

向前进博青春



张慧在工作中。

也是夜空中最亮的星

上海旅游集散总站城市文明服务站

张慧

从世博会优秀志愿者到进博会服务站站长

走进上海旅游集散总站的候车大厅，如同进入了进博会的“主场”，B1层购票厅和1层出发大厅的墙上共张贴了十多张进博会宣传海报，LED屏幕滚动播放着进博会宣传片，每隔几排候车座位，都竖了一块进博会宣传板。站内的宣传栏也张贴了《践行文明言与行盛情迎接进博会文明旅游倡议书》。

位于B1层占地10平方米的城市志愿服务站更是充满了进博元素，进博会易拉宝放在入口显眼的位置，服务台上摆放着“参进博·游上海”手绘地图，绘制了东方明珠、上海中心、外滩等地标性旅游景点。

这些与进博会有关的布置宣传，都是上海旅游集散总站志愿者服务站站长张慧带领她的小伙伴们一起完成的。这个“集散梦之队”共有19名成员，以“85后”居多，这次他们都是进博会城市文明志愿者。

说起与志愿服务的缘分，张慧可是“老资格”。2010年世博会期间，她就是单位里的主力志愿者，当时他们自发印制了世博小卡片，详细介绍世博会场馆，她还为前来做志愿服务的大学生做培训，将热情、微笑带给每一名来上海的中外游客。

在世博会阶段，总站累计接待服务人次达210万，张慧还被评为市级及区级的

“上海世博会优秀志愿者”。

从2010年到2018年，从世博会到进博会，张慧已经从一名一线参与的志愿者，成长为带着班组小伙伴一起志愿服务的站长。

这一次，张慧在志愿者服务站范围内设立了党员责任区，开展“进博先锋、党员行动”的明身份、明责任活动，把提高服务质量、实现旅客满意作为落脚点，在服务站内形成岗位建功的良好竞赛氛围。

面对前来的市民旅客，他们还发放《践行文明言与行盛情迎接进博会文明旅游倡议书》，倡导当好进博东道主，文明出游。

编辑“你问我答”手册向市民做好进博会宣传

这一次，作为站长的张慧一直在思考如何提升组员对进博会的认识。以身作则，她先从网上搜集留意一切与进博会有关的信息，看到有用的信息就转发到班组群里供大家学习。

等信息积累到一定量时，张慧参与编辑了《中国国际进口博览会你问我答》手册，青年报记者现场翻看手册发现，22个问题涵盖了进博会的举办地、进博会的吉祥物、进博会展区展示内容等各类信息。

有了“你问我答”手册后，可不是让服

务站的志愿者们简单翻阅就能“通关”，他们还还对志愿者进行了进博会知识考核。张慧说，经过几次培训后，他们出了一张15题的试卷，考试要满80分才算合格。“只有我们对进博会的信息熟记于心，才能向市民游客做好进博会宣传。”

此外，针对站内工作人员、志愿者，他们还创新制作了《进博会知晓卡》，小小一张卡片，不但对客运站和车辆单位的安全知识做了规定，还对服务规范做了罗列，如“对每一位旅客提供微信服务”“始终以热情友好的眼光关注旅客”

等。每个人还签订了《进博会服务安全责任书》后上岗，有些志愿者还运用自学的小语种，为游客提供简单的日语、韩语的线路介绍服务。

张慧觉得，相比世博会的周期，进博会的周期虽然很短，但其重要性不言而喻，“虽然我只是一名城市文明志愿者，但我一直都觉得进博会就在我们身边，能够参与十分荣幸。志愿服务，就是一件付出越多，得到越多的事情。在工作中，我也尽量‘多做一点，多想一点’，真正让服务走心，让市民旅客舒心。”

本版均为受访者供图

特殊人群是加分项

由于节假日期间发往杭州的班次密集，10分钟就开一班，林晨川耐心地用手语向他们解释，最后她还把他们带到检票口，送他们上了车。临上车前，“领队”转身，用手语给林晨川比了“谢谢”，让她十分感动，这就是真挚的志愿服务所获得的最好回报。

最近，林晨川还在带领志愿服务队其他几名志愿者练习手语，在她与聋哑人士做手语交流时，其他志愿者也会在旁观摩。“进博会前后可能也会遇到这样特殊的旅客，多一份贴心服务，也会让他们对上海这座城的印象加分。”

能够成为进博会城市志愿服务站点志愿者，落实服务保障，让林晨川觉得是一件光荣自豪的事情，她想带着微笑与真挚，从心出发，通过城市志愿服务站这个“窗口”，更好地展示上海形象，迎接进博会的到来。

其他城市志愿服务站

大融城服务站

大融城服务站位于马陆大融城商圈内，位置就在商场进口处，十分醒目。这个站点所在地来往的人流量很大，在现场短短五分钟，就看到有数十名市民停留在服务站点咨询有关进博会的详细事宜，其中既有白领青年，也有老人、小孩。现场志愿者有问必答，将知悉的进博会信息都详细告知。

此外，该站点还自行设计制作了宣传进博会的易拉宝和进博会文明倡议书，让服务站充满了进博元素，弘扬了上海的城市精神，让来往市民感受到了“新时代，共享未来”的进博主题。

“七宝老街”志愿服务站

结合景区特色及基地需求，服务站设

置了多个志愿岗位，提供进博宣传、景点咨询、义诊义诊、物品租借等多项志愿者服务。负责人钱慧表示，老街来往游客众多，服务站发挥宣传作用，让游客在游玩七宝老街的同时，能感受到进博的氛围和文明的暖意。

上海机场边检百人外语志愿服务站点

志愿服务站点就位于浦东国际机场入境边检执勤区域。负责人马祥介绍，站点共有志愿者130余名，能为中外旅客提供英、俄、日、韩、阿拉伯等10国语言的进博宣传、快速通关、路线导乘、应急救援等志愿服务。

站点设立在国门一线，既是中外旅客入境后的第一个志愿服务站点，也是出境旅客在国内的最后一个志愿服务站点，所以承载着旅客对中国、对上海第一印象的

重任。

为此，服务站所在地也营造了浓厚的进博会氛围。马祥介绍，他们在边检候检大厅循环播放进博会宣传片、张贴进博会宣传海报，还开通了进博会边检专用通道、设立进博会青年文明号示范岗。

同时，为确保进博会期间重要外宾能体验到优质、专业、高效的服务，服务站挑选了20余位骨干成员成立礼遇检查志愿服务专班，为重要外宾及其代表团办理出入境边检手续。

“我们还依托了边检执勤执法24小时工作模式，确保时时有2名以上志愿者向中外旅客提供全天候的志愿服务。要求他们服务程序规范、问答有礼有节，让志愿者成为国门线上一张亮丽的名片。”