



“年轻的力量”铆足劲头、全力以赴，为祖国增光、为城市添彩

进口博览会志愿服务，我们准备好了！

【队伍组成】

进口博览会志愿者总计招募5438人，包括152名长期管理岗位志愿者、5200多名高校大学生志愿者，以及来自长三角其他省份的30名志愿者。

在国家会展中心（上海）周边区域以及机场、火车站、轨道交通枢纽和部分商圈、酒店、旅游景点等地，设有315个城市志愿服务站和近250支志愿服务队伍。

另外还建立了240家青年文明号创建单位、63支青年突击队和24家青年安全生产示范岗。

【志愿者说】

朱柳慧是国家电网上海电力公司的一名工作人员，此次参与三场进口博览会论坛的筹备。6月25日上岗以来，虽然工作辛苦、不确定因素较多，但她和同事们都以极大的热情投身其中。“有时候突然来了任务，不用领导说，大家就都达成默契，自觉留下来。”

论坛筹备离不开大量沟通。在服务过程中，朱柳慧深感自己的协调能力和应变能力获得了很好的锻炼。“我以前看问题比较单一，做志愿者让我学会了处理复杂问题。”



在进口博览会志愿者上岗宣誓仪式上，志愿者们自豪地高举标语牌亮出身份。

本报记者 祝越摄

■本报记者 祝越 汪荔诚

为首届中国国际进口博览会增添青春靓丽的色彩，这是所有志愿者的心声。上海已完成总计超过5400人的进口博览会志愿者招募和配岗工作，其中高校学生是志愿者队伍的主力军。

在前天举行的首届中国国际进口博览会志愿者上岗宣誓仪式上，5000余名志愿者意气风发、精神抖擞，共同立下“为进博，一起来”“为祖国增光，为城市添彩”的誓言和承诺。

50多天完成60万张证件制作

“每天天刚亮，我们就从学校出发，深夜才赶回寝室，忙碌又充实。”这是进口博览会注册及证件管理中心志愿服务团队的日常写照。

9月13日起，上海外国语大学、上海师范大学等长期志愿者经培训后即刻上岗。从上岗到进口博览会开幕仅剩50余天，12名上海外国语大学志愿者需要配合制证中心完成60万张各类证件的数据整理、证件打印、库存保管、管理发放等工作。每名志愿者从上岗第一天起，就明白自己肩上的担子有多重。

三个法律服务中心 统一入驻“四叶草”

本报讯（记者何易）由上海市司法局牵头组建的市司法局、市律师协会（进口博览会）涉外法律服务中心，市司法局（进口博览会）人民调解中心，徐泾镇（进口博览会）联合调解中心日前在国家会展中心（上海）挂牌成立。

三个中心统一入驻国家会展中心（上海）一号馆11号门4楼，将组织本市优秀涉外律师、调解员等在现场提供法律咨询、纠纷调解等服务。后续，市司法局还将发布三个中心的法律服务清单、人民调解服务清单、公证服务清单和司法鉴定服务清单，进一步细化服务内容，同时公开服务团队人员信息。此外，进口博览会期间，“12348”上海法网也将同步开通“进博会涉外法律服务”专栏，组织涉外律师、公证员、司法鉴定人员在线提供相关资讯服务。

消费纠纷调解平台 实现维权“零跑腿”

本报讯（记者顾一琼）作为上海中心商业核心区域和旅游购物中心，黄浦区是接待保障进口博览会的重要区域之一。日前，黄浦区市场监管局消费纠纷调解平台在南京路商业街上线，该局还会同区教育局、市餐饮协会等部门发布6份合同范本，涉及老百姓关心的食品安全和教育培训等领域，开启消费维权“零跑腿”、行政指导“零距离”模式。

据介绍，在试运行阶段，该消费纠纷在线调解平台就成功化解了一起外地消费者与新世界商场的消费纠纷，这也是在线调解方式首次为消费者解决纠纷。平台通过调解双方身份确认、投诉要件审核、在线调解、调解协议远程确认等功能，完善多元化消费纠纷解决机制，尤其是在进口博览会期间，将极大便利中外游客异地维权，让“上海购物”有新的保障，让“上海服务”增加新的体验。

“第一次在车间工作，经常加班到晚上10点。没听到一个人叫苦喊累。”志愿者葛学政说。这位上海外国语大学阿拉伯语专业的大四学生，曾参与中阿改革发展研究中心的服务工作，此次作为小语种特长志愿者，首先被安排在制证车间，负责数种证件的校对、制作，并迅速成为骨干。

12名志愿者从松江校区往返制证中心，路上花费时间要超过3小时，每天工作时间都在8小时以上。为了保证所有证件按时完成，他们牺牲了周末时间甚至中秋假期。“在志愿服务中，最欣喜的是看到‘奉献、友爱、互助、进步’理念和志愿者文化在不同人群中产生的奇妙反应。在集体中，你在以往任何时候更快的速度长大。”志愿者赵千慧说出了志愿者经历成长后的共同心声。

志愿者培训三阶段同步进行

据了解，此次志愿者培训采取“招募一批、培训一批”，以及“高校基础培训、市级重点培训和岗位实训三阶段同步进行”的方式开展。高校基础培训由高校在9月底前先行完成，重点突出志愿服务通识培训、外语强化训练、人际沟通与心理抗压能力、礼仪仪态培训等；市级重点培训于9月28日至

10月中旬开展四场，内容主要围绕进口博览会基础知识、商务贸易知识、国家国际形势教育、党性教育、外事培训、安全保密教育、部分重点国家风俗习惯和民族宗教等；岗位实训于9月下旬至10月全面展开，结合多场进博会专题演练和合成演练同步进行，帮助志愿者迅速进入角色。

目前，复旦大学遴选出200名志愿者准备上岗服务。面对进口博览会前线指挥部的特别需求，如媒体志愿者等，在新闻学院专门招募特定志愿者开展服务。上海交通大学此次遴选出以研究生及高年级本科生为主的156名志愿者。为了提供优质志愿服务，学校已对志愿者开展英语及业务培训。

华东师范大学最终选拔出140名志愿者，其中，外语类专业志愿者31人，涉及英语、法语、俄语、西班牙语、对外汉语等，将提供高质量的涉外交流志愿服务。

在对外交流中展示志愿者风采

仔细观察进口博览会标识不难发现，其英文简称“CIIE”的中间两个字母“II”形似一扇打开的大门，寓意进口博览会是世界连通中国之门、国际经贸合作之门、世界人民友谊之门。不少志愿者已为此走出自己的一小步。

上海外国语大学中外政治制度专业研三学生金铭是早期入选进博会核心岗位的志愿者之一，在国家会展中心（上海）党委办公室主要负责进博会新闻信息汇报等工作。在此前的一次次接待中，她用各种方法讲好进博会的故事，用亲身体验将有点枯燥的数据变成了来访者口中的惊叹。

来自市科委科创中心的蔡明是第二批长期管理岗位志愿者之一。作为联络官组成员，他主要负责进博会新闻信息汇报等工作。对接商务部及联络参展国使领馆，持续跟进协调做好外宾政要及团组综合信息的确认与更新。同时，参与相关保障综合演练的外宾接待演练及相关培训。他说：“能成为这场‘不一般’展会中的一分子，我觉得自己的人生经历也因此而‘不一般’。”

来自市国资委的杭治兵是志愿者中的“老兵”，曾于2007年担任在上海举行的特奥会联络员。“担任志愿者的经历，为我全力做好进博会志愿者服务打下了很好基础。”这次杭治兵被派到车辆组，为参展的各国嘉宾提供用车保障。他说：“我们一定竭尽全力，和相关部门通力合作，齐心协力做好车辆保障，展示志愿者的风采。”

进口博览会餐饮食品供应中转物流总仓揭牌，24小时保障“舌尖上的安全” 配送车辆精准定位 配餐温度实时监控

■本报记者 王嘉旎

“总计有在途车辆18辆，预计半小时入区18辆。”在首届中国国际进口博览会餐饮食品供应物流保障系统上，所有配送车辆的相关信息一览无余。配送车内搭载的GPS定位系统可以精准锁定车辆的具体位置，内置的温度监测系统则便于后台全程掌握车内的实时温度，一旦发生意外情况可以第一时间采取措施，确保配送食品的安全。

首届中国国际进口博览会餐饮食品供应中转物流总仓昨天揭牌。这个距离国家会展中心（上海）仅7公里的中转物流总仓将在进博会期间负责馆内所有人员的餐食配送，24小时无休为人们守住“舌尖上的安全”。

智能物流系统配备“最强大脑”

面对107家食品供应商、129家餐饮门店和6650个商品，如何在高效率精准对接之余，有效保障食品安全？负责食品供应保障的物流配送企业上海领鲜物流有限公司专门对原有“仓储物流追溯管理系统”进行升级换代，“进博会餐饮食品供应物流保障系统”就此诞生。它不仅可以有效支持进博会餐饮供应、物流配送等业务操作，实时跟踪车辆位置、记录货物在途温度，还可以确保物流配送全程可追溯，为后续的信息共享和大数据分析提供支持。

针对进博会期间展馆内餐饮食品供应的特殊要求，落实“双供应一追溯”管理制度，进博会餐饮食品供应物流配送追溯系统也将建立。它将与上海现有的食用农产品流通安全信息追溯管理平台的大数据打通，从源头到餐桌，保障进博会核心区展馆内食品原料100%信息可追溯。

一个二维码扫出食品“前世今生”

用扫码枪“嘀”一下，所有中转物流总



后台系统可以详细显示当天任务情况，包括下单门店数、每日订单量等。
本报记者 王嘉旎摄

仓内食品的“前世今生”便清晰呈现在后台。据了解，每个运送到中转物流总仓的中转箱上都贴有自己的专属二维码，上面翔实记录了每个检查点的信息，实际上记载了商品的“全生命周期”。

为提高食品安全检查效率，进博会将采用远端检查和现场抽检相结合的方式。来自不同产地的食品原材料有些在当地便已提前“通关”，并获得了相关证件。这一证件同时受到中转物流总仓的认可，使其在进入总仓时避免再次检查，可以大大提升通行效率。

针对进博会期间展馆内餐饮食品供应的特殊要求，落实“双供应一追溯”管理制度，进博会餐饮食品供应物流配送追溯系统也将建立。它将与上海现有的食用农产品流通安全信息追溯管理平台的大数据打通，从源头到餐桌，保障进博会核心区展馆内食品原料100%信息可追溯。

食品流转总仓每天不间断运作

进博会期间，中转物流总仓内的常规配送车辆为40辆，另有10辆配送车承担应急保障任务，这些配送车将在6天

时间内24小时不间断地为展会提供餐饮保障。

每天晚上11点到次日凌晨5点是夜间配送时间，主要为展馆内的餐饮机构提供原材料、冷冻品和半成品等。在短短6小时内，这些配送车辆将分为两个批次，把展馆内所有餐饮企业的原料及食品配送到位。这是一场争分夺秒的物流赛跑，对于中转物流总仓的指挥调度也是巨大考验。

凌晨刚过，食品配送人员们又将迎来忙碌的上午。早上7点过后，是热链配送时间，主要为展馆内工作人员提供餐饮服务。确认安全的配送车将从中转物流总仓直接发车前往各大中央厨房取好热餐。这些热餐刚出厂的温度约为80℃，经过运输后，配送人员要保证餐食温度在65℃以上。与热链配送同步进行的，还有原料及食品的日间补货。不少餐饮机构可能会有临时补货需求，因此，中转物流总仓也将这些可能出现的额外需求考虑在内。

据介绍，除中转物流总仓之外，为应对突发状况，上海领鲜物流有限公司还将在展馆内设立物流分指挥部，并且开辟两个应急储备点，配备好矿泉水、干点等应急物资。

参展商直击

■本报记者 徐晶卉

知名快消品跨国企业联合利华在首届中国国际进口博览会上的展位面积超过600平方米，展位被设计成一个大家庭的模样，厨房、卫生间、客厅齐全，来自公司的全球子品牌产品将恰到好处地出现在每个应用场景里，让参观者有沉浸式的体验。

目前，联合利华上百种展品已从世界各地运来上海。联合利华北亚区副总裁曾锡文对进博会充满期待，他希望这个“不一般”的博览会能够成为一个长期、固定的窗口，帮助企业更快更好地将全球好货进口到中国。

公司内部品牌为参展竞争激烈

联合利华旗下有400多个品牌，遍布全球各地。拿什么产品来参展进博会？公司内部竞争激烈，来自韩国的护肤品牌AHC、英国的护肤品牌Simple、澳大利亚的花草茶品牌T2、美国的顶级修复型洗发水品牌Nexus等30多个品牌、百余种产品最终胜出。用曾锡文的话来形容，这就好像全球子品牌来沪“大合唱”。

全球产品来一场大比拼，必有一些酷炫爆款。曾锡文透露，一种来自韩国的“脱水化妆品”将在中国首秀。中国消费者外出旅游的频率越来越高，随身携带液体化妆品不仅很重，而且登机有着诸多限制，将在进博会亮相的K-Bright品牌精华却是固体产品，撕开胶囊状的包装，直接兑纯净水就可使用，保湿效果极好。“这款脱水化妆品采用了一种-200℃的超低温冷冻技术，是一次全新的突破。”

这些来沪参展的品牌及产品呈现出不少全新特征，首先就是“正当红”——这几年联合利华在全球收购了不少品牌，包括Nexus、AHC等都是“网红”品牌，它们大部分都没有正式进入中国市场，但跨境电商的销售业绩喜人。此外，这些展品大多代表着一些新的消费趋势，比如不少化妆品、茶饮产品都提出了纯植物的理念等。曾锡文说：“联合利华希望通过进博会平台，来测试中国消费者的需求，为开拓中国市场探路。”

消费者需求变了，企业也要跟上

联合利华进入中国以来，始终以稳扎稳打的形象出现，其惯用策略是“一个大品牌打天下”，如力士、奥妙等品牌都深深扎根在消费者心中。

“这几年，中国消费市场变了。”曾锡文说，以前消费者喜欢大品牌，现在的年轻消费者更喜欢个性化品牌，从“大家觉得好”变成了“适合我的才是最好的”，这种变化给企业带来很大挑战，“消费者需求变了，企业必须转型，加快节奏跟上”。

针对中国消费者的需求，联合利华的策略也在改变。曾锡文透露，过去，一个大品牌进入中国需要两三年，如今一年就有几个新品类或者新品牌进入中国，一些大品牌也会加快推出子品牌和新品牌；过去，一个品牌进入中国，要确保“所有消费者都喜欢”，如今，只要在细分市场有消费者提出需求，联合利华就会行动。曾锡文说：“中国消费者需要更多的产品和品牌，联合利华全球的品牌想要进来，进博会为我们提供了一个优质的沟通平台。”

在消费升级的浪潮中，选择怎样的产品进口，提前探路有助于企业做出正确判断。跨境电商的出现让企业一定程度上能及时发现消费者的喜好，曾锡文认为，进博会就是这样一个重要窗口，让消费者了解国外的产品与品牌，让国外产品和品牌了解中国消费者，形成双向互动的交流。

希望继续成为扩大开放的受益者

早在1923年，联合利华的前身利华兄弟公司就投资开设了上海利华肥皂工厂。1986年，联合利华重返上海，其生产的力士香皂在当时被年轻人视作“开放”“时尚”的象征。站在新的起点上，进博会是中国面向世界扩大开放的受益者。“进博会不仅要成为一个常设平台，也应该引领风气之先，成为进口政策先行先试的试验田，营造更优异的营商环境，成为上海进一步扩大开放的窗口。”

据联合利华方面透露，公司还准备明年继续参加第二届进博会，这家全球500强企业对中国市场充满信心。



联合利华希望通过进博会平台，来测试中国消费者的需求，为开拓中国市场探路。（资料照片）