



上海世博会 园区志愿者读本

上海世博会事务协调局 编



复旦大学出版社

上海世博会 园区志愿者读本

上海世博会事务协调局 编

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

上海世博会园区志愿者读本/上海世博会事务协调局编. —上海:复旦大学出版社, 2010. 1

ISBN 978-7-309-06836-8

I. 上… II. 上… III. 博览会-志愿-社会服务-培训-教材
IV. C916 G245

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 147389 号

上海世博会园区志愿者读本

上海世博会事务协调局 编

出版发行 复旦大学出版社 上海市国权路 579 号 邮编 200433
86-21-65642857(门市零售)
86-21-65100562(团体订购) 86-21-65109143(外埠邮购)
fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

特约策划 徐 东

项目策划 马晓俊 常 娟

责任编辑 马晓俊

出 品 人 贺圣遂

印 刷 杭州长命印刷有限公司

开 本 890 × 1240 1/32

印 张 7.375

字 数 198 千

版 次 2010 年 1 月第一版第一次印刷

书 号 ISBN 978-7-309-06836-8/C · 129

定 价 24.80 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

前言

再过100天，中国2010年上海世博会就将在黄浦江两岸拉开帷幕。这是继北京奥运会之后，中华民族实现的又一百年梦想，是中华民族在伟大复兴道路上的又一里程碑。向世界奉献一届“成功、精彩、难忘”的世博会，这一庄严承诺，愈发铿锵有力。

越来越多的人，将世博梦想化作了主动参与世博盛会、无私奉献志愿服务的动力。在北京奥运会上，年轻的志愿者们向世人展示了“鸟巢一代”的活力与热情。今天，“海宝一代”又在继续演绎着这份精彩。自启动上海世博会志愿者招募以来，已有超过60万人报名，其中逾93%是16~35岁的青年人。我们看到，“海宝一代”正以他们的行动表达决心——成为“更美城市的建设者，更好生活的创造者，更深情谊的传播者”。

要实现这一目标，仅有满腔热情是不够的。世博会运营期间，将有7.7万来自世界各地的志愿者在园区服务。如何让这支庞大的队伍，用良好的精神面貌、得体的行为举止和专业的服务技能，精彩诠释志愿精神，为亿万参观者留下美好回忆？强化服务技能，养成礼仪规范，是必不可少的。这既要靠世博会组织者的统一培训，又要靠具体岗位的磨炼，当然，还需要教材提供帮助。展现在读者眼前的《上海世博会园区志愿者读本》，就是这样一本基础性读物。它以亲和的面貌与活泼的表达形式，将志愿服务最重要的



理念、精神以及岗位所必需的实用知识和技能呈现出来，让志愿者们可以随时查阅、学习和领会。

正如读本所介绍，每一届世博会都会为主办城市、为世界留下丰富的物质和精神财富。志愿者通过阅读本书，可以更好地领会上海世博会“理解、沟通、欢聚、合作”的理念，以实际行动充分展现上海“海纳百川”的城市精神，为上海留下宝贵的精神财富。这本读本，也将成为上海世博会的宝贵史料，为中国今后再举办类似盛会提供有益的借鉴。

作为本书的编者，我们十分荣幸，能以编写读本的方式服务于上海世博会。我们深感，自己也是志愿者中的一员，分享着志愿者的荣耀，同时也分担着志愿者的职责。

我们衷心地希望，本书能为志愿者的快乐工作、健康成长提供有益的帮助。

我们真诚地祝愿，中国2010年上海世博会圆满成功！

编者

二〇一〇年一月



目 录

第一章 初识世博 001

第一节 世博会 002

- 一、世博会的简介 002
- 二、世博会的理念和目标 006
- 三、世博会的机构 007

第二节 上海世博会概况 008

- 一、主题和意义 008
- 二、会徽、吉祥物 009
- 三、重要日期和活动 010
- 四、认识世博会门票 015

第三节 上海世博会园区概览 017

- 一、园区规划 017
- 二、场馆介绍 019
- 三、公共设施布局 024

第四节 2010年上海世博会看点 029



第二章 认识他们 033

第一节 北京奥运会志愿者 034

- 一、北京奥运会概况 034
- 二、北京奥运会志愿者组织工作 035
- 三、志愿者故事：尽职尽责的奥运志愿者们 036

第二节 爱知世博会志愿者 037

- 一、爱知世博会概况 037
- 二、爱知世博会志愿者工作理念 037
- 三、志愿者培训工作 038
- 四、志愿者故事：面对面接触爱知世博会志愿者 039

第三节 萨拉戈萨世博会志愿者 041

- 一、萨拉戈萨世博会概况 041
- 二、萨拉戈萨世博会志愿者工作理念 041
- 三、志愿者培训工作 043
- 四、志愿者故事：萨拉戈萨的上海身影 044

第三章 了解我们 045

第一节 我们的理念 046

- 一、汇聚共同理念 046
- 二、怀抱志愿精神 050

第二节 我们的组织 054

- 一、招募政策 055
- 二、培训工作 056



三、待遇保障 057

四、激励机制 058

第三节 我们的工作 059

一、园区志愿者岗位设置 059

二、岗位要求与知识准备 064

三、综合素质 067

第四章 更好的我们，更精彩的世界 069

第一节 迎接自信的一天 070

一、服务意识 070

二、基本礼仪 072

三、服务引导技巧 076

第二节 我们也可能遇到 086

一、面对游客的抱怨 086

二、面对媒体 087

三、面对突发事件 093

四、面对灾害性天气 099

五、急救预防的基本常识 106

第三节 有朋自远方来 119

一、做好跨文化的沟通桥梁 119

二、尊重不同文化的礼仪习俗 124

三、展示中华民族的灿烂文化 136



第四节 关注特殊人群 141

- 一、应该引起关注的特殊人群 141
- 二、特殊人群的心理特点 142
- 三、世博“无障碍” 144
- 四、接待其他特殊人群的服务要领 150

第五节 注意照顾自己 152

- 一、我准备好了吗 153
- 二、安全意识 157
- 三、自我保护 162
- 四、心理调节 169

附录

- 附录一 上海市志愿服务条例 190
- 附录二 中国2010年上海世博会志愿者报名须知 193
- 附录三 上海的基本概况、主要景点和郊区古镇 194
- 附录四 参展国家及国际组织旗帜、徽标 200
- 附录五 国家馆日和国际组织荣誉日 208
- 附录六 重要相关网站及求助号码 210
- 附录七 常用英语 211
- 附录八 上海世博会交通保障 215

后记 220



配套光盘目录

一、世博知识篇

1. 《上海世博会园区志愿者读本》电子书
2. 世博知识图书馆
 - (1) 世博综合知识
 - (2) 世博会与上海
 - (3) 对话中国馆
 - (4) 世博一般规章
 - (5) 世博主题手册
 - (6) 各国场馆美图
 - (7) BIE介绍

二、志愿者服务篇

1. 志愿者知识图书馆
 - (1) 标志口号与歌曲
 - (2) 综合介绍
 - (3) 分类与服务领域
 - (4) 报名指南
 - (5) 法律法规
 - (6) 常见问题
2. 志愿者风采相册

三、培训资料篇

1. “关于世博会”的讲座视频
主题：《中国的机遇 全球的盛会》
演讲者：上海世博会事务协调局局长 洪浩
2. “世博礼仪”的讲座视频
主题：《世博礼仪 从我做起》
演讲者：上海海事大学教授 鲍日新
3. “红十字急救知识”的视频
4. “常用英语”多媒体课程

四、宣传视频欣赏篇



第一章 初识世博

从中国上海刚刚申报世博会的那一刻起，我们就开始盼望世博会的到来，盼望自己成为世博会的志愿者。今天，当我们终于如愿以偿，成为世博会的园区志愿者的时候，才发现真正的挑战还只是刚刚开始，又忽然发现自己还要面对好多好多的问题。不过不用担心，让我们携手努力，互帮互学，迅速成为一个合格的世博会志愿者。先让我们从了解世博会的历史和发展开始吧！

第一节 世博会

一、世博会的简介

世博会的全称是世界博览会（World Exhibition or Exposition，简称World Expo），简单来说就是一个超大型的展览会。由于它是由主办国的政府主办，其他多个国家和国际组织参加的，所以展览的内容都是各个国家引以为豪的新理念、新技术、新产品、新文化，是展示人类文明发展成果的大舞台。

（一）世博会概况

① 世博会常识



（1）世博会有哪些类型？

世博会分成注册类世博会和认可类世博会。

注册类世博会：也叫“综合性世博会”，拥有综合性的主题，展览的时间通常是6个月，每5年举办一次。

认可类世博会：也叫“专业性世博会”，展出相对专业性比较强的主题。举例来说就是：生态、气象、城市规划、山脉、海洋、医药等，展览规模较小，一般为期3个月，举办的时间在两届注册类的世博会之间。

上海2010年世博会是注册类世博会，即综合性世博会。

（2）世博会是贸易性的吗？

世博会广受世人关注并不是因为在展览会上可以进行产品和技术的交易，而是因为它作为一个纯粹非贸易性的博览会，展示的是



人类文明成果，所以它是一个名副其实的全球盛会。

② 世博会的历史

(1) 世博会从什么时候开始?

第一个被公认的现代意义上的世博会，是1851年的英国伦敦万国工业产品博览会，这个万国博览会的英文全称是“The Great Exhibition of the Works of Industry of All Nations”。英国的国际声望通过这次世博会得到大大提升，吸引了越来越多的国家争做世博会的主办国。



海宝加油站

第一次世博会的背景

万国博览会的召开是一个相当有气魄的举动。1851年以前，有一些欧洲国家举办了一些仅仅是国内的大型展览。而当时英国维多利亚女王的丈夫阿尔伯特亲王非常有远见地提出“展览会必须是国际性的”，但是，英国民众害怕外国商品的进入，害怕民族企业受到冲击，甚至害怕外国人进入英国。英国女王力排众议，亲自出面邀请了20多个国家，促成了万国博览会的召开。

(2) 世博会的成长经历过哪些阶段?

按照通常的说法，世博会的成长史可简单分成3个阶段。

初期：自从英国第一次召开了世博会，这个“香饽饽”就被美国 and 法国竞相争抢，争先恐后地向全世界展示他们的成果。同时，世博会的不断召开，对艺术、设计、国际贸易以及旅游业的发展起到了非常巨大的推动作用。

成熟期：到了20世纪前半叶，由于世界大战的影响，世博会召开的频率大大降低。1928年，对世博会最热衷的国家之一——法国，为世博会的成熟做出了重要的贡献。法国主动牵头组织一些国家的代表在巴黎讨论通过了《国际展览公约》，并决定成立国际展览局作为世博会的管理机构，负责批准申办和协调各个国家举办世博会的事务。

发展期：“二战”结束以后，随着《国际展览公约》的不断修



改，世博会不断地壮大，步入了一个全新的发展时期。

(3) 《国际展览公约》是什么？

《国际展览公约》可以说是第一个关于协调和管理世博会的国际公约。它对世博会的性质、分类、举办条件、举办周期、申办程序以及主办国的责任和参加国的义务都作出了明确的规定。

为鼓励世界上一些发展中国家共同来参与世博会，《国际展览公约》还有要求主办国对发展中国家予以资助的规定。《国际展览公约》的制定，标志着世博会的协调和管理走向成熟。

(二) 一切始于世博会

“一切始于世博会”，世博会是人类文明展示的大舞台，那么世博究竟给我们人类历史留下了什么呢？它们有的成为历史文化的灿烂永恒，使人永远仰望；有的成了我们日常生活中必不可少的一部分，使人忽略其存在。世博会是人类文明成果荟萃的伟大盛会，每一届世博会都成为见证人类文明发展的重要一站。一部世博会的历史，是人类从落后走向进步、从封闭走向开放、从冲突走向合作、从崇拜物质走向崇尚科学的历史。下面，让我们一起认识一些世博会留给我们的财富，当然，这只是我们看得到的一小部分。

① 见证世博会的建筑

(1) 1851年伦敦世博会的水晶宫

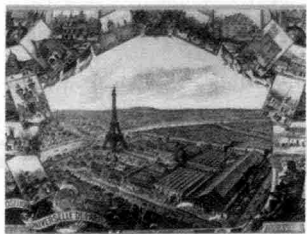


作为1851年伦敦万国博览会的主展厅，由英国皇家园艺师约瑟夫·帕克斯顿设计的“水晶宫”，于1850年9月26日在伦敦著名的海德公园南侧奠基，6个月不到就竣工了。这个伟大的建筑由钢铁、玻璃和木材制成。整幢建筑是现代

化大规模工业生产技术的结晶。这座原本是为世博会展品提供展示的一个场馆，不料却成了第一届世博会中最成功的作品和展品。

(2) 1889年巴黎世博会的埃菲尔铁塔

对于1889年巴黎世博会的2 500万名游客而言，高达300米的埃菲尔铁塔



成了最具吸引力的世界奇迹，其宗旨为“创作一件能象征19世纪技术成果的作品”。直到1930年代，埃菲尔铁塔还是世界最高的建筑物，至今仍是世界著名的城市地标和符号。

(3) 1958年布鲁塞尔世博会的原子塔

比利时布鲁塞尔世博会的原子塔是在当时破坏性核武器的阴影下，人类向往世界和平的象征，也代表着人类对和平使用核能源的美好愿望。9个球体成为当时比利时国内团结和西欧联合的象征。



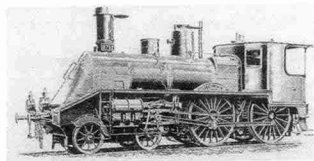
(4) 1962年西雅图世博会的太空针塔

太空针塔是为1962年在美国西雅图举行的世界博览会而设计的，占地约30万平方米，高185米，站在上面可以360度俯瞰西雅图的街景，它已成为西雅图不可或缺的文化标志。

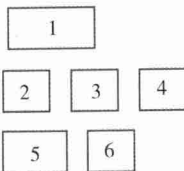


② 重大展品走向大众

世博会展出的有不少是当时的重大发明或有影响力的企业，甚至建筑。如见下图。



1. 1862年伦敦世博会展出的火车
2. 1862年伦敦世博会展出的第一台手动洗衣机
3. 1862年伦敦世博会展出的缝纫机
4. 1876年美国费城世博会贝尔电话
5. 1889年巴黎世博会海报展示的埃菲尔铁塔
6. 1915年旧金山世博会福特汽车流水线



③ 艺术与世博会的渊源



艺术当然与世博会有关，不要忘记最初的世博会就是以展出美术品和传统工艺品为主的，并且留下了众多璀璨的传世作品。

1873年维也纳世博会上，由著名作曲家约翰·施特劳斯亲自指挥的《蓝色多瑙河》在多瑙河畔奏响，那优美的旋律让人如痴如醉，就像是一条蓝色的丝带，拴住了所有人的心。

著名的艺术家毕加索为1937年巴黎世博会西班牙馆创作的油画《格尔尼卡》也成为经典作品。

直到今天，无论是美术作品、音乐作品抑或时尚艺术依旧是世博会不可或缺的一部分。



世博会超越了信仰、地域和

种族的界限，冲破了动荡、冲突

和战争的阴影，把各国人民汇聚在和平、进步、友爱、合作的世博大家庭里。



二、世博会的理念和目标

世博会的理念：

理解、沟通、欢聚、合作

世博会发展初期多以大众化的综合博览为主题，如庆祝某个国家成立百周年、法国大革命100周年纪念等。到了近代，随着科技的进步，举办世界博览会亦趋向专业博览模式，探讨新科技和生活的关系。

1933年美国芝加哥世博会是第一届有明确主题的世博会，以“一个世纪的进步”作为官方正式主题。

此后历届世博会均有主题，多数以当时的科技成果，来配合当时社会的需求。例如，在两次世界大战和冷战期间的世博会，多数博览会的中心思想是“和平”、“建设明天”；到了接近21世纪，



环境保护的议题亦成为当时的世博会上关注的焦点。

部分世博会主题

举办年份	国 家	举 办 地	主 题
1933	美国	芝加哥	一个世纪的进步
1935	比利时	布鲁塞尔	通过竞争获取和平
1937	法国	巴黎	现代世界的艺术和技术
1939	美国	纽约	明日新世界
1958	比利时	布鲁塞尔	科学、文明和人性
1962	美国	西雅图	太空时代的人类
1964	美国	纽约	通过理解走向和平
1967	加拿大	蒙特利尔	人类与世界
1968	美国	圣安东尼奥	美洲大陆的文化交流
1970	日本	大阪	人类的进步与和谐
1974	美国	斯波坎	无污染的进步
1975	日本	冲绳	海洋：充满希望的未来
1982	美国	诺克斯维尔	能源：世界的原动力
1984	美国	新奥尔良	河流的世界：水乃生命之源
1985	日本	筑波	居住与环境：人类家居科技
1986	加拿大	温哥华	交通与运输
1988	澳大利亚	布里斯班	科技时代的休闲生活
1990	日本	大阪	人类与自然
1992	西班牙	塞维利亚	发现的时代
1992	意大利	热那亚	克里斯多夫·哥伦布：船舶与海洋
1993	韩国	大田	新的起飞之路
1998	葡萄牙	里斯本	海洋：未来的财富
1999	中国	昆明	人与自然——迈向21世纪
2000	德国	汉诺威	人类·自然·科技
2005	日本	爱知	自然的睿智
2008	西班牙	萨拉戈萨	水，生命之源
2010	中国	上海	城市，让生活更美好

三、世博会的机构

世博会有其特定的管理机构——国际展览局。国际展览局依据《国际展览公约》而成立，并依照《国际展览公约》规范世博会召开的频次、质量和条件。

（一）国际展览局是什么组织？

国际展览局是针对世博会及国际博览会设立的政府间国际组织。其秘书处总部设在法国巴黎，截至

