



从春天出发 “在温暖中永恒”

——北京冬奥会、冬残奥会志愿服务撷英

本报记者 舒迪 赵莹莹 顾磊

王梓博：

“提供最好的观赛体验是我的职责”

“北京冬残奥会就像一座桥梁，系起残疾人沟通交流的纽带，也为世界友人携手共进创造了平台。身在其中，帮助别人的同时，也让我收获了珍贵的友谊与成长。”22岁的王梓博是北京冬奥会和冬残奥会为数不多的残疾人志愿者。先天伴有听力障碍的他在助听器的帮助下，如愿以偿成为国家体育馆的赛事服务助理。

赛事服务助理的职责有哪些？王梓博将其归为四类，即赛前组织观众进场，引导观众找到自己的座位；赛时监督观众佩戴口罩，提醒观众场内不能饮水和进食；赛后引导观众有序退

场；为观众答疑解惑，如指引场馆卫生间、商店位置等。

在场馆内进行培训时，王梓博特别关注到“无障碍轮椅席位区”。为提升残障人士的观赛体验，国家体育馆对多区域进行了无障碍改造。值得一提的是，馆内还增加了无障碍看台，把最佳观赛位置的席位留给残疾人观众。

北京冬奥会和冬残奥会比赛期间，王梓博亲眼见到同事将残疾人观众一次次引导至无障碍观赛区，产生的共情让他内心颇感温暖。

“越来越多残疾人正走出家门，参与到社会活动中来，展现出积极、乐观、自

强的精神。”设置无障碍卫生间、打造无障碍流线……王梓博认为，无障碍环境建设是城市文明的重要标志。近年来，国家对无障碍环境的构建，使残疾人能便利出行、更好地生活，社会的包容性与日俱增，大大提升了残疾人的幸福感和归属感。

“欢迎来到国家体育馆”“请问您有什么需要帮助”“离席时请您注意脚下”“请您带好随身物品”……在场馆服务过程中，这是王梓博重复最多的话。最令这个过程中小伙子感动的瞬间，是有一次在走廊门口迎接观众时，一队小朋友小手举着门票，排队等候进入观众席。

温暖，是人生中的难忘记忆；永恒，是全人类的美好愿景。3月13日，北京2022年冬残奥会落下帷幕，闭幕式突出呈现“在温暖中永恒”的核心主题，为中国与世界的这场“冰雪之约”画下一个圆满的句号。

一张张口罩下的笑脸、一声声真诚的“你好”、一次次关心的“举手之劳”……乍暖还寒时，在冬残奥会赛场内外，无数志愿者用亲切的微笑和细致的服务，为世界绘就了一抹斑斓的色彩，让各国友人感受到来自中国的美好与温暖。



冬残奥村的美好回忆

“通过线上课程，我们学习到了如何正确感知运动员的需求、如何辅助残障运动员推行轮椅等。”为了更好地提供服务，自2021年10月成为冬奥会和冬残奥会志愿者以来，延庆冬奥村志愿者主管郑伟博和志愿者们一直在努力。

在冬奥会向冬残奥会转换期时，志愿者们协助场馆在44小时内完成了95处无障碍设施以及形象景观的升级和改造。同时，还根据冬奥村内残障运动员流线进行了多次的模拟演练。

“志愿者们蒙上双眼、乘坐轮椅，体验运动员的每一条行动路线，提前解决他们可能遇到的问题。运动员来到冬奥村之后，我们可以第一时间带他们熟悉村里的环境，让他们能够更加自如地在村里生活。”郑伟博说。

针对冬残奥会服务对象的不同，冬奥村增加了许多暖心细节：在运动员乘坐的摆渡车上，新增了固定轮椅的锁扣；在运输行李时，志愿者们会为残疾运动员的特种器械包

覆专用覆膜；运动员餐厅增设了盲文菜单区，志愿者会引导视障运动员通过触摸获取菜品信息；根据要求，餐饮志愿者将菜牌位置由菜品上方调整为与餐台平齐，方便轮椅运动员查看；甚至无障碍卫生间内扶手角度、各个无障碍通道的坡度角都进行了专门的设置，残奥整合志愿者们都会时常进行检查与测量。

“在需要的时候给予运动员们便捷、恰当、温馨而专业的服务，是我们工作最大的意义。”郑伟博说。

延庆冬奥村是依山而建的半开放式庭院，每一处风景都是运动员们的打卡胜地，可以在观景台上观赏中国古村落遗址，无差别地感受中华传统文化的魅力。

农历二月初二，是中国传统节日“龙抬头”。延庆冬奥村内，10多名志愿者组成的舞龙舞狮团队现场表演，让运动员们连连点赞。在冬残奥会期间，闭环内运动员们的生活丰富多彩，冬残奥之旅留下了美好的回忆。

从冬奥“无缝”切换到冬残奥

由于被服务对象的身体状况较为特殊，冬残奥会的志愿服务相较于冬奥会，不仅要掌握服务残障人士所需的知识技能，还要以开放热情包容的心态，让运动员们感受到体贴温暖的人文关怀。

在冬残奥会开始后，国家体育馆体育业务领域志愿者吴松泽的最大感受，就是“以平等的心态对待所有人”。

据他介绍，冬奥会和冬残奥会轮换期间，在场馆冰面改造方面，国家体育馆将冬奥LOGO改造为冬残奥LOGO，同时为了使运动员乘坐冰橇能够更好地上下冰面作业，将运动员入场处的板墙变成了透明板墙，并进行了浇冰，以便于运动员上下冰面。此外，他们还还对运动员的更衣室进行了置换，根据残奥运动员的标准对更衣室环境进行微调。

“为了帮助运动员更好地上下冰面，从更衣室到运

动场馆和竞赛场馆的路程，我们安排了专门的推车，运送运动员装备，并在推车上放置地毯，保护装备免于磕碰。同时，我们提供了轮椅供运动员选择，以便他们从更衣室到训练场馆和竞赛馆之间路途更加便利。”吴松泽告诉记者。

冬奥期间，运动员热身主要是通过骑行单车。在冬残奥会时，吴松泽和同事们把单车改为手摇器，方便运动员对于下肢进行热身，并且调整了其他相关细节。

“运动员来自不同国家，不同国家、不同运动队以及运动员比赛和休息的需求不尽相同，我们在条件许可的情况下，会尽量满足各种需求，也会根据运动员的需要对场馆设施进行一些微调。”吴松泽说，通过几天的服务和交流，充分感受到残障运动员百折不挠和乐观向上的精神，还有他们奋勇拼搏的意志品质。

两段美好的奥运之旅，将给我留下终生难忘的回忆。服务奥运不仅带给了我快乐，更让我成长，我会尽自己所能去影响和带动更多的青年人加入志愿者的行列中，站好城市志愿服务的每一班岗，一起向未来！”

——安利北京分公司团委书记郭凡超

“成为冬奥志愿者是‘一生一次，一次一生’的宝贵经历。在这段日子里，我与志愿者们共同成长。作为新时代青年，我们定以蓬勃之姿，踔厉奋发，笃行不怠。请相信，冬奥有我！”

——北方工业大学大二学生廖珊珊

张鸿博：

「点亮我，温暖你」是对志愿者最好的诠释

在北京2022年冬奥会闭幕式“向志愿者致敬”环节中，新当选的国际奥委会运动员委员会委员马丁·佛卡德为6名志愿者代表送上红灯笼，以此感谢全体志愿者为北京冬奥会成功举办所作出的贡献。

站在国家体育场中央，燕山大学志愿者张鸿博和其他5名志愿者代表双手举起灯笼，被“点亮”在鸟巢中央……张鸿博激动地说：“‘点亮我，温暖你’是对志愿者最好的诠释。”

“手中接过的灯笼，是对冬奥志愿者工作的一种肯定，也是对所有冬奥志愿者的鼓舞。”张鸿博说，每一名志愿者都像提灯笼的人，用自己的行动去温暖和照亮他人，“有一分发光一分热，是我们共同的初心。”

在冬奥志愿服务工作中，作为运动员综合区通行管控团队唯一的一位女性志愿者，张鸿博没有对自己特殊对待，而是和其他志愿者一样，经常要站在雪地里尽职责守到很晚。期间，她坚持每天写“冬奥日记”，记录与志愿者朋友的生活、遇到的难忘瞬间以及每一天的收获。

运动员上了赛道之后要摘掉口罩，但需要再次佩戴的时候经常出现口罩已经被汗水浸湿或者找不到的情况。为了帮助运动员解决这样的尴尬，每次上岗前张鸿博都会在衣服口袋里多备几个口罩，当运动员有需要的时候，她会第一时间递过去一个崭新的口罩。

赛事临近尾声时，张家口赛区迎来强降雪，气温也随之下降，保暖工作格外重要，张鸿博在做好自身保暖的同时，也会备一些暖贴以便给小伙伴们更换使用。大雪中，她看到一位外籍工作人员穿着一件薄的衣服在赛场附近，“当时气温很低，我担心他被冻坏，马上跑过去递上了暖贴，他微笑着接过暖贴，并主动与我握手表示感谢，虽然隔着厚厚的手套，但我却感受到了不一样的温暖。”张鸿博说，“这份给予彼此的‘温暖’超越了国界，暖到了心底。”

王黎黎：

“所有的光汇聚起来，就是灿烂星空”

北京冬奥会和冬残奥会期间，位于延庆区会展广场上的城市志愿者服务站正式启用。“五星志愿者”王黎黎作为队长，带领着冬奥城市志愿者为市民提供热心、专业的服务。

王黎黎所在的城市志愿服务站是北京红十字会设的4个站点之一，也是在延庆区的唯一站点。每天上午10点至下午4点都有人值守，除了为过往行人提供指引咨询等服务外，志愿者还要宣传冬奥会和冬残奥会知识，对设在延庆赛区的竞赛场馆和比赛项目进行重点介绍。此外，宣传无偿献血、急救知识等也是他们的主要工作内容。

“不少市民对心肺复苏术很感兴趣，因为多数人并不清楚具体该如何操作，所以大家愿意学习。我们就拿来AED除颤仪现场教学，每天都要示

范并手把手地教许多人。”王黎黎告诉记者，她是土生土长的延庆人，能为冬奥点赞，再苦再累都是值得的。

今年1月初，延庆区红十字会冬奥城市志愿服务站开始招募志愿者，有着丰富志愿服务经验的王黎黎被选为站点负责人。她每天往返于家与冬奥文化广场之间，忙的时候，她不得不将无人照看的孩子带在身边。孩子的一句“妈妈，你真棒！”是对她最大的鼓励。

王黎黎这个队长，不仅是站点负责人，也是志愿者的“后勤部长”。每次活动的前一天，她都要提前进行联络工作，根据具体任务以及报名情况安排分工，确保满额到岗。活动当天，在其他志愿者还没出门之时，她就已经开车把当天所需的物资送到站点了。一天的任务结束，不管多晚，她都要对当日的工作进行总结，并再次检查装备，保证第二

孔扬：

“有温度的志愿服务是无价的”

身边的人加入志愿服务中来。她的丈夫刘洋于2016年海外求学归来后，很快在她的影响下也成了一名志愿者。夫妻二人凭借英语方面的优势，曾多次为在怀柔举行的大型国际性活动中提供语言服务，APEC会议、北京国际电影节、国际综合性科学中心研讨会等场合都留下过他俩参与志愿服务的身影。

为了在北京冬奥会和冬残奥会期间更好地服务，孔扬和刘洋在城市志愿者服务站上岗前特意准备了很多与冬奥有关的英语词汇，学习了以前从没接触过的冰雪运动知识，两个人还经常利用闲暇时间模拟语境互相提问，加强对话练习。

让孔扬夫妇感到欣慰的是，他们在冬奥志愿服务的过程中并不“孤单”。“除了来问路和参与游戏互动的游客，还有不少年轻人来询问如何加入志愿者团队。”孔扬说，“他们对丰富多彩的志愿活动很感兴趣，希望自己

也能投身其中。我就告诉他们可以先到‘志愿北京’进行网上注册和申请，有相关活动时志愿者服务队会进行统一安排。只要有参与志愿服务的意愿，肯定会得到机会的。”

其实，志愿服务不仅是在冬奥会期间受到关注，平时孔扬参与志愿服务的事迹就感染了身边的很多人。她到新单位工作还不到一年时间，单位就组织了50多人的志愿服务队，同事们跟孔扬并肩作战，参与志愿服务已蔚然成风。

“我特别荣幸能以城市志愿者的身份亲历祖国的大事，为她贡献力量。北京成为‘双奥之城’，民族自豪感和强烈的归属感，让我们每一名城市志愿者心里都暖洋洋的，志愿服务热情持续高涨。”孔扬说，有温度的志愿服务是无价的，“我们要用最真诚的笑容和最贴心的服务，展现首都志愿者的风采。”

志愿者感言

“作为语言服务助理，我很开心能将所学的知识用于志愿服务工作。每次完成任务时，看到外国工作人员点头微笑，或竖起大拇指，我都十分欣慰，感觉自己也为中外友好交流贡献了力量，这种成就感是以往没有过的。成功举办冬奥会展现了国家的强大实力，我们这些青年学子置身其中，倍感自豪。”

——国际关系学院国际关系专业苏严宇婧

“成为‘双奥’志愿者是一种荣誉，但肩上的责任也很大。弘扬‘奉献、友爱、互助、进步’的志愿精神，传播正能量，是我一贯的追求。我希望在冬奥会和冬残奥会的志愿服务工作中努力践行使命，不负韶华。”

——北京工业职业技术学院志愿者团队带队老师刘安安

“虽然志愿服务很辛苦，但这

“14年前，我是一名普通的学学生志愿者，充满了新鲜感和兴奋感；14年后，我凭借对志愿服务的热情和积累多年的服务经验，成为一名志愿服务活动的组织者，有了更强烈的责任感。参与冬奥会志愿服务，我们的志愿者能够为盛大赛事贡献自己的力量，能够让更多的青年员工充分体会并发挥团结友爱、助人为乐、无私奉献的精神。努力肩负起国家赋予青年人的历史使命，不忘初心，砥砺前行，也是我们的责任。”

——北京农商银行海淀支行志愿者服务队队员韩佳芮

——“90后”小伙儿卢川