

让我们再次重温亚运那一段
令人难忘、感动的记忆，倾听
亚运会志愿者们的心路历程。

倾听

亚运会志愿者口述史



共青团广州市委员会 | 编
广州青年运动史研究委员会



广州新华出版发行集团
广州出版社

QINGTING

YAYUNHUI

ZHIYUANZHE

KOUSHUSHI



倾听

亚运会志愿者口述史



共青团广州市委员会
广州青年运动史研究委员会



广州新华出版发行集团
 广州出版社

图书在版编目(CIP)数据

倾听:亚运会志愿者口述史/共青团广州市委员会,
广州青年运动史研究委员会编. — 广州:广州出版社,
2014.2

ISBN 978-7-5462-0911-1

I. ①倾… II. ①共… ②广… III. ①亚洲运动会—
青年志愿者行动—社会服务—概况—广州—2010
IV. ①G811.23 ②D432.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第026514号

书 名 倾听——亚运会志愿者口述史

Qingting Yayunhui Zhiyuanzhe Koushushi

出版发行 广州出版社

(地址:广州市天河区天润路87号9、10楼 邮政编码:510635)

网址:www.gzcbs.com.cn)

责任编辑 冯少贞 李 君

文字编辑 衣 然

责任校对 叶贵莲 陈洁仪

责任技编 郑梅君

装帧设计 金戈古

印刷单位 广州汉鼎印务有限公司

(地址:广州市天河区棠下高沙工业区广棠路21-23号 邮政编码:510665)

规 格 787mm×1092mm 1/16

印 张 19.75

字 数 270千

版 次 2014年2月第1版

印 次 2014年2月第1次

书 号 ISBN 978-7-5462-0911-1

定 价 32.00元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。



编委会

主 编：王焕清 魏国华

副 主 编：童 慧 安建国 林燕芬 方少平

执行编辑：连 莎

编 辑：易 志 余宝君 梁淑彦



前言

亚运会让广州一夜成名，亚运会志愿者也成为广州亚运最亮丽的风景线！2010年广州亚运会、亚残运会期间，6万名赛会志愿者和50多万名城市志愿者高唱《一起来 更精彩》的旋律，精心诠释“激情盛会 和谐亚洲”的理念，在“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神感召下，在各大赛场和城区各个服务岗位上奉献智慧和汗水，“大拇指”“绿羊羊”和“木棉红”的美好形象深入人心，成为令人瞩目的城市文明标杆。

广州作为省会城市，与北京和上海相比缺乏承办大型国际综合赛会的经验，赛会的各项组织工作都需要进行探索。尤其在志愿者工作领域，由于涉及面广、时间紧迫、参与人数多，志愿者招募、培训、交通安排以及文明观众组织等一系列工作面临许多问题，工作难度相当大。《倾听——亚运会志愿者口述史》以亲历者的视角，让我们重温亚运会、亚残运会那一段令人难忘的志愿服务心路历程，记录了第16届亚运会组委会志愿者部“摸着石头过河”的探索与创新实践，记录了精彩瞬间背后真实感人的故事。它是59万亚运会、亚残运会赛会和城市志愿者的真实写照，生动诠释了“我志愿 我快乐”“我志愿 我奉献”的志愿服务理念，诠释了“敢想会干为人民，和谐包容共分享”的广州亚运精神和“一起来，更精彩”的亚运志愿服务精神，为我们更加深入、全面了解亚运会、亚残运会志愿者工作打开了一个新的视角。在记录历史的同时，希望《倾听——亚运会志愿者口述史》能带给读者以志愿精神的启迪和激励……

第一部分 核心层 领导力

- 004 羊城处处“暖羊羊”
——访广州亚残运会组委会副主席、中国体育代表团团长吕世明
- 011 乘风破浪会有时 直挂云帆闯亚运
——访第16届亚运会组委会副秘书长叶细权
- 019 给力精彩亚运，奉献青春正能量
——访第16届亚运会观众服务工作领导小组副组长、人力资源部与志愿者服务联络组副组长曾颖如
- 030 众志成城，书写亚运传奇
——访第16届亚运会组委会志愿者部部长王焕清
- 038 亚运会志愿者，青年工作的新思路
——访第16届亚运会组委会志愿者部副部长魏国华
- 049 信息传递服务，组织共建文明
——访第16届亚运会组委会志愿者部副部长童慧
- 056 亚运无憾 青春无悔
——访第16届亚运会组委会志愿者部副部长安建国
- 066 志愿者部里的世界冠军
——访第16届亚运会组委会志愿者部副部长林燕芬
- 073 小智慧 大亚运
——访第16届亚运会组委会志愿者部副部长方少平

第二部分 中枢层 执行力

- 082 亚运在你眼前，我们在你身边
——访第16届亚运会组委会志愿者部观众服务办主任马广聪
- 087 亚运，你真的结束了吗
——访第16届亚运会组委会志愿者部城市文明办主任王晓杰
- 101 引领时尚文化 助推宣传策划
——访第16届亚运会组委会志愿者部宣传策划办主任王健平
- 109 激情燃烧的岁月
——访第16届亚运会组委会志愿者部招募调配办主任黄志勇
- 118 弘扬亚运志愿服务的精神 推动社会志愿服务常态化发展
——访第16届亚运会组委会志愿者部培训办主任邱服兵
- 126 志愿者工作的幕后魔术手
——访第16届亚运会组委会志愿者部办公室主任唐凯臻
- 133 坚强的后盾 可靠的后方
——访第16届亚运会组委会志愿者部招募调配办主任叶兴仁
- 138 运筹帷幄 系统为家
——访第16届亚运会组委会志愿者部招募调配办主任傅航
- 150 当世界冠军遇上志愿者工作
——访第16届亚运会组委会志愿者部招募调配办副主任谢杏芳
- 156 全民行动一起来 亚运有你更精彩
——访第16届亚运会组委会志愿者部全民行动办主任陈炜
- 161 让亚运声音传遍广州
——访第16届亚运会组委会志愿者部部长助理张海波

- 167 我的亚运亚残运，累并快乐着
——访第16届亚运会组委会志愿者部全民行动办主任姚健建
- 175 让文明亚运的歌声飘满广州
——访第16届亚运会组委会志愿者部全民行动办主任吴启光
- 184 亚运后方的大舞台
——访第16届亚运会组委会志愿者部组织人事团务办主任陆波

第三部分 区校馆 合动力

- 190 和谐亚运 活力天河
——访时任天河区团委书记徐佳
- 198 为亚运，我们齐心创造奇迹
——访广州亚运城体育综合馆场馆主任吴日秀
- 206 主新闻中心志愿者，你们是最棒的
——访主新闻中心志愿者经理隋红
- 214 在优雅中奉献亚运，在奉献中美丽自我
——访广州亚运会礼仪导师徐红
- 222 百年侨校的亚运之旅
——访暨南大学亚运志愿者工作代表区向丽
- 230 志愿有您更精彩
——访时任中山大学团委副书记唐锐
- 238 高校志愿者的一支主力军
——访时任华南师范大学团委书记刘海春
- 243 亚运盛会 海珠风采
——访时任海珠区团委书记闫锋
- 249 一个志愿者经理的亚运历程
——访天河体育馆志愿者经理白剑

第四部分 志愿星 亚运情

- 256 十年志愿路 今朝亚运情
——访广州市著名志愿者李森
- 262 为亚运守好最后一道关卡
——访安保志愿者杨义文
- 269 海心沙，青春在这里放飞
——访开闭幕式观众服务志愿者梁楚婷
- 279 情牵中国 心系亚运
——访外籍志愿者莉莉娅
- 283 聚变一起来 裂变更精彩
——访时任中山纪念堂城市志愿服务站副站长梁少华
- 289 让志愿者最美的瞬间定格
——访摄影志愿者服务总队队长刘炽棠
- 295 “微笑姐”：我的一个美丽的意外
——访“微笑姐”吴怡
- 300 最可爱的人
——访“瞌睡妹”马婷

305 后记

QINGTING

YAYUNHUI ZHIYUANZHE KOUUSHUSHI





第一部分



The background features several thick, flowing, curved lines in shades of green and red, creating a sense of movement and energy. The lines originate from the left side and curve towards the right, with some lines overlapping others. The colors are vibrant and the lines have a soft, painterly texture.

核心_层 领导_力

羊城处处“暖羊羊”

——访广州亚残运会组委会副主席、中国体育代表团团长吕世明

受访人：吕世明

采访人：易志 徐涛

整理：王冰瑾 陈必芳

采访时间：2011年12月13日

采访地点：花园酒店

吕世明，广州亚残运会组委会副主席、中国体育代表团团长。亚残运会期间，对亚残运会的大型赛事、无障碍环境建设、志愿者的招募培训、公众的组织、中国残疾人运动员参赛组织等进行有效的管理。



1994年，北京举行了第6届远东及南太平洋地区残疾人运动会。当时，国内有数百名记者采访远南运动会，采写了不少报道，运动会之后还汇编了一本书，书名就叫《远南冲击波》。记忆随着时间的流逝慢慢褪色，然而每当我重新翻开这本书的时候，它就像打开了木塞子的红酒一般醇美醉人，沉睡的记忆又被唤醒了，那时的人、事、情宛若往昔。

举办北京残奥会的时候，中国残疾人联合会特别注意保存这段历史的点点滴滴，因此收集了档案、资料汇编、会议记录、口述史、回放录、精彩即景、“名家写残奥”等十几本书。其中“名家写残奥”即邀请著名作家写下他们对残奥会的所思所感。文化需要传承，也许过了20年，很多人都不在现在的岗位上了，他们需要一种载体、媒介去翻看北京残奥会，很多模糊的细节得以变得清晰起来。三年前，我在广州市的残联会议上提过，我们需要一批有心人把这些事情记录下来。再过50年，北京残奥会、广州亚残运会的事情谁还记得准、记得详？所以，我特别赞成开展亚运会志愿者口述史这一工作。

亚残运会是一个有爱心、温心、贴心的活动。一个城市需要地标，比如广州的地标建筑——广州塔（小蛮腰），那么亚残运会的“地标”是什么呢？它不只是一枚金牌的获得、一个无障碍设施的改造，最具标志性的应该是——人。从哪里可以体现？志愿者就是亚残运会理念的体现、意识的表达，他们是残疾人运动员和社会各界的桥梁和纽带，是有血有肉、活灵活现的元素。

文明的观众，爱心志愿者

我是亚残运会的其中一个亲历者、感受者，更是受益者。从中国残疾人联合会名誉主席邓朴方、时任中国残疾人联合会第五届主席团主席张海迪，以及历届中国残疾人联合会领导同志们身上，我都学到很多东西。他们对志愿者工作很重视，只要是志愿者的活动，他们都尽量参与其中。邓朴方同志看望、勉励志愿者，并且到现场和他们合影，为他们题词。他盛赞亚

残运会达到“四个一流”，即一流的赛事组织，一流的大型活动组织，一流的志愿者、工作团队和服务人员，一流的观众。这是对志愿者的肯定，也说明一流的观众是不可多得的。这里的观众其实有两种类型：一种是普通持票入场的观众，另一种是有组织并经过培训的观众。换一个角度想，观众也是志愿者，他们和大家分享欢乐、喜悦，共同创造共赢的氛围，他们是未注册的亚残运会志愿者，承担着责任和义务。广州广大市民积极参与、热情观赛，几万名观众起立为一名运动员加油的场景始终令人难忘。

● 与时任广州市委书记张广宁共同为亚残运会志愿服务纪念首日封揭幕



名嘴白岩松：魅力的感召

去年亚残运会前夕，我和白岩松、邰丽华等人到志愿者学院与志愿者见面，与大家共同勉励。说起白岩松，我很感动。他是亚残运会形象大使，虽然工作繁忙，但还是坚持参与亚残运会志愿服务活动。有一次，他刚下飞机，来不及吃饭，就匆匆忙忙换上志愿者服装赶往广州残疾人奥林匹克运动管理中心和西关小屋参与志愿服务活动。有一次，我们邀请他给志愿者培训，而他却说自己也是来接受培训的，这给我触动很大，在教学相长的过程中，他始终保持着谦虚的态度。他参加活动时，接待、吃饭等例行活动都取消了，因为他赶着去和志愿者互动。回到北京后，白岩松曾经在央视说道：“最好的城市就是轮椅和婴儿车无处不在的城市，它意味着这座城市有安全感，有无障碍的设施，有新鲜的空气和有充满爱心的人们，也有每一个人对这座城市的信任。”他自己曾经两次悄悄地来到广州，并没有跟主办单位打招呼，直接到志愿服务队参加活动，再悄悄地离开。这是他事后在跟我聊天的时候说起的。

白岩松还有一种感召人的个人魅力，那是亚残运会志愿服务的人文魅力。他表示，志愿者需要具备最坚强的意志和最柔软的心，既要有最大的梦想，但也要具备无懈可击的细节；要有火一般的热情，也要有专业的技能。最重要的是如何把志愿行动变成一颗又一颗志愿心，一旦这颗心像种子一样在所有人中被播种下来，今后很多时候志愿行动将无处不在。亚残运会向世人展示了我国残疾人的形象，志愿者则是城市最好的名片，是传递微笑和精神文明的媒介。

从“绿羊羊”到“暖羊羊”

亚残运会开幕式后，老天爷给我们出了一个难题，天气突然降温了，而

且一降就是十几摄氏度。气温骤降，马来西亚、越南、泰国等热带国家的运动员不太适应低温天气，但依旧要进行训练、比赛。于是，组委会以及我们中国残疾人代表团采取一些御寒措施，准备了衣物、食品、热饮等。起关键作用的还是志愿者，志愿者不仅带来物质上的温暖，还给予了运动员精神上的温暖——体现在他们服务上的浓浓暖意。有的志愿者把自己的衣服披在运动员身上，有的志愿者在为运动员服务时总是在小跑中进行。当时亚残运会志愿者有一个昵称——“绿羊羊”，因为他们的服装是绿色的，当时的情景使我联想到这个昵称时，灵感自然迸发出了另一个名词——“暖羊羊”，因为他们身上透着浓浓的暖意，浓浓的爱心。于我自身，闭门造车是想不到这个词的，是志愿者的魅力感染了我。从“绿羊羊”到“暖羊羊”，一字之差，却赋予了对志愿者说不尽道不完的情感。新华社、人民日报等媒体都报道过“暖羊羊”，这是对志愿者一个最好的褒奖。志愿者是一种社会文明，不单纯是一种助残服务，更是对文明的彰显，对文化理念的诠释。人们对季节可以有四季的体验，但是从志愿者身上，体验的是一种永恒的温暖。

培训——心灵的感应

我们为什么要对志愿者进行培训？因为培训以人性化、个性化的面对面、心贴心、手拉手服务的形式开展。大学生志愿者在父母眼里都是孩子，父母对他们宠爱有加，舍不得让他们干家务活。这些孩子中，可能有的多年也没给父母倒杯茶、扫过地、抹过桌子。但是他们踏出家门后，受到了社会的感染，一种人人互助的精神在心灵自然地流淌，宛然变了一个人。父母们也感觉自己的孩子通过助残服务变得更加懂得关爱、体贴他人。学生志愿者虽然满腔热情，可能想法很多、很超前，但他们没有经历过系统的培训，志愿服务的效果可能达不到预期目标。通过培训可使情感更加贴近、服务更加专业化，与此同时也减轻了志愿者心理上或者其他方面的负担。培训不单是一种技巧、



▲ 与志愿者在五羊雕塑前合影

技能的培训，它实际上更是心灵的互动、互融和感应。无论是中国残疾人联合会，还是国内大型赛事，都有一定的规范且成熟的培训。尤其需要强调的是，广州亚残运会组委会将培训工作落到实处，系统、完整地从事理论到实践全面开展培训，更把助残方面的特殊内容纳入志愿者培训工作中。亚残运会和残奥会是相辅相成的关系，残奥会的成功举办对亚残运会会有很大借鉴作用，但是亚残运会又有新的、特殊的需求，甚至更高的标准。我们在残奥会获得的经验通过亚残运会得到了补充和完善，我们颇为自豪，颇为欣慰。

我们不仅重视大型赛事，而且更看重大型赛事的志愿服务。人人成为志愿者，就不单单是为某一件事，和谐社会应当能处处体现志愿情怀。

志愿情 中华魂

2006年，广州市申办2010年亚洲残疾人运动会获得成功。之后，各项工作紧锣密鼓地筹备着，助残的网络、队伍、培训、服务、模式、管理，不是一朝一夕的事，而是有一个积累的过程。广州亚残运会的助残服务，除了爱心、温心、贴心这“三心”之外，还有灵魂的展现、情感的表达。民族之魂是我们战无不胜、永远立于不败之地的精神支柱。志愿者也有一种魂，这实际就是一种情怀，一个精神家园根据地。残疾人当志愿者，他们就能更加感受到志愿情怀，这是一种超越：他们已经不觉得自己身体有什么残障，他们为运动员服务时能感受到一种平等赋予的快乐，彼此之间有更多的互动，能互相感染，享受到精神的安宁和奉献的欣喜。志愿者牺牲了陪伴家人的时间，但是奉献了自己，获得了精神上的财富。大爱无疆，这是任何事情都取代不了的。志愿者秉承中华民族仁爱之心，体现了最美、最高尚的品质。志愿精神需要我们永恒地传承下去，我们正在传承着。