



北京冬奥会开幕式当天,作为北京城市志愿者指挥部策划调度组组长,刘念和同事 11 点半便抵达了位于奥林匹克森林公园南门的指挥调度中心,进行开幕式前最后的准备。

这一天,在国家体育场鸟巢周围,有来自清华大学、中央民族大学、北京化工大学等 9 所高校的 1200 多名城市志愿者参与志愿服务。在指挥调度中心的大屏幕上,刘念可以清晰地看到志愿者车辆的出发、到达情况。“学生们到达后先休整一下,我们会再交代一下注意事项,调动一下大家的情绪。”

北京冬奥会和冬残奥会期间,在奥运场馆周边、公园、重要交通枢纽,以及重点街道、社区的 750 多个站点,共有 20 万人次的城市志愿者上岗服务。记者在温暖直播间——指挥调度中心,采访了这一抹热心、周到的“志愿蓝”背后,那支高效运转的指挥调度队伍。

20 万人次冬奥会志愿者 如何统筹协调

各工作组相互配合 构建起指挥调度的骨架

为了做好城市志愿服务工作,在筹备之初,城市志愿者指挥部就建立了严密的指挥调度体系。策划调度、招募培训、宣传激励、疫情防控、物资保障等 9 个工作组涵盖了志愿服务的方方面面,撑起志愿者指挥调度的大框架。

在这个 80 多人组成的队伍中,刘念所在的策划调度组承担了更多对内沟通、对外协调的任务。从前期城市志愿服务站点的位置选择,城市志愿者的分类、服务内容等方面的筹备策划,到冬奥会赛期和冬残奥会赛期工作重心、工作节奏的把握,再到赛后奥运遗产的转化……都需要他们参与考量、沟通。

比如,700 多个城市志愿服务站点的设置,就离不开策划协调组与 43 家外部成员单位的密切配合。这其中不仅包括北京下辖的 16 个行政区和经济技术开发区,也包括妇联、工会、公园、铁路、残联、体育局等 20 多家单位。“我们城市志愿服务站点的设置是与整个城市的运行相结合的,所以与成员单位的沟通很重要。”刘念解释。

在 20 万人次的城市志愿服务队伍中,参与开闭幕式的 1200 名志愿者显得尤为特殊。他们虽然承担着鸟巢及公共区以外非闭环区域的服务工作,但由于引导了众多进入鸟巢闭环区观演的观众,存在潜在的疫



北京冬残奥会开幕式现场,城市志愿者挥舞双臂欢迎观众的到来

情风险点,所以指挥部对于他们的调度、管理格外谨慎。

一方面,策划协调组要与疫情防控组及时沟通、配合,确保冬奥会开幕式前所有志愿者都完成了三针疫苗的接种,以及能够定期进行核酸检测,同时保证他们在学校进行了相对集中的管理;另一方面,活动当天,他们还要与开闭幕式服务保障指挥部的工作人员一起,做好这 1200 人开闭幕式当天的抵离、岗位分配、情绪调动等工作。

及时处理 志愿服务中的“小插曲”

事实上,在志愿者调度的过程中难免出现一些“小插曲”,而策划调度组算得上是城市志愿者指挥部名副其实的“救火小队”。

据了解,在冬奥会开幕式前的全流程、全要素演练中,曾出现这样一个“小插曲”——由于这 1200 名负责集散的志愿者大都是第一次参与这么盛大的志愿服务活动,所以面对观众,有些人表现得有点紧

张、放不开。

在了解情况之后,城市志愿者指挥部的工作人员随即联系了曾在建党 100 周年、国庆 70 周年大型活动中负责观众氛围营造的老师,以及在鸟巢中负责本次开幕式氛围营造的团队,向他们“取经”。

“开幕式在即,给我们留下的调整时间非常有限。”通过向专业人士请教,刘念和同事发现,在志愿者们已经掌握基本的礼仪知识的基础上,怎么把志愿者的情绪调动起来才是问题的症结所在。

对此,刘念和同事以及开闭幕式服务保障指挥部的工作人员一起,连夜起草应对方案和氛围营造指南,“目的是让志愿者知道,我们国家申办冬奥会和冬残奥会经历了怎样一个努力奋进的过程,而北京作为全世界唯一一个‘双奥之城’,城市志愿者应该展现出怎样的精神风貌。”

除了鼓舞士气,他们还安排了手势、语言等能够增加与观众互动的方式。比如,高举右臂挥手致意表示欢迎,伸出左右手表示路线的引导;志愿者

可以主动和观众打招呼,说“新年好,欢迎来到开幕式观演”“虎年大吉,我们一起向未来”“观演辛苦啦,请小心脚下,祝您晚安”……

事实证明,这个方法是奏效的。冬奥会开幕式那天晚上,不少志愿者挥舞着双臂夹道欢迎观众的到来。而来到现场的观众,有人挥手回应,有人忍不住拿起手机记录下这难忘的一刻。

在奥林匹克景观大道,一位边挥舞着双臂、边热情地跟离场观众说着“观演辛苦啦,请注意脚下,祝您晚安”的志愿者给刘念留下了深刻印象。“我就默默站在她身后,当时还掐表算了一下,一分钟内大概说了 20 多遍。”

来自清华大学社科学院 2020 级的本科生肖书宸当时也在现场为观众提供道路指引服务,他说:“当我们站在鸟巢外,看到绚丽的烟花在空中绽放,心中的民族自豪感油然而生,所有的疲惫和寒冷都置之脑后,我很庆幸自己能见证这一历史时刻,这是我 20 岁做的最有意义的事。”

两个奥运 同样精彩

从冬奥会到冬残奥会,赛事转换也意味着城市志愿服务工作的调整。

比如,随着 2 月 20 日新闻中心站点的关闭,300 名新闻中心志愿者被移出;同样,随着赛事保障的顺利完成,位于北京市海淀区的首都体育馆、五棵松体育中心两个竞赛场馆周边的 4 个志愿服务站

点也已经撤销,但通过策划协调,相关志愿者会继续投身其他站点的志愿服务中。

观念、信息、硬件设施、服务的 4 个“无障碍”是冬残奥会城市志愿者服务所遵循的准则,也对他们的专业技能提出了更高要求。

进入冬残奥会周期后,指挥部招募培训组就着手对志愿者开始了更为严格的岗位培训,还专门设置了残疾人服务知识与技能培训课程。

在开幕式前,通过与残联、观众和票务指挥部联动,城市指挥部了解到,在开闭幕式和每场赛事中,他们都邀请了部分残疾人前来观看。

“他们中有人对无障碍设施有需求、有人对轮椅有需求、有人对手语有需求,还有人陪护有需求,情况更复杂。比如,轮椅可能大家都认为自己会推,但不上手有些细节还是不知道。”刘念将获得的信息再次跟招募培训组沟通。

在冬残奥会期间,为了让残疾人不仅感受到志愿者温暖的心,也体验到他们谨慎、细致、周到的服务,招募培训组邀请了中国传媒大学等高校的老师,对志愿者开展手语、助残服务礼仪的实操训练。

除了助残志愿者,残联还组织了由近千名残疾人组成的协管员队伍,参与到志愿服务之中。从“受助”到“自助”“助人”,他们也在用实际行动展示“双奥之城”的人文关怀。

(据《中国青年报》)

