

往返 4 个多小时,为国外游客提供便利和帮助 小伙在浦东机场倒贴做志愿者

忙起来只吃一条士力架

我是先在网上看到有人在机场做志愿者拍的视频,我觉得这件事很有意义。所以从国庆假期开始去,之后又利用周末的时间,一直做到现在。

做志愿者可以锻炼自己的英语口语,我现在过了大学英语四级,六级听力 90 分出头。但我觉得这些都没太大用处,因为自己之前学的都是“哑巴英语”,光会读和写,但真正交流的时候却不会听和说,那么拿再多证书证明自己又有什么意义?我身边有一些人报班学英语,钱花得又多,效果还不一定好。相比之下,在机场做志愿者就经济实用多了。

但还是有一些不得不付出的花费,比如乘坐公共交通,还有至少一顿餐食的费用。我一天要在浦东机场待 10 个小时,其中 8 个小时在工作。机场里面的餐厅好贵,周边又根本没有餐饮店。所以我基本都在机场便利店里买一些吃的喝的,一天的花销是 50 元到 100 元,等于是全部倒贴。

有时候为了省钱,我就带一条士力架过去,可以撑一天。而且真的很忙,因为外国人太多,常常在忙的过程中就错过了午饭的饭点。我觉得做志愿者,是纯粹在为爱发电,贡献免费劳动。

我住的地方也挺远,在蟠龙地铁站附近。从那里乘地铁 17 号线坐两站到虹桥火车站,再转乘地铁 2 号线。单程在路上花费的时间是 2 小时出头,全程 30 站。

但如果你问我,我倒也没觉得辛苦。我还很年轻,而且本身的性格也喜欢交朋友。

想要传递这座城市的善意

当然,做志愿者最让我有成就感的地方,就是在外国人面前传递了来自上海的善意,因为你代表的不是自己,而是你所属的这座城市。

我不能说通过自己和像我这样的志愿者的付出,改变了外国人对于中国的看法。我觉得他们本来对中国不是很了解,既然愿意来,就说明有了解的意愿,而不是带有强烈偏见的那种。

而在上海这段期间,无论他们了解到正面的还是负面的,回去以后都会和家人朋友同事讲述。如果说一些国家媒体的故意丑化是我们无能为力的,那么至少别人在中国期间收获的印象是可以自主地决定的。

在我后来和一些国外游客的交流中,我了解到他们最初落地后产生的一些挫折感。其中有老外在来上海前去了其他一些城市,他们说感觉自己需要帮助的时候没有人能帮到自己。这就不太好了,一座城市的人在游客心中留下的印象是很重要的。

我一般就直接问“*You need any help?* (需要帮助吗?)”我这个人其实不算特别外向,但奇怪的是当我在机场里遇到第一个服务对象时,就丝毫没有犹豫,没有花时间去做任何心理建设。怎么说呢?这和你在路上搭讪美女是不一样的,因为你知道他们当时最需要的就是帮助。

“*Do you need any help?*”我就这样说着走近了他们,那是一对情侣。女的是德国人,男的是西班牙人。他们立刻说是的,“请你帮帮我们。”

我帮助他们购买了地铁票,然后提出还可以陪他们去市区逛逛,做他们的免费导游。他们很开心,但显然也有些担心,生怕耽误了我的时间。我跟他们解释,这是我们的国庆假期。

我带他们逛了逛南京路步行街,去吃了饺子,还给他们点了蜜雪冰城。我们聊了一路,但这次经历也让我明显感觉到自己英语水平的有限。

后来我在机场帮外国人购票后都会顺便问一句,要不要带他们去玩一下?相对于机场的场景,在外面可以交流的话题更广泛,对于提升英语对话能力也更有帮助。

听到这句话就感觉很自豪

随着接触到的来自世界各地的游客越来越多,我发现他们中的大部分在来中国之前其实已经下载了支付宝和微信。虽然做了充分的准备,但是因为落地后没有网络,无法在购票时使用。因此,我一般都会主动提出让游客们先加入我的热点,联网成功后即可购票。

他们遇到的问题一般都集中在手机没有网络,以及不会在机器上操作购买地铁票的程序。其实都是很小的问题,这时候能有个人在旁边简单指导一下就行了,但很多时候就是苦于开不了口。

但有时候,我的善意也会招来别人的猜疑。他们明明需要

据相关数据显示:今年前三季度,上海累计接待入境游客达 632.6 万人次,较 2024 年同期增加 171.3 万余人次,同比增幅高达 37.14%;其中过夜旅游者数量达到 588.2 万人次,同比增长 44.67%。

随着免签政策的不断深入,越来越多来自世界各地的外国人渴望来探索和发现上海以及中国的更多城市。但当他们落地一座陌生的机场,面对陌生的语言,这时候就会发现即使攻略做得再足,仍然会出现各种意想不到的状况。这种频出的意外打乱了他们的计划,而且旁人可以提供的帮助很少——不是不想帮忙,而是语言的障碍导致心有余而力不足。

近日,以浦东机场为代表的上海两大国际机场里出现了一些“野生志愿者”的身影。不是官方招募,而是完全全自发的。他们基本都有英语四级证书,但自觉英语口语还不够流利,于是利用为国外游客提供便利和帮助的机会,顺便操练一把口语。

浦东机场“野生志愿者”的现象,为城市温度与时代需求的同频共振提供了一个生动的注脚。这些自发行动的市民精准填补了公共服务的细微缺口——从地铁购票指引到 Citywalk 路线的推荐,用柔性服务消解了外籍游客的陌生感和焦虑感。

记者和其中一名志愿者聊了聊,池东东(网名“池东东咚咚”)是广东人,目前正在上海实习。

(以下为池东东自述)



我的帮助,却又怕我有别的企图,可以看出那种矛盾,但最后还是会犹豫地让我帮忙。对于那些对我有怀疑的人,我会解释自己是大学生,这是纯志愿的服务。但绝大部分老外还是比较相信我,基本上人家听到有人主动帮助自己,他们都是巴不得的。对于怀疑我的人我也不会往心里去,反正以后也不会再有交集了。

去的次数多了以后,和机场的工作人员也处得熟了,我觉得他们是欢迎我们这些志愿者的存在的。

虽然浦东机场有专门针对海外游客的一站式服务中心,提供的服务也是比较完善的,但是很多时候游客可能没听说过,或者不知道去哪里找。那我们这些民间志愿者的存在就与官方的服务形成了一种互补的关系,可以为更多游客提供帮助。

我已经在浦东机场做了一个月志愿者了,这一个月无论对我个人的英语水平或者国际视野的提升都有突飞猛进的效果。不过说实话,我现在的口语还是局限于机场和地铁里的公共交通词汇,或者简单的景点介绍。超过这些范围,我讲不出



来,很多时候也听不懂别人在说什么。但是比如身处某个景点,你自己听懂的几个单词,结合环境盲猜一下,大概也八九不离十。

另外我也会把这些经历都做成视频,对我来说,这是一个复盘的过程。你在当时听不懂的单词和语句,通过后期 AI 的还原,就懂了,记进脑子里了。

我在剪视频的时候,听到外国游客最频繁的表达就是“中国和中国人给我的感觉太棒了!”听到这句话,我就感觉很骄傲。

因为我是他们入境后遇到的最初几个中国人之一,我自己无偿地帮助将这座城市的善意最大化地传递给了这些人。我知道当他们回去的时候,他们也会把关于上海的美好传递给更多人。

—— [后记] ——

池东东将自己在浦东机场做志愿者的事总结为“一举三得”,这种实践的背后其实蕴含着多重社会价值:对个人,它搭建了一个跨文化交流的实景课堂,让英语练习成为温暖的互动体验;对城市,它构成了公共服务体系的“民间延伸”,灵活精准地弥补了标准化服务的局限;对国家,它成为全球文明对话的一个微观载体,让“海纳百川”的城市精神通过拥抱与微笑得以具象化。

而更深远的意义在于,这种“凡人的微光”激活了社会治理的内生动力。不同于制度化志愿服务,这种自发善意打破了“管理-被管理”的三元框架,将城市形象塑造从官方输出转化为市民的自觉实践。

当外国游客带着“中国式温暖”的记忆返程分享,当志愿者在付出中收获归属感,一座城市的文明高度便在这种双向奔赴中悄然铸就。