

志愿者整齐划一、青春活力、朝气蓬勃、健康向上的精神面貌已然成为2019北京世园会的一道亮丽风景。4月20日,北京世园会园区进行10万人全负荷压力测试,共有540名园区志愿者上岗,分别来自北京邮电大学世纪学院在校生志愿者和延庆团区委的社会招募志愿者,参与近130个岗位点的园区问询服务、秩序引导、接待协助、语言翻译、媒体服务、组织方工作协调、参观协助、活动组织协助八大类运行管理协助和游客服务工作。据不完全统计,本次全负荷压力测试,全天志愿者累计提供问询服务3万余次,发放园区游客导览图上万份,园区志愿者们靓丽的形象、饱满的热情、热情的服务给游客们留下深刻印象。



志愿者搭起亮丽风景线

分批招募、滚动培训

北京世园会为期162天,将有2万名志愿者参与园区运行和游客服务,每天近600名志愿者同时上岗,每个志愿者将连续服务不少于7天。届时,世园会的志愿者将通过遍及世园会每个角落的微笑和服务,向世界诠释志愿精神的生动内涵。为做好园区试运行、开闭幕式、重大活动、极端大客流等特殊时段志愿者应急保障服务,世园会还在延庆区招募储备2000名通用志愿者,在相关高校储备90名外语专业、30名传媒专业、30名通信专业志愿者,根据工作需要随时上岗,保障应急需求。

自今年1月20日世园会首次对外发布园区志愿者社会招募信息以来,得到了广大青年志愿者的积极响应。

每个志愿者在上岗前,将接受包括通用培训、专业培训和岗位培训在内,不少于30学时的系统培训。通用培训包括志愿者角色认知与使命、志愿者的权利义务、大型活动志愿服务规范、礼仪规范、应对紧急情况及自我情绪调节等方面的知识;专业培训包括世园会展陈情况及特色参展项目、大型活动及看点介绍、世园会园区内外交通网络、智慧世园、游客服务信息等,帮助志愿者熟悉和掌握世园会运营的知识,提升志愿服务工作品质;为了让志愿者能够快速掌握岗位服务技巧,本届世园会还创新性地将岗位服务内容拍摄成实景真人演示视频,确保在志愿者每周大规模轮换的情况下可以无缝衔接,保障运行。全部培训内容分解为不同的知识点并制作成微课,方便志愿者利用课余时间进行线上自主学习。

擦亮金名片

志愿者是办好世园会的一支重要力量。本届世园会要通过志愿服务项目,使志愿者在服务的同时收获自身的全面发展,使世园精神和志愿服务精神在全社会得到广泛普及,通过志愿服务向世界彰显首都生态文明建设成果,展示北京服务的良好形象,将志愿者这张金名片擦得更亮。

为做好志愿者工作,做到精细化管理,北京世园局在一年多之前就组织大型活动和志愿服务领域专家针对近年来大型赛会志愿者工作开展专题研究,召开十余场论证会,结合本届世园会的特点制定出完善的志愿者工作方案;开展了“三上三下”的志愿者岗位征集工作,与各用人部门逐一分析、研究志愿者需求。在参考以往同类型展会志愿者数量,综合考虑各业务口对志愿者的需求、会时

保障能力、客流潮汐分析之后,按照志愿者不设形象岗、不参与商业型和服务外包项目、不从事有重大管理责任、经济责任、人身伤害风险和涉密岗位,坚持在专职工作人员带领下开展工作的原则,确定本届世园会的志愿者岗位设置。

根据会时运行需求,园区共需要三类志愿者:一类是骨干志愿者。要求具有较强的工作热情和组织管理能力,能够连续服务至少两个月,对业务相对更加熟悉,能够带领普通志愿者开展工作,组成各业务口志愿者管理的核心团队;另一类是专业志愿者。从事贵宾接待、参展者服务、语言翻译(含手语)、媒体服务等专业性工作;还有一类是通用志愿者。从事秩序引导、咨询解答、接待协助、残疾人服务、活动组织等辅助性工作。

消除后顾之忧

本届世园会志愿者工作区别于以往历届大型赛会,有她的独特特点。一是运营时间长。世园会正式会期162天,加上试运行及后期收尾,预计前后需要200天左右;二是需求数量大。每天需要数百名志愿者参与服务,涉及八大类、18小类、98个岗位点,岗位种类多;三是专业要求高。服务100多个国家的高级别政要、参展者、媒体记者,需要大量的语言、媒体和园艺专业的志愿者;四是组织难度大。绝大部分志愿者需要从市区组织,需要远距离运输及长周期多批次运行,需要25次轮换,还要保证无缝衔接;五是影响因素多。

为了让志愿者能够解除后顾之忧,安心开展服务,世园会执委会开展了大量工作,为志愿者提供周到细致的服务保障。在住宿方面,延庆区克服各项困难,将区委党校宿舍作为园区志愿者住地,提供696张床位;为了保障志愿者出行,安排了志愿者住地到园区的摆渡车;志愿者在服务期间的用餐与正式工作人员保持一致;每个志愿者配备雨衣、花露水、润喉糖等必要的保障装备;在园区游客相对密集的点位设置了30个志愿服务岗亭,供志愿者开展工作使用;市志愿服务联合会将园区志愿者纳入到全市志愿者的统一保障当中,由人保财险承保,提供每人150万元保额的人身意外伤害险;园区内建立志愿者之家,作为志愿者开展团队建设、服务保障、展览展示以及工作团队办公、会议的场所;每个按要求完成志愿服务的志愿者都将获得由世园会颁发的志愿服务证书和纪念品。

北京商报记者 方彬楠 白杨
(图片来源:北京世园局)



■ 现场传真

服务世园会将促进我的学业

对于北京林业大学园林学院研究生一年级的赵子祎来说,这是她第一次参与大型国际会议的志愿服务,世园会开幕后,她将在演艺中心服务10天,协助引导工作。

能从众多的学生中脱颖而出,赵子祎觉得很骄傲。她还记得,通过了初步筛选后,学校还组织了一次面试,5人为一组,选拔核心志愿者。“我本科和研究生都是园林学,是研究植物景观,跟世园会的内容十分贴合,我想以志愿服务的形式为这个盛会贡献一份力。”赵子祎自信地向面试老师介绍自己的优势和特长。

虽然参加过北林国际花园建造节等园林活动的志愿服务,可面对世园会这么高级别的盛会,赵子祎心里还是犯“怵”。这段时间,她抓紧复习岗位培训、礼仪训练的内容。“这个机会太难得了,世园会现场有那么多不同的主题展园,是中国特色园林文化的集中展示,对我的专业学习也能起到促进作用。”赵子祎说。

让游客乘兴而来满意而归

今年21岁的王忆希就读于中国传媒大学播音主持艺术学院,世园会她主要承担的是媒体服务岗的志愿工作。此次,定向从中国传媒大学招募了90名志愿者。与人打交道,外向开朗的王忆希很擅长,可是在世园会这样的国际平台,王忆希还是头一次。

今年2月,看到学校青协发布的招募通知,王忆希很兴奋。“既然在这个城市上学,我就想参与这个城市的发展和重大事件。”可想而知,竞争很激烈。王忆希还记得,第一轮简历筛选,淘汰率达到50%。

“游客来到世园会,最先接触的是我们,游园过程中接触最多的也是我们。希望通过我们的专业服务让游客在入园的那一刻就感受到志愿者的热情,让他们能够乘兴而来、满意而归。”王忆希说,近期她打算多积累媒体和园林专业的法语词汇,以备不时之需。