

# 启用接待中心 增设文明站点

## 机场加强志愿服务保障 积极备战进博会

进口博览会吉祥物“进宝”在门口迎客，这里是位于虹桥机场T2航站楼的中国国际进口博览会接待服务中心。昨天，该接待服务中心正式投入使用，旨在为参加进口博览会的来宾提供一站式接待咨询服务。与接待中心处于同一个区域的还有城市文明志愿服务站点，这些站点将为进博会提供志愿服务保障，助力进博会的顺利举办。

青年报记者 陆安怡



受访者供图

### 建设接待服务中心 解答来宾生活与会务咨询

在虹桥机场T2航站楼到达层，正对旅客到达出口的就是虹桥机场进口博览会接待服务中心。

这所接待服务中心约有60平方米。在接待服务中心的内部设计和布置上，既体现了进口博览会的风貌，也展示了上海的整体形象。设计师介绍说，接待中心内部的“可移动性”很强，大部分布置都是在外部完成后搬入其中。

据悉，接待服务中心主要分为接待区、展示区和休息区三部分。接待区设置了接待位，志愿者们都将在这里为来宾解答与会问题。展示区则特别配置了进口博览会定制的多媒体终端机，来宾可以一键点击进入进口博览会网上展厅，全面了解博览会所在地、国家会展中心的展馆布置、参展企业等信息。而休息区备有小药箱、充电器等服务设备。

据了解，目前，上海机场集团已以虹桥机场T2航站楼进口博览会接

待服务中心为“样板”，在两大机场另设立了6个进口博览会综合咨询服务中心。

### 城市文明志愿服务站 推出各类特色服务

与接待中心在同一个区域的还有城市文明志愿服务站点，届时志愿者们将作为协助力量在接待中心开展相关志愿服务。

目前，上海两大机场分别设立了进博会城市文明志愿服务站，将在进博会召开前后持续开展志愿服务工作，内容包括：进博会宣传、现场问讯、交通导乘、提携行李、助残帮扶、维持秩序、文明宣传、平安宣传等。

为了给旅客提供及时便利的服务，浦东机场分别在T1、T2航站楼到达层各设置1个城市文明服务站点，同时设置延伸服务站14个、流动服务点9个，涉及浦东机场到达、出发问讯、自动扶梯、安检以及进出机场陆侧交通等岗位。

浦东机场已经通过和空港社区各单位、部分高校及医院合作，招募

了300余名志愿者。这些志愿者将加入浦东机场“雷粉团”青年志愿服务队，与其他志愿者活跃在浦东机场候机楼区域，为旅客提供服务。

此外，针对不同需求，浦东机场还提供了各类特色服务，例如“爱心志愿者”组成青年志愿者“爱心通道”，串联起“空地—候机楼”整个服务流程，为65岁以上老人等特殊旅客提供一条龙“爱心陪伴”进博会保障服务；“畅行志愿者”在出租车站点为“老、弱、病、残、孕”及军人等旅客开通畅行通道，提供优先上车的爱心

服务等。

而虹桥机场则分别在T1、T2航站楼到达层设置城市文明服务站点，将紧密配合进博会接待服务中心，每天组织20名志愿者，分布在出发层、到达层和“彩虹桥”等志愿者服务岗，提供旅客问讯、交通导乘、进博会宣传等志愿者服务。在志愿者队伍的构成方面，依托虹桥综合交通枢纽“小彩虹”志愿服务品牌，吸纳了程家桥街道社区志愿者和工程技术大学的学生，加入到志愿者的行列，共同助力进博。

## 建驿站、设培训 地铁加强志愿服务 为进博会保驾护航



志愿者在驿站前合影留念。

青年报记者 吴恺 摄

青年报记者陆安怡

**本报讯** 地铁2号线不仅连接上海两大国际机场，还途经国家会展中心，观众在2号线徐泾东站出站，可以很快到达展馆。为了以最佳状态迎接进博会，上海地铁第二运营有限公司举行了“志愿者驿站”揭牌仪式以及进博会地铁志愿者培训活动，以完善的志愿服务为进博会增添保障。

### 驿站揭牌 为志愿者打造暖心窝

近日，上海地铁第二运营有限公司（以下简称“地铁二运”）“志

愿者驿站”揭牌仪式在世纪大道站举行，公司领导、各线路青年职工代表、社会志愿者团队代表参与活动。“志愿者驿站”是志愿者的暖心小屋，致力于让地铁志愿者在服务他人的同时，可以休憩、学习、交流，实现“便己”功能。

上海地铁第二运营有限公司党委副书记、纪委书记董笑晓致辞中表示，“志愿者驿站”的成立，是地铁二运积极拓展志愿服务文化，为大地铁志愿者搭建服务平台，提供精准服务的一项举措。目前，公司4条线路共有志愿服务团队45个，年服务1.2万人次，累计服务时长达3万小时，

地铁志愿服务引领着城市文明风尚，凝聚起社会向善力量，是体现城市文明程度的重要窗口，希望广大地铁志愿者们继续弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，团结协作、热情服务，努力践行地铁文明引领城市文明的服务理念，传播社会正能量。

“志愿者驿站”的设立只是一个开始，相信地铁志愿者服务分队一定会合理安排，管理好、使用好驿站，打造志愿者的“歇脚地”“加油站”“暖心窝”，充分发挥出驿站的巨大功效。

截至目前，来自社会、学校和企事业单位共18个志愿服务团队，近300人将参与到地铁二运的八个重点车站，备战进口博览会地铁双语志愿服务，成为中国形象的展示者、城市文明的传递者、志愿精神的实践者。

此外，还有志愿者加入了地铁的“乘客委员会”，这一项目秉承“开门办地铁”理念，旨在通过他们以乘客的视角，对所辖线路运营服务工作开展监督，以此不断提升服务质量和效率。

### 为地铁志愿者 上培训课、发服务手册

“志愿者驿站”揭牌当日就迎来了一堂志愿服务培训课。2号线浦东国际机场站车站副站长、《迎进博会英语100句》编写小组成员姚颖，从志愿者的要求、服务等方面为进博会期间的地铁志愿者讲解要点。

地铁志愿者宋佳骏告诉记者，他

将在2号线徐泾东站进行服务，“我一直在想，如何通过自己的方式去帮助别人，而成为一名地铁志愿者是最佳的选择。”

当天参与活动的还有国际志愿者。Prasoon是一位来自印度的女士，她说：“社会给予我们帮助与关怀，我也想成为志愿者，尽自己的绵力来回馈社会。”

进博会地铁志愿服务同样吸引了不少热心市民参与。市民黄女士路过“志愿者驿站”，了解情况后，当即就报名参加。她平时在上海历史博物馆做志愿者。地铁是城市对外联系与展示的窗口，她希望通过接触公益服务，了解地铁，助力进博会。

现场，申通地铁集团团委副书记金灏崧、地铁二运客服部副经理徐明立，为地铁志愿者代表颁发了《志愿者服务手册》。据了解，该手册为一站一册，包含车站首末班车时间、出入口周边指引、无障碍通道位置等服务信息及志愿服务岗位说明。

主办方表示，下月，首届中国国际进口博览会将在上海国家会展中心举行，作为城市公共交通的主力军，上海地铁将紧紧围绕“安全第一、运力充分、保障有力、服务优良”的工作目标，承担起观展大客流运送和疏散的重要任务。希望地铁志愿者们通过此次进博会志愿服务，展示形象，打响品牌，让上海地铁志愿者成为这座城市的闪亮名片。