

## 进博的热度 上海的温度

## 第二届进博会共招募志愿者岗位人数 6311 人

■ 参加过首届的志愿者接近 20%

■ 主要是来自上海市 38 所高校

的学生

■ 招募长三角苏浙皖三省 29 名志愿者，从云南省招募东南亚小语种

志愿者

■ 从市红会招募 250 名医护人员志愿者

今年志愿者类型更多、服务保障任务更重、参与程度更深。

■ 长期管理岗位志愿者 在企事业单位和高校研究生中招募，连续脱产服务 3-5 个月

■ 会期服务岗位志愿者 是“小叶子”的主要群体，以大学生为主，在

进博会期间为各国来宾、展商客及观众提供服务

■ 小语种志愿者 为提高嘉宾和展商客参会、参展体验，今年特别招募了 148 名小语种志愿者，涵盖德语、法语、西班牙语、阿拉伯语、意大利语、印尼语、老挝语、缅甸语、柬埔寨语等

为了向来沪宾客提供便捷服务，以机场、轨道交通、车站、重要商圈、文化旅游地标等为重点行业和窗口单位，本市创建了 300 多个城市文明志愿服务站，组建了 200 多支城市文明志愿服务队，5 万多名城市文明志愿者上岗服务。



## 6311 片“小叶子”

## 向世界讲述中国青年的故事

“我曾见过不施粉黛的你，也曾见过初换新装的你，最爱的还是与盛世共享未来的你。”

这是上海电力大学电气工程及其自动化专业大三女生欧阳子嫣在 4.1 馆服务近一周后，写给“四叶草”的“三行诗”。第二届中国国际进口博览会举办期间，共青团上海市委员会在志愿者中推出了一项诗歌征集活动，欧阳子嫣的创作心得，也道出了志愿者“小叶子”共同的心声，“进博会意味着中国正在走向富强，让世界更多地了解中国，获得更多的尊重。”

而 6311 片为“四叶草”增色的“小叶子”，也同样成为这份尊重的一部分。他们用笑容、用热情，更用专业的服务，向世界讲述了一个属于中国青年的故事。

▶ 为参展客商指路是“小叶子”的工作日常 本版摄影 中软



## 8类服务 不只是引导指路

“您好，请问xx怎么走？”或许，这是你对“小叶子”说得最多的一句话。事实上，这远不是他们所有的“真功夫”。来自团市委的数据显示，由于第二届进博会同期增加了世贸组织小型部长会议、非物质文化遗产暨中华老字号文化展示、2019 上海城市推介大会、国家综合展延展等活动，今年的志愿者总人数超过去年，服务类型也更加广泛，涵盖现场引导咨询类、嘉宾联络接待类、新闻宣传辅助类、展会注册管理类、接机迎送保障类、交易数据统计类、行政辅助保障类、医疗应急救援类等 8 大类服务项目。

“四叶草”的一幢办公楼里，上海健康医学院卫生检验和检疫专业的颜家诚正将洗脱液滴到生菜叶片样片上进行轻微的摩擦，然后将洗脱液滴在色卡上。十分钟之后，再将色卡折叠放入农药残留分析仪里，如显示蓝色则说明里面没有农药残留。他的同学、药学专业的孔森则取用过氧化值试纸和酸价试纸轻微蘸取食用油，静置 90 秒后，通过对比色表判定抽样的植物油是否合格。每天 60 次蔬菜及蔬菜制品农药残留检测、7 次食用油酸价检测、7 次过氧化值检测……来自健康医学院的“小叶子”和专业技术人员为食品安全保驾护航。

在今年进博会新增的北广场冰雪室外

展区，16 名来自华东理工大学的“小叶子”笑言，自己服务的是“环境温度最大”的岗位。但是，无论是在正午的骄阳下还是日暮的寒风里，他们笑容“恒温”。能够被分在“专业对口”的岗位，体育学院大三男生赵臻泓觉得自己很幸运，更巧的是，他和同学们刚完成的一篇文章，正是关于在上海推广冰雪运动的策略研究。每天披星戴月从奉贤校区往返“四叶草”，紧急搬运 4 吨物料完成展区布置，每天弯腰四五百次为参观者从头到脚做好“高山滑雪”模拟 VR 体验的安全防护，随时回答各种体育常识提问……赵臻泓觉得，相比这些付出，自己的收获更大。身为一名乒乓球运动员，他没少参加过各级各类赛事，他感叹，“以前总是志愿者为我们忙碌，自己当了志愿者，才知道每一个大型活动顺利举行，都离不开平凡岗位的付出”。

## 主动“揽活”为服务增加温度

“星巴克在这，寄明信片往这儿走……”虽然是第一次来上海参与活动，但是，作为本届进博会长三角“小叶子”的一员，安徽财经大学研二女生范晓溪对“四叶草”的每个角落都已经熟门熟路，奥秘，全在她手中那份被密密麻麻标注的地图。

为参观者多走几步，多说几句，多做一点，这几乎成了每个“小叶子”不约而同的

选择。

“你觉得你可爱吗？”“嗯，我觉得我是个好人！”“四叶草”里，首次亮相的“进宝”机器人回答完一个问题，不忘卖萌。即便在嘈杂环境中，他们仍能参观者进行对话，并通过显示屏告知每一个具体展商展位。进博会开幕前，陪“进宝”们练口语的，是上海对外经贸大学的志愿者团队。“我们先要在展馆里上下下走上好几圈，熟悉每一个角落，然后再把几百条中英文语音指令，一条条输入试验，并检查数据库，看进宝是否听得懂，而且能指得清方向。”法学专业大二男生王源祈告诉记者，志愿者们发现有一家名为“台源道”的餐厅，“进宝”总是听成“跆拳道”，然后就犯了迷糊，经过和工程师沟通，“进宝”语音识别的各种小纰漏，就这样在它的志愿者哥哥姐姐们帮助下，一点点消失了。

在进博会新闻中心里，咨询服务组的“小叶子”几乎没有一刻停歇。失物招领处捡拾最多的就是各类电源线、数据线，每一个都要做好标记，核对清数量；急需张贴一份十几页的通知，但海报栏上只剩下 3 页纸的空间了，字体、排版就得重新调整，让信息可以直观准确地传达；“小叶子”对每天上百条咨询记录进行总结分析，将活动排片、班车信息等信息打印张贴出来，以提高工作效率……身为组长，上海外国语大

学日本文化经济学院大二男生马溟洋笑言，自己是“处女座”，身为每天交接班时总要和小伙伴们“复盘”，看看第二天还可以在哪些细节上把工作做得更完美。

## 志愿公益 让青春更加充实

今年的志愿者中，有 20% 的“小叶子”连续参加了两届进博会。不少“小叶子”从中学时代开始，就是各项志愿服务的积极参与者。马溟洋的累计志愿服务时长已经达到了 11000 小时。在学校，他是学院团委副书记、校学生会常任代表委员会委员，需要配合学联整理各类学生提案。他觉得，参加进博会这样的大型国际性展会，让他的“多任务”处理能力得到了很大的锻炼。在兰州读高中时，王源祈就和同学们定期来到黄河边清理环境，如今更是校团委青年志愿者中心的负责人。“授人玫瑰”的芳香，让他的内心更加充盈，人际沟通能力也更强了。

为鼓励“小叶子”勤勉工作，今年进博会上，团市委在 1.2 馆为“小叶子”打造了一个温馨的“小叶子的家”，分设“荣耀高地”“梦想舞台”“信仰大厅”“试炼空间”等若干功能区，用于开展党团活动、展现志愿者风采、为志愿者加油充电。其中，“荣耀高地”摆放着与进博会场馆主题色相同的红黄蓝绿四色盲盒，用于奖励连续 50 小时服务时长的“小叶子”。此外，能拼出“四叶草”图案的志愿者主题徽章和定制款主题围巾也成为爆款。一套 5 枚的徽章，其中四枚分别代表“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，珍贵的第五枚徽章将颁发给以高校为单位开展的每日荣耀步数榜第一名，“寻访最美志愿者”活动的优胜者，以及应对大客流岗位、最晚离场岗位、突出贡献岗位以及好人好事等特殊情况的志愿者。

每天用餐时间，“小叶子”从各自岗位相聚在“志愿者之家”，有的忙着相互交换徽章，有的兴奋地换领“盲盒”，收获惊喜。“哎，我的带子空荡荡的，不配拥有姓名……”人群中，上海对外经贸大学研二女生龙钰昕不好意思地笑着。她在综合接待组工作，作为一名长期岗位志愿者，她从 10 月 11 日起就上岗了。进博会正式开幕后，她的任务是外宾接待，粗粗一算，每天走 20 公里不稀奇，而独当一面的她也很少有时间和其他同学相遇，交换徽章的机会，自然也少了。然而，对着镜头举起空荡荡的挂绳，女孩的笑容里却有着格外的自豪。

“虽然很累，但很充实。明年，我还想来！”抱着辛苦工作换来的“盲盒”，上海海洋大学女生袁俐君说，不同语言道出的那句“谢谢”，是她听过最动人的语言。

梓华