



亲切的世博志愿者笑脸迎宾客。

在上海,参观者接触到、感受到的绝不仅仅是一个世博园,而是整个城市无处不在的服务氛围。

“旅游设施的建设可以很快完成,但旅游氛围的营造,就不是一朝一夕的事情。”海南旅游业内人士呼吁,今年是国际旅游岛建设开局之年,海南应该尽快启动系统的旅游教育培训工程,从娃娃抓起,营造一个良好的旅游氛围。

世界在眼前 服务在身边

文\海南日报记者 杨春虹

逛 上海世博园,随处可见的是身着绿色服装的志愿者,从他们身旁走过,他们往往送上一个微笑,或道一声你好,令参观者备感亲切和踏实……

“世界在你眼前,我们在你身边!”大气而又温馨的上海世博会志愿者口号,或许也是对上海世博会精细服务的一种表达。

贴心服务轻松享受世博之旅

“如果借不到童车,这趟世博之旅就算泡汤了!”在进世博园之前,来自安徽的黄静夫妇一直为三岁半的双胞胎女儿只有一辆童车而发愁。5月2日刚入园,他们就被告知园区提供专门的童车租赁服务,只需上交200元的押金,就可以租借一部童车。当夫妻俩一人推着一辆童车来到预约好的中国馆时,又被告知,他们可以不用排队,享受优先通过的待遇。

在世博园参观者服务中心,海南日报记者了解到,为了让参观者获得美好的世博参观体验,上海世博会为参观者提供了包括问询接待服务、参观指引服务、参观预约服务、标识导向服务、物品寄存服务、物品租赁服务、婴幼儿服务、残障人士服务、一般公共服务、失物招领服务、医疗急救服务等十余种便利服务。

在园区内和各出入口处设置问询处,可以人工问询或自助查询的方式为参观者提供信息和问询,参观资料分发、导览图发放等便民服务;以问询接待点为服务圆心,设流动导览岗,在园区客流主通道,为参观者提供规范、准确、及时的引导和咨询;在园区内的各个服务点设租赁点,满足参观者对不同租赁设备的需求;为携带婴幼儿的参观者提供休息和婴儿哺乳场所、冲奶用的开水、衣物和尿布更换场所……

邮政服务、储蓄服务等一应俱全,整个园区就如一个功能齐备的小社会,为参观者提供全方位服务。仅5月2日,世博园区内设置的医疗急救站为80多名中暑的参观者及时提供了急救服务。

园区的服务甚至被延伸到周边省份。在邻近的江苏、浙江等省份,都设置了世博服务中心,让当地游客可以轻松享受世博之旅。

“海南游客到访中心说了很长时间,但一直没有建立起来,非常遗憾!”不少旅游界人士希望,海南应当加强机场、车站等游客较为集中地方的旅游信息服务平台的建设,让游客第一时间获取相关旅游信息。而且随着休闲度假游客的增多,非常需要推出专门的酒店班车,用来免费接送入住的游客。

庞大志愿群营造浓浓世博情

作为东道主的上海,参观者接触到、感受到的绝不仅仅是一个世博园,或是具体的展馆建设,而是整个城市的氛围。

在海南日报记者入住的那间仅三四十间客房的酒店里,并不宽敞的酒店大堂专门设置了一个志愿者服务台,每天都有一名身着志愿者服装的志愿者为住店旅客提供游览世博园、市区及周边市县的信息服务,在志愿者身后的信息服务架上,放置着浦东游览指南、世博游览指南、上海购物指南、上海餐饮指南等公共服务信息,即使是第一次到上海的旅客,也可以通过这些小册子获得对上海的粗略了解。

走出酒店,戴着红袖套在路口执勤的上海人吴凤兰自豪地告诉记者,她是一名志愿者,义务维护着城市的交通,为世博贡献自己的一份努力。

据上海世博会志愿者部主任马春雷介绍,7.2万人通过选拔成为上海世博会园区志愿者候选人,近10万人成为城市服务站点志愿者候选人,同时,全市还有近200万城市文明志愿者,直接参与涉及城市生活各方面的志愿服务。所以,在这座城市,无论是否在世博园区,都可以感受到世博会。

在世博会开幕前,志愿者们已经按工作岗位性质分为管理岗位、综合岗位和专业岗位三类进行分批培训。同时,上海世博局发布了《上海世博会园区志愿者读本》、《上海世博会城市志愿服务站点志愿者读本》、《上海世博会志愿者礼仪读本》等三本志愿者教材,增加志愿者的服务技能。

在世博园区,经常可以看到志愿者被参观者团团围住的场面,海南日报记者也咨询了多位志愿者,尽管不是每一位志愿者都能够有问必答,但他们至少可以为参观者提供解决问题的办法。

“这些志愿者非常热情,服务也非常周到。”广东游客胡小雨称赞说,志愿者就是园区一道风景,已经成为园区的一部分。

“旅游设施的建设可以很快完成,但旅游氛围的营造,就不是一朝一夕的事情,我们需要尽快从娃娃抓起,营造一个良好的旅游氛围。”两年前,海口市旅行社协会会长房新海就多次呼吁,北京奥运会、上海世博会都在这方面做出了非常好的尝试,今年国际旅游岛建设开局之年,海南应该尽快启动系统的教育培训工程,而发动城市志愿者,无疑是一个非常好的突破口。

高科技支撑提供第一流服务

在上海世博会提供的多项服务中,有不少服务的背后其实离不开高科技的支撑。

在上海世博会期间,上海交通部门建立了世博专属出租车队,世博会专属出租汽车车身颜色和图案均统一喷涂,外部车贴背景图案采用了上海世博会的绿色主题色,车身两侧印有中国馆、东方明珠和南浦大桥等标志性元素,车轮均为黄色,车门两侧还醒目地标有96822世博出租车服务热线电话。

世博出租车司机滕师傅告诉海南日报记者,每辆世博出租车都装有车载智能GPS终端,具有实时路况、道路导航、英语服务、区域报警等功能。世博会专属出租车运价与普通出租车一致,乘客可使用公共交通卡和现金两种支付方式。与普通出租车不同的是,世博会专属出租汽车可24小时进入世博会管控区,其他出租汽车只能在7:00至21:00的管控时间段外,也可进入世博会管控区。

“作为一个以旅游业为主导产业的省份,海南至今仍没有一个统一便捷的叫车电话,出租车宰客现象也屡屡出现。”上海游客施女士坦言,在旅游公共服务体系方面,海南还有不少不尽如人意的地方。

可进入性是影响游客选择的一大因素。在西藏南路的世博专用隧道,从世博浦西园区到浦东园区仅需要2分钟左右时间,这里每天用120辆纯电动公交车来回穿梭这条专用隧道,载着游客快速往返浦江两岸,世博公交高峰时段发车间隔为39秒,高峰时间每小时可输送2.4万人次。

据预测,上海世博园接待参观者将达到7000万人次,如何保证参观者快速通行,是考验世博会组织接待能力的一大关键。

在世博园区主出入口处,设置了多达130多个安检口;而园区内更有多达800多个安检口。在中国馆南广场,8台预约机位置醒目,在这里,游客可以预约指定场馆的门票。海南日报记者在现场看到,一位来自江苏的游客把世博会门票插入指定位置、选择要预约的场馆,点击确认,整个过程用时仅几秒。

世博园区内人流量多少?当天天气如何?……这在过去,往往是管理者内部掌握的信息。但在上海世博会,通过设在世博园区内外的LED和LCD显示屏,参观者可以随时知晓园区内的实时动态信息,能够更好地安排和调整自己的行程。

“在这些服务的后面,其实是强大的科技支撑。”我省一景区负责人认为,在利用科技提升旅游服务方面,海南还有很长的一段路要走,但现在,绝大部分人仍然把旅游业作为附加值较低的传统服务业来看待,这显然与国际旅游岛建设的要求有很大差距。



上海世博会的各省、区、市场馆里有这样一群女孩子,她们每天要站立近10个小时,为前来参观的游客提供最热情的服务。图为内蒙古馆。

本版图片由海南日报记者王凯摄