

在服务首届中国国际进口博览会的志愿者队伍中,除了有长期岗志愿者和会期志愿者外,还有一大批“城市文明志愿者”。

他们分布在国家会展中心周边区域、机场、火车站、轨交枢纽,也在部分商圈、酒店、旅游景点等地,全市共有315个城市志愿服务站,近250支志愿服务队伍。

他们宣传进博知识,提升工作能力,他们如螺丝钉般散落在城市各个角落,虽然微小,也在积极为进博会贡献青春力量。

青年报记者 周胜洁



张慧在服务站整理宣传资料。



服务站摆放了进博会宣传资料。

# 315个城市志愿服务站、近250支志愿服务队分布全市 虽如螺丝钉般四处散落,但

## 虹桥长途汽车站城市志愿服务站

李宏鑫

### “我们代表了城市服务的品牌和形象”

毗邻虹桥火车站的虹桥长途汽车站离进博会举办地国展中心只有1.5公里。在B1层的售票大厅,占地6平方米的城市志愿服务站充满了“进博会”气氛。

青年报记者在现场看到,服务台前两个一人多高的易拉宝印制了进博会标志、“新时代·共享未来”等内容,进博会海报张贴在服务台后侧,“青春上海城市文明志愿服务站点”的锦旗被挂在墙上显眼的位置。服务台上放置着一叠进博会宣传资料,连印有虹桥长途汽车站时刻表的宣传页上,有一面也印上了进博会相关信息。

刚值了一个夜班的副站长李宏鑫还在站内巡视现场情况,站在服务台前,他询问了值班志愿者过去两小时的情况,顺手把进博会宣传资料又整理了一番。

为了迎接进博会,虹桥长途汽车站成立了“进博会”志愿者服务队,主要由“向日葵小园”服务组负责,12名成员平均年龄只有27岁。团队成员不但要在服务台问讯处回答解决旅客各种问题,还有售票处和检票口两个岗位进行轮岗。

作为志愿服务队的负责人,李宏鑫要规范团队服务流程和标准,制定管理机制,还为进博会开展了有针对性的培训,包括急救员培训、“进博会”知识专题讲座、服务礼仪培训、迎“进博会”志愿者英语培训等。

李宏鑫说,售票处和检票口岗位,最强调安全保障,他要求组员严格落实实名制购票,检票员还需要核对车辆和司机信息,做到双重保障。

服务礼仪也在原来基础上进行了升级。李宏鑫虽然不用在一线“站岗”,但在提升服务礼仪方面也毫不含糊,比如给旅客指路,不能“一指禅”,要伸出整个手掌;若要为有需求的旅客带路,需要走在旅客左前方,领先旅客一个身位。

李宏鑫觉得,与进博会会期志愿者和长期岗志愿者直接服务于进博会相比,他们属于“后方志愿者”,但因为服务站所在地离进博会很近,以最好的状态展现城市形象最为重要,“我们也代表了上海城市服务的品牌和形象,保障安全,提高应对突发情况的意识,完善服务礼仪,都是我们所追求的。”



虹桥长途汽车站城市志愿服务站志愿者在回答旅客问询。

## 优化标贴用细节展现一个城市的温度

为进博会所做的具体准备,其实在进博会倒计时100天之前就开始了。保障五类重点旅客的出行方便是李宏鑫这次思考的重点。

有这个想法是源于平时工作中的巡逻。李宏鑫发现,很多初次到汽车站售票大厅的特殊人群总是茫然无措,偌大厅还有排队买票的人群,他们可能就发现不了服务站的问询功用。

于是在进博会倒计时100天之前,李宏鑫和班组成员开会讨论,将可以优化的细节做了盘点。于是在汽车站售票大厅的特

殊人群售票窗口上,就新张贴了“问询处提供特殊旅客无障碍售票服务”的白底红字标贴,第一时间引导他们前往问询

服务台,服务台前也同样新贴了白底红字标贴,告诉特殊旅客可提供无障碍售票服务。“新标贴明确了志愿服务站的职责,也让第一次来的特殊旅客有了方向。”

进站后的无障碍设施引导标贴也做了优化。青年报记者跟着李宏鑫实地走了一遍,发现从B1层进站安检后,地上就有“无障碍洗手间”“无障碍电梯”的箭头标贴,指向大厅一侧,随后每到一个拐角处就张贴了一样的标贴,走过三个标贴后,轮椅能顺利抵达无障碍电梯前,乘坐电梯至BM1出发层后,出电梯又能看到地上贴着“无障碍洗手间”的双语标贴,一目了然。

“新的标贴一共增加了10个左右,增加了特殊人群出行的便利性,这样的细节也能展现一个城市的温度。”

他觉得,进博会是一场全世界的盛会,展现的是中国国力和中国形象。作为众多志愿者中的一颗“螺丝钉”,他个人的力量是微不足道的,但能立足岗位,发挥这颗螺丝钉的作用,也是在为进博会顺利召开尽自己的一份力。

林晨川

### 用英语为外籍旅客指路 用手语服务

“请问去国展中心应该坐什么车?是在这里坐吗?”当一位拉着拉杆箱的外籍旅客用英语询问正在售票大厅和候车大厅进行巡查的林晨川时,她用英语流利地做了回答,告诉那位旅客,可以去交通枢纽搭乘一辆公交车,或是去搭乘地铁2号线。

林晨川是虹桥长途汽车站的值班长,也是“向日葵小园”服务组的志愿者,平时工作以站内巡逻为主,以便处理站内的突发情况。

“如何前往国展中心”是这两周巡逻中她频繁回答的问题,平均一周会遇到五六名外籍旅客前来询问,“美、英、法、日、韩等国家的旅客都有,他们以为是在汽车站坐车去,每次我们都会给他们指好路。”

也因为这个小问题,让林晨川切实感受到,进博会的脚步近了。

迎接进博会,提升自己的服务水平,林晨川还有一招绝活——手语,专门服务聋哑人士。

原来林晨川大学就读于社会工作专业,很早就以志愿者身份接触各类人群,其中就有需要帮助的聋哑人士,要知道如何帮助他们就得与他们沟通,那时候林晨川就决定学手语,从“零基础”到考出高级证书,她花了两年时间。

大学习得的一门技能,没想到在如今工作中成为了人性化服务的“加分项”。

这个国庆节,林晨川在值班时就遇到了8名聋哑人组团去杭州游玩,由于高铁票已经售罄,他们转战长途汽车站。她第一时间就介入并给予他们帮助,但因为座位数量,8名聋哑人需要分两辆大巴走,这让“领队”很着急,拼命和林晨川打着手势,说他们不能分开。

