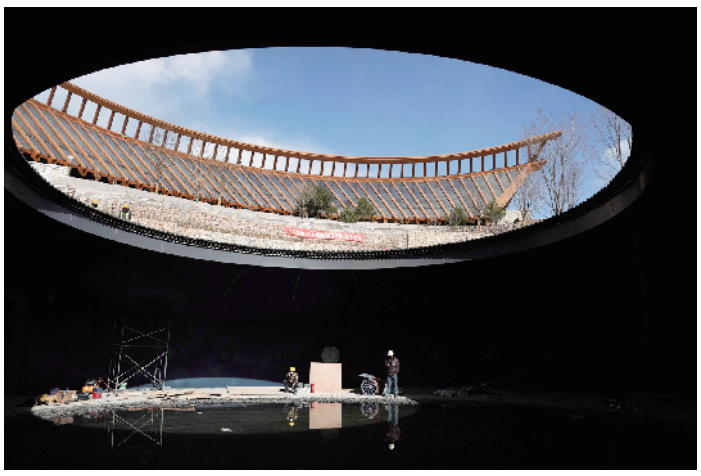
责任编辑 杨琳琳
版式设计 王巍
版式校对 吉言



保障篇

5条公交专线与16对便捷火车配置“智慧出行”

□本报记者 王路曼/文 周世杰 陈艺/摄

北京世园会有很多好吃的、好玩的，游客将如何前往呢？在试运营阶段，记者亲自探访了园区周边的交通情况，向您推荐最便捷的交通指南。

“在交通方便，北京市相关部门为了世园会的交通保障，专门设置了交通保障组，解决从市区到园区，从园区到市区的交通问题，多种措施并举。”世园会交通与安全保障部部长周永杰向记者介绍，从交通设计上，世园会倡导绿色出行，公交优先。世园会期间，市交通相关部门将开设5条公交专线，从市内苹果园、回龙观、门头沟等地出发，直达世园会一号门附近。

同时，京张铁路上的S2线火车也将增加往返的频次，每天增加到16对，游客可以在市内乘坐地铁到霍营站，转乘S2线，抵达延庆站。“延庆火车站距离世园会园区仅有四公里左右，那里有免费抵达园区的摆渡车，十分钟即可达到园区。”周永杰告诉记者，去年年底，京礼高速也已经通车，为市民的出行提供了便捷。对于自驾车或团体乘坐大巴车前来游玩的游客，世园会将提供10个停车场，共计2.2万个停车位。人流高峰期，外围停车场也将开通免费接驳车，方便游客出行。

此外，记者还了解到，园区内还有170多辆观光电瓶车，将沿两条不同的游览路线行驶，构成园区内的交通网络，游客可到指定站点搭乘。

采访中，主办方相关负责人还向记者介绍世园会园区的精细化管理。据了解，为保障园区各项工作正常进行，提升游客游览体验，北京世园会园区实行片区现场统筹管理，以片区为单元，以数据为支撑，通过“条片结合、条管片统”管理体系，实施质量双控，提高现场应急事件响应速度，提高园区精细化管理水平。

“网格化管理依托统一的数字化平台，将管理区按照一定的标准划分成为单元网格。通过加强对单元网格的部件和事件巡查，建立一种监督和处置互相分离的形式。”简单来说，面对现场发生的公共设施类、服务设施类、景观园艺类、环境卫生类、游园秩序类、建筑施工类、服务行为质量类、商业经营规范类等8类共计55项的事务和6大类共计40项的应急事件，运营单位均具有强有力的管控。

与此同时，世园会园区还利用信息化技术，及时做好现场发生的事务和应急事件的处理和协调工作。举个例子来说，如果园区内某一个垃圾桶起火或某个井盖出现倾斜，信息化物联网系统将马上启动警报，并锁定警报位置，及时就近调派工作人员进行处置。

当然，游客也会拥有科技游园的“神秘武器”。为了更好地服务游客，延庆区推出了全域旅游智慧服务系统，为游客提供手机端APP+小程序“吃住行游购娱”全套智慧化服务，实现一部手机游延庆。

据相关负责人介绍，游客前往世园会前，在手机端即可查询交通、天气、门票等信息，也可以用于找厕所、找车位等服务，大大提升游客体验感，便于合理规划出行；在游览世园过程中，可通过系统提供的“识花君”小程序，识别奇花异草，增加游园体验；在游览世园会后，还可以通过自助导览、餐饮住宿预订、路线推荐等功能，继续深入体验延庆独特的自然风光、民宿客栈、特色美食等。智慧旅游系统还拥有实时客流量监控、热力图、游客画像、客流预测等功能，便于行业管理者能够提前发布出行提示，合理引流分流游客。

志愿篇

每天600名志愿者上岗提供温馨服务

□本报记者 王路曼/文 周世杰 陈艺/摄

园区太大找不到游览路线怎么办？就餐人数太多，如何最快选择其他餐饮服务点？身体突感不适，需要紧急医疗救助怎么办？

“不用担心，在世园会期间，园区内每天有近600名志愿者，分布在各个角落，随时随地为广大游客提供帮助，用微笑和服务向全世界诠释志愿精神的生动内涵。”记者从北京世园局获悉，北京世园会将于4月29日正式开幕，在为期162天的盛会里，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。

“参与世园会服务的2万名志愿者是从超过10人次的报名者中选拔出来的。”采访中，记者了解，在园区半负荷压力测试当天，来自北京邮电大学世纪学院的400多名志愿者已经分批次到达各自岗位开展服务，参与园区问询服务、秩序引导、接待协助、翻译、媒体服务等8类运行管理协助和游客服务工作。

据北京世园局志愿者管理部部长代兵介绍，区别于以往历届大型赛会，世园会志愿者工作特点显著：一是运营时间长，会期162天再加上试运行及后期收尾，预计前后需要200天左右；二是志愿者需求数量大，岗位种类多，其中涉及8大类、18小类、98个岗位点；三是专业要求高，志愿者要服务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，媒体和国艺专业的志愿者；四是组织难度大，绝大都分的志愿者需要从市区组织，需要远距高运输及长周期多批次运行，还要保证无缝衔接。

“为了保障志愿者们顺利做好相关服务，每个志愿者在上岗前，都必须接受包括通用培训、专业培训和岗位培训在内不少于30学时的系统培训。”代兵告诉记者，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、智慧世因，游客服务信息等。

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。同时，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。

值得一提的是，在提供优质服务的同时，志愿者们也将成为世园会园区内的另一道风景。他们身着以志愿蓝为主色调的统一服装，将世园会的中国馆、国际馆、演艺中心、长城、植物等文化元素有机融合，色彩亮丽，时尚新颖，体现了“如鸟斯革，如翠斯飞”的庄重华丽之美，更体现了“百花争妍，生意盎然”的生态文明之美。代兵笑着说，“在试运行阶段，就有很多游客与志愿者们合影留念，成为园子里一道靓丽的风景线。”

“绿筱映清涟，色面六合景。生长漫春泽，活沙逐鳞影。美浮訪畔蘿，面朝花海著。家庆迎鸿客，因喜动京城。”现如今，广大世园会志愿者们正以整齐划一、青春活力、朝气蓬勃、健康向上的精神面貌，在世园会这个大舞台上等你来，并在这里为美丽中国建设贡献自己的力量。