

志愿者：假如我是志愿者，我会怎么工作？

复旦大学世博志愿者宣传信息组编写

作为 2010 年上海世博会的第一批志愿者，我们，来自复旦大学的小白菜与蓝精灵，从第一天上岗到今天，从最初的相对不熟悉到对答如流，从不时地翻查地图解答问题到将自己变成“活地图”。短短的十多天，对于我们每个人来说都是一段难能可贵的经历，短短的十多天，我们付出汗水，我们收获笑容。当这段志愿者时光即将告一段落的时候，我们想用纸、笔记录下点点滴滴，希望这薄薄的几页文字能为下一批接过接力棒的小白菜与蓝精灵提供帮助。“世界在你眼前，我们在你身边”，我们，所有的志愿者，有信心出色地跑完这场接力，为 2010 年上海世博会抹上一道绚丽的色彩。

<准备工作——志愿者，我们很光荣>

志愿者的工作是高尚而又神圣的，作为经过层层选拔、最终脱颖而出的志愿者，我们很光荣。为了让游客少走弯路，为了尽可能的为别人提供便利，我们不断学习、不断探索，我们，准备好了。

1、知识储备。世博小知识、场馆介绍、世博英语词汇及常用对话、上海轨道交通及世博专线等等，这些知识我们可以提前查好并熟记从而及时准确地给予游客最好的回答。

2、熟悉园区。抓住便装实训的机会熟悉自己岗位周边的厕所、餐厅、问讯处、预约机，弄清楚园区几条交通线路的大致走向和停靠站点，找到该片区内医疗点、便利店、信息服务、邮局、轮椅婴儿车租借的位置。对于整个片区的场馆位置必须了然于胸（精通），对于其他片区的大致方向要有所了解（泛知）。建议找到几个标志性建

筑和马路来帮助自己记忆和辨认方向，也便于为游客指路。比如：卢浦大桥、高架步道、东西及南北走向的主干道名称、热门场馆等。

3、每天须知。早上到岗后，离游客进园还有1个多小时的时间，这段时间是非常宝贵的，建议与所负责场馆的工作人员提前沟通，最好能对场馆的内容特色、今日是否有节目有一定了解，方便回答游人问题。明确绿色通道及VIP通道的位置以及所能放行的人员标准，同时灵活处理各种特殊情况。这些都是每天需要做的功课，可以帮助我们达到事半功倍的效果。城市站点志愿者在上岗前，刻意在站点周围走一下，熟悉周围的情况，看一下哪儿有银行、售票处等，这样能顺利地帮游客解决问题。

<小故事>一个眼睛不好的老婆婆询问是否有绿色通道，小白菜回答“您好，我们接到的通知是XX馆绿色通道只能过轮椅和手推车，您的情况比较特殊，请您到XX处询问下工作人员吧。”老婆婆满意地离开。

<Tips>每个场馆对于绿色通道开放人群的规定不同，诸如某馆规定只能过轮椅和婴儿车，但是有时候工作人员还会放有残疾证的游客通行。所以，当有一些特殊的游客来询问是否能过绿色通道时，我们志愿者应首先告知他我们所获悉的通过标准，最后再补充一句，“您到工作人员那里再去咨询一下吧”。如此可以免去三方人员间信息不对等造成的一些不必要的麻烦。

4、爱护自己。小白菜和蓝精灵要记得每天涂防晒霜，不要变小黑菜和红太狼哦。另外我们回答游客咨询的工作量很大，一定要记得多喝水保护自己的嗓子，学校为我们准备了金嗓子喉宝，有的志愿者半天就口服了一盒。总而言之，身体是革命的本钱，只有自己健健康康的，才能最大的发挥作用为世博服务。

<上岗阶段——志愿者，我们在不断努力的路上快乐成长>

1、园区内|场馆外公共区域志愿者

<8:00-9:00 开园之前>

确认岗位附近场馆的开闭馆等情况、特许店的世博护照是否可以购买、向问讯处索取节目单熟悉当日演出信息。

<9:00-9:30 开园之后，开馆之前>

向游客指引场馆，及购买世博护照的特许店位置，回答热门场馆位置，解答预约相关问题，解答中国馆相关问题。

<9:30-11:00 人流渐增>

回答饮水点位置、轮椅婴儿车租借问题、游览线路问题、园区交通问题。

<11:00-13:00>

回答餐饮相关问题(肯德基、中餐馆、各种菜系餐馆位置，各大国家馆自带餐厅情况，美食广场位置及到达交通，所在片区其他餐饮店集中地问题，如C片区中华美食一条街)。

<13:00-15:00>

热门场馆排队高峰期，引导游客前往非热门场馆。

<15:00-之后>

回答游客离园交通相关问题(步行/公交/地铁/打的，首末班时间，从所在位置前往哪个出入口，最近步行到达车站的线路，各大停车场与出入口的对应关系)，及全天其他问题。

2、园区内|场馆内志愿者

(不了解情况)

3、园区内|码头、地铁口、园区公交站台志愿者

熟悉园内交通及各个站点附近的情况，指引游客前往园内目的地，或离园路线。

4、园区外|出入口志愿者

<7:30-8:00 游客进入园区外广场前>

整理当日地图，检查地图新旧版情况，检查英文地图储备量。

<7:30-8:00 游客进入蛇行通道前>

向等候在蛇行通道入口的游客发放地图，介绍预约相关情况，回答进入园区之后的位置和附近场馆、介绍园区交通，提示游客禁带物品。

引导工作人员前往工作人员通道，引导团客前往散客/团队通道。

<8:00-9:00 游客进入蛇行通道排队>

发放地图，引导工作人员和无障碍通道，引导游客均匀在每个入口排队。

<9:00-10:00 安检开始,人流高峰时间>

地图发放及通道引导，注意各个入口排队长短，对游客进行疏导。

<10:00-下午 人流减少>

安检口逐渐关闭，引导游客前往未关闭的安检口。

5、城市站点志愿者

熟悉附近的地理环境，以便指引游客最近的厕所以及附近的餐饮，查好该地点到达世博园区、人民广场等的路线。

<小故事>出入口。当人流一下子涌入出入口的蛇行通道时，会出现大家推挤的状况，很容易出现事故。这时志愿者即使大声说“请大家排好队伍，遵守秩序”效果并不好，若讲“请大家保护好自己，注意老人和小孩的安全，不要推挤”，会发现游客们自觉地在自己前后左右都留出一定的空间，使得推挤的状况得到缓和。

<Tips>让游客感受到你是真真正正在为他着想。将心比心才能换得真心。

<小故事>在高雄路VIP出入口，有一名广东口音的中年男子带着父母走到这里，想送年迈的父母上出租车，自己继续留在园区内。但他们所处的位置不允许出租车上客，中年男子露出了焦急的神色。这

时，两位复旦志愿者主动上前询问是否需要帮助，在了解情况之后，两位志愿者与安保人员一同商量，得到安保人员的特许后，志愿者护送老人上出租车。中年男子对志愿者连连道谢。

<Tips>学会察言观色，想游客所想，解游客所难。要培养一种直觉，看到有游客过来，就知道游客需要什么：拿地图的是要问路，拿护照的是要敲章。微笑服务会让游客感到放松和开心，看到人就主动询问是否需要帮助，不等游客开口。

<小故事>中国馆南广场前，一位外国游客向志愿者询问如何领到预约票，并向他抱怨了自己没有拿到预约票的经过。为了避免游客再次游览园区时的失望，志愿者为他详细讲解了拿预约券的方法，游客十分感激。

<Tips>中国馆预约券问题几乎是园区内每棵小白菜都会遇到的，如果硬生生地告诉游客预约券已经发完往往会招来游客的不满，换一种说法并为游客提供足够的信息量，志愿者要细致些，能多说就要多说，要尽量多方面回答游客的简单问题。

<小故事>在徐汇区地铁 4 号线宜山路站工作的志愿者遇到的最多的问题是关于换乘路线的。刚开始工作时对线路不熟悉，往往和游客解释很久也很难说清楚。而等时间一长，对周围更加了解了之后，回答问题时也就容易多了，可以用最为简洁的话语给出游客最为满意的答案。该站点的志愿者说：“给别人带去帮助的时候，看到别人满意的表情，心里就会很开心，很舒服。”

<Tips>城市站点志愿者每天会面对各种各样的交通问题，可以常常登陆世博网站，了解即时讯息，以更好地完成自己的工作。

<沟通交流——志愿者，我们要学会与各种各样的人打交道>

1、与游客

注意礼貌用语，即使碰到很囧的问题也需耐心解答。若有游客将

一些怒气或者怨言与志愿者说，则请先调整好自己的心理状态，耐心解释，并表示情况正在改观或者好转，请他耐心等待。在排队时，也可适当与游客聊聊天，缓解其心情，并能使其更加理解我们的工作。大多数游客其实都是非常喜欢我们小白菜和蓝精灵的，在园区里，现在越来越多的能听到“小白菜，谢谢你”“小白菜，你真辛苦”这样的话语，这其实是对我们最大的鼓舞、是对我们汗水最好的回报。

2、与园区长期岗位管理者

园区长期岗位管理者比我们早到岗，比我们晚下班，他们为世博会服务的时间比 184 天还要长得多，他们所付出的热情与辛劳绝不会比我们少，他们是值得我们志愿者尊重的人。其实我们之间更应该建立起一种朋友的关系，互相体谅、互相关心。

3、与安保、物业及工作人员

与他们的关系概括起来是要把握好三点：权责明确、互相理解、力所能及的帮助。权责明确是指我们志愿者要明确自己哪些可以做、哪些不可以做、哪些坚决不做，比如说安保让我们帮忙搭人墙，这个绝对不属于我们志愿者的权责范围。互相理解是指大家都是来为世博会服务，如果能够团结一心，那么一定会让世博会更美好，作为志愿者我们见到他们问声好，离开的时候说声再见，点点滴滴的小事，加在一起，就成了大家关系越来越好的催化剂。力所能及的帮助，比如说当物业人员有足够的人手却指使我们志愿者去拿拖把、搬东西，我们应该拒绝。权责明确是基本、是规矩，但是人情味也是作为人的本能，当我们看到一个 40 多岁的阿姨拿着许多东西，走上去帮她一下，又未尝不是一件乐事，助人为乐是中华民族的传统美德嘛。

<爱与被爱——志愿者，我们不仅有人爱，还要爱自己，更要有一颗感恩的心>

复旦大学共有 4000 多名同学参与了 2010 年上海世博会成为志愿

者，学校为我们小白菜与蓝精灵联系车辆、提供营养早餐、准备金嗓子喉宝和巧克力、给予我们各种物质和精神的激励与关怀包括为我们每一位志愿者购买世博会门票。清晨，伴着团团的早安祝福，手捧一份早安世博，我们踏上一天的征程，白天会有团团热线聆听我们的各种倾诉，晚上龙王会告诉我们明天的天气并让团团为我们打气、让我们加油、祝我们好梦。

作为志愿者，我们是很幸福的，有学校的关爱，有志愿者的志愿者在为我们服务，为了保证我们第二天的工作，他们有时要忙到很晚才睡。其实何止是他们，食堂师傅、司机师傅都要比我们早起，都在为我们服务。在我们世博志愿服务即将结束的这一刻，我们想对每一位关心我们、爱护我们、帮助我们的人道一声“你们辛苦了，谢谢你们！”，你们的付出已经成为我们笑容的一抹灿烂。

时间过得很快，回首这段时光，看到与我们共同奋战的志愿者与非志愿者在不同时间不同地点留下的点滴汗水，我们发现在这串晶莹剔透的汗水背后折射出的是灿烂微笑般的七彩虹谱。这篇志愿者给志愿者的攻略，其实一言以概之，就是要心怀感激、要互相理解，正是所有人之间彼此的关注、支持、鼓舞、帮助，才能成就世博会的辉煌。作为上海世博会第一批志愿者，我们，最想传递给你们的其实是一颗懂得感恩、学会珍惜的心。