 6、最近厕所在哪儿? 进馆直走右转 (入口处)
- 7、怎么去浦东? 码头或者越江线
- 8、哪儿购买护照? 创意大厨房下的世博特许商店

码头篇 L1

- 1、轮渡到哪儿? L2 日本馆 A 篇区
- 2、怎么去中国馆? 乘轮渡再走过去
- 3、码头最后一班什么时间? 晚上十一点 但是需要早一些到有时候码头可能早关门
- 4、哪儿领地图? 红十字后第三间房间问讯处
- 5、哪儿领预约主题馆? 三号门靠近未来馆下小平房处

- 6、哪儿借轮椅和婴儿车？三号门靠近未来馆下小平房处
- 7、怎么去欧洲馆？轮渡下去乘浦东园内车
- 8、什么时候通过水门出园？晚上六点
- 9、怎么乘越江线？航空馆后企业馆站
- 10、中国馆预约券哪儿发？3号门入园处

B4-3 馆

岗位设置：

C2 地图指示牌（创意大厨房前）：1~2 人

台北馆入口：1~2 人

台北馆出口：1 人

台北馆队伍秩序维持：1~2 人

各个岗位主要任务&游客常见问题

岗位一。

C2 地图指示牌：地处交通要冲，东邻城市未来馆，南毗 L1 码头，西接 DE 片区交界，北通往城市最佳实践区各个案例馆，主要负责回答来自四方游客的各种问题，并尽力为游客排忧解难。

常见问题汇总：

1. “创意大厨房”是什么？里面有展览吗？

答：这上面是餐厅，吃饭的地方，没有展览。

p. s. 此处号称汇聚了世界各地的美食，我有上去实地考察过一番，也就是一根香肠 10 块钱，一客小笼包 28 块钱，一碗盖浇面 38 块钱，一个潜水艇三明治 68 块钱（据说是鳄鱼肉）的地方，大家心里懂的！

2. “世博护照”在哪里买？

答：就在创意大厨房下，那些玻璃柱子就是纪念品商店，一共有三家，所以若是一家卖完了的话不妨跑到另外两家试试。

p. s. 整个 DE 片区是只有这一处地方有卖世博护照的，另外私人推荐最里面的一家商店（就是志愿者休息区的侧门对面），服务态度好，有发票，而且逢节日还会搞促销优惠活动！

3. “城市最佳实践区”在哪里？它是什么？

答：您现在所在的位置，就是城市最佳实践区！所谓的城市最佳实践区，就是汇聚了来自世界各地的优秀城市的案例，旨在展示这些城市为提高民众生活质量所做的努力和特色！您要参观的话，可以沿着这条路往前走，两边的建筑物都是城市案例馆。

4. 哪些个馆比较有看头啊？（这个问题最讨厌了~~不过山人自有妙计！）

答：每个案例馆都有自己的特色！（然后你可以简要介绍附近的几个场馆）比如您看，这边的白馆，以及后面的红蓝黄馆，分别是……等城市，里面有……等项目，那边那个有烟囱的建筑就是台北馆，台北馆前是……馆；此外，过了天桥，还有实景模拟街区，就是把那些比较有特色的建筑物完全地复制过来，比如宁波滕头村，西安古城楼，澳门当铺，汉堡、伦敦、上海、温哥华等等。

5. 怎么去浦东？码头怎么走？

答：（指路）就在前方！很近的，您走到底，然后右转稍微走一点就能看到了！

此外还可以坐越江线接驳巴士，车站就在航空馆后面的远大馆和万科馆之间。

p. s. 各个码头的轮渡末班在 10 点到 10 点半不等；

另外，若有游客问“坐船和坐车，哪个更快”，答案是一样快，根据我的亲自调查，坐轮渡从浦西到浦东，10分钟都不用，但是因为是人满了才开船，等候时间可能较长；坐车的话，大约需要10多分钟，不过据说每3分钟就有一班车；
最后，园区内的这些交通工具都是免费的！

6. 厕所/饮用水/吸烟点在哪里？

答：厕所的话，东边走到底有一家（“呷茶”店的右边），黄馆里有一家，另外台北馆前的4-2展馆里也有一家；

饮用水和吸烟点就在台北馆和创意大厨房之间。

p. s. 此外，手机充电、充值，ATM机在台北馆后面，伊利和可口可乐的冷饮店在创意大厨房下也有，那个下面还有一个问讯处，可以领地图和节目单。

7. “城市未来馆”需要预约吗？

答：“城市未来馆”虽然是五个主题馆之一，但事实上相当之冷清，因此其有两个通道，预约通道和非预约通道，没有预约的游客直接在后者排队就可以了，一般等个十分钟就能进去。

8. 园区内哪里有吃饭的地方啊？

答：一共有三处：

第一处就是创意大厨房，不过站在我个人角度——本着志愿者因以“游客利益至上”之原则，我并不推荐那上面的东西，都是宰人的，而且近日那个上面的店家生意冷清，为了拉客简直不择手段，堂而皇之地堵在路口拉客，并对游客声称此处就他们一家餐饮店，鄙视之~

第二处是过了天桥以后，右边便是快餐厅，有KFC, PizzaHut, 东方既白和小南国，我也去实地调查过，KFC里的食物售价基本与外面的持平（刚开园的时候曾经一度涨价过，不过后来大概被物价局叫停了），大多数人都会选择去那边；

第三处，是城市未来馆7~8楼的“云餐厅”，这个是高档消费地方，我也去实地访问过（哈哈），就是一个拌黄瓜28元，一个炒牛肉58元，一个龙井虾仁128元什么的，人均消费一般100~200元，当然更高档次的它也可以做，也有午市套餐，价格从48到68不等，另外它还承接自助餐，并且有视野开阔的江景包厢，不过一般来这里的都是公款消费的。

9. 德国馆的“集齐四个城市电子章可换取国家馆的VIP券”是怎么回事？

答：为鼓励游客更好地了解德国，因此德国馆方面推出了参观浦西四个德国城市馆，就可以不用排队参观浦东的德国国家馆活动，浦西的四个德国城市馆分别是红馆里的杜塞尔多夫，过天桥的汉堡馆和案例联合馆2里面的不莱梅和弗莱堡。但是，目前每天发放的VIP券只有25张，而且大部分都被浦西片区的工作人员利用职务之便捷足先登了……

其实这个岗游客问的最多的问题就是“创意大厨房是干什么的”，每次站岗的白菜们都要一遍遍不厌其烦地解释那个其实是餐厅，里面并没有“机器人炒菜”（这个在日本产业馆），也不是什么“未来厨房用品大展览”（这个在广交会上或许能找到……），更不是“五大主题馆之一”……

还有其他各种囧问题，大家可以用来测试一下自己对园区的了解程度~~~

（1）游客：嘿，志愿者，你好，你知道（城市未来馆后面的）这个烟囱有多少高吗？

白菜：……

正确答案：151米

新闻链接：……为了迎接2010年世界博览会，中国上海历史最为悠久的发电厂一座495英尺（约合151米）高的烟囱正在进行一次富有戏剧性的“大变身”。这个高耸的烟囱将被改造成一座观景塔，名为“世博和谐塔”。其外部将被包上一条条轨道，类似过山车的汽车负责将乘客运至塔顶。……（新华

社 2009 年 11 月)

不过现在看来是悲剧了，最后改建成了个巨型温度计……

(2) 游客：嘿，小朋友你能不能告诉我这次一共有多少个城市参展啊？

白菜：……额，大约 50 多个吧。

正确答案：北部模拟街区 14 个+中部系列展馆案例 33 个+南部案例报告厅 30 个 BTW，目前约有 242 个国家和国际组织参展；

(3) 游客：对了，这是第几届世博会啊？

白菜：……

正确答案：第 41 届

(4) 游客：喂，金庸图书馆在哪里啊？

志愿者：？……

正确答案：澳门案例馆（囧，金庸不是香港的么……）

资料链接：……2003 年 3 月，位于澳门新马路的文化会馆开设金庸图书馆，金庸亲临开幕并任荣誉顾问，馆藏中、英、日、泰、印尼版金庸小说。……（wikipedia: 金庸词条）

岗位二.

台北馆入口：站在台北馆入口，主要任务为拉客和接客；并引导游客进入通道按照正确的顺序排队；

台北馆出口：站在台北馆出口，主要任务为送客；并对前来的游客说“对不起，这里是出口，入口请往那边走~”；以及劝阻游客误入“员工休息区”；

台北馆秩序维持：就是台北馆门口排长队时，负责劝导秩序，安抚游客情绪的；

台北馆注意事项总结

目前台北馆是每 20 分钟一批放 70 位游客进入，参观完整个馆大约需要 30 分钟。

1. 入口处的志愿者，一定要保持微笑，对经过的每一位顾客说“欢迎光临台北馆”，此外诸如“来自国境之南的呼唤”、“台北一零一、圆山饭店、士林夜市欢迎您”等等拉客辞皆可；不过一般情况下台北馆不需要拉客，因为这是 UBPA 人气最火爆的馆了，每时每刻外面都排了老长的队，简直有“浦西中的小浦东”之称~
2. 出口处的志愿者，当遇上游客欲进入盖章时，首先问他有没有参观过台北馆，若无，则礼貌地对他解释说需要参观完毕以后才可盖章，若有，则让他去与出口处的台北馆工作人员交涉，记住，志愿者不要擅自帮助游客拿去盖章！否则会被当成擅自离岗，还不务正业~~
3. 秩序维持的志愿者，当游客数量较多，等候时间较长时，可以去附近的问讯处取些报纸、节目单什么的来发，以安抚游客情绪。此外，当游客数量爆棚，秩序维持人手吃紧时，出口处的志愿者应当也过来帮忙。
4. 关于绿色通道的问题，台北馆紧贴馆壁有一条绿色通道，原则上是只对 70 岁以上行动不便老人和残疾人开放，需要出示证件；婴儿车的话在正门（就是红地毯的地方）等待；若排队游客较多时，老年通道也是有限制的，一个批次只能进入 10 到 12 位老人；余下的老人需要等待与下一批次一起进入。
5. 游客通常会问“小朋友，台北馆里都有些什么好玩的啊？”，这个问题解释起来好烦—b 台北馆的志愿者上岗前必须亲自进馆参观一番。

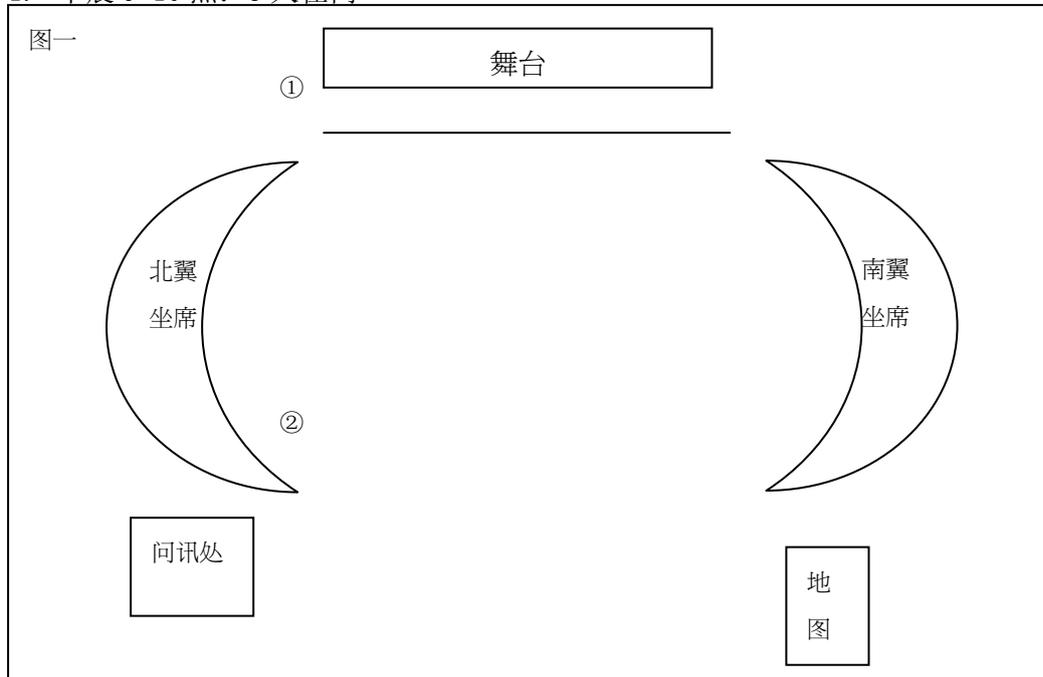
答：刚进去是一个台北市的宣传片，会有台北市形象大使王力宏和台北市长郝龙斌欢迎大家；然后是一个模拟台北一零一大楼观光电梯的 360 度实景影院，由侯孝贤导演的一段短片，介绍台北的城市风貌和日常生活；再进去是一个虚拟 3D 影院，它的神奇之处在于无论你处于哪个角度，看到的内容都是一样的，这里主要是一个介绍台北资源回收和环境保护的文艺片；再进去就是游客互动区了，可以拍照的。

南部

城市广场 I

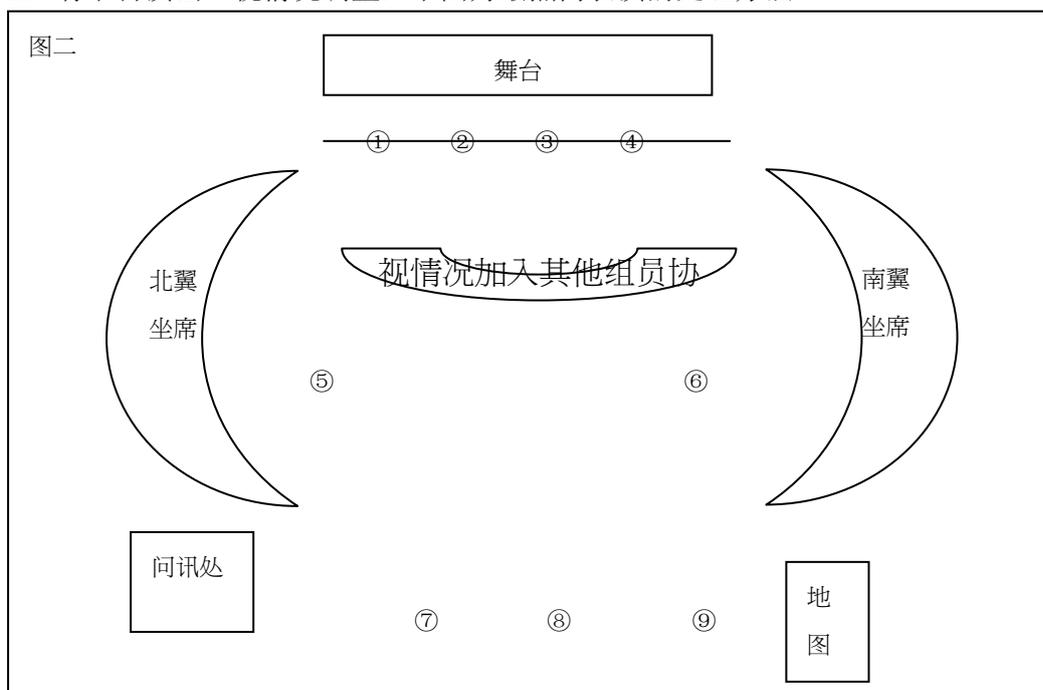
一. UBPA 世博日常志愿者南部广场小组岗位安排:

1. 早晨 9-10 点: 5 人在岗



- 1) ① 女生, 除负责问询外, 请注意女化妆间是否需要帮助。
- 2) ②-⑤ 岗位主要负责各类问询, 若问讯处有需要, 可帮助派发地图或节目单。建议组长在⑤的位置, 比较晒。

2. 有节目演出: 视情况调整, 下图为最热门表演的处理办法



3. 无节目演出且人流量较小（下午）时：3 人在岗，撤去图一中③、⑤位置，亦可 4 人，陆上入口处改为两人。

UBPA 世博日常志愿者南部广场小组注意事项：

1. 携带手机并保证畅通，以便联系；
2. 每日由组长了解当日节目安排并告知所有组员；若有变动则由组长当面或电话通知组员，若方便可提前告知晚班的志愿者。
3. 任何岗位调动需当面或电话向组长确认，不得擅自听从其他志愿者或工作人员调动；
4. 若身体不适，就近到志愿者休息室休息，并告知组长，请一定事先涂好防晒霜；
5. 午餐时间按照组长要求轮岗就餐，如需提早用餐请及时告知组长；
6. 在岗期间不离岗、休息期间不四处闲逛；
7. 无论对方对错，尽量避免与游客冲突；
8. 遇突发事件，请将自身安全放在考量的第一位。

二. UBPA 世博日常志愿者南部广场小组组长换岗意见：

因我复旦大学南部广场组共 9 人，故安排换岗比较麻烦，仅供参考，安排如下：

1. 8:30-9:45 4 组员在岗，组长在 8 点 50 左右上岗与组织人员及负责人确认当天各种表演情况及领导、媒体安排；
2. 9:45-10:20 4 组员换岗；
3. 10:20-11:00 最辛苦的时候，按前页图二视情况调整岗位，舞台前至少 2 人，请尽量安排男生，非常晒，我组有 4 名男生，这个时候每人站 20 分钟换岗；
4. 11:00-3:30 3 人一班，45 分钟一换，每一班站 45 分钟休息 1 个半小时；第一班即 11:00-11:45 的同学比较辛苦。3 点 20 左右按图二视情况调整，因为演出在 3 点半开始，为后面接班的同志们做个准备工作。

另外，对于演出，变动经常会很大，比如有时会从 30 分钟延长到 1 个多小时，或者由于下雨取消，或者有领导 VIP 视察等等……这些变动就要靠组长和组员协商调整了，可能会让部分同学比较辛苦。

三、南部广场组常见问题及简略回答（加粗的属高频问题）：

1. UBPA 陆上主入口

- a) Q: 怎么去浦东/中国馆？
A: L1 码头乘轮渡 or 万科馆和远大馆北面乘世博越江线。
- b) Q: 预约机在哪里？中国馆的预约券怎么拿到？世博演艺中心如何预约？
A: 预约机在北翼建筑下，饮水机北侧；中国馆预约券在入口处发放，3 号口一般在 5 分钟左右发完；世博演艺中心参观无需预约，看表演需在演艺中心入口处预约。
- c) Q: 哪些场馆需要预约？
A: 中国馆、五大主题馆；台湾馆自行发放预约券，通用馆可网上预约。
- d) Q: 怎么去轮渡？运行间隔、始末班时间？
A: 南翼广场右侧沿江；10-15 分钟一班，一班 10-15 分钟行程；运行时间会有调整，基本是 9 点-10 点半。
- e) Q: 城市未来馆在哪里？入口在哪里（预约券、团体、无障碍通道）？里面都有什么？排队的人多不多？
A: 未来馆能看到……；“入口在舞台后白色顶棚下，您可以从左侧绕过舞台排队入场”……；里面是城市未来建设的理念展示，排队的人不多……（问这个的最多了）
- f) Q: 城市最佳实践区是什么意思？有什么好看的？
A: 今年世博的两大特色之一，展示各个城市建设中对某些理念优秀的实践，比如环保。
- g) Q: 哪里可以买到世博护照？

- A: 创意大厨房右侧，不要上楼，有两家特许经营店，那里有售，不确定是否有货。
- h) Q: 哪里有卫生间?
A: 南翼建筑下。
- i) Q: 哪里可以借到轮椅/童车?
A: 北翼广场西面问讯处。
- j) Q: 哪里有饮水点?
A: 北翼广场西侧。
- k) Q: 城市广场今天有什么演出? 演出时间? 也会被问到其他广场的演出。
A: 每天有变动，可以给游客拿节目单，问讯处有，中英文版。
- l) Q: 哪里可以吃饭? KFC、小南国、云餐厅在哪里?
A: 最近的是创意大厨房，KFC 和小南国在 UBPA 北部，要过天桥，小南国在 KFC 楼上，云餐厅（丰收日集团的）在未来馆 7-8 楼，从未来馆南侧案例报告厅入口进。
- m) Q: 一号门、二号门、三号门在哪里?
A: 看地图啦~ 鲁班路、西藏南路、半淞园路
- n) Q: 附近的地铁?
A: 一号口园内交通 13 号线、二号口三号口出去离 4、8 号线西藏南路站很近。
- o) Q: 哪里有热水?
A: 有的时候问讯处有，有时没有……
- p) Q: 询问广场上的“移动式降温机”的用途?
A: 喷雾、降温（话说有人问价钱的……）
- q) Q: E6 在哪里? E8 在哪里?
A: 看那些指路牌~
- r) Q: 哪里可以买到伞? 哪里可以买到拖鞋?
A: 伞可以在罗森买、拖鞋可以在南部广场入口正对的那家特许经营店买。
- s) Q: 被经常询问到的企业馆：航空馆、太空馆、汽车馆、日企联合馆、城市足迹馆，如何坐车过去?
A: 浦西就一条线：龙华东路线。
- t) Q: 被经常询问到的案例馆：宁波滕头、汉堡、西安、杭州、苏州、成都活水公园、澳门德成按、温哥华、台北、首尔。
A: 常看地图，几天就彻底记住了……
- u) Q: 吸烟点在哪?
A: 南翼建筑南侧
- v) Q: 德国的四个案例在哪? 如何获得 VIP 票。
A: 不莱梅、弗莱堡、汉堡、杜塞尔多夫，一个在红馆，两个在案例联合馆 2，一个在 A3 组团。
- w) Q: 4 号、5 号停车场位置?
A: 3 号口出园后右转，4 号较近，5 号较远，大地图上没有。
2. 北翼建筑下：（重复问题不再解答）
- a) 城市未来馆在哪? 入口在哪?
- b) 怎样到浦东? 轮渡班次是?
- c) 厕所在哪?
- d) 吸烟点在哪?
- e) 城市广场演绎中心节目时间是什么?
- f) 广场上的奇异小车（移动降温机）是什么?
- g) 饮水点在哪?
- h) 出口在哪? 停车点（如第四停车点）在哪?
- i) 企业馆或城市案例馆怎么走?

- j) 8 号线怎么走?
- k) 各种具体案例馆的位置?
3. 舞台北侧:
- 城市未来馆的入口怎么走? 里面展出一些什么? 是否需要预约?
 - 城市最佳实践区在哪里? 答: 这里……
 - 城市大舞台上有什么表演? 几点开始?
 - 哪里有世博护照买?
 - 厦门馆怎么走? 汉堡馆怎么走? XX 馆怎么走……
 - 最近的洗手间在哪里?
 - 最近的饮水点在哪里?
 - 预约机在哪里?
 - 边上的红色黄色白色的馆是什么? 答: 城市案例联合馆
 - 这里哪个馆最好看? 我组组员处理意见: 各有特色, 台北馆人流量比较大
 - 哪里有餐饮? 哪里有小南国? 哪里是云餐厅?
 - 去浦东怎么走? 轮渡在哪里?
 - 去足迹馆怎么坐车? 答: 龙华东路线
 - 广场上的制冷机是干什么的?
- P. S. 在舞台边上, 要关注是否有非工作人员要进入舞台, 一米线是否合上, 是否有坏的, 还要关注是不是有残疾车无法通过黄色的突起障碍物。边上有孩子会爬上小坡一样的建筑物, 要小心。
4. 关于问询的一点心得:
- 首先请各位不要担心这么多内容记不下来, 我负责的告诉各位, 以上问题是我组组员统计上来的, 但回答是我自己在没有查阅地图, 瞬间回答出来的, 既然像我这种记忆力不好的人都能搞定, 你们一定没问题的;
 - 微笑以对, 耐心解答, 不计对方态度, 心平气和;
 - 虽说我们是“非专业辅助性”, 但如果答不出的问题基本上不要指望问讯处……连我们都答不出, 他们基本上不会知道的……谦逊的向游客道歉吧, 建议他们去问问其他志愿者;
 - 有些游客会问一些非常非常专业的问题, 能答得尽量答, 但绝对不要胡扯, 非常不好; 比如有人问城市广场的地面是用材料做的(废旧轮胎橡胶回收打碎铺成的……恰好知道)、还有问城市未来馆(原上海南市发电站)上的 4 个像蜘蛛腿一样的东西是什么(热交换器, 听别的游客说的, 不知道对不对……), 对于这种问题, 答不上来也是正常的, 不要不好意思说抱歉;
 - 早上高峰期间有时会有好几个游客同时问问题, 这种状况各人处置方法不同, 我(广场组组长)个人的处置方法是优先考虑先来后到, 若正在回答的问题会比较花时间, 向该游客表示抱歉, 解释说先帮其他游客解答较简单的问题, 请他稍后, 大部分游客是会谅解的。
 - 对于某些素质比较低下, 十分不礼貌的游客请无论如何不要表达出你的情绪! 尽量不要引起冲突。

城市广场 II

1. 岗点分布

上午

预约点内预约机开放使用, 和预约机组的志愿者配合, 一般设置

2 名志愿者负责主干道导引(站在两把大伞下)

3 名志愿者负责预约点入口外队伍秩序维护、导引

2 名志愿者负责预约点入口秩序维护、导引

3 名志愿者负责预约点出口秩序维护、导引

下午

一般情况, 预约机会关闭, 和预约机组的志愿者配合, 一般设置

2 名志愿者负责主干道导引

1 名志愿者负责预约点看护

需要熟悉掌握注意的事情:

- 最经典问题:
 - 预约点可以预约什么? (五大主题馆中的一个, 其他排队进场)
 - 中国馆如何预约? (门口发预约券)
 - 如何去浦东? (越江线、轮渡、地铁)
- 其它: 哪里租借轮椅、儿童车? 哪里有热水、地图、节目单? 哪里可以投诉? (问讯处)
 - ◆ 请大家务必熟悉 5 个主题馆的英文以及相应的英语表达, 关键时刻很有用, 若遇到不会英文的老外, 打 962010 求助。
 - ◆ UBPA 各大场馆具体位置也是常被问询到的
 - ◆ 最近的洗手间、饮水点、吸烟点、护照购买处
 - ◆ 各大停车场对应的出口

2. 预约规则。这是被问到最多的问题 (具体看下预约须知)
3. 场馆预约情况。除了主题馆外, 哪些场馆是全预约场馆 (中国、台湾), 哪些场馆每天会发预约券如何发, 室内演出的票如何拿
4. 实时注意五大主题馆的预约时间段进展 (可以由预约点的同学根据情况告知, 然后派一名志愿者把本组在岗的同学都通知一遍)
5. 注意城市未来馆排队队伍长度
6. 每个案例馆大致的方位, 是否有特别演出或活动
7. 城市广场的演出节目时间
8. 功能点位置 (饮水、吃饭、洗手间、租赁、吸烟、购物……)
9. 去五大主题馆以及浦东的交通问题
10. 当志愿者无法解答时, 可以礼貌引导游客去最近的问讯处闻讯, 或者拨打世博热线 962010

Q & A

1. Q: 4 号停车场在哪里? A: 穿过台北馆向里, 在天桥前面
2. Q: 哪儿能买到咖啡? A: 创意大厨房或底下的饮料店里。
3. Q: 哪儿能买到创可贴 (便利店)? A: 罗森, 在三号检票口对面的广场上, 问讯处的旁边
4. Q: 哪儿适合小孩子玩? A: 育乐湾。
5. Q: 园外地铁? A: 2 号门出口西藏南路有 4 号线和 8 号线。
6. Q: 最近的 ATM 机? A: 台北馆和创意大厨房之间有一个。
7. Q: 出园的水门码头几点结束? A: 9 点到 24 点。
8. Q: 哪里可以寄存包裹? A: 园区里暂时没有寄存的地方
9. Q: 哪里可以看机器人? A: 上海案例的沪上生态加里有海宝机器人
10. Q: 城市未来馆一般要排多久? A: 未来馆 5 分钟放一批游客, 一批放 50-80 人, 一般很快就能排到

岗位: L1 轮渡码头排队秩序引导及问询

工作特点:

1. 人流较大, 由于旅游团的缘故早晨刚开园时人尤其多。
2. 上午有安保人员同时维护秩序, 下午只有志愿者。
3. 没有太阳伞和降温扇, 需要注意防晒和降温。
4. 有个无障碍通道供轮椅和童车通过, 为了避免混乱发生, 可以用围栏挡住, 在有需要时打开。

常见 Q&A:

1. Q: 哪里可以拿地图?

A:L1 正对的一幢矮房子有个问讯处可以拿地图。

2. Q:哪里租借轮椅?

A:同上,问讯处旁边有租借处,押金 200,目前需要哪里借哪里还。

3. Q:那边可以坐车?

A:L1 前的一个三角形的建筑是远大馆,后面有车站,可以乘坐越江线和龙华东路线。

4. Q:如何到欧洲馆?

A:L1 轮渡码头只开到 A 区亚洲馆,到欧洲馆可以先从这边坐船,然后到那边乘坐世博大道线,也可以先从这边走到 L5,然后乘坐轮渡直接就到。

5. Q:如何出园?

A:正对的蓝色门就是三号门,可以出园。

6. Q:可以乘坐轮渡到园外么,如十六铺等?

A:免费的船是没有的,有来的免费轮渡,但回去的是没有的。到了晚上 7 点后可以乘坐浦江游览船,票价 60 到 80。

7. Q:轮渡多久一班?要多久能到?

A:轮渡一般是 15 分钟一班,高峰的时候是 10 分钟一班,大概 10 分钟可以到对面。

8. Q:如何乘坐地铁?

A:两种方式,一种从 2 号门出去,可以做 4 号线和 8 号线,还可以先坐车到一号门附近的鲁班路,乘坐 13 号线。

TIPS:

1. 注意微笑,肢体语言和表情在秩序引导中远比语言重要。
2. 在遇到游客不礼貌和不理解时,不要太放在心上,做好自己的本职工作。

预约机

地点:城市广场

岗点分布:

入口处:2-3 名

大厅入口处:1-2 人

预约机操作:9-10 人,每人一台预约机*8,1-2 人大厅内秩序引导

出口处:2-3 人

预约点工作高峰时段:早上 9 点-10 点 30 分。

区分为团体票与个人票,团体票事宜面授。

岗位主要职责与注意事项:

入口处:

入口处主要负责回答各种关于预约点的问题,进行人流的分流引导。

经常被问到的问题是:

- 1、这里是参观的地方么?
- 2、城市未来馆是这里么?
- 3、这里是预约什么的?国家馆有预约么?中国馆有预约么?
- 4、其他指路事宜

注意事项:

1. 排队人少时要灵活设置 1 米线;人多时要维持好排队秩序。

2. 正确地为游客解释综合预约机的概念、作用，区分综合预约机与单馆预约。
3. 高峰时解释要适可而止，以保证排队秩序的稳定为主。
4. 闲时可以详细介绍，帮助筛选客流，避免不必要的预约，减轻预约机操作者的工作量。
5. 熟悉 UBPA 的场馆分布以及主题馆的位置，能够为游客提供合理的建议。
6. 要不怕问，不怕讲，不怕烦。始终耐心主动地讲解。你的第 N 次讲解却始终是每个游客的第一次听讲。

大厅入口处：

继续回答游客的各类问题，主要是关于主题馆及游览路线。高峰时起控制人流作用，根据厅内引导人员指令，拦人及放人。

注意事项：

- 1、观察厅内人数，及时疏散排队人流，防止外面游客过久等待。
- 2、提醒老人小孩注意台阶，老人要适时搀扶。如果是一家人的话就一起放进来。如果有婴儿车不方便进入，就让一人持所有人的票进来，其他人等外面。
- 3、高峰时仅为入口，出口为另一边。高峰过后可灵活掌握，开放为出入口。
- 4、回答游客问题时，防止堵塞入口处，人流拥堵。

大厅内秩序引导：

- 1、4 台机器的位置站一人，指引游客排在较空的机器边，防止拥堵在第一二台机器。并指引出口位置。
- 2、有较纠缠的游客时，上前解答问题，防止长时间占用预约机。
- 3、空岗时及时顶上
- 4、联系技术维护人员

预约机操作：

Q: 这里是约什么的？ A: 这里是综合预约机，预约五个主题馆：城市人，城市生命，城市地球。城市足迹和城市未来。

Q: 可以约几个？ A: 一张票对应一个人，一天只能预约一次，只能五选一。

Q: 不是说可以约五个场馆吗？ A: 综合预约机只能五选一约一个，其他的为单馆预约。比如像日本馆，德国馆等热门场馆，可能会在场馆门口自行设立预约机，如果设立的话，您需要到场馆的门口进行预约。

Q: 我可以挑时间吗？ A: 不好意思，不可以。时间是由电脑同一发放，不可自行进行更改。

Q: 我不知道什么好，你帮我推荐一下，要不你帮我挑一个吧？

A: 我们志愿者没有参观过这些场馆，也不是很清楚哪个更好，您可以根据自己的兴趣来选择。还有要看清楚时间段，是否符合您的行程安排。

Q: 我怎么去浦东？ A: 您需要过江，可以有两种选择：轮渡，预约机点对面江边白帆下有轮渡口，7~10 分钟一般，步行 2~3 分钟可至。越江巴士，3 号入口万科远大馆的后面有巴士集中点，3 分钟一班。

Q: 城市综合馆在哪？ A: 城市综合馆就是城市未来馆。

Q: 中国馆可以约吗？ A: 中国馆不进行机器预约，是在您入园时由工作人员发放人工预约券，如果您没有拿到就说明发完了。

Q: 没有中国馆的预约券就不能进去看了吗？ A: 是的。

Q: 没有预约到的主题馆可以看吗？ A: 可以，排队进场参观就可以了。

Q: 可以约欧洲馆吗？ A: 不可以，排队进场参观就可以了。

注意事项：

- 1、虽然预约点门口已经有告示，但是很多游客还是不清楚预约的具体情况，所以当游客进来的时候，

我们首先应向他们说明这边是五大主题馆的预约，并且每张门票每天只能预约一个主题馆。

- 2、预约时一个时间段满了系统会自动放下一个时间段上来，所以会导致一家人无法预约到同一时间，发生这种情况时应耐心向游客解释。
- 3、工作时间久了以后语速会越来越快，碰到老年人和小孩子的时候应放慢语速、放大声音，耐心解释。
- 4、当预约券卡住、打印不出或者其他故障时，及时联系现场工作人员解决，并安抚游客、耐心解释。
- 5、人多的时候要注意先来后到，保持机前秩序正常。
- 6、常见语种：中文，上海话，粤语，英语，日文。

出口处：

高峰时防止游客从出口进入，并回答路过游客的各类问题。高峰过后，可灵活掌握开放为出入口。

站岗期间遇到的比较重要且出现频率比较高的问题：

下午结束预约机工作后就会到主干道上站岗，碰到最多的问题就是指路，所以必须随身带好地图，牢记轮渡、公交等园内交通如何乘坐以及几个热门场馆的所在地，并随身携带园区地图和 UBPA 各场馆具体分布图，以便随时帮助游客。

去浦东怎么走？摆渡或公交的间隔时间。

答：可以选择摆渡或者乘公交车，并分别指出具体位置。摆渡的间隔时间为十分钟，公交五分钟。并说明去浦东的公交是越江线。另外可告知园内的交通都是免费的。

去 1 号口或是 2 号口怎么走？

可以选择步行，或是乘坐园内公交龙华东路线。

城市未来馆怎么走？入口在哪？

前面那幢有“烟囱”的房子就是，入口为下面白色的篷下，一直往前走就能看到。

厕所的位置？

位于黄色的联合案例馆下，门口有厕所的标志。

饮水点？

离我们较近的是预约机旁的那个，或者可以选择旁边入口对面的那个饮水点。另外，创意大厨房与台北案例馆之间也有个饮水点。

各案例馆怎么走？

联合案例馆都在天桥附近，单个的案例馆大多过天桥，指大方向即可，先过天桥。具体有哪些馆可以多看一下地图，或者到时候翻阅也来得及。注意，有时候游客问的馆可能是联合案例馆之一，不要误以为是单馆，不过地图上都有显示。

吸烟点？离我们比较近的吸烟点是城市广场那边的厕所边上，不过最近貌似被撤掉了，接下来还有一个在 1 号轮渡那边，不过吸烟点的打火机经常会坏掉，要多觅一些新的告知游客。

航空馆、通用馆、企业馆、船舶馆等的位置，以及是否要预约？

可参见地图，这些馆一般不提供预约，只要在门口排队进去参观即可。航空馆单馆预约，通用有网上预约。

出园交通？

离我们最近的 3 号口出园后乘地铁不是很方便，要走比较多的路。因此多建议游客乘龙华东路线之 2

号口，出门左手边即可以乘 4 或 8 号线。不过一定要问清游客出园后的交通工具，有的游客出园后就打算乘 TAXI，那么即使是 3 号口，出去后就能打的。

4 号停车场怎么走？

要到 4 号停车场一定要先出 3 号口，不要仅看地图上以为走到过天桥的地方可以通向停车场。不少跟团的游客的集合地点会是停车场，因此要熟悉其位置。出 3 号口之后直接向东走半淞园路，不必再从保屯路绕。

哪里可以吃饭？

最近的是“创意大厨房”，过天桥后有 KFC、东方既白等，最近的那个医疗点旁边有罗森，据说有便当出售。

哪里可以买世博护照/纪念品？

离得最近的是创意大厨房楼下，从右手边方向过去。

TIPS:

- 1、UBPA 入口处标牌上城市综合馆即城市未来馆，此馆一二层为未来馆，三层以上为其他展馆、食堂、餐厅等。——所以称为综合馆
- 2、实物案例指的是过了天桥以后例如滕头、上海等单馆案例。
- 3、广场上的节目时间参看每日节目单。广场上的表演不需要预约。
- 4、轮椅租借在城市广场上的问讯处有，婴儿车在企业馆广场上。
- 5、关注休息室内小黑板，有各种信息和活动。
- 6、 饮水点提供冷水 热水在医疗点
- 7、 世博特许商店经营的产品有护照 拖鞋等 在创意大厨房下面有 2 家（有护照） 企业馆广场上也有（这家有拖鞋卖）

城市未来馆

城市未来馆 I

一、岗位设置

主要版块分为入口处引导，入口处问询和出口处问询

二、主要问题和注意事项

1) 入口处引导

常规工作

- 1) 微笑，对游客说“有预约请走预约通道，没有预约请走普通通道。”（配合手势以明确方向），以及“欢迎参观城市未来馆”。
- 2) 主动引导孕妇，轮椅，70岁以上老人，婴儿车通过预约通道，免去其排队带来的不便。
- 3) 引导有团队预约的旅游团走预约通道，同时保证有预约的散客能够通过预约通道。
- 4) 预约券不受预约券上所写的时间限制，开馆时段随时可以进入。
- 5) 遇到犹疑不决的外国人应主动迎上，询问“Do you have a reservation ticket?” 如果答案是有，那么请他/她走预约通道；如果没有，将其引至普通通道，说“Please line up before this entrance. It would take about 10 to 15 minutes.”
- 6) 下雨时为游客套伞套。（可以先讲伞套反过来卷起来套在手上，可能会提高效率）
- 7) 雪糕、杯装饮料、瓶装饮料不能带入场馆。“您好，不好意思这个不能带入场馆。谢谢您的配合。”

常见Q&A

- 1) Q: 快速通道 (fast visit) 和慢速通道 (slow visit) 有什么区别?
A: 快速通道大概需要 10 到 20 分钟，不能与展品互动。慢速通道大概需要 30 到 40 分钟。
- 2) Q: (普通通道) 还要排多久?
具体答案请询问工作人员。我们这班的状况是大概 10 到 15 分钟。每次放 50~80 人进馆。
- 3) Q: 城市未来馆里有什么?
A: 城市未来馆由发电厂改建，展示城市未来的愿景。主要有视频、雕塑、声光电效果以及和高科技产品的互动。
- 4) Q: 预约和不预约有什么区别?
A: 拿到预约券可以不排队直接进入场馆。
- 5) Q: 卫生间在哪?
A: 黄色建筑物一楼，广场左侧白色棚子下。
- 6) Q: 饮水点在哪?
A: 走到创意大厨房右转。
- 7) Q: 护照哪里有卖?
A: 直走，右转，左手边有两家。
- 8) Q: 城市案例馆在哪里?
A: 这几座彩色建筑是案例联合馆。过了创意厨房右手边是台北馆。穿过天桥是一片案例馆。
- 9) Q: 码头在哪里?
A: 到江边，顺着白棚子往前走大概 5 分钟，到达 L1 码头。10 到 15 分钟有一班轮渡，到达浦东 A 区（亚洲区）
- 10) Q: 哪里做公车?
A: 顺着黄色建筑物前的路往前走，在万科馆和远大馆之间就是公交车站。

其他

- 请密切关注三楼报告厅正在展出的是哪个城市，以免给游客造成误导。
- 每天应去问讯处领取最新地图和城市广场的节目单。

入口处问询

入口排队

【常见问题】

需要预约吗？（“没有预约也可以进，请从这边走。”）

没有预约可以进吗？（“也可以，请在这边稍微排一下队。”）

预约了的往哪里走？

快速通道在哪里？（一般对普通游客是不开的。）

大概要排队排多长时间？（5分钟80人）

城市未来馆里面都看些什么？（建议实地参观，自己总结。）

兜一圈要多少时间？（20到30分钟）

【注意事项】

- 1、要“两面派”。对着预约的人突出预约了的好处，“预约的可以走预约通道，不要排队，直接进。”对着没预约的人摆出一副没关系的样子，“其实都是一样的。看的东西都是一样的，排队也没有多久。”
- 2、“没有预约的也可以进，稍微排一下队。”注意是“可以”，如果直接回答“不需要预约”，就会和预约处的同学口径不一，给游客带来不适。
- 3、城市未来馆对预约券上的时间不苛刻，只要手持预约券，时段无所谓。老年人、残疾人、推轮椅的、推婴儿车的，都从可以从预约通道进入参观。
- 4、团队预约是拿一张预约单，直接把举着小旗的导游引向工作人员就行了。有时候，团队会在预约通道前整一下队再进入，让人感觉预约处是在排队，这时候要把手持预约票的游客引向预约通道入口，否则他们会跟着团队的队尾在那儿排队。
- 5、排队时间，自己目测一下，因为隔离通道时长时短，只要遵循基本原则——每5分钟放一批人，一批80人。
- 6、注意不要让人堵住入口。比如，下雨天给游客套伞，注意不要成堆在入口前面。又比如，那些吃冷饮（馆内不能吃冷饮）的游客，也不要让他们堵在入口处把东西吃掉。
- 7、对外国人，预约券的英语是 reservation ticket. 如果实在碰上没法交流的，用眼神和肢体语言一般都能搞定。

交通

【常见问题】

浦东怎么去？（“请问您是要做渡轮还是过江巴士”……）

轮船/过江巴士哪里坐？（“渡轮码头就是沿着前面波浪形的白蓬走大概5分钟，有一个L1码头，那就是去浦东的。”“巴士站在科技馆和远大馆的后面，是过江隧道线。”）

去浦东轮船和巴士，哪个方便？（各有利弊，请问您想去哪儿？）

【注意事项】

- 1、了解轮船和巴士的线路以及间隔时间。越江隧道线和龙华东路线是两条浦西的公交线，开园以来线路改了又改，如果可以的话，建议再亲自踩一下点，确认一下。
- 2、描述清晰。比如，渡轮码头离我们最近的是M1，不是去浦东的，而是从外面进来的停靠码头。真正去浦东的是再往“前”走的L1码头。（游客也不是地理专家，你跟他讲东南西北固然更加准确，但是大多数情况下，他们搞不清楚东南西北。所以有时候用些主观一点的当事人视角的描述词会更有效果。）再比如，巴士站是在远大馆和科技馆的后面，但游客不知道这两馆长啥样，可以适当描述一下，给他们直观的印象。如果稍微走两步，是能看到科技馆和远大馆的，直接指给游客看的。（“万科2049”是一体的，旧版地图只标了2049，没写“万科”两个字。还有人问过“2049馆哪里走？”）
- 3、问哪个方便，可以把各自利弊陈述给它听，最终还是让他自己挑。（这也是一条基本思路，主观问题只给客观回答）如果实在要推荐一下的话，可以先问一下他想到浦东具体哪个地方。

关于 UBPA 和浦西

【常见问题】

这里还有哪些馆好看？（“这里大都是一些城市案例馆……”）

城市最佳实践区怎么走？（“这里就是，那一片是城市案例馆。”）

浦西还有啥好看的馆？（“这里是一些城市案例馆，往那儿走就是一些企业馆，走到头会有另外一个主题馆城市足迹馆。”）

XXX 馆怎么走？

XXX 案例报告厅/员工食堂/云餐厅在哪里？

【注意事项】

- 1、一般来讲，只描述，不推荐。
- 2、各个城市案例馆比较多，如果问到特定的案例馆怎么走，可以翻一下地图。询问度比较高的一些馆是：台北案例馆、宁波滕头、伦敦、上海（沪上生态家）、北京（国奥村）。
- 3、三楼的案例报告厅主题一直在变，注意更新资讯。可以留一个前台同学或者三楼工作的同学的电话，因为那里会时不时地举办些活动，可能入口的人并不知道。但向外发出的邀请函都是说“城市未来馆 XXX”，很多人都直接跑到入口来问。这时候就可以打电话确认一下当天是否有这个活动。
- 4、其他

【问题】 哪里有吃饭？都有些什么吃的？

（“这里前面就是创意大厨房，里头有各种吃的。往前走，过了人行天桥，还有肯德基、必胜客、东方既白。”）

KEY：如果可以的话，创意大厨房最好亲自踩一遍，了解菜的种类和价位。

【问题】 哪里有商店？（主要是买世博护照的）

KEY：右手转角是有两家店的，很多游客都挤在门口那家买，里头那家却没人。

【问题】 哪里有厕所/吸烟点/饮水点（有些人还问哪里有热水）？

（“穿过前面那个建筑就有饮水点和吸烟点。”）

（“最近的厕所在那幢黄色建筑的下面。”）

KEY：馆内也有厕所，在两楼，如果他能忍到排队进入的那一刻。

出口处问询：

常见问题

1. 城市最佳实践区在哪里？

回答：要说明城市未来馆是城市最佳实践区的组成部分，同时指明参观城市联合案例馆和城市案例馆的位置。必要时介绍下案例馆的特点和分布。

2. 怎样去浦东？

回答：两种方式：越江公交线和摆渡，要问询游客具体要到浦东那个片区，如果去 A 片区推荐坐摆渡，如果去 B 片区和 C 片区建议坐世博越江线。

3. 怎样做摆渡？

回答：指明需要沿着 M1 走到五分钟到棚子另一头才能到 L1 摆渡码头。（15 分钟一班，到 L2 码头，即韩国馆、日本馆附近）

4. 怎样做世博越江线？

回答：在万科馆背后，需向游客指明具体路线。

5. 卫生间在什么地方？

回答：城市广场南部。

6. 哪里有买世博护照？

回答：创意大厨房楼下世博特许商品店中有售。

7. 怎样去 D 片区？

回答：指明方向，适当时可以建议游客坐公交（龙华东路线）。

8. 附近哪里有餐厅？

回答：创意大厨房、城市最佳实践区 C1 公共服务设施处有肯德基、东方既白与必胜客。

注意事项

1. 志愿者需熟悉周边地形，主要如城市最佳实践区的展馆和企业馆的分布、周边服务设施状况等，适当了解浦东场馆的分布。
2. 一定要了解周边的交通情况，根据游客的不同需要，为其指明最快捷方便的交通路线。
3. 如有游客误从出口进入场馆，志愿者需上前说明劝阻，并为其指明入口的位置。
4. 遇到游客吸烟，需即时劝阻，并引导其至最近的吸烟点。
5. 经常关注园区的场馆及其他设施的更新信息。

城市未来馆 II（城市未来馆一层展区岗点指南）

“昨日之梦”展区

（一）工作职责：

- 1、引导观众参观，避免撞上镜子，特别要留意老人。
- 2、制止观众走或是坐在荧幕前面的小斜坡上，特别是小孩子。

（二）常见问题及解决办法：

- 1、有些观众对于志愿者的引导反应较慢，“执着”地朝镜子走过去，特别是老人。

解决办法：走上前去挡在他们面前，搀扶走向下一个展区；或用手臂敲镜面，以提示他们面前不是通道。

- 2、未来馆里面都是看这个吗？

答：不是的，这是第一个展区，后面还有更精彩的部分。

- 3、荧幕上放映的是什么？

答：这是由五部电影的剪辑组成的，片名在影片中都有。

- 4、视频的时长多少？

答：4分钟

（三）经验及建议：

- 1、在人流高峰期可以安排两个岗位，两面镜子各一个；下午人流较少的时候可以由一名志愿者兼顾两面镜子。
- 2、放映的影片音量较大，长期工作可能会产生头晕、耳鸣等不良反映，建议准备耳塞。

“城市图书馆”展区

（一）工作职责：

- 1、指引观众向前方通道继续参观。
- 2、指导电子书翻阅：手置书页下方靠外侧一角，做翻书状，即可前后翻页。
- 3、劝阻观众不得站立、攀爬至环形座区内，不得触摸书柱。
- 4、对观众触摸大书的行为进行适当提醒和劝阻，对于将整个重心靠在书本上的行为及用指甲剥书页的行为进行制止。

（二）常见问题及解决办法：

- 1、栏杆里红幕是什么？有演出吗？接下来该往哪里走？

答：内侧是快速通道，参观完请通过“城市主题通道”继续参观。

- 2、这个展厅叫什么？这几本书讲什么内容？

答：这个展厅叫“城市图书馆”，展示了过去学者对城市未来九个主题的设计，不同主题分解在不同书中。（九大主题：安居、网络、基本需求、机会、自然、城市规划、完美、和谐、可持续发展。）

3、这几本大书是怎么翻的？

答：大书是自动翻页循环播放的，四角的小书可以自行翻页阅读。

（三）经验及建议：

1、展区内工作人员较多，志愿者工作相对较轻，人手紧缺时候可以不在此处排岗。

2、观众会就书中展示的内容提问，建议志愿者对每本书中的主题有大致地了解。

“城市文明成果”展区

扶梯

（一）工作职责

1、引导观众参观完一楼之后上二楼继续参观，特别要注意老人。

2、确保快速通道与慢速通道之间的一米线没有被观众挪动。

3、引导有轮椅或较大婴儿车的观众从“安居”雕塑旁的无障碍电梯上二楼。

（二）常见问题及解决办法

1、人流较大的时候，有观众看到慢速通道的电梯人满为患而旁边快速通道的电梯可能空无一人，他们会自行挪开一米线从快速通道上二楼，造成后面的游客也一拥而上，直接导致楼上出口拥堵。

解决办法：及时制止，告知游客旁边不可以通行，并及时调整一米线的位置。

2、楼上有什么？

答：楼上还有其它几个展厅，是关于50年后未来城市生活发展的情况。（志愿者应了解二楼展厅的具体名字）

3、这儿展示的是什么？

答：这是现在的城市文明成果，您可以看到九座雕塑。（每座雕塑的讲解可以提前准备一下，有时候工作人员顾不上，志愿者也可以协助讲解一番。）

（三）经验及建议：

1、为了保证馆内设备的运行温度，室内空调温度较低，扶梯处尤其可以感觉到阵阵冷风，建议志愿者多穿衣服，否则很可能会病倒。

2、此处会有很多观众请志愿者帮忙拍照，志愿者在提供帮助的同时要兼顾到工作职责，避免人流拥堵和混乱，必要时候可以找在九宫格流动的组长协助。

无障碍电梯

（一）工作职责

1、协助推轮椅或婴儿车的游客上二楼。

2、引导从二楼下来的推轮椅或婴儿车的游客走专用出口离馆（出口在“基本需求”雕塑旁边，会有工作人员开门。）这时需注意不要让其他游客尾随，并告知上二楼继续参观，出口在二楼。

3、疏散围聚在无障碍电梯附近的游客，提醒他们正确的参观路线。

（二）常见问题及解决办法

1、散客滞留。

解决办法：告知游客楼上还有其它展厅，请走扶梯上二楼，出口在二楼。

2、楼上有什么？

答：楼上还有其它几个展厅，是关于50年后未来城市生活发展的情况。（志愿者应了解二楼展厅的具体名字）

3、这儿展示的是什么？

答：这是现在的城市文明成果，您可以看到九座雕塑。（每座雕塑的讲解可以提前准备一下，有时候工作人员顾不上，志愿者也可以协助讲解一番。）

（三）经验及建议：

1、此处会有很多观众请志愿者帮忙拍照，志愿者在提供帮助的同时要兼顾到工作职责，避免人流拥堵和混乱，必要时可以找在九宫格流动的组长协助。

2、与工作人员分工，如在为推轮椅及婴儿车的游客指引时，可以请工作人员防止其他散客误入，为他们指引自动扶梯的方位，或视具体情况而定，如此合作有利于正常秩序。

3、中午的时候工作人员可能会集体休息，这时工作任务较重，必要时系组长协助。

“城市主题通道”出口

（一）工作职责（一般会有工作人员在这个岗位上，因此为机动岗，组长可视情况而定）

1、疏散人群。避免走在前面的游客停下来拍照等等，保证游客能有序进入展区。

2、引导参观。告知游客二楼有其它展区，左右手边分别有电梯和楼梯。

（二）常见问题及解决办法

1、逆流。

解决办法：提醒观众这里是入口，引导他们参观完一楼之后从电梯上二楼。

2、这儿展示的是什么？

答：这是现在的城市文明成果，您可以看到九座雕塑。（每座雕塑的讲解可以提前准备一下，有时候工作人员顾不上，志愿者也可以协助讲解一番。）

（三）经验及建议：

1、此处会有很多观众请志愿者帮忙拍照，志愿者在提供帮助的同时要兼顾到工作职责，避免人流拥堵和混乱，必要时可以找在九宫格流动的组长协助。

2、为了保证馆内设备的运行温度，室内空调温度较低，扶梯处尤其可以感觉到阵阵冷风，建议志愿者多穿衣服，否则很可能会病倒。

共性问题

1、厕所在哪儿？答：在二楼

2、在哪儿敲章？答：在出口处

3、未来馆的特色和亮点是什么？答：言之成理即可

4、案例报告厅怎么去？答：从出口出去之后左转，从另一个入口进去上三楼。（及时了解当天的活动内容）

5、未来馆是哪个国家的人设计的？答：西班牙人

6、观众询问园区其它场馆的情况解决办法：随身携带地图，避免回答“不知道”，如实在不清楚可以指引他们去问询处。要了解场馆附近的援助点的具体位置。

城市未来馆 III （城市未来馆一楼至二楼楼梯口）

主要职责：

1. 引导游客前往二楼继续参观。
2. 维持楼梯客流秩序。

游客常见问题：

1. 二楼是否还在建设中，能否上去参观？
2. “建设中”的含义？
3. 无障碍电梯在哪里？
4. 二楼有什么（值得参观的地方）？
5. 出口怎么走？

6. 洗手间在哪？
7. 案例报告厅怎么走？（注意了解当天案例报告厅是否开放）

注意事项：

1. 很多游客不敢确认能否继续上去参观，在他们犹豫时，应主动告诉他们楼上还有展厅。
2. 游客询问二楼有什么，通常情况下也是不确定二楼是否在“建设中”，可以简单告诉他们“是未来馆的二层展区部分”，再简单提炼一下亮点即可（但是要二楼全面了解一下噢，做好万全的准备）。
3. 引导有需要的游客（如老人等）乘坐自动扶梯上二楼。
4. 注意走下楼梯的游客是否正在寻找出口，为了避免游客又爬一次楼梯返回二楼至出口，可指引其乘电梯。

给下一班志愿者的建议：

岗位看似清闲，实际上也是起很大作用的！

建议多了解一下二楼的展厅布局及各自的内容、特色，以应对游客的深入问询。

城市未来馆二楼电梯口

主要职责：

1. 引导客流，保证电梯口人流的顺畅通行。
2. 为从一楼无障碍电梯抵达二楼的轮椅、婴儿车等打开一米线或围栏。
3. 帮助讲解雕塑——幻影城市和发电机。

游客常见问题：

1. （指着雕塑问）这是什么？
2. “建设中”的含义？
3. 出口怎么走？
4. 洗手间在哪？
5. 敲章在哪里？
6. 怎么去案例报告厅？（注意了解当天案例报告厅是否开放）

注意事项：

1. 尤其是团队等大客流出现时，注意疏导电梯口的客流，防止拥堵，可作如下引导“请各位游客继续往前参观，不要在电梯口停留”“各位游客可以走进一点参观”。注意态度要诚恳，语气要真诚和善，要面带微笑，不要让游客觉得是在命令他们。
2. 给游客讲解时也要注意不堵住电梯口，可引导其靠近展品一些在作讲解。
3. 值得注意的是，若电梯口人流量较大，那么在给游客讲解展品时尽量简洁清晰，亦可指引游客询问解说员，因为此时疏散客流的职责很重要。同样的，鉴于该岗位离出口和洗手间有一段距离，客流量大的情况下，回答出口及洗手间的位置时，也可表述为“请沿着参观路线往前会有指示牌的”（当然如果不忙的话给游客更具体地指出就更好了）。
4. 看到游客从对面阶梯逆行，及时上前询问是否在寻找出口，并指明出口方向。

给下一班志愿者的建议：

多了解一些相关展品的知识，在这个岗位上很实用，而且很多游客都会给予你肯定哦。

城市未来馆二楼五洲畅想未来梦展厅至城市和谐广场通道

主要职责：

引导客流进入和谐广场，保证时空隧道入口处的拍照人群不拥堵。

游客常见问题：

1. 出口怎么走？
2. 洗手间在哪？
3. （指着时空隧道问）这是什么意思？
4. （指着展板问）这大致是什么意思？能介绍一下吗？
5. 有没有垃圾桶？

注意事项：

注意逆流的游客是否在寻找出口。

给下一班志愿者的建议：

大致了解一下通道展板的内容（相关内容与和谐广场的未来之窗有联系），可以此引导游客进入未来馆最精彩的和谐广场。

该岗位温度较低，建议根据天气情况适当增加衣物。

城市未来馆城市和谐广场入口

主要职责：

1. 引导游客先进入交流塔参观
2. 维持入口处秩序

游客常见问题：

1. 出口怎么走？
2. 洗手间在哪？
3. （指着交流塔）这是什么？这里面有什么？（通常在志愿者引导游客进塔时会问到）
4. （指着交流塔外墙不是全覆盖的 LED 屏幕）这是坏掉脱落了吗？为什么没有都覆盖呢？
5. （指着交流塔）这是烟囱吗？
6. （指着控制塔）这是烟囱吗？
7. 馆里有餐饮店吗？（注意不要不分情况地把游客引向云餐厅，可告知所有附近的餐饮店供其选择）
8. 敲章在哪里？

注意事项：

1. 各团队是否进入交流塔参观不定，且塔内空间并不大。若该团队人数众多，且此时有不少散客进入广场，需引导团队游客跟着队伍往前，同时将团队和散客群的参观方向分开，即若团队未进交流塔，则引导散客往交流塔内部参观。
2. 和谐广场入口处拍照及停留者较多，人多时注意疏散。
3. 注意逆流的游客是否在寻找出口。

给下一班志愿者的建议：

多多了解和谐广场的建筑及其内容、意义。

城市未来馆 IV

- 1、明确工作地点、时间：未来馆二楼，每日 9：15 正式到岗，9：30 正式开馆。
- 2、本组安排 4 个工作岗位：生态中庭引导，张江馆问询，电梯出口引导，楼梯出口引导。
- 3、所有岗位志愿者应了解馆内的各项设施，如卫生间、无障碍通道等，同时应该熟悉周边场馆的情况以及各条交通线路，以上都是游客经常会问及的问题。
- 4、生态中庭引导岗位应注意维持游客参观秩序，避免人流的逆流和对冲。
- 5、张江馆问询岗位的同学要明确自己的工作范围，注意提醒张江馆内的专职工作人员应当承担起自己的职责。
- 6、电梯和楼梯出口的志愿者应当主动引导一些特殊游客走“无障碍通道”。

7、另外，未来馆中“和谐广场”的音响和冷气经常会开得比较大，所以还请各位志愿者注意保证身体。

案例报告厅

亲爱的对接小组的“白菜”们：

你们好，我们是复旦大学 ubpa18 小组的“昨日白菜”，经过 16 多天的历练，我们已经度过在世博菜园的成长阶段，艰巨的“发芽”任务就交给你们了，加油加油~~我们将本组白菜的“破土”心得整理成文，希望能在你们的“白菜养成计划”中起到小小的作用，也望你们指正和修改~一颗白菜被摘走，千万白菜长出来~

首先简单交代一下负责案例报告厅的志愿者们的岗位点：

1. 室外：案例报告厅引导亭，位于城市广场南部，城市未来馆西部，正对厕所与吸烟点
2. 室内：a. 城市未来馆 1 楼 案例报告厅电梯口及前台
b. 城市未来馆 3 楼 案例报告厅临展区，包括三楼电梯口以及整个临展区
c. 城市未来馆 3 楼 案例报告厅 一般为报告厅走道和报告厅两侧入口

室内工作比较清闲（当然，除了开馆式以外），而且比较冷，一定要穿全整套“白菜皮”。引导亭的工作则相对会比较辛苦，但也不会像室内那样比较单调，如果有太阳的话会比较晒。

建议组内施行轮岗制，使“白菜”们在每片土壤都能茁壮成长。同时由于我们的案例报告厅最不同的一点是会面临撤馆，因此会有 1 到 2 天的空岗时间，小组可以自我调节，我们的选择是一部分支援城市未来馆工作，另一部负责正对 3 号门广场的问询工作。

首先是“白菜”不倒问集锦：

外部：

- (1) 厕所在哪里（smg 直播车后面）
- (2) 怎么去浦东（最好问清去那片区域，有两条推荐路线 1. 望达路 苗江路路口，第三块显示屏处的 11 码头，到达亚洲广场 2. 越江线 船舶馆站和企业馆站，如果去 bc 片区建议采取这条路线）
- (3) 轮渡在哪里（同上）
- (4) 城市未来馆在哪里（就是那根大烟囱）
- (5) 城市最佳实践区在哪里（城市广场北部，穿越城市广场即有联合案例馆）
- (6) 推荐路线（依照游客需求回答，不能给出明确答复，但是可以跟他说什么你自己觉得应该有意思）
- (7) 饮水点在哪里（城市广场西北翼，援助点处，可以看见的咨询点在那里，预约机、取地图都在那个位置，引导亭南侧，靠近南浦大桥方向也有一个，但是需要自己踩点之后才能明确表述）
- (8) 出口在哪里（最近的是到十六铺的 m1 水门，陆上出口是 3 号口（半淞园路），但是 1 号口和 2 号口也要清楚）
- (9) 这个引导亭是干什么用的（诶，就是引导到案例报告厅去的呗）
- (10) 护照在哪里买（最近的是创意大厨房底楼的园区商品特许经营店，很容易售空；在航空馆西侧，罗森旁边也有一个，那里也可以去买。可以提示游客凡是有礼品点的地方都可以买，不用急于一时）
- (11) 附近吃饭的地方有哪些（云餐厅、创意厨房、罗森、过天桥后的 KFC 等）

内部：

- (1) 厕所在哪里（到时候就知道了，有三个，很好找）
- (2) 如何前往参观城市未来馆的一二楼（注意报告厅内侧通往未来馆二楼的通道，当看到游客走此道时应及时请其止步）

- (3) 垃圾桶在哪里（厕所）
 - (4) 馆内有没有接水的地方（5楼有）
 - (5) 馆内的展示内容（可以询问工作人员，并且注意偷师讲解员的解说）
- 其次是需带物品：防晒霜、帽子、水、地图、智商、耐心、微笑

最后是各个岗位注意事项：

A、案例报告厅引导亭

1. 防晒很重要，男生，小麦色还是很性感的，女生的话，毕竟一白遮百丑嘛，我们觉得水当当的“白”菜比较受欢迎。所以，为了面子问题，请多补几次防晒霜。早上站在引导亭右侧（伞下），下午站在前方，这样不会被晒到。
2. 问路的游客会比较多，要求推荐路线时，可诱拐其先去案例报告厅。
3. 会有游客要求介绍场馆内的情况，请大家对 DE 片区的场馆内情况有个大致了解，尤其是 ubpa 的热门馆，如苏州，杭州，北京，天津，台北，伦敦等大城市馆。
4. 休息就在引导亭内，糖果和巧克力尽快吃掉，会化掉的，喝水要充足。
5. 了解下城市广场和案例报告厅的演出信息
6. 了解下周边餐饮和商店情况
7. 我们不负责为游客兑换零钱和买饮料，有需要可以到广场上的人工售卖处。
8. 经常会有摄像机扫过这里，所以即使休息时间也注意下形象。
9. 地图不要被游客抢掉，可以引导其到咨询处拿
10. 亭子里的那个空调就是个摆设，把两边的门打开通风

其实引导亭除了晒点热点都蛮好的，祝大家在引导亭工作的愉快，坚持下来后会觉得收获很大。

B、城市未来馆 1 楼 案例报告厅电梯口及前台

1. 这个岗位和百联物业及现代会展的职员轮岗。站半个小时电梯口，半个小时前台，休息半个小时。
2. 在电梯间时见到来人要主动热情地帮助开电梯，一般在 11 点之前吃饭，以应付午餐高峰，故在 10 点半左右就当去食堂就餐。
3. 有时有政要等 vip 来，要长时间用手臂保持一个电梯的门不关。
4. 在前台时也需要回答游客们的问题，但不会很多。
5. 帮助参展机构散发宣传资料。

该岗搭班的哥哥姐姐还是不错又热情地，他们做二休一，有时连做晚班早班，大家互相体谅。

C、城市未来馆 3 楼 案例报告厅临展区，包括三楼电梯口以及整个临展区

1. 在电梯间的任务基本与 1 楼相同，协助引导游客正确的方向进入报告厅，同时还要统计参观人数
2. 在临展区内基本是配合工作人员完成引导和人流疏散（大客流时，基本没有），有时也要回答一些问题
3. 由于离食堂最近，会偶有志愿者于午饭前后休息时间出来串岗，要适当劝阻哦

比起浦东园区的志愿者，这边轻松很多，很闲。但是比起未来馆的同学，我们站岗时间那是相当长。半小时休息一下，但是基本上都会站着，一来是因为休息的地方太阴冷；二来是因为没人替岗，志愿者岗位老空着看上去不好看啊……好处就是视野开阔，耳根清净，远离紫外线的侵扰！

D、城市未来馆 3 楼 案例报告厅 一般为报告厅走道和报告厅两侧入口

1. 一般在侧面门口和前门各一名，依照不同活动会有调整，活动范围就是整个报告厅内外以及通往电梯的一段走廊部分。
2. 负责引导游客进入报告厅，并且劝阻游客进入休息区，在会议时要提醒与会者厕所的位置。

一般没有什么活动的时候比较无聊，但是也可以在平凡买的岗位上放光芒啦，报告厅内工作人员基本都比较好相处，还是很轻松的。不时可以通过不同案例结识各方友人，还是不错滴。

我们的经验以及总结基本就是以上这些闲言碎语，更多工作心得和体会有待白菜同仁自我的总结啦，大家，保重之余，加油哦~~

白菜有话说

组员感想：

最开心的是认识了很多很多人，交到了很多朋友。

最难忘的是回校途中虚惊一场的“车祸”。

最感激的是几乎每个向我问问题的人都对我说了谢谢。

纵使有委屈有伤心有疲惫有不满，其实这样子简单的几乎脱离现实的日子我还是很喜欢的。

志愿服务的日子即将接近尾声，在这些日子里，虽然有一些抱怨，也有许多不满，但终究还是快乐的。我们所在的片区由于位于浦西，尽管属于本届世博的亮点，始终还是及不上浦东的人气。因此，没有被围攻的焦头烂额，也没有被人流挤垮的无奈。相反，我听到的更多的是同仁们对于被需要的向往。的确，一个小时也好，两个小时也好，在岗时间的长短并不是所被在乎的，毕竟大家的初衷都不是贪图享乐，真正让人感到疲惫的是，站了半天，没有一个人向你问讯。我曾经遭遇过这样的经历，淅沥的雨天，整整一个半小时，傻站着。有的时候，是要做一些没事找事的工作。钟爱入口处的工作，是因为可以想方设法让那些犹豫的游客坚定进馆，即使只是说一句单纯的“这边可以进入”，也会很满足。

与上一个小时的课相比，或许你在这里完全学不到任何所谓的知识，但是却可以感受到一种真切的存在感；与做一个小时实验相比，或许这里真的过于空闲，但当你看到游客们感激的笑脸之时，内心的的确是充实的。这就是志愿者工作。

复旦大学南部广场组组长张煜晨：各位志愿者辛苦了，作为南部广场组第一批志愿者，我们能给各位志愿者同学们留下的也许只是我们的一些不成熟的安排和经验，但求能给各位一些帮助，也希望后来的各位把这份南部广场组的资料逐渐完善（不过请不要删我的这段结语哈~大家一起累积起来吧~）。初来 UBPA，觉得人不是很多，表演不好看，阳光很刺眼，很没有世博的感觉，但服务就要结束了，却又很舍不得，舍不得南部广场上的一场场表演，舍不得那些工作人员，甚至很舍不得那耀眼的阳光……我想，服务结束后，我自己来参观时还是会来 UBPA 的，哪怕看一场表演，参观一个案例馆，因为这是我曾经付出了接近 20 天的努力和汗水的地方，更是给我留下了终生难忘的 20 天回忆的地方。最后留下我组组员对 UBPA 的改编和我们复旦 UBPA 志愿者自我激励的口号：Use our Best service for People All；城市最佳，我们最佳！

张煜晨及复旦大学南部广场组全体组员

2010 年 5 月 11 日

志愿者心得

用语言难以准确描述地点的时候，尤其是对老年游客、外国游客，在有其他同学帮助照看的情况下，可以由一名同学带路前去；

对老年游客讲解的速度要慢，并且在重点处语气要有所变化；

语言描述必须准确精炼，否则游客会糊涂

马卓凡（岗点：预约点正门秩序维护）

在岗位上半个月了，基本就是站在路上给游人指路，回答各种常规和奇怪的问题。忙的时候被几个人围着，顾左顾不着右，像机器人一样脱口而出；闲的时候只觉得时间过得太慢，站也站不住，左顾右盼，旁观往返的美女帅哥，慈祥的大爷大妈，温馨的家庭。曾经的我从没有过这样的时间和心情观察各种各样的人，人生的阅历就是在不知不觉中积淀的。培养与人交流的技巧是当志愿者过程中的一大收获，学会娴熟得看地图是一大收获，休息时与同学的交流和认识很多学姐学长是一大收获。最

重要的是内在的我养成了一颗坚忍的心，友爱互助的心。

听着游客喊我“同学”、“姑娘”、“小姐”、“美女”、“志愿者”、“服务员”和“白菜”就觉得其乐无穷。如果是帅哥美女找我搭讪，又是亲切阳光的态度，就像和煦的三月风拂身，但我更喜欢与和蔼可亲的大爷大妈交流。他们大半辈子的阅历拉慢了他们的语速，绽开了他们的笑容，成就了一颗闲云野鹤的心。与他们交流是一种享受，身体注入长辈对小辈的爱抚。世博志愿者当得轻松也做得辛苦。虽然身经百战，但也怕被问到不知道的问题。每当我不能很好地告诉他们他们需要的信息，我会很难过，虽然我把他们指到问询处。

很有意思的是和朋友同学的互动，从没有这样接触更多的学长学姐。和同学间打成一片的感觉真好，更high，这里不多赘述，相信大家都感受的到！好吧！乐趣就在身边，我们共勉！

吴静芳（岗点：主干道引导）

从试运行到今天，这该是我穿上白菜装来到世博园区服务的第17天了。还记得第一天上岗时的激动与兴奋，渐渐地这样的激动平静了，微笑，回答问题，就好像每天早起的生物钟已然成了我在园区里的习惯。

虽然原本在问讯处的岗位因为我们的问讯台长得太山寨而被撤除了，但来到预约机出口处或是站在主干道两旁，游客的问题却也大同小异。不得不睡，做志愿者能获得许多平时难以体会到的成就感，这些来自每一位游客的感谢和笑颜，从来没有被如此多的人需要过你的帮助。如果今天游客很多，回答了很多问题，我会开心，如果今天游客很少，没有被问问题，我反而会有点沮丧。

王政旋（岗点：问讯处、预约点出口导引）

细细一算，做志愿者的日子已经有两个星期了，虽说每天的工作岗位都一样，但是每天都有新的感受，新的挑战。即将离开这里，却发现自己已经深深地喜欢上了UBPA这片乐土。

作为一名志愿者，首先应该做到的就是要真心相待，尽自己所能帮助游客。只要用心，游客们自然会对我们的工作报以肯定。其次要学会自我认可，的确，有时碰到蛮不讲理的游客，心里是会感到不爽，但是，只要你认真付出了，做到自己的最好，你就是优秀的志愿者。这样以后，就更要以真诚的微笑去服务哪些需要帮助的人。经历过14天世博服务的人，都会蜕变成一个更完善的人，那么，请你记住身边哪些与你同行，共同奋斗过的同伴们，如人饮水，冷暖自知，相信在所有志愿者的配合下，我们会一同成长，一起进步！

程平（岗点：问讯处、预约点出口导引）

志愿者服务即将结束了，做志愿者到现在，回想起来，自己的心情经历了四个阶段：从起初的新鲜和冲动，到后来对各方协调事务的不满和游客抱怨时的郁闷，再到对此十分淡定，最后甚至喜欢上了这个服务。

说喜欢一点也不为过，眼看马上就要交接班了，自己在园区也混的熟了，心里竟自发生成了一种亲切和熟悉的感觉；面对游客已经能够得心应手地跟他们打交道，谈笑间，问题迎刃而解，挥挥手，留下感激与问候。

其实很奇妙，奉献的过程中久而久之会有愉悦的感觉，也许是我们内心期待着别人对我们精神上的“回报”，听到一句谢谢，看到游客满意的表情，成就感不言而喻。都说奉献才是最快乐的，这话真的不假，但必须亲身实践过了才能体会到。

所以，说到底，志愿者也不是为了谁谁谁而干的，就是为自己而干的，是为自己求得心灵的慰藉；是为对得起自己身上的社会使命感和责任感。

我选择，我担当！

曼家豪（岗点：主干道导引）

作为一名志愿者，单凭一腔热血是远远不够的，面对一些游客的不理解，面对工作人员的随便差使，面对组织上有一些不合理，或许会有愤慨和抱怨，可是这些并不是我们志愿者的主色调，从这

些天的工作中，真的收获了很多，学会了很多，我们不能停留在徒劳的抱怨上，而是要充分实实在在地过每一天，实现一颗白菜的价值。

其实，我们来做志愿者，并不是为了那一纸证明，而只是单纯的想为自己生长的这片土地做点事情，给大家带来便利的同时，自己本身也发生了蜕变和成长，有时会觉得很累很委屈，可是我们都说游客的微笑是对我们最大的肯定，我们的老师们，还有那些“志愿者的志愿者”们，他们也都在为我们默默地付出着，整个世博会如同一个大机器，而我们就是其中的润滑剂，在大家的齐心努力下，一切都显得那么井井有条，其实，这样就足够了。

志愿者的工作接近尾声了，一棵白菜的使命也即将完成，我想，我会一直记得。这二十天特殊而开心的日子。希望下一批的志愿者们好好加油~~

王雨晨（岗点：主干道导引、预约点出口处导引）

时光飞逝，转瞬，志愿者服务期限过了2/3，我们小组是负责预约机秩序的，和游客交流的机会相对而言比较多。虽然看到校内上好多同学说碰到钉子游客但我还比较幸运遇到的游客态度都不错，每次为他们解答问题，他们总会微笑着说谢谢，每当这时心里是特别幸福，自己的工作至少是被认可的，这个岗位至少不是多余的，有时有的问题真的答不上来请游客去问讯处，他们也不会恶言相向，而是笑称没关系他可以问别人，其实当时心里挺内疚的，工作结束后立马开始背地图或者问其他同学。

接下来，挺想说说服务态度的问题，说实话，一天的每一秒都保持着微笑真的是件很困难的事，有时真想放松一下，但转念一想，如果我来世博看到志愿者都是板着脸爱理不理的我又做何感想，所以还是希望大家都可以用真诚的微笑去温暖他人，希望世博会后大家对志愿者是一种认可的态度来评价的。

卞诗荟（岗点：预约点出口处引导）

有事尽管联系白菜头儿们

姓名	性别	手机号	所属学校	工作区域	工作位置
章佳赟	女	13564969112	复旦大学	复旦轮值主管	UBPA
魏睿智	男	13621976566	复旦大学	复旦轮值主管助理	UBPA
黄鹰	男	13661832673	复旦大学	A-1 组团	整租场馆主入口区域
陆蕴红	女	13636644833	复旦大学	A-2 组团	整租场馆主入口区域
张煜晨	男	13601665873	复旦大学	A-3 组团	整租场馆主入口区域
张小雨	女	15121012356	复旦大学	B1 展馆	主入口区
史晶晶	女	15121012455	复旦大学	B2 展馆	主入口区
王元齐	男	13761981881	复旦大学	中部四组展馆连接区域	过街天桥区域
陆焯	女	13816696735	复旦大学	B3 展馆	B3 系列展馆中央广场区域
崔翠	女	15121012960	复旦大学	B3 展馆	B3-1-2F (红) 主入口区域
张弘	男	15921586119	复旦大学	B3 展馆	B3-1-2F (黄) 主入口区域
高原	女	13817236631	复旦大学	B3 展馆	B3-2 展馆内部区域
何彦林	男	13472572406	复旦大学	B4 展馆	B4 系列展馆中央广场区域
袁维	男	13917501163	复旦大学	B4 展馆	B4-2 主入口区域
王喆辰	男	13761597307	复旦大学	B4 展馆	B4-3 主入口区域
胡常萍	女	13636348184	复旦大学	城市未来馆 1F	主入口区域
张昊宇	女	13524835830	复旦大学	城市未来馆 1F	展馆内部区域
周冷洁	女	13818023104	复旦大学	城市未来馆 2F	展馆内部区域
高赟	男	13167251998	复旦大学	城市未来馆 2F	展馆内部区域
邵妍艺	女	13816587508	复旦大学	案例报告厅	主入口区域
刘树麟	女	13918901720	复旦大学	南部城市广场	预约机服务点
陈晨	女	13701863217	复旦大学	南部城市广场	广场内固定服务点

To be continued...

Best regards!

Yours

复旦大学的白菜们