



复旦大学

上海世博会 票务中心

志愿者工作指南手册

【复旦大学信息学院上海世博会志愿者制】

【2010/5】



使用须知

1. 本手册编写目的:

- 规范化票务中心志愿者各岗位职能
- 提供票务中心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
- 帮助票务中心志愿者快速检索针对游客常见提问的标准化回答
- 记录复旦大学票务中心志愿者服务过程中的点点滴滴, 以资纪念

2. 表格说明:

- 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。(志愿者上岗前必须熟悉的可能会被游客问到的问题)。
- 问题汇总表标明了每一问题的编号、内容以及标准化回答。

3. 使用流程:

- 接到任命后, 向负责人确认自己的岗位(建议问清岗位编号)。
- 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。

4. 其它类型的使用者可根据之前的说明按需使用。



目录

1、	中国 2010 上海世博会 门票样票	3
2、	票务中心志愿者攻略综述	4
3、	售票岗位志愿者攻略	7
4、	闸机口岗位志愿者攻略	8
5、	团队接待岗位志愿者攻略	10
6、	票务中心各个票点岗位分述:	
1)	鲁班路票点	12
2)	西藏南路票点	17
3)	半淞园路票点	19
4)	白莲泾票点	21
5)	高科西路票点	23
6)	上南路票点	25
7)	长清北路票点	28
8)	后滩票点	31
9)	马当路票点	32
7、	常见问题汇总	34
8、	志愿者风采	39

中国 2010 上海世博会 门票 样票



票务中心志愿者攻略综述

◇每日工作流程：

● 小组长每日工作流程：

- 7:30 左右 志愿者到达园区出入口；（可以让售票岗位的同学不入园区，直接去票房）
- 7:30 - 8:30 联系自营主管、团队主管，安排工作；动员。
- （8:00 票房开始售票，售票岗位的志愿者可以提前上岗）
- 8:30 左右 志愿者上岗。
- 9:00 迎接开园。
- 10:45 入园高峰过去，安排第一批志愿者吃饭。
- 12:00 安排第二批志愿者吃饭。（票房、内广场、剩下的闸机志愿者）
- 15:30 与下午班志愿者交接班，回学校。

● 小组成员每日工作流程：

- 8:00 到达票房，与小组长交流一天的工作安排；
- 8:00 - 12:00 上午工作时间；
- 12:00 - 13:00 轮休吃饭；
- 13:00 - 15:30 下午工作时间；
- 15:30 与下一班志愿者交班。注意：一定要等到下一班志愿者到来才能离开。

注意事项：

- 保证任何时间，所有岗位上都有志愿者。特别是吃饭时也不能断岗；下午时开放的闸机口保证有志愿者。
- 多多与长期志愿者、片区长交流，遇事及时上报。
- 保证志愿者的休息时间、各种利益。

◇售票信息

上海世博会门票价格表

阶段 票种	预售第一期 2008.3.27- 2008.6.30	预售第二期 2008.7.1- 2008.12.31	预售第三期 2010.1.1- 2010.4.30	会期 2010.5.1- 2010.10.31
指定日普通票	¥170	¥180	¥180	¥200
指定日优惠票	不销售		¥110	¥120
平日普通票	¥130	¥140	¥150	¥160
平日优惠票	不销售		¥80	¥100
3次票			¥400	
7次票			¥800	
夜票	不销售			¥80
普通团队票	仅向世博游指定旅行社销售			
学生团队票	仅向世博游指定旅行社和教育机构销售			

- 出入口售票处仅售**当日票**

- 当日票（详见通知）

8: 00-17: 00 售当日日票 16:

00-20: 00 售当日夜票

从5月4至12日来看，票量充裕，且无需排队

- 预售票

中国邮政，中国电信，中国移动，交通银行，可的便利店，好德便利店，罗森便利店，上海火车站等有售。

注意事项:

- 注意安抚个别“补票”、“买预售票”游客的情绪，游客的不满情绪之处需要第一时间了解，最好立刻解决。
- 尽可能了解最近园区内状况：人数、预约情况、国家馆排队情况、公交等，在游客需要时提供一些参考情况。
- 与附近的城市志愿者多了解交通情况，以便最快给出交通出行建议。

◆入园

- 入预检口需出示门票或证件。证件照片与人要相同，否则安保会拒绝你入预检
- 日票 9:00 入园，夜票 17:00 入园，两者均无出园时间限制，仅需 24 点闭园之前

◆安检

- 以下物品是带不进园区的：
任何液体，包括饮料、纯净水、牛奶、酸奶、豆浆、液态或乳液状的化妆品、防晒霜、护手霜等。
任何类型的打火机。
刀具，包括：瑞士军刀、弹簧刀、美工刀、水果刀、剪刀等。
磁带。
- 以下物品需要经过检查才能带进园区：
眼药水（要游客试着滴一下）
照相机（需要拍一张照片）
笔记本电脑（需要开机并运行一下程序）
婴儿喝的奶（仅限携带婴儿的游客，且奶不能太多，需要喝一口）
另外有些病人携带违禁物品入园的需要出示病历卡，例如糖尿病患者需要注射胰岛素（液体）就需要出示病历卡，不然胰岛素是无法带进园区的。原则上各类药品只能携带一天的量。

住：休息室是志愿者的制定休息场所，这里因为全是志愿者，同时有时又会遇到桌椅不够的情况，因此大家需要在必要的时候相互谦让，轮换休息，并且保持安静，营造一个轻松有序的志愿者休息室的良好氛围。

行：票检处的志愿者也一样会遇到游客们的关于行走路线的询问，不过与在广场上的志愿者的不太相同，我们这边的问题主要集中在预约机、问讯处、个别热门场馆的位置还有一些园内公共交通以及园外地铁以及停车场的位置等等，甚至我们也会遇到游客请求带路的情况。所以志愿者们的预习功课也很重要。

售票岗位志愿者攻略

◇ 基本知识:

1) 售票窗口所售票种: 仅售当日票(含当日优惠票和夜票), 当日优惠票要凭相关的证件购买。(虽然由于种种原因, 检票时可能并不一定会对这类证件进行检查, 但在买票时必须告知游客在检票处需出示相关的证件, 以防“非优惠人群”享受优惠待遇)

2) 特殊人群有无购票通道: 没有特殊购票通道, 各个开放的窗口可以买到当日票所有票种, 排队即可。需要向游客说明特需窗口仅处理开发票等非票务处理业务, 请勿在特需窗口堆积人群。

3) 三次票和七次票哪里买: 各大指定世博门票销售网点(邮局、电信、移动和交行大厅)有售, 这些地方也卖当日票。通常三次票比较抢手, 世博园区周围的销售网点通常会断票, 建议到更偏僻的邮局去购买。至于哪里能买得到, 需要再具体了解情况。

4) 刷银行卡购票: 仅有银联标志的银行卡能够使用, 外币的 visa 不能使用, 对于外国游客要注意引导。另外在人流高峰(早班大概在 8:00~9:00)时, 尽量把持有银行卡的游客疏导到自助售票窗口, 因为自助售票窗口通常没有人, 尽管现金窗口也能刷银联卡。

5) 出入口位置的引导: 需要熟悉园区的地图, 能够指出最近的入口。上南路售票窗口可引导到 5 号和 6 号门入园。轮椅在 5 号门附近有借。附近的洗手间位置也需要熟悉。

6) 持门票可参观哪些场馆: 通票制, 要向游客说明中国馆和主题馆的预约方法。中国馆的预约券为 9 点开园检票闸机后保安人工发放, 发完为止; 主题馆须凭门票到预约机预约, 基本都能预约得到。而其他场馆只要排队进入即可。尤其是中国馆, 预约券发放完毕后, 一定要说明中国馆今天不能参观, 但可提示游客去游览省市馆。中国馆的预约券每天仅早上 9 点发放一次。可根据游客的需求, 大致介绍下园区的 A~E 片区分布哪些场馆。

7) 售票时间和游园时间说明: 售票窗口上贴的是售票时间, 当日票和夜票都能在园内留到晚上 12 点, 但要说明有些场馆晚上 9:00~10:00 就会关闭。

◇ 需要注意的问题:

1) 游客的抱怨一部分来源于购买当日票而无法参观中国馆, 对于这种情况要给与充分的理解, 尤其向游客说明中国馆每天只接待 5 万游客, 预约券均发到各个入口数量有限, 发完为止, 需要尽早排队。如果无法参观中国馆, 可提示游客不要漏掉周围的中国省市馆, 减少他们的失望度; 对于能够再次参观的游客, 可建议游客下次从浦西的入口购票入园, 由于浦西相对游客较少, 可增加拿到中国馆预约券的几率。

2) 游客的另一部分抱怨来源于无法买到 3 次票和 7 次票, 在说明完这种哪里能买到这两种票种后, 尽量鼓励游客买当日票。如果下午 2、3 点钟, 需要向游客介绍夜票, 因为买夜票更划算些。

3) 注意多与售票人员沟通, 及时了解哪些售票窗口不开, 疏散人群到人少的售票窗口及自助售票窗口。尽量不要让大家到特需窗口排队。另外, 售票窗口仅处理售票业务, 并不处理退票业务。

闸机口志愿者攻略

◇ 检票

个人票分为两种：一种是纸质门票；一种是手机票。团体票只有一种：团队纪念票。

● 纸质个人票

纸质门票所有的闸机都是可以用的。且所有纸质门票（指定日普通票/优惠票、平日普通票/优惠票、当日普通票/优惠票、3次票、7次票）的使用方法都是一样的。与地铁票相同：从右手边闸机绿色亮灯的地方（上面标有“进票口”三个字）把票插进去，插票的时候不分门票的方向和正反面。门票在闸机中会被打上钢印，说明这张票已经用过了（3次票和7次票会在最后一次使用完之后打上钢印）。然后门票会从取票口弹出来。然后游客需要把门票从取票口拿出来以后才能通过闸机，否则闸机还是锁死的、不能过去的。

有时游客过闸机太快会让闸机进入一个转动的死角，这时即使将门票从取票口拿出来，闸机也是没法转动的。这时需要让游客稍微往后退一退，把闸机的杠子稍微向后扳一下就可以过去了。对于3次票和7次票来说，把票取出来以后，闸机的屏幕上会显示这张票剩余的使用次数。若游客忘记了可以去票务处理亭查询。

注意一：3次票和7次票当天只能使用一次。

注意二：指定日票在平日也是可以使用的。

纸质门票在检票时会出现2种意外的情况：一种是门票卡在闸机里出不来。这时需要找修机器的师傅，让他把票从闸机里取出来。另一种意外情况就是票塞进去以后并没有从取票口吐出来，而是从进票口吐出来的。这说明检票没有成功，可能是票的质量有问题，这是需要让游客带着票去票务处理亭，让票务处理亭的人检验票的真伪或进行换票等工作。（有时候检票没有成功是因为有些游客稀里糊涂，误把房卡、交通卡等当成门票。）

注意一：票务处理亭里的人和修机器的人以及下面将要提到的手机票的检票人员都不是同一个人。三者都是分属不同的公司的。因此一定要找对人。例如卡票的话去找票务处理亭的人是不会有用的。

注意二：闸机自身也会莫名其妙的出毛病。主要的症状为：进票口的灯不亮了、闸机上表面的条状的灯亮起红色、闸机屏幕显示“暂停服务”字样或像电脑重启一样进入启动画面等。有以上症状的机器都是无法检票的。需要让修机器的师傅过来修理。

● 手机票

手机票只有闸机上画了手机的闸机才能使用，且要确保手机开机。使用时将装有手机电池板的那面贴在闸机上（即将手机屏幕朝着自己），可适当移动一下手机。当闸机的屏幕上显示出“平日手机票，请入园”的字幕时，说明手机票已经检票成功，可以过闸机了。若手机票无法识别，需要找手机票的检票人员。

● 团体票

团体票首先要由导游带着游客在团队接待中心把手中的票（诸如写有“世博直通车”的票等）换成世博会的团队入园凭证及团体纪念票。然后再由导游带着游客从团队检票口进去。检票时必须要有导游带队，否则游客是进不了世博园区的。

团队通过安检后，先请导游来到闸机口，把手中的团队凭证在感应处刷一下，确认团队人数，然后让整个团队依次通过闸机。



注意:

1. 单个团队必须通过一个闸机。
2. 督促导游确认通过闸机的游客必须是自己团队的成员。
3. 帮助导游及园区工作人员清点团队人数。
4. 若是有人数不符的情况，请导游补票。
5. 完成整个入园过程后，在团队凭证上打一个小洞。

附表:

闸机一整天的概况		
9: 00 之前		可以用来回答游客的问题，主要包括：中国馆预约券在哪里发放（避免某些游客忘记拿预约券）、那些物品不能带进园区（让游客能事先做好准备，例如：把所带的饮料喝掉）、如何检票（可以加快游客检票的速度，减少客流的拥堵）、导游图在哪里拿。
开闸后	9: 00-9: 05 左右	虽然这时候客流是最多的，但是由于开闸前已经让他们知道了检票的大致情况，因此刚开始的客流仍会比较顺利的通过闸机。这时只需要稍微引导一下游客就可以了。
	9: 05-9: 15 左右	最拥堵的时候将出现在时段，在这个时段那些 9 点之前你辅导过的游客基本已经入园了，剩下的大部分都是既不知道如何检票、又急着那中国馆的预约券，有的知道有中国馆的预约券但又不知道在哪里拿。因此在这个时段将会有比较多的游客拥堵在闸机前面，没法顺利的通过闸机（主要是闸机不会用，不停在研究闸机的使用方法，导致检票很慢）同时也会有人不停地问你中国馆的预约券在哪里拿以及闸机的使用方法。这个时候需要不停地重复回答闸机的使用方法以及中国馆的预约券在哪里拿此类问题。
	9: 15-10: 00 左右	在这个时间段内，游客的数量将会慢慢的减少下来。但是基本上在 9: 15 左右中国馆的预约券将会全部发完，这时候将会面对游客的一些抱怨。我的对策就是明确的告诉他们：中国馆的预约券在 9: 15 之前就已经全部发完了，可能今天就没法看中国馆了，您如果真的需要的话，我建议您以后需要早些来，可能 7、8 点钟的时候就需要在外面排队了。
	10: 00 之后	游客数量会变得比较少并趋于稳定。

团队接待岗位志愿者攻略

团队接待高峰一般出现在 9:30 左右，在 10:00 左右结束，此时间段内会有一定数量的警察及安保人员一起引导，而后警察叔叔下班了，只剩我们志愿者。由于“学生团”这一新兴事物的出现，有时候在团队接待高峰过后，会有第二波高峰出现，志愿者应注意引导。

◆ 工作内容

一、准备工作

鉴于团队接待中心 8:30 开始换票，故 8:00 即有团队开始在广场上面进行排队，可在 8:15 前往广场开始工作。团队接待志愿者至少两人，一人在团队接待中心进行排队号的发放，工作清闲；另一人在 4、5 号闸机附近进行团队引导工作，工作量大；故一般两人进行轮班制。高峰期（周末）会有高峰志愿者前来协助，应全员派往闸机口附近进行团队引导工作。

二、内容详解：

排队号发放工作：即导游换好票之后，志愿者在基地门口给导游一个排队号，工作清闲但务必做到不提前发号——有的导游会在进去前就问你票；不漏发号——大部分导游换好票子之后都是急匆匆的冲出来，很容易漏人。否则很容易引起纠纷。

● 团队引导工作：

1、指引特殊人员前往工作人员通道：

经典语录：你好！工作人员、老人、特殊人员、无障碍、绿色（随便你怎么叫）通道在前边广场左拐。请沿着警戒线外边走，谢谢配合！

注意事项：高峰期团队引导为主，此项任务可忽略，但若不在高峰期，对此类问题避而不答会严重影响志愿者形象。避免被包围问问题，相信里面的志愿者会做好这份工作的，有人问可以回答说：请详细询问里面的志愿者。毕竟，排好队做好秩序维护是更重要的一件事。而且被围观后，会影响秩序。

2、引导团队前往广场遮阳伞下进行有序排队：

经典语录：你好！你是导游吗？请带领你的团队前往广场遮阳伞下排好队，稍事休息。你去前边左拐的团队接待中心换票子，换好票后注意领取排队号，凭排队号进入检票口。

注意事项：抓导游！有团队过来，从入口处就跟着导游，一边走一边和他们说道理、套近乎，“擒贼先擒王”——搞定导游就搞定一个团队，就搞定 50~100 人；要对现场局势有把握，回答导游的每一个疑惑，让游客们跟着导游走；碰到难缠的导游（不可避免每天都有那么几个），找保安一起协调，全程排队跟随“指导+监视”，不要在他们排好队之前离开，会被忽悠的。

3、引导已经经安保人员检票之后的团队前往各蛇行通道：

经典语录：

（振臂高呼）我是志愿者，大家请跟我来！

（手臂前指高呼）大家请往前边走一点，前边很空！

（手臂前指高呼）大家请往前边走一点，把这边的通道留给小学生！

注意事项：保证各蛇行通道口排队人数一致，不要严重失衡。高峰期需多名志愿者引导，也可以请警察帮忙。



4、安抚团队，有序检票：

经典语录：

（放声高呼）22 号！22 号团队可以过来了！

（细语安慰）不好意思！你们团队的号还没有到，请耐心等待一会……

（放声高呼）大家不要急！导游先不要把团队带过来，警察会叫号的！

注意事项：此项工作很累人，且需与警察及安保人员有一定的默契后才能协助工作，且安抚中肯定会受气，故此项工作或者干脆放弃，完全交给警察来做，或者就挑出最能受气的志愿者前往！不过做好了，会被警察叔叔夸奖……

票务中心各个票点岗位分述

◇1号鲁班路票点



岗位编号	地图标号	位置描述	职能
N01	1	1号门出入口外面 卢浦大桥和鲁班路东侧 售票服务窗口	协助售票服务，维持售票秩序，解答游客问题
N02	2	1号门出入口外广场 团队接待中心	协助工作人员控制进入团队接待中心的人流，只许导游进入。维持团队接待中心内部的秩序，解答导游和团队游客问题
N03	3	安检门和票检闸机之间 票务处理亭	维持等待票检的游客秩序，扶老携幼，主动帮助推轮椅和婴儿车，引导小朋友从边门进入。当发现游客票有问题时，引导游客至票务处理亭。解答游客的各种问题，辅助其他工作人员开展一些力所能及的事情。

✓ 鲁班路票点相关信息：

1. 志愿者休息室

鲁班路票站共有 3 个休息室。

- 第一个为售票亭后面的志愿者休息室，是我们票务志愿者专用休息室。内有饮用水、储物箱、桌椅等。休息环境比较好。唯一的缺点是每次休息必须经过安检，比较麻烦。建议安排好轮岗周期，减少进出安检所带来的麻烦。



- 第二个休息室为团队接待中心里面的工作人员休息室，我们志愿者也可以在里面休息。环境也不错。适合在团队接待中心工作的志愿者休息。
- 第三个休息室为思科馆一楼的志愿者休息室。严格来讲那边的休息室不是我们票务志愿者休息的地方。但是经过领导们的沟通，我们的票务志愿者也可以在里面休息。里面房间比较多，桌椅也比较充足，而且不需要经过安检。

2. 食堂

鲁班路票务志愿者最近的吃饭地点为浦西管理中心 2 楼和 3 楼的工作人员餐厅。2 楼以套餐为主，有 10 元和 15 元套餐。3 楼以面食和西餐为主。

3. 建议岗位安排

根据前两周我们工作的经验，建议岗位安排如下：

1. 票检口：鲁班路票检口有 9 组闸机，一般情况下早高峰时期开放 8-9 个。建议每个岗位安排一个人。在双休日高峰时期，每组闸机可视情况安排 2-3 人（含高峰志愿者）。闸机组分为团队通道和个人通道。老年人和残疾人特殊通道和工作人员通道一起，在入口的最西面。一般早高峰在开园后 1 小时内。之后可能只保留 1 个团队和 1 个人通道。
2. 团队接待中心：团队接待中心一般安排 2-3 人。由于团队需要由导游提前换票，所以一般工作开始的比较早。建议每天 8 点前安排团队接待中心的志愿者先到岗。和那边的主管老师沟通一下确定有当天多少个团队，再决定是不是需要增派人手。
3. 售票广场：从目前的售票情况来看现场买票的人数不是很多，8 点开始卖票，一般半小时即可度过高峰。建议高峰时段安排 3-4 人维持秩序加解答游客问题；之后安排 1-2 人，其余人休息后轮岗。
4. 建议将小组成员分成多个小组。一是便于管理，二是有利于工作的开展和经验的积累；三是可以灵活轮岗，保证大家都能有充足的休息时间。

4. 高频英语词汇：

中国馆 (china pavilion)

轮渡码头 (ferry terminal)

预约机 (reservation machine)

✓ 鲁班路常见问题解答及事件解决方法

编号	问题	标准化回答
1	这里是几号口？	浦西鲁班路 1 号口
2	团体票能预约吗？	团体票的预约是旅行社提前在网上进行预约的，团体票换来的纪念票是不能在园区进行预约的。
3	指定日票在平日可不可用？	可以
4	导览图何处领取？	导览图在问讯处免费领取。入园时也会有志愿者发放地图。鲁班路最近的问讯处一是团队接待中心旁边；二是进入园区后最西侧。
5	中国馆预约券如何发放？	在闸机口由安保人员手工发放
6	游客把朋友的门票带入了园区怎么办？	让游客和他的朋友联系好，代他们把门票送到门口处，然后通过安检返回工作区
7	团体票中有游客出园了，再想进去园区怎么办？	交票务处理亭补票。无特殊情况，无法反复进出园区。
8	游客中小朋友身高超过 1.2 米需要补票吗？	需要，儿童身高分界线是 1.2m 超过 1.2m 的儿童可购买儿童优惠票。
9	"移动充值卡"在何处有售？	在电子自助信息亭里有充值卡的自助销售。
10	园区内哪里可以给手机充电？	电子自助信息亭。
11	哪里可以领到免费报纸或者游览说明？	问讯处免费提供三种报纸：一种中文的，叫《世博每日快报》；另外两种是英文的，中国日报编的《exposure》和上海日报编的《EXPO daily》。另外，问讯处还免费提供《每日节目单》。
12	哪里有热水？	有母婴休息室地方。鲁班路入口处的母婴休息室在问讯处里面。
13	失物招领处在哪？	浦西失物招领处在韩国企业联合馆旁问讯处进去，需登记拾到者的姓名和手机号码。可以联系 33300746，无需特地跑一趟（具体名字叫机装管子工厂），是失物招领前台的号码，他们可以帮忙询问。
14	去人民广场怎么走？	四号线鲁班路站到西藏南路站，之后转八号线。如果志愿者有余力与时间，可领游客到鲁班路上，给其指明方向。
15	售票窗口是否可办理退票？	不可以

16	售票窗口是否可以刷卡购票?	可以
17	售票窗口只售当日普通票和当日优惠票, 那 3 次票和 7 次票如何购买?	四种方式: 中国邮政、中国电信、中国移动、交通银行. 建议游客先打电话进行询问, 确定有票后再过去。
18	3 次票和 7 次票分别多少钱?	这两种票无适用于学生、现役军人等的优惠票。票价分别是 400 元 和 900 元
19	夜票何时出售?	夜票下午 4 点开始出售, 5 点入园。票价 90。
20	一张票的游览范围和游览时间是怎样的?	一张票入园, 可参观浦东和浦西的任意场馆, 无需再额外购票。各场馆的闭馆时间不尽相同, 一般在 22:00 左右, 世博园的闭园时间是 24:00。
21	园内如何从浦西到浦东?	三种方式: 公交越江线、地铁 13 号线、渡轮。(都是免费的)。游客可在日本产业馆北侧乘坐龙华东路线转越江线。离入口最近的轮渡为 L5 码头。
22	优惠票的适用范围有哪些?	A. 残疾人士 B. 1950 年及之前出生的人士 C. 学生 (包括研究生) D. 身高超过 1.2m 的儿童 E. 现役军人 (不包括警察) 注: 教师不在优惠范围内
23	普通团队票如何购买?	适用于 15 人以上的团队, 需统一提前购票, 统一预约入园。团队票不直接向公众出售。普通团队票通过世博游指定旅行社以世博旅游产品的形式出售。
24	购买优惠票是否需要出示相应证件?	不需要, 工作人员会在票检阶段检查证件, 如有不符合条件的游客购买了优惠票, 会在入园前在票务处理厅办理补票手续, 方可入园。
25	D 片区问世博护照哪里有买?	思科馆旁边的特许店。
26	出口在哪?	1 号门出口在工作人员通道那边, 向西走到底即可。
27	手机票如何购买?	拨打 12580, 收到短信, 然后到营业厅换实体票。 注: 只出售平日普通票, 也就是 160 元的那种。
28	园区外离一号入口最近的就餐点在哪?	延龙华东路往西走, 10 分钟之内就有中式 KFC、农工商超市等。
29	无障碍通道适用于哪些人群?	70 岁以上老人, 学龄前儿童, 可在一名家属陪伴下通过。

30	白天售票时间和入园时间分别是怎样的？	目前每天 8 点开始售票，9 点开始安检入园。
31	渡轮最迟几点，鲁班路站世博专线最迟几点？	目前的情况是渡轮晚上 11:30，世博专线凌晨 1:10
32	去四号地铁线的短驳线在哪里坐？	在鲁班路售票广场这边，公交站对面，每十分钟一班
33	离 1 号入口最近的代售点在哪？	1) 中国邮政丽园路邮政支局 地址：鲁班路 197 号 电话：021-63041676 2) 交通银行鲁班路支行 地址：斜土路 620 号 电话：021-63033011 注：步行在 15 至 20 分钟，交通银行稍微近些，也可以拨打代售点总机，询问哪里的代售点有票。
34	各代售点热线是什么？	交通银行：95559 中国邮政：11185 中国电信：118114 中国移动：12580 有其他具体问题或难处，也可以拨打世博热线 962010。
35	周边公交专线运行时间及运行区间	1) 世博 17 路 卢浦大桥-江西中路汉口路-河南北路海宁路-唐山路通北路（9:00-次日 1:10） 2) 世博 18 路 卢浦大桥-长寿路西康路-东新路光复西路（9:00-次日 1:10） 3) 世博 19 路 卢浦大桥-天平路广元西路-虹桥机场（8:40-次日 1:10） 4) 世博 27 路 卢浦大桥-共和新路闻喜路-临汾路曲沃路（9:00-次日 1:10） 5) 世博 29 路 卢浦大桥-龙吴路龙漕路-长峰新村（8:30-次日 1:10） 6) 免费短驳：卢浦大桥-鲁班路瞿溪路（8:00-24:00）
36	园区外从 1 号门到 2 号门怎么走？	2 号门在西藏南路，从外面走可以坐公交也可以坐地铁。地铁是沿着鲁班路 4 号线往北走 500 米左右，可以到鲁班路站。公交也是沿着鲁班路 4 号线往北走到十字路口向右拐，有公交 869 到。（3 号门也可以依此路线到达）
37	哪些馆需要预约？	中国国家馆，5 个主题馆以及台湾馆。具体预约信息以当天具体情况为准。中国馆预约券在检票口人工发放。

◇2 号西藏南路票点

✓ 出入口概况

西藏南路出入口地处浦西，门口有 4、8 号线通过，交通便利，所以西藏南路出入口的人流量在各大出入口名列前茅。票务中心志愿者工作地点分在两地，闸机和票房。票房每天八点钟开始售票，每天仅售当日票，我们一般每天 7:45 上岗，高峰从 8:00 开始，一般持续 10—15 分钟就可以过去。闸机旁边 8:30 上岗，高峰一般持续 30-40 分钟。



✓ 志愿者岗位简介

岗位编号	地图中位置	岗位位置		志愿者智能
N01	1	出入口	闸机旁边	在高峰时期主要负责游客引导，将票出现问题的游客引导到票务处理亭，将 1.2m 以下免票的儿童引导经无障碍通道通过闸机；高峰之后，志愿者同样负责引导游客检票，提醒游客拿好门票。
N02	2	票房	自动售票机旁边	引导游客排队，留意自动售票机出现的一些问题。
			售票大厅	引导游客到无人窗口购票。
			售票大厅出口	指引游客到出口排队，防止游客从出口进入，引导老人、残疾人直接从出口到特需窗口排队。
			售票大厅入口	维持队伍秩序，回答游客疑问。
			售票大厅走廊	防止游客从入口逆流到出口。



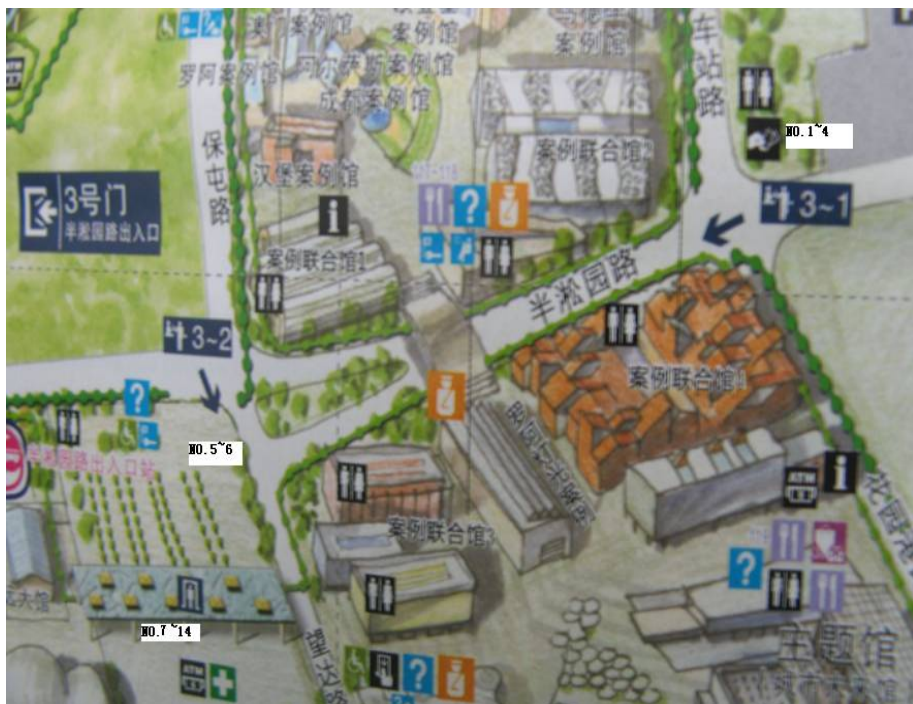
✓ 西藏南路票点常见问题

- 1、 预约？（中国馆预约券发完之后）——不好意思中国馆的预约券已经发完了，台湾馆是在场馆前面预约，其他都可以直接排队。
- 2、 中国馆预约券是怎么发的？——中国馆预约券每天在闸机处发放，每票限领一券，先到先得，发完为止。
- 3、 预约机在哪里？——上高架步道右边第一个出口下来，在桥洞底下就有预约机。
- 4、 世博护照在哪边买？——在园区里面的各大纪念品商店，在地图上有标识的。离这边最近的纪念品商店在思科馆二楼。
- 5、 去哪里拿地图/节目单/轮椅/儿童车？——请到可口可乐旁白的问讯处。
- 6、 哪里有公用电话/自动取款机？——在可口可乐和问讯处之间。

注意事项

- 1、 在回答游客问题的时候，要注意细节，以免引起游客不必要的误会。很多游客来世博园区之前对世博会缺乏了解，问题比较笼统，比如怎么预约？再比如我现在进来了应该怎么逛？先去哪个馆？这就需要我们志愿者耐心详细的向游客说明情况，特别是像中国馆预约券这种敏感问题，一定要向游客说明。
- 2、 希望志愿者在不确定或者一知半解的情况下一定不要随口乱讲，很容易引起误会和纷争。当出现自己没法解决的问题，可以让游客找相关场馆志愿者，或者引导到问讯处，或者要游客自己打世博咨询电话 962010。

◇3 号半淞园路出入口



岗位编号	地图标号	位置描述	职能
NO. 1~4	1~4	票房	协助维持售票秩序，回答游客问题
NO. 5~6	5~6	外广场靠近团队入口的阳伞下	协助警察分流散客和团队
NO. 7	7~14	团队接待闸机口（1 号）	协助团队通过闸机（导游刷凭证，游客不刷门票直接通过）
NO. 8~9	7~14	个人票闸机口（2 号）	指导游客刷门票过闸机
NO. 10~11	7~14	个人票闸机口（3 号）	指导游客刷门票过闸机
NO. 12~13	7~14	个人票闸机口（4 号）	指导游客刷门票过闸机
NO. 14	7~14	老年人通道闸机口（5 号）	指导游客刷门票过闸机（老年人和残疾人行动不便，需要特别引导）

✓ 半淞园路常见问题汇总

一、票房（NO.1~4）

1-1 常见离园交通

答：南浦大桥下面有一个大的公交总站，具体线路参考志愿者绿皮书。最近的地铁站在西藏南路，沿中山南路向西 5~10min 步行。

1-2 寄存、轮椅租借、洗手间、ATM、充电点、邮政局信息。

答：从预检口到达外广场后，团队接待中心旁边有寄存服务。票房附近有轮椅租借点和洗手间。过闸机后即可见到交通银行的 ATM 和移动提供的充电点，中山南路和保屯路交界有招商银行。园区外最近的邮局在南车站路斜土路。

1-3 园区内场馆的大致分布和交通

答：场馆分布参见地图。到浦东的交通有轮渡、世博越江线。

1-4 地图在哪里领取

答：排队等安检时会有志愿者发放。

1-5 中国馆如何预约

答：团体票由导游集体预约。个人票在过闸机后有保安人工发放，先到先得，发完为止。
按照经验不会超过 10 分钟。

1-6 团队在哪里换票

答：过预检口，在外广场的团队接待中心

二、团队接待（NO.5~6）

2-1 预约券的发放情况

答：同 1-7

2-2 洗手间、寄存、轮椅租借等地点

答：均在团队接待中心的西边

2-3 团队如何入园

答：导游换好凭证后，将团队成员集合齐，统一从团队入口入园。

2-4 快速通道在哪里

答：70 岁以上老人和残疾人通道在靠近员工通道处

三、票务处理（NO.7~14）

3-1 门票刷不出、卡住，闸机出现故障等如何处理

答：带着游客找到工作人员或将其带到票务处理亭

3-2 三次票、七次票还剩下几次

答：在门票刷过之后闸机上面会有显示

3-3 问询处、便利店、洗手间、ATM、特许店、邮局、饮水点等地点

答：过闸机向前直走右手边打问号的地方是问询处，其边上是罗森便利店，洗手间在同一建筑的另一边。ATM 入园即可看见。特许店在大烟囱傍旁边创意大厨房的一楼。信息通讯馆一楼也有问询处。船舶馆有邮局。饮水点在望达路西侧红色大线球附近以及航空馆前面都有分布。预约机在望达路东侧和航空馆前面都有分布。

3-5 如何去浦东

答：过闸机朝前走，江边有轮渡。或者过闸机朝右边走有世博越江线的站点。

3-6 地图和节目单在哪里有？

答：问询处有发放。此外园区内的电子显示屏也会显示节目信息。

3-7 出口在什么地方？

答：一般游客是从城市未来馆方向走过来问这个问题，可以用指示方向并告知“前方走到底右转”

◇ 4号白莲泾路票点



★ 1: 票房志愿者

★ 2: 团队接待处志愿者

★ 3: 闸机口志愿者

★ 4: 内广场志愿者

✓ 白莲泾常见问题及解决办法

一、周围交通篇

● 街道:

- 世博大道与雪野路交叉口为预检口
- 世博大道与南码头路交叉口为四号口售票处
- 前两者相距约两百米（也可以说是三百米，给游客压力稍大）
- 南码头路连接南码头与浦东南路，后者有较多出租车，或者是极多？看运气
- 9号停车场在售票处旁边，8号停车场在南浦大桥下，消防支队旁。6、7号停车场亦在浦东大桥下，极远极远，未去过
- 停车需要预约单，在浦东南路华丰路“锦江之星酒店”登记注册。私家车较难注册，一般只能停周边小区及南浦大桥下的沃尔玛停车场

● 交通：

- a) 周南线 始发南码头路停车场，过浦东南路上南路（近六号口），浦东南路昌里路（曾有人问过）
- b) 588 线 始发南码头路停车场，过浦东南路高科西路（近五号口）
- c) 177 线 始发南码头路站，过浦东南路上南路（近六号口）
- d) 南码头轮渡 南浦大桥两岸直通，可达 3 号口，票价 5 角
- e) 上南浦大桥可从浦东南路北走
- f) 其他具体路线还可咨询南码头路口处城市志愿者服务点，服务站的女生经常结对出来熟悉环境。

二、设施篇：

1. 预约机，高架步道下、红色的罗森后面、朝鲜馆的旁边。（日本馆后也有，人较多）
2. 餐饮，韩国馆旁（KFC），卢森堡馆旁、沙特馆旁（清真）、世博轴下（多），或罗森。
3. 热水，位于母婴室，或者保安、工作人员办公室。
4. 医疗点，阿联酋馆后以色列馆旁，或世博轴下特许商品旗舰店旁（主医疗中心）。
5. ATM 机，厕所旁。
6. 特许商品店，ATM 机旁。
7. 手机充电处，饮水处旁信息亭（推荐中国移动）。
8. 母婴室，亚洲联合馆和朝鲜馆之间。
9. 邮政，文化中心前。
10. 吸烟室，据说在尼泊尔馆旁。
11. 走失儿童&失物招领，世博轴下特许商品旗舰店旁，或上南路出入口。
12. 轮椅租赁&婴儿车租赁，在问询处旁。
13. 宝钢大舞台，世博公交（世博大道）宝钢大舞台站下。
（厕所、饮水、问讯处略）

三、预案篇：

1. 园区人数超过预计（分三级预警）：排队缓冲——停止售票；
2. 售票窗口不够：增开窗口——增派人手——增开临时售票厅；
3. 网络、供电故障：人工售票等；
4. 集中出现假票、坏票：请中钞专家现场鉴定。

四、预售票：

中国邮政，中国电信（这两家在浦东南路洪山路口，即 5 号门有营业点），中国移动（浦东南路上南路口，即 6 号口），交通银行，可的便利店，好德便利店，罗森便利店，上海火车站有售

最近预售点是南码头路口处可的便利店，浦东南路白莲泾路口的长城宽带偶尔有卖
单日票较紧缺，三日票、七日票有余量

五、其它：

1. 9 号停车场有卫生间，男厕常有保洁员（女）出入，大家注意
2. 9 号停车场饮水台提供的饮用水极难喝，有可能是因为地处卫生间旁边
3. 在南码头路及浦东南路上可寻旅舍、网吧、特许商品经营店
4. 世博局大楼在浦东南路白莲泾路口处，旁边有媒体注册中心
5. 1、3 号工作人员餐厅可从雪野路口向世博村内走十分钟，需要证件及安检。根据传说 1 号餐厅最赞。

◇5 号高科西路票点

✓ 高科西路票务中心岗位简介

一、 志愿者岗位设置简介

高科西路票务中心主要包括两个票口 5-1,5-2，团队接待中心和票务服务三块。志愿者的岗位也是全部设置在这三块。



二、 高科西路票务中心相关硬件简介

高科西路两个票口共有八组闸机，每一组有 6 台闸机。5-1 票口有六组闸机，其中一组闸机是走工作人员通道的，剩余五组是走散客的，另外还有三台工作人员专用检卡机。5-2 票口有两组闸机，一组闸机走散客，另一组闸机走团队，还有一个专门的无障碍通道和安检，供坐轮椅的残疾人和老人迅速通过，没有设立工作人员专门通道。

团队接待中心在 5-1 票口外，共有 10 个工作柜台。

票务服务在 5-1 预检口外，共有近 30 个服务窗口。

✓ 高科西路 5/1 北广场票口

一、 志愿者岗位设置

总人数：3/18

闸机组数：2 组

闸机组类别：一组散客，一组团队

人员分配：散客闸机 2 人，团队闸机 1 人

志愿者主要任务：

散客闸机	2 人	协助游客插票取票过闸机 引导有票务问题的游客去票务处理亭 引导残疾人车和婴儿车走无障碍通道
团队闸机	1 人	引导导游在闸机上刷下凭证 引导误入的散客前往散客闸机检票

二、北广场特有的问题

(1) 这外面有地铁吗？

您走出后在高科西路上有 7 号线和 6 号线的交汇站高科西路站

(2) 团队怎么预约中国馆？

团队是提前在网上预约的，不提供现场预约

✓ 高科西路 5/2 南广场票口

一、志愿者岗位设置

总人数：10/18

闸机组数：6 组

闸机组类别：一组工作人员闸机，五组散客闸机

人员分配：工作人员闸机 0 人，五组散客闸机各 2 人

志愿者主要任务：

散客闸机	10 名	协助游客插票取票过闸机 引导有票务问题的游客去票务处理亭 引导残疾人车和婴儿车走无障碍通道
------	------	---

二、南广场特有的问题

(1) 这里是 7 号线还是 8 号线？

这里有 7 号线的云台路站，8 号线您可以去世博轴下面的 6 号上南路门，那有 8 号线的耀华路站

(2) 这里出去是什么路？

这里是五号门的 5-2，出去后是洪山路

✓ 高科西路团队接待中心

志愿者岗位设置

总人数：2/18

柜台数：10 台

志愿者主要任务：

团队接待	2 人	引导导游到柜台 协助导游将旅行单换成有效凭证 协助导游领取团队纪念票
------	-----	--

✓ 高科西路售票服务

志愿者岗位设置

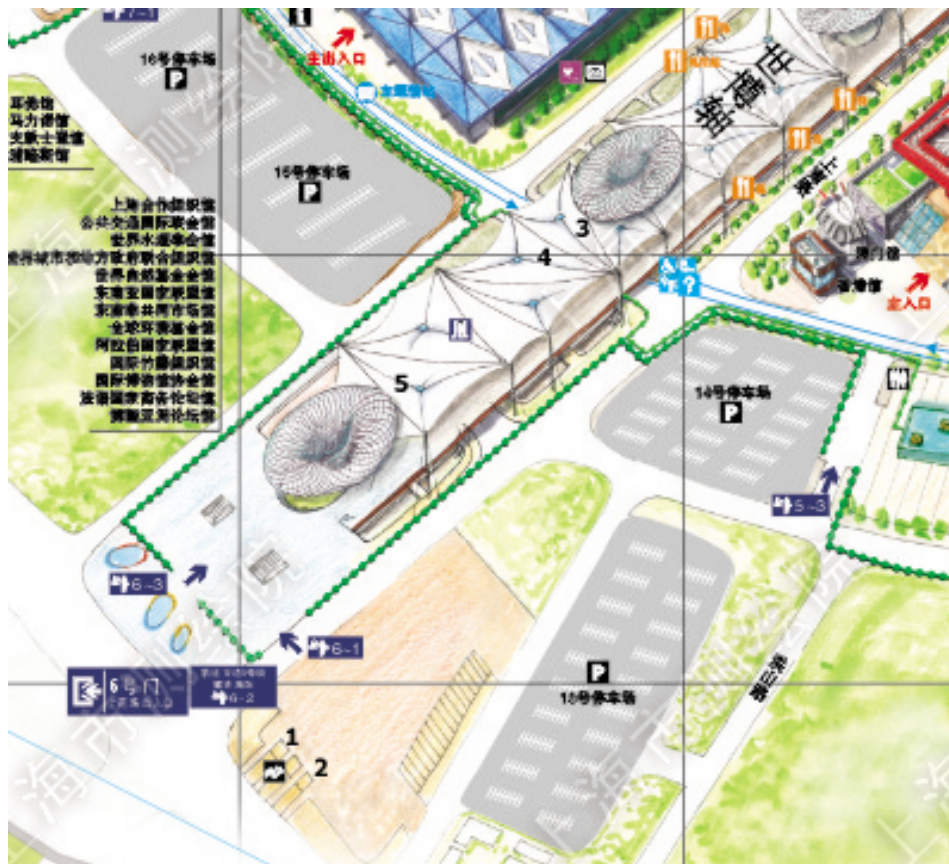
总人数：2/18

开放窗口数：每天不同

志愿者主要任务：

票务窗口	2 人	协助游客有序地排好队 协助游客购票 引导游客进预检口
------	-----	----------------------------------

◇ 6号上南路票点



岗位编号	地图标号	位置描述	职能
N01	1	6号入口人工售票窗口	协助警察维持排队秩序
N02	2	6号入口自助售票窗口	协助工作人员维持排队秩序
N03	3	世博轴 B2 层检票口	如遇票务问题，引导游客至票务处理亭；协助票检人员指导游客检票
N04	4	世博轴 1F 层检票口	如遇票务问题，引导游客至票务处理亭；协助票检人员指导游客检票
N05	5	世博轴 2F 层检票口	如遇票务问题，引导游客至票务处理亭；协助票检人员指导游客检票

✓ 上南路票点检票岗位攻略：

1、检票流程

A. 卡片票

- 1) 出示世博门票，要求游客从票套里取出；
- 2) 将门票插入下方绿色的进票口，注意任何一面都可以；
- 3) 门票从上方取票口出来，注意游客一定要取了票才能从闸机通过；
- 4) 游客从闸机通过。

B. 手机票

- 1) 请引导游客至有手机票标志的闸机；
- 2) 将手机放在感应区，请游客拿好手机；
- 3) 游客从闸机通过。

2、检票标识

- 1) 平日票、当日票、指定日票：边缘印有 EXPO2010；
- 2) 三日票、七日票：取完票后屏幕会显示剩余次数。当剩余 0 次时；边缘会印有 EXPO2010。

3、票务处理

A. 卡片票

- 1) 插入后，如果屏幕显示“请至票务处理亭”。请引导游客至可处理相关票务处理亭；
- 2) 出入后，如果屏幕显示“已入园”。请引导游客至票务处理亭检票，听工作人员指示。

B. 手机票

- 1) 手机票刷不出时，请引导游客至有中国移动工作人员在的票务处理亭。

4、检票口

上南路共有 3 层检票口，分别为 B2，1F 和 2F。共计 87 个闸机。

每个楼层闸机分布：B2 层，共 4 组闸机组，各组 8 个闸机；

1F 层，共 3 组闸机组，各组 5 个闸机；

2F 层，共 5 组闸机组，各组 8 个闸机。

5、轮椅、手推车通道

指引到边侧门，请游客出示门票。代其检完票归还票后，请他们从边侧门通过。注意会有先是上坡再是下坡。

✓ 上南路 5、6 号出入口的常见问题

1、出口：在 1F 靠近上南路的一侧门。洗手间：穿过国展路，右手边。

2、轮椅租赁点：5 号出入口、7 号出入口附近有。

3、婴儿手推车租赁点：A 片区阿联酋馆附近。

4、到欧洲片区：坐主题馆前的国展线。

5、到其他场馆：请详细查看地图进行指路。

6、持门票可参观哪些场馆：通票制，要向游客说明中国馆和主题馆的预约方法。中国馆的预约券为 9 点开园检票闸机后保安人工发放，发完为止；主题馆须凭门票到预约机预约，基本都能预约得到。而其他场馆只要排队进入即可。尤其是中国馆，预约券发放完毕后，一定要说明中国馆今天不能参观，但可提示游客去游览省市馆。中国馆的预约券每天仅早上 9 点发放一次。可根据游客的需求，大致介绍下园区的 A~E 片区分布哪些场馆。



7、售票时间和游园时间说明：售票窗口上贴的是售票时间，当日票和夜票都能在园内留到晚上 12 点，但要说明有些场馆晚上 9: 00~10: 00 就会关闭。

8、问询处：在 B2 层阳光谷 5 西侧；在 2 层阳光谷 3 东侧。

9、走失儿童（失物招领）：在 2 层阳光谷 4 西侧。

10、饮水点：在台湾馆南侧

11、吸烟点：世博轴上没有吸烟点，可至附近厕所。

12、导览图：进入园区安检时发放。下午可能会在票亭发。

注意事项：

1、多与售票处理亭工作人员沟通，及时了解哪些票务处理亭处理哪些业务。

2、不提供送票服务。

3、提醒游客安检后拿好自己行李物品。

◇7号长清北路票点



售票口	5 人，维持售票秩序，回答游客问题
7-1 安检口	6 人，负责引导游客通过闸机，维持秩序（个人口 1 人，团队口两人）
7-2 安检口	2 人，负责引导游客通过闸机，维持秩序
7-3 安检口	4 人，负责引导游客通过闸机，维持秩序，本口为团队安检口
7-2 预检口	2 人，团队预检口，负责协助团队预检，维持秩序
东侧团队接待中心	2 人，负责引导导游换票

✓ 世博园区 7-3 号口攻略（长清北路入口）

一、7-3 号口位置

七号口因位于长清北路上故称长清北路入口。7-3 号口即七号门三号入口，专门用作团队入口。该入口位于卢浦大桥西侧五十米左右，前面是 7-2 号入口，右侧临雪野二路和 17 号停车场，左侧临国展路。国展路是一条东西走向的路，穿过整个世博浦东片区。国展路的一侧是各停车场和入口，一侧是展馆区，出了 7-3 号口左转就可以畅游世博园区了。



二、工作简介

1、预检口

17 号停车场正对 7-3 号口有一个出口，所有车停在 17 号停车场的团队都需要在这个口接受预检。预检口的主要工作是根据导游所持单子上标明的人数放游客进入园区安检口，这是由武警完成的。志愿者的工作主要是：1、协助工作人员疏导游客，在人流高峰期的时候确保预检口畅通无阻，无堵塞现象。2、帮游客解决一些职责范围之内的问题（解答疑问、指路等等）。

2、检票口

游客经过安检之后需经过检票口才能入园，检票口的工作顾名思义就是检票。由于这个口主要是用作团队入口，检票人员只需让每位导游停步，在机器上刷入园凭证即可，其他游客直接经过闸机口，不需要任何凭证。志愿者的工作主要是：1、让导游刷入园凭证 2、让游客不要逗留在安检和检票口之间的大厅，快速入园。3、指导游客如何顺利经过闸机口，以免出现拥堵。

三、附近场馆

通过闸机口之后游客就真正踏入世博园区里了，如前面所说，7-3 号口的左侧是雪野二路，路对面就是各国展馆。最近的展馆区是卢浦大桥西侧的 C 片区，包括美洲展馆、非洲展馆和欧洲展馆。卢浦大桥西侧依次是 B 区和 A 区。

四、附近服务设施

沿卢浦大桥往南走十分钟到达葡萄牙馆，该馆附近有预约机、ATM 机、信息服务点以及 13 号地铁的入口长清北路站，乘坐 13 号线可到达浦西。

位于卢浦大桥西侧的 7-1 号口对面有问讯处、特许商品店、轮椅租借点和一家罗森。

沿国展路往西走十五分钟到达张南美洲联合馆，附近有信息服务点、预约机、问讯处和自动取款机，该展馆二楼就是 6 号员工餐厅。

沿国展路往西走三分钟就可以看到餐饮区。

入口的马路对面有洗手间，入口这一侧靠近马路有一处饮水点。

四、附近交通

园区内：沿着国展路两侧有一条国展路线公交车，免费。该车在马路靠近入口一侧的方向为主题馆方向，另一侧方向相反。靠近 7-3 号口的车站有两个，一个是主题馆方向的美洲区站，靠近餐饮区；另一个是反方向公交线的站，靠近古巴馆，出 7-3 后沿国展路向西走十分钟即到。

园区外：7 号线长清北路站：卢浦大桥下的预检口出去直走到耀华路右转再走三分钟。

7、8 号线耀华路站：同样到达耀华路右转再走十分钟。

五、其他

1、闸机口各种工作人员按牌子带子的颜色分工如下——

紫色：票务处理及闸机维修

红色：票务处理主管

黄色：安保人员

蓝色：安保主管

2、散客通道：

一般 8 点前在预检处外面排队等候、8 点开始放人进预检在安检处外排队。

9 点开始安检。指导游客过闸机时将门票从下方亮绿灯的口插入（不分方向和正反）、从闸

机上方取出门票后转动查票口左边的闸机的横杆往前走（不要忘记取票！）
闸机吞票或其他问题请联系紫带子的华虹员工。

门票故障或补票请引导游客去票务处理亭。

游客遗忘物品时，联系保安，如果闸机口不忙，也可自己去帮游客取回物品。

遇到持绿色的团队票的游客，请召集同一批一起由保安带至团队口。

英语：insert your ticket here.

3、团队通道：

引导游客分散开来从所有闸机直接通过。不需要刷卡。

团队在通过闸机后在外面等人，不要堵塞通道。

英语：go ahead.

4、团队接待中心：

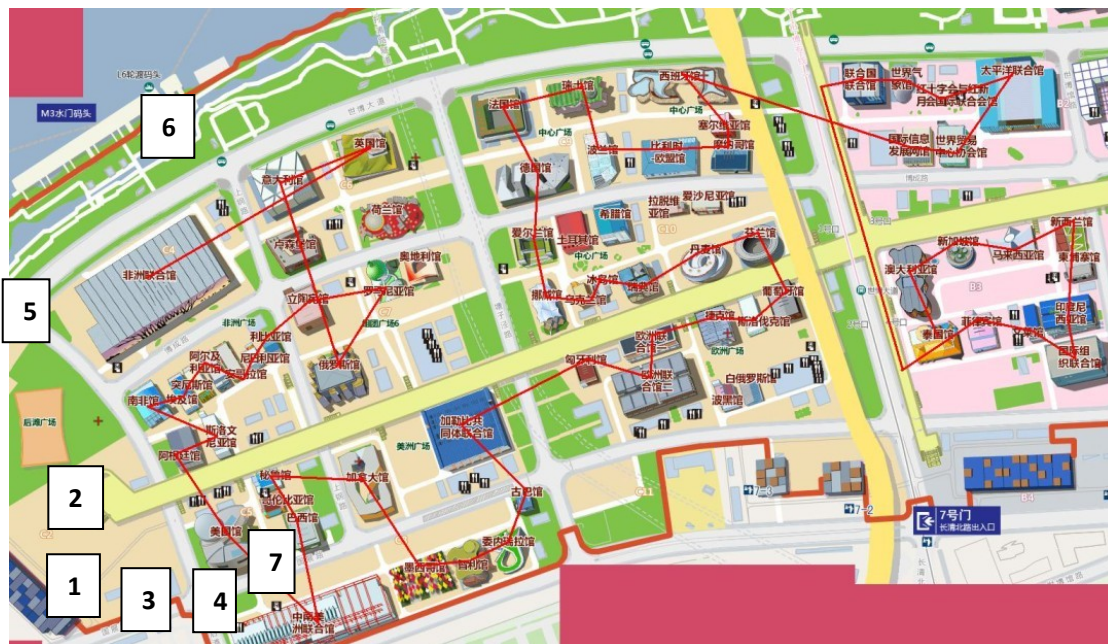
团队分为“上海旅游集散中心”和其他团队。其中集散中心的导游应找到专门的换票工作人员为其统一换票而不得进入接待中心；其他导游将其引导至相应柜台办理换票。

5、售票处：

熟悉所有票种。售票处仅出售“当日”普通票和优惠票，以及夜票。

持外币的外国游客可指引至园外银行换外汇。

◇8 号后滩票点工作指南



✓ 后滩票点志愿者岗位

岗位编号	位置描述	职能
N01	后滩闸机口	协助工作人员疏导人流
N02	后滩团队接待中心	协助团队工作人员登记并维持秩序
N03	后滩票务窗口	疏导人流

✓ 后滩常见问题解答

编号	位置描述	指南
N01	后滩闸机口	刷票入园, 快速通道, 出园
N02	后滩高架步道上行口	可快速浏览周边场馆, 最快途径到达中国馆
N03	后滩问询中心	租借轮椅, 婴儿车, 领取地图等
N04	后滩国展线公交车	到达世博轴
N05	后滩世博大道线	到达 A 片区
N06	后滩摆渡口	到达浦西
N07	后滩预约机	预约主题馆

This is a comprehensive map of the Shanghai Metro system. It displays numerous lines color-coded by number: Line 1 (red), Line 2 (green), Line 3 (blue), Line 4 (purple), Line 5 (orange), Line 6 (brown), Line 7 (pink), Line 8 (yellow), Line 9 (light blue), Line 10 (dark blue), Line 11 (grey), Line 12 (light green), Line 13 (dark green), Line 14 (light purple), Line 15 (dark red), Line 16 (light orange), Line 17 (dark blue), Line 18 (light blue), Line 19 (dark green), Line 20 (light green), Line 21 (dark blue), Line 22 (light blue), Line 23 (dark green), Line 24 (light green), Line 25 (dark blue), Line 26 (light blue), Line 27 (dark green), Line 28 (light green), Line 29 (dark blue), Line 30 (light blue), Line 31 (dark green), Line 32 (light green), Line 33 (dark blue), Line 34 (light blue), Line 35 (dark green), Line 36 (light green), Line 37 (dark blue), Line 38 (light blue), Line 39 (dark green), Line 40 (light green), Line 41 (dark blue), Line 42 (light blue), Line 43 (dark green), Line 44 (light green), Line 45 (dark blue), Line 46 (light blue), Line 47 (dark green), Line 48 (light green), Line 49 (dark blue), Line 50 (light blue), Line 51 (dark green), Line 52 (light green), Line 53 (dark blue), Line 54 (light blue), Line 55 (dark green), Line 56 (light green), Line 57 (dark blue), Line 58 (light blue), Line 59 (dark green), Line 60 (light green), Line 61 (dark blue), Line 62 (light blue), Line 63 (dark green), Line 64 (light green), Line 65 (dark blue), Line 66 (light blue), Line 67 (dark green), Line 68 (light green), Line 69 (dark blue), Line 70 (light blue), Line 71 (dark green), Line 72 (light green), Line 73 (dark blue), Line 74 (light blue), Line 75 (dark green), Line 76 (light green), Line 77 (dark blue), Line 78 (light blue), Line 79 (dark green), Line 80 (light green), Line 81 (dark blue), Line 82 (light blue), Line 83 (dark green), Line 84 (light green), Line 85 (dark blue), Line 86 (light blue), Line 87 (dark green), Line 88 (light green), Line 89 (dark blue), Line 90 (light blue), Line 91 (dark green), Line 92 (light green), Line 93 (dark blue), Line 94 (light blue), Line 95 (dark green), Line 96 (light green), Line 97 (dark blue), Line 98 (light blue), Line 99 (dark green), Line 100 (light green).

The map includes major landmarks such as the People's Square, the Bund, and the Pudong Airport. It also shows the locations of various transfer stations where multiple lines intersect. The map is oriented with North at the top.

岗位编号	位置描述	职能
A01	马当路两处出入口大门	● 协助工作人员检查游客门票，没有门票的游客不允许进入，团队票不允许进入 ● 没有门票的游客请他们去别处购票，可以去别的出入口或者到周片商店购票 ● 带团队票的游客请他们去有团队接待中心的出入口或者联系相应的旅行社 ● 避免让游客长时间驻留在出入口处，防止客流拥堵
N01	马当路出入口大门	● 协助工作人员检查游客门票 ● 回答票务相关问题
N02	检票口闸机处	● 协助工作人员疏导人流 ● 引导游客通过闸机 ● 协助处理票务问题 ● 回答游客预约券相关问题
N03	马当路售票处	● 引导人流排队购票 ● 回答游客票务问题 ● （5月7日起停止售票，恢复时间待定）
N04	马当路工作人员和无障碍通道闸机	● 协助工作人员疏导人流 ● 引导有需要的游客进入无障碍通道 ● 引导工作人员进入工作人员通道 ● 回答游客票务相关问题

✓ 检票闸机

岗位编号	位置描述	职能
B01	各检票闸机口	- 在游客到达检票闸机口前提醒将门票拿在手中（请取出您的世博会门票） - 请游客将门票插入进票口（请将门票插入进票口）；提醒游客取票（请取票） - 避免让游客长时间驻留在出入口处，防止客流拥堵 - 门票出现问题是引导游客前往票务亭处理 - 工作人员指引其至工作人员通道处入园
B02	马当路工作人员和无障碍通道闸机	- 在游客到达检票闸机口前提醒将门票拿在手中（请取出您的世博会门票） - 请游客将门票插入进票口（请将门票插入进票口）；提醒游客取票（请取票） - 避免让游客长时间驻留在出入口处，防止客流拥堵 - 门票出现问题是引导游客前往票务亭处理 - 工作人员指引其至工作人员通道处入园 - 残障人士和免票人员指引其走无障碍通道，并帮助其将门票插入闸机口验票

常见问题汇总

Part 1 票务相关

✧ 关于票种及适用规则

1、上海世博会门票的种类有哪些？

答：上海世博会门票设个人票和团队票两大类，共 11 种。个人票分为指定日票、平日票和当日票，其中指定日票分指定日普通票和指定日优惠票两种；平日票分平日普通票、平日优惠票、3 次票、7 次票和夜票五种；当日票分当日普通票和当日优惠票两种；团队票分普通团队票和学生团队票两种。上海世博会不设赠票，除入园时身高 1.2 米以下（含 1.2 米、儿童免票外，其他参观者均须购票入园。

2、个人票中的指定日和平日是如何区分的？

答：上海世博会会期从 2010 年 5 月 1 日至 10 月 31 日，一共 184 天。根据国家统计局完成的上海世博会 2006 年度中国境内参观者意向调查结果，并参考近几届世博会客流规律和新修订的国家节假日制度，将“五一”假期（2010 年 5 月 1 日至 3 日）、“十一”假期（2010 年 10 月 1 日至 7 日）、上海世博会闭幕前一周（2010 年 10 月 25 日至 10 月 31 日）的参观日设为指定日，指定日天数共 17 天，除指定日以外的其他参观日为平日，共 167 天。

3、什么是指定日票？

答：指定日票是根据上海世博会会期参观客流预测，对可能出现的部分客流高峰日采取限定参观日期、上浮价格、限量销售等调控措施而设计的票种。

4、如果指定日当天没有来，所购指定日门票是否就浪费了？

答：否。根据上海世博会门票适用规则，指定日票如果在票面标明的参观日期当天未使用，还可以在任一平日使用。

5、什么是当日票和夜票？

当日票是指在会期非指定日销售，仅限票面所示日期当日使用的个人门票，分为当日普通票和当日优惠票两种。当日票销售时间为上午九时至下午五时。

当日普通票价格为 160 元人民币：适用所有人士；当日入园有效，入园日期以票面所示日期为准；一人一票，单次出入。

当日优惠票价格为 100 元人民币。当日优惠票使用规则：适用残疾人士；适用 1950 年及之前出生的人士；适用普通高等教育阶段、高中教育阶段和义务教育阶段在校学生；适



用身高超过 1.2 米的儿童；适用中国现役军人；购票及入园时需出示相关有效证件；当日入园有效，入园日期以票面所示日期为准；一人一票，单次出入。

夜票是指在会期非指定日下午五时之后使用的个人门票。夜票 价格为 90 元人民币，销售时间为下午四时至晚上八时。

6、上海世博会门票上印有参观日期吗？

答：只有指定日票上标明具体的参观日期。

7、什么人可以购买优惠票？

答：结合历届世博会的惯例和中国国情，残疾人士，老年人，普通高等教育阶段、高中教育阶段和义务教育阶段在校学生，身高超过 1.2 米的儿童，中国现役军人等五类人群可以购买上海世博会优惠票。优惠票适用对象须凭 相关证件购票和入园。

8、优惠票适用对象中的老人、学生、残疾人、中国现役军人是如何定义的？

答：老人是指持有 1950 年 12 月 31 日及以前出生有效身份证件的人士。

学生是指持有普通高等教育阶段、高中教育阶段和义务教育阶段有效学生证或能够证明其学生身份的在校学生，或持有相关有效证件的外籍人士。普通高等教育阶段在校生是指各大专院校全日制在校生，包括高职、大专、本科及硕士、博士研究生，不包括继续教育学生、自学考试教育学生、夜校学生、函授教育学生、网络教育学生、各种在职教育的学生及各种成人进修课程学员。高中教育阶段在校生是包括高中、中专、职校及技校在校学生。义务教育阶段在校生是包括初中及小学在校学生。

残疾人是指持有残联、民政部门、军队颁发的有效残疾证的人士，或持有相关有效证件的外籍人士。

中国现役军人是指持军队颁发的有效军官证、军队文职干部证、士官证、士兵证或学员证的军人。

9、什么人可以免票入园？

答：入园时身高 1.2 米以下（含 1.2 米）的儿童可以免票 入园，免票儿童须有成人陪伴。

10、3 次票或 7 次票是否可以一天内多次 进出？

答：否。每张门票在会期中除指定日外，可任选 3 天或 7 天入 园，一人一票，每天仅限入园一次。

11、3 次票或 7 次票是否仅限本人使用？

答：否。上海世博会 3 次票或 7 次票不采用实名制，在规定的 参观次数内，可供持票者本人或他人使用。

12、能提前在销售网点购买夜票吗？

答：不能。为控制每天园区客流人数，夜票仅在上海世博会会 期平日于园区现场销售。除夜票外，其他六种个人票，购票者都能在上海世博会指定的销售网点购买到。

13、上海世博会是否设有“家庭票”？

答：否。上海世博会没有单独设“家庭票”票种。上海世博会 将考虑通过促销手段鼓励以家庭为单位参观，并在参观服务中给家庭组合提供良好的服务和便利。

14、上海世博会门票为何不采用实名制？

答：上海世博会预计将有 7000 万参观人次，为简化购票流 程，为公众提供便捷高效的购票服务，上海世博会门票不采用实名制。

15、持有上海世博会门票是否可以参观园 区内所有场馆？

答：是。根据世博会惯例，除组织者另有规定外，参观者持门 票入园后可参观上海世博会园区内所有场馆。

16、参观者入园当天是否可以多次进出世 博园区？

答：否。上海世博会门票适用规则为一人一票，入园当日一次 出入。

17、上海世博会门票是否包含园区内的餐 饮费用？

答：否。上海世博会园区内的餐饮服务是另外收费的。

✧关于门票技术和功能

1、上海世博会门票的材质是什么？

答：上海世博会门票采用符合环保理念的材料印制，以体现“城市，让生活更美好”主题。

2、上海世博会门票具有哪些功能？

答：上海世博会门票具有快速入园、客流统计等功能，并支持场馆预约等其他应用。

3、上海世博会门票是否带有芯片？

答：上海世博会门票采用拥有自主知识产权的芯片技术。

◇ 关于门票价格

1、上海世博会门票定价的依据是什么？

答：上海世博会门票基准价格为 160 元人民币，是综合了我国近几年经济发展实际情况，城乡居民收入水平和国内外类似活动门票价格等多种因素而定的，这一基准价格已写入 2005 年 12 月国际展览局通过的《上海世博会注册报告》。

2、上海世博会门票定价的原则是什么？

答：上海世博会门票定价的原则是：门票基准价格使绝大多数参观者能够承受；对特殊群体予以适当优惠；鼓励提前购买，鼓励有组织地参观，鼓励团体购买；以区别价格平衡参观客流，起到削峰填谷的作用。

3、前几届世博会门票的价格分别是多少？

答：2000 年汉诺威世博会门票价格为 69 马克，折合人民币约 288 元；2005 年日本爱知世博会门票价格为 4600 日元，折合人民币约 335 元；2008 年西班牙萨拉戈萨世博会门票价格为 35 欧元，折合人民币约 352 元。（注：票价按照当年同期人民币汇率折算）

Part 2 园区相关

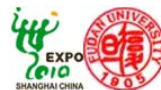
◇ 交通篇（园内）：都运行至 24 点。

1. 世博公交，至 BC 片区，延日本馆旁世博大道上运行。站点在日本馆前，推荐。
2. 观光车，最远至 BC 片区交界。站点延博成路走、高科西路左转。票价 10 元。
3. 越江线，浦东站万科馆前，只越江。站点在亚洲联合馆一后，伊朗馆旁，国展路上。
4. 轮渡，L2 码头（绕过日本馆）至浦西 L1 码头（航空馆旁，半淞园路出入口前）。10-15 分钟。

◇ 交通篇（园外）：

（世博专线运营至凌晨 1:00，轨道交通除 10 号线外运营至 22/23 点。）

1. 轨道交通 7 号线（延浦东园区外延运行，至市中心等），有高科西路站，耀华路站（上南路）。
2. 轨道交通 6 号线（只浦东运行），高科西路站。
3. 轨道交通 8 号线（至浦西黄浦杨浦等区），耀华路站。
4. 轨道交通 4 号线（只浦西有站，建议先轮渡），西藏南路站。
5. 轨道交通 13 号线（世博专线），浦东世博大道站（卢浦大桥下），浦西卢浦大桥站（鲁班路出入口），马当路站换 9 号线。



6. 通勤车, 出四号门左拐, 至南浦大桥下 P6、P7、P8、P9, 177、588、624、640、988。
7. 世博 11 路 (至五角场), P10, 2 元。
8. 世博 12 路 (至虹口区鲁迅公园), P10, 2 元。
9. 世博 13 路 (至源深体育中心), P10, 2 元。
10. 世博 14 路 (至川沙客运站), P10, 5 元。
11. 世博 15 路 (至浦东机场), P10, 7 元。
12. 浦东南路上还有 82、170、177、314、454、576、588、610、614、785、787、818、855、974、978、981、隧 1, 出四号门右拐, 延白莲泾路过桥后、浦东南路右拐。
13. P10, 出四号门右拐, 延白莲泾路过桥。
14. P11、P12, 出四号门右拐, 延白莲泾路过桥后、浦东南路右拐。
15. M2 水门 (绕过日本馆), 只接受团队 (个人要去浦西 M1-东昌路轮渡口), 至十六铺。
16. 出租车, 通勤车至南浦大桥下, 或至浦东南路上。

✧ 相关英语词汇

世博会门票	EXPO ticket
个人票	individual ticket
团队票	group ticket
预约券	reservation ticket
中国馆	China Pavilion

Ticket Price	
	Expo Session 2010.05.01-10.31
Peak Day Single Day Admission	¥ 200
Peak Day Special Admission	¥ 120
Standard Day Single Day Admission	¥ 160
Standard Day Special Admission	¥ 100
3 Day Admission	¥ 400
7 Day Admission	¥ 900
Evening Admission	¥ 90
Group Admission	For authorized travel agents only
Student Group Admission	For authorized travel agents and education institutes only

志愿者风采



【志愿者丰富多彩的生活】

【志愿者合影】



【志愿者每日班会】



【西藏南路票点志愿者合影】

【信息学院志愿者服务队队旗】



鸣谢 各个入口的组长提供的第一手资料

版权：复旦大学志愿者 票务中心片区

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



EXPO 2010 *Volunteer*