



调度方案6次更改 开幕首日完成28次援助 129名小语种志愿者联通世界

向前进
博青春

“早上好，亲爱的。我想感谢你的支持，这深深地打动了我。你是一个善良又令人愉快的人，所有的中国人都是那样的。我钦佩你们所有人，尤其是你们。”

收到这条法语短信前的一个多小时，复旦大学大四学生陆羽涵在线上帮助了一名来参加第八届进博会的法国记者，一个小时的在线翻译，让他成功完成了采访申请。

在第八届进博会首次设立的“小语种调度中心”中，来自上海全市9所高校的129名小语种“小叶子”随时待命。陆羽涵成为首日就“接单”的“幸运儿”之一。

青年报记者 刘晶晶



▲小语种志愿者在调度中心工作。
▲小语种调度中心提供12种语言的翻译。

本版摄影 青年报记者 吴恺

第八届中国国际进口博览会

一条13行致谢短信的背后

陆雨涵没想到进博会开幕第一天，就接到了任务。当天她并未排到现场轮班，正在学校里准备下午的课。作为复旦大学法语系大四学生，她今年终于如愿报名成为进博会志愿者。“之前几年一直想来，今年课少了，正好有机会。”

下午1点多，她在学校突然接到“小语种调度中心”调度志愿者熊盈盈的电话：一名法国记者正在进博会新闻中心，急需翻译协助。尽管有些意外，但陆雨涵迅速定神，接起那通来自新闻中心的求助电话。电话那头传来急促的法语。“他似乎不擅长英语，但有一些比较详细的采访申请，现场‘小叶子’担心沟通不畅会影响到申请流程，于是向调度中心求助。”

接下来一小时，陆雨涵始终保持着断断续续的通话，在法国记者、现场“小叶子”和新闻中心咨询台工作人员之间担任远程“翻译”。从翻译采访问题，告知采访流程，到帮助记者填表，提出对采访对象的需求，一步步帮助法国记者完成申请。

申请完成后，陆雨涵发短信告知对方自己后续有课，如有需要可联系其他志愿者。不久，她收到了一条长达十三行的法语回复。

“他用词非常热情，”陆雨涵笑着说，“大意就是说我们志愿者都很善良友好，非常乐于助人，还补了一句，你们所有中国人都是这样的，这是他昨天最大的感受。”这条短信还留在陆雨涵的手机里。她说：“挺有成就感的，能帮助他完成采访，可以让进博会被更多人知道。”

边服务边积累词语

11月5日，进博会开幕首日，“小语种调度中心”共受理小语种需求援助28条。“涵盖了西班牙语、法语、阿拉伯语等多个语种，大部分是线上处置，包括路线指引翻译、安检口参展商证件处置、外国参展团接驳车引导等。”负责调度工作的熊盈盈表示。

其实援助从开幕前就已开始。11月4日，一名德国展商突发心脏不适被送医，同济大学德语专业研一学生刘雪娆与贺梦帆通过腾讯会议接入，在医生、患者与志愿者之间搭建起沟通桥梁。

“他心脏有点疼，我们得尽快了解病史和用药情况。”刘雪娆回忆道。尽管是首次处理此类紧急任务，她还是迅速稳下心神，仔细询问患者关键信息。整个过程不过十分钟，甚至来不及收到一声感谢，但她觉得，“能帮上忙，本身就是一种回报”。

贺梦帆同样是首次参与应急翻译。“因为是线上处理，看不到现场，总担心自己翻译不到位影响诊断。”她坦言。好在患者描述的“过敏”“药物”等词汇在日常学习中都有接触，沟通得以顺利推进。“任务完成后不仅松了口气，更觉得自信心增强了——原来我的德语真的能在关键时刻发挥作用。”

同为大四德语专业的须立苏虽未参与此次任务，却心态从容：“只要参与，就是光荣。”巡馆时，他特别留意汽车展区、医疗点等可能涉及专业词汇的场所，边服务边积累词库。

三名进博“一年级生”各自有期待。刘雪娆期待通过实战提升口译与临场反应能力；贺梦帆希

望借此拓宽视野，为未来就业时进入外企或跨专业领域积累经验；而从小学习德语的须立苏，则视其为检验专业能力、服务国家大事的珍贵机会。

从零架设起沟通之桥

11月5日，“小语种调度中心”里，31名“小叶子”随时待命。“调度中心已收到。”负责调配他们的熊盈盈正紧张地接着电话，1个小时内，她收到了3通求援来电。这名上海应用技术大学的研二学生接到这个首次设立的任务时，也一度有些担心。

如今，她的手机里存着十几份精心整理的表格——129名小语种志愿者的联系方式、每日排班表、上岗情况统计、每项语言援助的处理进度与反馈记录。“光是调度方案就改了6次。”她指着手机上的文档说。

排班并非简单的轮换，而是需要根据各语种志愿者的人数和使用频率精细调配。“阿拉伯语、西班牙语使用量大，我们招募了10到15人，乌克兰语、希伯来语等稀缺语种，招募时报名者较少，目前分别只有2人和3人，但我们确保每天至少有两人在岗。”

前期筹备阶段，团队依据国展中心提供的参展商数据，预估各语种需求，并据此招募志愿者。然而实际开展后，他们发现仍需动态调整。“比如意大利语、泰语等4种语言，实际报名人数比预期少，但通过严格筛选，我们仍招到了足够的志愿者。”

作为调度者，熊盈盈还需要深入了解每名志愿者的特点：“有些人翻译能力强，适合线上快速处理，有些人现场应对能力更突出，适合派往现场。我需要

让不同特质的人适配不同的工作场景。”

一边实践一边完善

为了让志愿者熟悉流程，团队从10月底就开始进行反复演练。“我们要让他们在正式上岗前，就对整套工作机制了如指掌。”熊盈盈说。尽管前期进行了充分演练，但实际运行了两天，仍遇到了预料之外的情况。开展首日，调度中心就接到求助，一名会说英语和希伯来语的参展商，因英语口语较重，志愿者难以理解。调度中心迅速派出希伯来语志愿者前往，帮助这名参展商顺利返回酒店。

另外一次是一个二十多人的外国代表团。由于团队规模庞大，单纯通过电话指路无法解决问题，最终调度中心派出志愿者到现场引导。“这种大规模团队的引导需求，是我们前期没有预估到的。”熊盈盈说，这也让她的预案“小本本”增加了一条。

实战催生了流程的持续优化。最初，他们设想让所有志愿者同时待命，后来发现需求并非均匀分布，于是引入了轮休制。“我们让部分志愿者在特定时段休息，同时安排其他人在展馆内巡查，观察哪些区域外宾较多，做到心中有数。”

调度群里的反馈机制也在实践中不断完善。每项任务完成后，执行志愿者会填写在线反馈表，描述处理过程和结果。

一边实践，一边完善。应急处置的小语种调度作为进博会志愿服务的首创，没有任何先例可循，幸好年轻人有热情也有勇气。这是一次从零开始的探索，架起的是一座百分百重要的桥梁。