



微笑 2008 在北京

团中央青年志愿者工作部 编著

北京奥运会残奥会京外省区市赛会志愿者风采展示与工作实务



中国青年出版社

2008微笑在北京

北京奥运会残奥会京外省区市赛会志愿者风采展示与工作实务

团中央青年志愿者工作部 编著

中国青年出版社

(京)新登字 083 号

图书在版编目(CIP)数据

2008 微笑在北京:北京奥运会残奥会京外省区市赛会志愿者风采展示与工作实务/团中央青年志愿者工作部编著. 北京:中国青年出版社,2008

ISBN 978-7-5006-8461-9

I. 2… II. 团… III. ①夏季奥运会—志愿—社会服务—概况—中国—2008 ②世界残疾人运动会—志愿—社会服务—概况—中国—2008 IV. C916 G811.211 G811.228

中国版权图书馆 CIP 数据核字(2008)第 149184 号

*

责任编辑:郑国和

封面设计:白 月 谢希瑶

版式设计:胡 凝 千彩云

*

中国青年出版社出版发行

社址:北京东四 12 条 21 号 邮政编码:100708

网址:www.cyp.com.cn

编辑部电话:(010)84041304 营销中心电话:(010)64002011

三河市文阁印刷厂印刷 新华书店经销

*

787×1092 1/16 18.25 印张 470 千字

2008 年 10 月北京第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

印数:1—4000 册 定价:66.00 元

本图书如有任何印装质量问题,请与印务中心质检部联系调换

联系电话:(010)84047104

编委会

主任：侯宝森

委员：皮 钧 廖 愚 朱 迎 王晓辉 陈晓峰

主 编：廖 愚

副主编：秦保军 黄英锋 唐 洁 谢希瑶

编 委：（按姓氏笔划顺序）

王晓杰 王绍朋 王 博 乔 蕊 孙 欣

刘 果 杨 琴 杨 笛 杨国有 陈子雄

郑 亮 罗 文 徐红川 贾兆睿 高 菲

曾松亭

前言

志愿者是成功举办奥运会的基石，奥运会向世界展示了中国志愿者的风采。在奥运会、残奥会的10万赛会志愿者中，来自京外30个省区市的3000名志愿者显得并不多，但这3000张笑脸，承载着全国各地30万报名申请人、数以千万计的志愿者乃至广大社会公众参与奥运、服务奥运、奉献奥运的期盼和热情。奥运会期间，团中央书记处第一书记陆昊在看望京外志愿者时勉励他们“要把奉献精神转化为强烈的责任感，把工作激情转化为坚定的意志品格，把强烈的参与感转化为高水平的专业服务”。京外赛会志愿者用自己实际行动作出了响亮的回答。他们在服务中自觉承担起展现中国风貌、为祖国赢得尊严和友谊的崇高使命，体现了顾大局、守纪律、甘于奉献的优秀品质和崇高精神，赢得了运动员、官员、观众和新闻媒体的充分肯定和真诚尊重。奉献的同时，他们也收获了快乐，收获了感悟，书写了新的精彩。我们相信，这3000人组成的“志愿者军团”，将成为在中华大地上推动志愿服务事业发展的一支骨干力量。我们相信，经过奥运洗礼，中国青年志愿者将更加坚强、自信和执着。

北京奥运会已经圆满落下帷幕。回顾京外赛会志愿者工作，从30万报名申请人中选拔3000名志愿者，又要保护好、引导好所有报名者的热情；培训好入选志愿者，使之符合场馆业务口的要求；落实“省校馆”对接机制，做好来自不同地域、不同行业、不同年龄的志愿者在京期间的管理服务，等等，每一项工作都是一个全新的、富有挑战的任务。许许多多“志愿者的志愿者”为此付出了心血、汗水和智慧，也积累了经验、创造了模式。我们希望，每一个奥运志愿服务的亲历者，每一个志愿服务工作者，都来研究思考“如何将奥运志愿服务的物质和精神成果保留转化为推进中国志愿服务事业持续发展的动力”这一重大课题，以此为契机，大力推动志愿服务组织、队伍、项目和机制建设，广泛普及志愿服务理念，让“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神更加深入人心，让志愿服务成为更广大青年和社会公众的生活时尚、生活方式乃至生存状态，让我们的时代和社会因之更加美好、和谐。

让我们翻开这本书，体会一份感动，品味一段历史，共担一种责任。

风采展示

天津篇/3	湖北篇/99
河北篇/9	湖南篇/106
山西篇/15	广西篇/113
内蒙古篇/21	广东篇/120
辽宁篇/28	海南篇/126
吉林篇/34	四川篇/134
黑龙江篇/39	重庆篇/140
上海篇/45	贵州篇/146
江苏篇/52	云南篇/152
安徽篇/58	西藏篇/159
浙江篇/64	陕西篇/166
福建篇/71	甘肃篇/172
江西篇/79	青海篇/177
河南篇/85	宁夏篇/183
山东篇/92	新疆篇/189

工作实务

第一阶段：招募动员/197
第二阶段：选拔确认与机制建设/211
选拔确认/211
机制建设/225
第三阶段：岗前培训/227
第四阶段：录用通知工作/231
第五阶段：赛时服务/237

附录 后记

一、中国注册志愿者管理办法 / 280
二、歌曲 青年志愿者之歌/ 284
后记/285



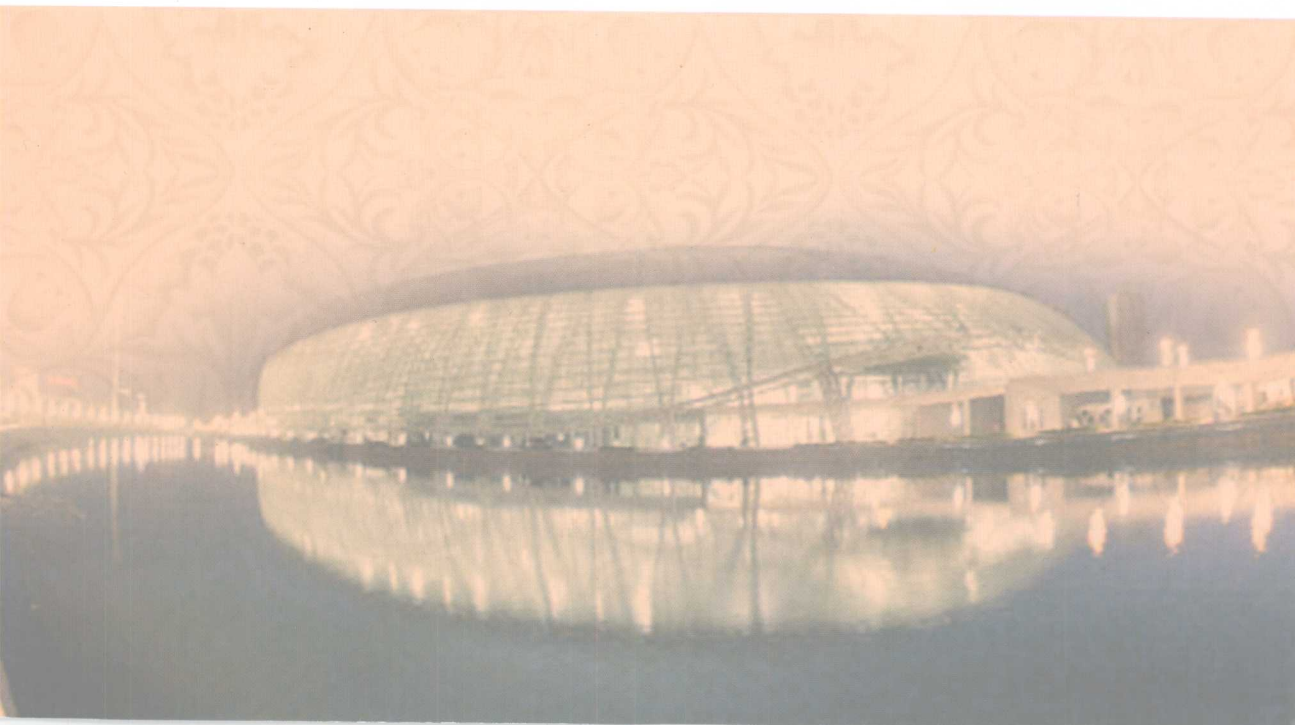
风采展示



奥运会是运动员的盛会，也是志愿者的盛会。有机会代表天津人民用微笑这张最美的名片向世界传递来自中国的友好问候，是我们的荣幸！志愿者参与志愿服务，奉献的是汗水，体验的是感动，净化的是心灵，收获的是快乐，提升的是境界，实现的是人生价值！天津全体奥运会赴京赛会志愿者将与来自全国各地的志愿者一起为举办一届“有特色、高水平”的奥运会贡献力量！

——团天津市委副书记、天津赛会志愿者团队领队 刘志强

天津篇



让我们记住他们

奥运会天津赛会志愿者 (79人)

侯建国 (队长)

原 博	周 昊	黄一荷	李 曼	方 力	卢 茜	董 契
王 鑫	郭薇薇	刘 畅	董 岑	陈 果	邓 岳	寇英德
王 茜	赵 健	汪海旻	杨 迅	崔 妍	李淑洁	姜 琨
杜晓茜	朱晓晔	钱泓江	张 萌	刘志龙	文 静	朱子龙
殷晓琳	王 楠	李 冲	杨海静	许 琛	吴 茜	林 娜
王 晶	张文瑜	姜草童	郭砚青	吴 超	李晓骁	李亚莎
孙海金	刘 冬	顾 颖	高玉叶	杨 媛	张 昊	王 磊
李 彦	杨芷僮	孙蓉琦	郭 婧	李慧岩	乔旭东	况健茁
鲁婉冰	郭 谕	龚天婵	孟 展	杨 涛	卢亚伟	张含滋
范文亭	吴一佩	廖怡然	王明圣	邵婉碧	张 杰	公 凯
郭 晗	刘万平	沈宇涛	施 悦	刘立立	余 璐	施琳琳
孙 洁						

残奥会天津赛会志愿者 (19人)

曹志刚 (队长)

刘晋吉	闫 睿	马玲玲	段丁天	费 璐	姬丽娟	张 敏
窄 菲	马 雯	谢 毅	李 哲	刘绿萌	宋苾玮	曹礼恭
隋婧怡	李 然	杨 翊	杨晓琴			



我们是明星

——有一个梦，让我激动。自告奋勇，不约而同

百年奥运，中华梦圆。我们怀揣着一个让我们激动的梦想：志愿奥运，奉献奥运。不约而同，带着共同的梦想，我们相聚在北京，相聚在鸟巢，奉献青春，挥洒汗水。

有一个梦，由我们启动。我们是明星，点缀天空。鸟巢里遍布我们的身影。经理大熊曾经对我们说过：“没有你们，鸟巢就没有了支撑，你们是鸟巢的主心骨。”我们为奥运梦想有我们的支撑感到无上光荣，虽然我们不是家喻户晓的明星，但我们为鸟巢的天空有我们的点缀而自豪，为自己的付出和努力而喝彩。

忘了自己，快乐大家，把汗水融化成满脸笑容。我们坚持微笑服务，把辛苦和劳累藏起，把委屈的泪水藏起，把身体的不适藏起，把所有的一切融化成满脸笑容，为的是坚守一份责任，实现一个梦想，让北京奥运会因为我们有我们而出色，因为我们有我们而精彩。

谁不为人性的光辉感动？赛场上拼搏进取的运动健儿让我们动容，我们同样也让自己感动。我们的队伍中有八十高龄的老爷爷，有坐在轮椅上的残疾人，他们是当之无愧的奉献者；我们的队伍中有因工作受伤的人，有与冷冰冰的车辆为伴坚守在地下通道的人，他们是当之无愧的敬业者。我们还为观众的理解和支持而感动。一句真诚的“谢谢”，一句贴心的“辛苦了”，就是对我们最好的鼓励和回馈。

我们的心就是个光明火种。我们志愿，我们奉献，我们快乐。我们希望通过自己的行动让更多的人了解、参与志愿服务。我们希望成为光明的火种，让志愿服务事业在我们国家发扬光大。

萍水相逢，都不平庸。我们每一个人，都是英雄。所有光荣，刻在我们心中。



▲自告奋勇，不约而同



圆梦奥运 挥洒青春

志愿是什么？志愿就是奉献，就是无论何时何地，都毫无保留、不求回报地向需要帮助的人伸出热情的双手。北京奥运会留给世界的决不仅仅是中华民族五千年的神韵、新都市的华彩，也一定还有中国人民对世人的热情和真诚的微笑。我承认，人需要快乐，且快乐的来源多种多样，但奉献的快乐却是其他快乐不能比拟的。选择做志愿服务就是一种生活态度，选择做志愿者就是一种生活方式。“送人玫瑰，手有余香”，在奉献的同时，收获着精神上的愉悦与满足。与志愿服务一样，青春也是一个美好的字眼，但是对奥运志愿者来说，找到志愿奉献和挥洒青春这样一个平衡点显得尤为重要。挥洒自己的汗水，奉献自己的青春，服务他人，升华自己。大家常说“志愿者的微笑是北京最好的名片”，我觉得还可以说“洋溢活力的青春是志愿者最好的名片”。

——志愿者 杨涛

留下的是难忘的经历和精彩的记忆

有人说，志愿者是奥林匹克运动的基石，因为我们每个人的真诚服务保证了赛会的顺利进行。有人说，志愿者是奥运会真正的形象大使，因为我们不仅要展示奥林匹克精神，而且肩负着传播本国优秀文化的重任。从前期的通用培训、破冰训练，到近日的誓师大会、趣味运动会和录用通知发放仪式，一步步走来的点点滴滴的感悟都留在了我的心中，更重要的是，在这其中我得到的是成长和历练。如果说通用培训阐明了志愿服务的要求和内涵，那么破冰训练便是培养了我们的人际和交往；如果说誓师大会和启动仪式赋予了我们责任感和使命感，那么趣味运动会则淋漓展现了我们出色的团队合作和每个个体的精悍。在这样一个组织中参与这样一个盛宴，我是在真正的享受、真正的受益、真正的服务、真正的快乐，我也相信这些体验最终留给我们的是辛苦并快乐着的、铭心刻骨的美好记忆。

——志愿者 吴嵩



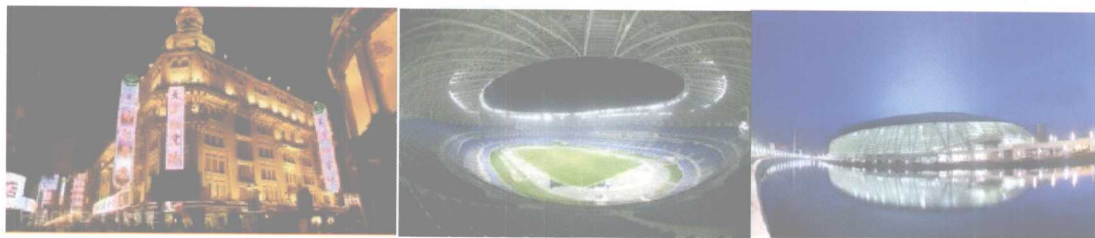


加油加油!

北京，我准备好了

从2001年到2008年，我等了七年；从奥林匹克到北京，炎黄子孙等了何止百年。我是幸运的，能在竞争中胜出，成为天津市百名赴京志愿者中的一员；我是幸福的，生在一个飞速发展的年代，有幸见证巨龙腾飞的辉煌。这一刻，你等了多久？7月的津城酷热难当，但比酷暑更炽热的是志愿者的满腔热血。再过十天我们将踏上奥运服务之行，去完成历史与时代交给我们的任务。在承诺书上签上名字时，我深刻感受到责任二字的重大。将简单而又繁琐的工作做好并保证万无一失并非易事，但我有信心和伙伴们的同心协力，不会辜负天津人民的希冀及华夏儿女的盼望。

——志愿者 张昊



志愿者之家



▲志愿者在雨中服务

作为一名座席服务员，虽然我们的工作只是岗位手册上有板有眼的四条任务要求，工作时也不用日晒雨淋，但是我认为在所有的岗位中，座席服务是最特殊、最具灵活性的。因为我们是离观众最近的人，在长达几个小时的比赛中，只有我们一直在为他们提供服务，从一个侧面来说，我们的服务会直接影响到观众对国家体育场的评价。所以，我一直遵循“严格遵守四条任务要求，人性化处理各种突发事件”的工作原则。在国家体育场里有成百上千的座席服务员，我们的岗位很平凡，但是我们每个人都在用心关注所在的看台，把每一个看台当成自己的家。我们把每一位前来观赛的客人当成来家里做客的朋友，把最美的微笑送给他们，把周到的服务送给他们，而我们需要留下的就是他们嘴角抿起的那一丝笑容和满意离开的背影。



PATIENT SMILE

当我们最终如愿以偿地在闭幕式中分配到了观众座席进行服务时，本以为那会成为这些日子以来辛苦工作的华丽结尾，但我们却是在繁忙中度过了志愿服务的最后一天。中午11点40分集合，比平时晚班提前三四个小时，这预示着闭幕式的工作量要比平时大很多，谨慎严密的安保工作也让我们感受到了闭幕式的重要性。吃过午饭，我们匆匆来到工作的看台，在每个座位的大礼包中放入一瓶水是我们的第一项任务。由于拿水、装水分工明确得当，很快，庞大的鸟巢中的九万多个观众座席上都有了我们为观众准备的一瓶水。在我们准备礼包的同时，身后的场地中工作人员们也在紧张地进行着最后一次彩排。没有时间吃晚饭，4点30分整，我们来到各自的岗位上，开始了闭幕式的座席服务。随着观众的到来，我们也全身心地进入了状态。为观众指引座席位置，以及餐饮售卖点、邮局、卫生间等公共设施所在的位置，为观众调换损坏的道具……越来越多的观众不断入场，我们的工作也越来越大，忙得不亦乐乎。

整个闭幕式过程中，我们没有看过几眼节目，没有时间为喜爱的明星助威，我们的衣服被汗水浸湿，始终在岗位上履行着自己的职责。闭幕式顺利落下帷幕，看着观众们满意的笑容，听着来自不同国家的人们说着“谢谢”，内心充满了暖意。来不及庆祝属于我们的胜利，拥抱着熟悉的鸟巢的钢柱，最后一次亲吻它。我们匆忙地离开了一起奋斗过、播撒过汗水的家，点点滴滴却始终留在心中。

——志愿者 孙洁





亲爱的青年志愿者朋友们：在中华民族百年圆梦、举世瞩目的日子里，让我们立足本职、共同努力——展示青春的风采，播撒志愿者的文明，奉献燕赵使者的微笑，践行河北儿女的“恒”、“奋”、“诚”，增长素质和才干，升华思想和心灵，服务中华民族百年的梦想，收获属于青年一代的光荣。

——团河北省委书记、河北赛会志愿者团队领队 梅世彤

河北篇



让我们记住他们

奥运会河北赛会志愿者 (77人)

邵连民 (队长)

曹点点	常 妙	陈月娣	陈 朔	陈 俊	陈 晨	程永为
崔 瑾	代顺姬	董芳野	范 洁	冯明析	高 尚	葛 楠
郭红菊	韩 莹	郝月菲	郝新星	何贤东	贾丽杰	蒋晓莹
金 燕	李 璇	李冰倩	李晓迪	李 力	李梦迪	李 萌
李雪怡	李 森	李 洁	李 怡	连 漪	梁凌玲	林 芳
刘佳静	卢志伟	马菲妍	马志佳	马惠颖	牛法雯	裴雅锋
彭千卉	秦 烨	曲春子	申梦婷	隋 琨	汤 敏	田丛卉
田 佳	王璐斐	王鲁昕	王 楠	王 曼	王亚男	王 嫫
王 达	王 静	吴晓花	吴真诚	项 璇	徐 鑫	许 嫫
薛 萌	杨 璨	叶 芳	袁聪慧	张 慧	张 烨	张慧芳
张 凤	张宝忠	张 雪	张 帅	朱力培	庄 敏	

残奥会河北赛会志愿者 (19人)

邵连民 (队长)

赵永亮	周 健	刘 蒙	贺从艾	战鹏飞	苏建臣	朱多多
文 晶	李世伟	贡 琳	孙敬娟	王 环	陈红艳	郭建丽
康 頔	何 祎	张瑶佳	黄曦华			



燕赵使者微笑绽放奥运赛场



▲志愿者8月13日热身鸟巢



▲志愿者微笑绽放国家体育场

2008年8月3日上午8点,全体河北奥运志愿者在中央民族大学集合,奔赴鸟巢,接受上岗前的最后一次志愿者服务理念 and 职责分工的岗位培训。出发前,很多志愿者心绪难平,因为这是他们第一次进入鸟巢。

从8月15日起,这些志愿者就要分批到鸟巢上岗,开始履行奥运志愿者的使命。

