

# 挺膺担当 进博有我



## 升级岗前培训 启动数字管理

### 第六届进博会志愿者管理能级再提升

手拿巡馆打卡纸,根据不同的巡馆路线打卡。第六届进博会进入倒计时,在举办地国家会展中心(上海),进博会志愿者“小叶子”通过打卡集章的方式检验自己对场馆的熟悉程度。

打卡集章只是岗前培训的一个环节。今年,进博会志愿者管理能级再提升,团市委志愿者服务保障组不仅积极对接志愿者用人单位,首次举办千名志愿者现场服务工作集中培训,“2+2”模式的岗前培训全面提升志愿者服务能力,为“小叶子”配备的手环也让数字化融入志愿者管理中。

青年报记者 周胜洁



“小叶子”巡馆打卡。

青年报记者 施培琦 摄

#### 实训有升级

啄木鸟系列活动包括纠错、巡馆、问答

11月1日上午10点,同济大学20名“小叶子”从国展中心16米层出发,他们每人手上拿着巡馆打卡纸。再次进馆,他们需要完成岗前培训“啄木鸟”系列行动之二:日行千里。该活动分三条巡馆路线,每条路线三个集章打卡点,包括8米层联合办公室、3号馆医疗站、16米层第七届展位预订办公室等,“小叶子”需要打卡集章,携带与“进宝”的合影方能盖章。完成一条、二条、三条巡馆路线可获得不同激励物资。

作为小分队领队,同济大学“小叶子”杨彩是第二年来到进博会现场,这些点位对她而言并不难,在一路打卡时,她还成为众多一年级“小叶子”的咨询员,“不少人对8米层比较陌生,不知道502会议室在哪,这时候我会成为他们

的向导。”

同济大学的沈元是一年级“小叶子”,第一次进馆实训时,他忍不住感叹:“地方太大了!”方向感极好的他很快分清了各场馆的位置。因为对交通有浓厚的兴趣,他对展馆周边的交通也了如指掌,“71路公交车在P5停车场,如何走出展馆找轨交2号线,我都很熟悉。”

沈元称这次的巡馆打卡集章为高考前的“三模”,考验志愿者对场馆细节的熟悉度。进博会期间,他和其他“小叶子”将在上海馆上岗,作为上海小囡,这名00后已为讲解做了充分准备,要讲好上海和进博的故事。

今年,团市委从全市42所学校招募了5725名会期志愿者。志愿者服务保障组相关负责人表示,自10月25日志愿者开启岗前实训起,截至11月1日,已有将近1.5万人次的志愿者进馆参与了“啄木鸟”系列行动。

为进一步提升志愿者馆内培训的针对性和实效性,今年志愿者服务保障组对“啄木鸟”行动进行了升级,设置“火眼金睛”纠错行动、“日行千里”巡馆行动和“了如指掌”答题行动三个板块,让“小叶子”在了解场馆、熟悉场地的基础上,辅助检查场馆设施和标识的疏漏,并对完成活动的“小叶子”给予徽章激励,以活动促实效。就如纠错行动,目前收到的70多条反馈中,有40余条得到了认证,问题包括标识错误、拼写错误等。

#### 培训有进阶

“2+2”岗前培训提升志愿者服务能力

每年进博会期间,“小叶子”的服务成为一道风景线。热情且专业的志愿服务建立在“小叶子”扎实的知识储备和志愿服务能力上。

今年,志愿者服务保障组打造了三阶段进阶式岗前培训模式。前期在市级层面开设市级专项培训课程,分为必修课与选修课,涉及志愿者岗前业务培训内容。必修课包含政治理论教育、进博会通用知识以及志愿服务技能等11门课程。134个选修课视频分为经验分享、成长感悟、志愿风采三类课程。目前,所有高校“小叶子”已完成市级专项必修课培训并通过考核。

第二阶段岗前培训自10月25日起,“小叶子”分批进馆参加“2+2”培训。志愿者服务保障组相关负责人介绍:“前一个‘2’是由项目专员带志愿者巡馆、巡岗,熟悉场馆。后一个‘2’是参与‘啄木鸟’系列活动,包括纠错、巡馆和答题,让每名志愿者在进博会开幕前参加四次实训。”

从11月1日起,志愿者将会进入自己所在的具体岗位。为了让志愿者更好地了解岗位周边的基础设施布局,今年将首次推出《“小叶子”上岗宝典(第一辑)》。这是志愿者服务保障组对志愿者手册进行再次梳理后,挑选出的重点和精华。《宝典》内

容简洁,包括场馆布局、交通指南、餐饮保障等场馆通讯信息,还有对“小叶子”的温馨提示,最后附上0米层、8米层和16米层的功能点位规划图。据悉,进博会开幕前,《宝典》将陆续发放至志愿者手中。

志愿者具体岗位同时也需要用人单位明确岗位职责。今年,志愿者服务保障组先期通过座谈会和实地走访进博局、国展中心、城保办等用人单位,开展了多轮岗位需求排摸,压实志愿者用人需求。

就在10月27日当天,国家会展中心(上海)4.2H馆A厅首次举行了两场千名志愿者集中培训。国家展、企业展、虹桥论坛、专业配套和人文交流活动以及展馆现场服务的资深工作人员,就嘉宾接待、咨询引导等方面的工作要点进行集中讲授,答疑解惑,让“小叶子”们充足了“电量”,对会期充满期待。

#### 管理数字化

拓展手环功能,可在线选餐、监测健康

中午用餐时间,后勤组志愿者胡强强来到场馆中心圆楼的志愿者1号餐厅,他抬起戴着黑色手环的左手,长按5秒后,手环屏幕显示“已餐”,核销后他就可进入餐厅,直接领取B套餐。套餐选择可以前一天在网上做提前勾选。

志愿者用餐情况数据实时显示在志愿者指挥部的大屏幕上。走进志愿者指挥部,三块电子屏自10月25日开展志愿者实训以来就投入了工作,实时显示着数字大屏、健康监测、数据分析等。如中午十二点半,用餐人数板块的数据显示,1号餐厅用餐796人,2号餐厅用餐1092人。该屏幕上还有当日计划上岗人数和当前上岗人数的数据显示。此外,各个高校每日上岗人数、志愿者步数排名等也通过手环的运用有了显示。在健康监测平台,手环也能监测每名志愿者的体温、心率、血压等信息。

据志愿者服务保障组相关负责人介绍,今年的手环在测温的基础上拓展了功能,包含提前选餐、健康监测、定位功能等,帮助对志愿者进行数字化管理,“比如遇到突发事件或是身体不适,长按5秒,手环屏幕上会显示SOS,亮红灯,指挥部接到信息后会快速定位找到志愿者。”



“啄木鸟”系列行动。