

北京市志愿者联合会组织撰写

经验·价值·影响

2008北京奥运会、残奥会
志愿者工作成果转化研究

魏娜 等/著

北京市志愿者联合会组织撰写

经验·价值·影响

2008北京奥运会、残奥会
志愿者工作成果转化研究

魏娜 等/著

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

经验·价值·影响——2008 北京奥运会、残奥会志愿者工作成果转化研究/魏娜等著.
北京:中国人民大学出版社, 2010
ISBN 978-7-300-13038-5

- I. ①经…
II. ①魏…
III. ①夏季奥运会-志愿-社会服务-研究-北京市- 2008
②世界残疾人运动会-志愿-社会服务-研究-北京市- 2008
IV. ①C916②G811.211③G811.228

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 223880 号

经验·价值·影响

——2008 北京奥运会、残奥会志愿者工作成果转化研究
魏娜 等 著

Jingyan Jiazhi Yingxiang

出版发行	中国人民大学出版社	
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码·100080
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)	
经 销	新华书店	
印 刷	涿州市星河印刷有限公司	
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次 2010 年 12 月第 1 版
印 张	19.75 插页 3	印 次 2010 年 12 月第 1 次印刷
字 数	382 000	定 价 49.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



序 言

继承转化奥运志愿工作成果 为世界城市建设积极贡献力量

《经验·价值·影响——2008北京奥运会、残奥会志愿者工作成果转化研究》一书历经一年多时间的研究、写作，正式出版了。在此，谨代表共青团北京市委、北京市志愿者联合会，向关心、支持首都志愿服务事业的领导和社会各界，以及为本项研究倾注心血的专家、学者表示衷心的感谢！向为北京奥运会、残奥会志愿者工作作出贡献的志愿者和工作人员表示崇高的敬意！

志愿服务是现代社会文明程度的重要标志，是新形势下推进社会建设的有力抓手，也是群众参与社会公共事务的有效途径。随着时代的进步、社会的发展，志愿服务的内涵不断深化，形式不断创新，队伍不断壮大。自1993年北京志愿者协会成立以来，以青年志愿者为生力军的北京志愿者，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，在各类志愿服务活动中发挥了重要作用。特别是北京申奥成功以来，北京共青团紧紧围绕奥运筹办，以奥运会、残奥会志愿者工作为抓手，团结动员广大团员青年、志愿者，弘扬志愿服务精神，传播志愿服务理念，积极参与首都经济、政治、文化、社会建设，为构建社会主义和谐社会首善之区，打造具有鲜明特色的奥运城市发挥了积极作用。2008年北京奥运会、残奥会期间，志愿服务活动作为践行“绿色奥运、科技奥运、人文奥运”理念的重要载体，在奥林匹克运动史上写下了浓墨重彩的一笔，170万志愿者用自己的实际行动弘扬了奥林匹克精神，赢得了国际社会的广泛赞誉和高度评价，让志愿者的微笑成为北京最好的名片。

深入总结北京奥运会、残奥会志愿者工作留下的宝贵经验，提炼传承北京奥运志愿精神，既是推动志愿服务事业发展的必然要求，也是对奥林匹克运动的积极贡献。本书通过对北京奥运会、残奥会志愿者工作全面、系统、深入的研究，阐述了北京奥运志愿者工作的价值和影响，分析了大型活动志愿服务工作的经验和启示，探讨了志愿服务理念传播

的方法和机制，总结出了富有中国特色、具有参考价值的志愿者工作“北京模式”，这些将为推动北京志愿服务事业向科学化、规范化、制度化发展提供理论指导和经验参考。

当前，首都进入了全面建设现代化国际大都市的新阶段。市委市政府站在首都科学发展的高度，立足经济社会发展实际，描绘出一幅建设中国特色世界城市的宏伟蓝图。全市上下正按照世界城市的建设要求，以更高的标准推进“人文北京、科技北京、绿色北京”建设。北京奥运会、残奥会志愿者工作成果转化研究工作，为北京共青团团结带领广大团员青年、志愿者更好地投身世界城市建设提供了富有成效的帮助。做好这些成果转化工作，有利于把握世界城市建设方向，抓住重大历史契机，不断拓宽志愿服务领域，推进专业化队伍建设，推动志愿服务常态化发展；有利于适应世界城市建设要求，紧紧围绕“人文北京、科技北京、绿色北京”建设，开发与全市中心工作紧密结合的公益实践项目，开展党政关心、社会关注、群众所需的志愿服务活动，推动志愿服务的项目化运行；有利于瞄准世界城市建设目标，加强和完善志愿服务工作体系，积极营造全社会关心、支持和参与志愿服务的浓厚氛围，推进“枢纽型”志愿者组织建设，建设和形成具有时代特征、体现中国特色、彰显首都特点的工作格局，营造团结互助、平等友爱的社会氛围，促进社会公平正义，维护社会和谐稳定。

全市各级共青团组织也将认真学习借鉴，不断融会贯通，在推进北京奥运志愿者工作成果转化、促进首都志愿服务事业发展进程中取得新的进步和成绩，也为运用志愿服务平台，加强青少年思想教育，推动和谐社会建设作出新的探索和努力，让“奉献、友爱、互助、进步”的旗帜高高飘扬在“人文北京、科技北京、绿色北京”建设的壮丽事业中，为中国特色世界城市建设作出新的更大的贡献！

共青团北京市委书记 王少峰

2010年11月12日



2008年北京奥运会、残奥会取得了圆满成功，成为奥运史上的一朵奇葩，为中国乃至世界留下了无比珍贵的记忆和财富。作为现代奥林匹克运动的基石，奥运会志愿者工作是这笔财富中的一项重要内容。为了让更多的国家、地区、组织及个人更好地分享这一成果，联合国志愿服务合作项目的参与方——共青团北京市委、北京市志愿者联合会、中国国际经济技术交流中心、联合国开发计划署、联合国志愿人员组织等，委托中国人民大学人文奥运研究中心开展北京奥运会、残奥会志愿者工作成果转化的研究，旨在通过对北京奥运会志愿者工作的描述与总结，凝练出既具有中国特色、又具有普遍参考价值的北京奥运会志愿者工作模式，阐述北京奥运会志愿者工作的价值与影响，提出进一步推动北京乃至全国志愿服务事业发展的建议。本书就是课题最终研究成果的呈现。

本书首先以志愿者为研究对象，分析了北京奥运会、残奥会志愿者的构成、来源、参与动机、角色和贡献。研究认为，北京奥运会志愿者不仅是北京奥运会、残奥会的直接服务者，还是“平安北京、和谐中国”的建设者，中外文化交流的使者以及“开放北京、文明中国”的展示者。志愿者不仅圆满完成了赛时服务任务，为北京奥运会、残奥会的成功举办提供了坚实保障，而且弘扬了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，推动了北京乃至全国志愿服务事业的发展。调查数据显示，社会公众对北京奥运志愿工作总体评价非常高，在奥运会成功举办原因的调查中，97.2%的人认为志愿者的热情服务功不可没。新华社、人民日报社、中央电视台、BBC和美联社等国内外主要媒体纷纷对奥运会志愿者工作进行专题报道，充分肯定志愿者代表的“中国形象”。

其次，本书从客观、理性的角度对北京奥运会志愿者工作的组织体制、工作运行机制及工作内容进行了描述，并通过对5 000名赛会志愿者的调查，全面评估了志愿者组织运行机制和培训、宣传、激励保障等方

面工作。研究发现，北京奥运会志愿者工作建立了指挥有力、运转协调的组织体制和全面覆盖、上下联动、职责清晰的运行体制，最大限度地整合资源力量，展开最广泛的社会动员，圆满完成了各项工作任务，保障了赛会的成功举办。调查数据也显示，志愿者对志愿者工作的组织运行机制和招募、培训、宣传、激励保障等方面工作整体满意度较高，这充分说明北京奥运会志愿者工作是科学、高效的。

再次，本书深入分析、总结了北京奥运会志愿者工作的价值和影响。北京奥运会志愿者工作不仅创造了巨大的经济价值、社会价值、人文价值和精神价值，还对志愿者、志愿者组织、社会公众产生了深远影响。经济价值方面，通过开展志愿者工作，为奥运会节省了 42.75 亿元的成本，并培养锻炼了 170 万志愿者，为北京的经济社会发展积淀下厚重的人力资本。社会价值方面，表现为提升了社会公众对志愿精神的认同，促进了互助、友爱等社会价值的实现，提升了城市文明程度，实现了平安奥运。人文价值方面，表现为“以人为本”的理念更加彰显，东西方文化之间更加交融，志愿者的身心得到发展。精神价值方面，形成了以“清醒坚定、敢当重任，面向世界、开放自信，团结友爱、追求卓越，无私奉献、构建和谐”为主要内容的北京奥运会志愿精神；微笑理念深入人心，成为北京的城市表情。

研究发现，北京奥运会志愿者工作对志愿者本人产生了重要影响，主要表现为使志愿者参与奥运的愿望获得了满足，令志愿者赢得了尊重，增强了自信，并对志愿者今后的行为选择产生了重要影响。调查数据显示：在参与调查的 4 976 名赛会志愿者中，68.9% 的人表示在奥运结束后，会继续参加其他志愿服务活动。在对志愿者组织的影响方面，调查显示，绝大部分志愿者组织都认为奥运会、残奥会志愿者工作对组织发展产生了较大的影响，主要体现在：优化了志愿者组织的政策环境；营造了良好的社会环境和氛围；创新了志愿者组织的管理体制；搭建了志愿者组织合作的平台；形成了良好的志愿者组织培育机制；进一步增强了志愿者组织的社会动员能力；服务领域和项目得以拓展。北京奥运会志愿者工作还对社会公众产生了重要影响，主要表现在：公民的社会责任意识明显加强；社会公众更愿意参与社区志愿服务；改变了社会公众的生活方式，增进了邻里互动与交往。

最后，本书通过对历届奥运会志愿者工作的比较，挖掘出北京奥运会志愿者工作的经验：（1）遵循国际惯例和奥运规则；（2）加强国际合作；（3）充分发挥共青团组织和高校在志愿者工作中的作用；（4）首次确立了城市志愿者、社会志愿者项目；（5）科学有效的志愿者管理体制；（6）“两个奥运同样精彩”，高度重视残奥会志愿者工作；（7）为社会广泛参与奥运会搭建了广阔的平台；（8）坚持以人为本，促进志愿者的全面发展。

本书的特色主要体现在以下三个方面。

第一，资料来源权威、扎实。在文献资料方面，我们依托原北京奥组委志愿者部、联合国志愿服务合作项目办公室和北京志愿服务发展研究会，收集了大量国内外有关

志愿服务与北京奥运会志愿者工作的一手资料，确保了研究的权威性。在经验资料方面，我们对原北京奥组委志愿者部工作人员、奥运会场馆经理和观众服务经理代表、志愿者代表等，进行了15次共35人次的深度访谈。我们还委托中国人民大学统计学院调查中心，对1000名赛会志愿者进行了电话调查，对4000名赛会志愿者进行了网络调查，对500家志愿者组织和600名社区公众进行了问卷调查，确保了研究的扎实、可靠。

第二，研究过程严谨、细致。受北京市志愿者联合会和联合国志愿服务合作项目办公室的委托，以魏娜教授为总负责人，组成了一支专业、认真的研究团队，承担具体的研究工作。在研究初始阶段，课题组多次召开会议，对课题研究思路和研究方法进行讨论。在课题推进过程中，充分借助外部专家力量，邀请中国青年政治学院原院长陆士桢教授、国家行政学院丁元竹教授等组成了咨询团队，充分听取专家对研究方案的意见。课题报告完成后，课题组还将报告送交原北京奥组委志愿者部相关领导及专家审阅，并根据相关领导及专家的反馈意见，对报告进行不断修改。

第三，研究结论客观、有效。课题研究完成后，研究成果受到课题委托方——联合国志愿服务合作项目办公室和北京市志愿者联合会的高度评价。2009年12月4日，在“鸟巢”这一具有特殊意义的地方，团市委、北京市志愿者联合会等相关单位共同举办了北京奥运会、残奥会志愿者工作成果转化研究报告发布仪式，向即将到来的第24个国际志愿者日献礼。参会代表评价报告结论客观、全面、深入，具有较高的学术价值和实践参考价值。国内外媒体对北京奥运会志愿者工作成果转化的这一重要成果给予了充分的肯定和广泛的报道，产生了广泛的社会影响。

出于对书稿结构编排、文字篇幅的考虑，我们将本书分为“上篇”、“下篇”两篇。上篇为本书的主要内容，即对北京奥运会、残奥会志愿者工作的全面描述、分析、总结和评价，共分为七章。下篇分为四部分，为课题研究的三个调研报告和深入访谈记录。本书在研究报告的基础上修改而成，参与报告撰写和课题研究的人员我们在后记中会一一致谢。本书的具体分工是：魏娜教授作为课题主持人，设定研究目标，制定研究方案，组织项目实施，撰写了第一、三、七章和第五章第三节以及“赛会志愿者调研报告”，并对全书统稿；张晓红副教授承担了诸多沟通、协调工作，撰写了第二章及第六章第一、二节和“志愿者组织发展调研报告”；崔玉开撰写了第四章和第五章第一、二节；娜拉、董强、翟燕撰写了第六章第三节以及“社会公众调研报告”。崔玉开、袁博、雷尚清为赛会志愿者数据报告的整理付出了大量的辛勤劳动。

志愿服务在中国刚刚起步，如果我们的努力能为中国志愿服务事业的发展作出些许贡献，那么这些付出就是很有意义的。我们期待着中国志愿服务事业的辉煌明天！

魏娜

2010年11月5日



目 录

上 篇

第一章 北京奥运会志愿者 / 3

- 第一节 北京奥运会志愿者的构成 / 3
- 第二节 北京奥运会志愿者的参与动机 / 10
- 第三节 北京奥运会志愿者的角色与评价 / 12

第二章 北京奥运会志愿者工作体制 / 17

- 第一节 北京奥运会志愿者工作组织体制 / 17
- 第二节 奥运会、残奥会赛会志愿者工作的协调机制 / 18
- 第三节 京外涉奥城市的志愿者工作 / 26

第三章 北京奥运会赛会志愿者工作的运行体系 / 30

- 第一节 北京奥运会志愿者招募工作 / 30
- 第二节 北京奥运会志愿者培训工作 / 36
- 第三节 北京奥运会志愿者保障和激励工作 / 41
- 第四节 北京奥运会志愿者宣传工作 / 45

第四章 北京奥运会志愿者工作项目体系 / 48

- 第一节 “微笑北京”主题活动 / 48
- 第二节 “迎奥运”志愿服务项目 / 50
- 第三节 奥组委前期志愿者项目 / 51
- 第四节 北京奥运会、残奥会赛会志愿者项目 / 52
- 第五节 城市志愿者项目 / 54
- 第六节 社会志愿者项目 / 57
- 第七节 奥运会志愿者工作成果转化项目 / 58

第五章 北京奥运会志愿者工作的经验和价值 / 62

第一节 借鉴历届奥运会志愿者工作成果 / 62

第二节 北京奥运会志愿者工作的经验 / 68

第三节 北京奥运会志愿者工作的价值 / 73

第六章 北京奥运会志愿者工作的影响 / 78

第一节 对志愿者的影响 / 78

第二节 对志愿者组织的影响 / 86

第三节 对社区志愿者工作以及社会公众的影响 / 96

第七章 结论与展望 / 102

下 篇

赛会志愿者调研报告 / 109

志愿者组织发展调研报告 / 204

社会公众调研报告 / 220

访谈摘要 / 245

附录 / 294

附录 1: 北京奥运会、残奥会志愿者场馆对接图表 / 294

附录 2: 北京奥运会京外省(区、市)志愿者场馆对接分配表 / 298

附录 3: 北京残奥会京外省(区、市)志愿者场馆对接分配表 / 299

附录 4: 比赛场馆内 18 442 名观众服务志愿者创造的总体经济价值 / 300

参考文献 / 302

后记 / 304



上 篇

第一章 北京奥运会志愿者

第二章 北京奥运会志愿者工作体制

第三章 北京奥运会赛会志愿者工作的运行体系

第四章 北京奥运会志愿者工作项目体系

第五章 北京奥运会志愿者工作的经验和价值

第六章 北京奥运会志愿者工作的影响

第七章 结论与展望

第一章

北京奥运会志愿者

志愿者是奥林匹克运动的基石。北京奥运会、残奥会期间，共有 170 万北京奥运会志愿者在赛会、城市、社会、拉拉队等各个领域的众多岗位上，提供了热情、周到、细致的志愿服务。志愿者们秉承“我参与、我奉献、我快乐”的理念，在赛场内外以美丽的微笑和热情、专业的服务展示了中华民族讲文明、重礼仪、团结友善、热情好客的良好风尚，展示了中国人民包容、开放、自信的时代风采，赢得了各国运动员、来宾和社会各界的广泛好评。

第一节 北京奥运会志愿者的构成

从广义上讲，北京奥运会志愿者由奥组委前期志愿者，北京奥运会、残奥会赛会志愿者，城市志愿者，社会志愿者，拉拉队志愿者构成。从狭义上讲，北京奥运会志愿者是指奥运会、残奥会赛会志愿者。本书采用了广义上的概念。^①

一、奥组委前期志愿者

奥组委前期志愿者是指在奥运会筹备阶段，经过招募选拔，参与奥组委的日常工作或专项活动，义务为奥组委提供服务的人员。

奥组委前期志愿者项目于 2004 年 3 月启动，分 14 期招募了 1 582 名志愿者，其中 80% 是来自国内外 100 多所大学的在校大学生，其他为教师、公司职员、社区居民等。

奥组委前期志愿者在奥组委内 26 个部门和 6 个场馆为北京奥运会筹办提供了近 60 万小时的服务。服务领域包括：行政助理、电话咨询、信件回复、维护奥林匹克知识产权、绿色奥运宣讲、语言服务和资料翻译、信息录入、大型会议服务、技术

^① 本节所引数据来源于北京奥运会志愿者工作协调小组办公室等编：《奥运先锋》，北京，人民出版社，2009。

支持等。

▶ 志愿者故事

陈廷军，男，第二炮兵退役少将，北京奥组委前期志愿者，北京奥组委志愿者部特聘专家。

早在2001年7月13日北京申奥成功的那一刻，陈廷军少将就憧憬着能为北京奥运做点什么。机会终于在2005年来临了。这年，陈廷军从第二炮兵某基地政治部主任任上光荣退休。当年7月份，他在报纸上看到一则北京奥运会志愿者招募启动仪式的消息，立即被深深吸引住了。当发现奥运会志愿者的年龄条件没有上限时，当天晚上他就给北京奥组委写了一份申请书。经过面试、培训后，陈廷军在7月27日正式以志愿者的身份上岗了。

他的第一份工作是和三名大学生志愿者一起，分管三部向国内外公众开放的咨询电话，解答一些关于奥运会志愿者的问题，回复国内外公众的电子邮件和信件，并兼顾前期志愿者的信息资料收集和证件、餐票管理工作。工作之初，尽管陈廷军对当志愿者的心理准备比较充足，但还是遇到了不少难题。例如，电脑打字不熟练，电子邮件不会发，用英语交流一句也不会，对集中办公的环境不习惯等。于是，他就从当小学生开始，虚心向年轻人请教，很快就能比较熟练地操作电脑了。为了突破英语关，他利用晚上时间参加奥组委举办的英语培训班，虽然记性不太好，但还是掌握了一些简单的日常用语，一旦接到外国人的电话，他也可以打个招呼后再交给大学生志愿者代接了。

2006年1月，奥组委搬入奥运大厦，陈廷军的身份也由志愿者变为志愿者管理者，被委任为特聘专家，主抓前期志愿者项目。在两年多的时间里，他把一批批志愿者迎接到奥组委，又把一批批志愿者送回学校和社会。由于工作积极，表现突出，他连续两年被评为奥组委优秀工作人员。^①

二、北京奥运会、残奥会赛会志愿者

北京奥运会、残奥会赛会志愿者是指由北京奥组委组织招募，接受北京奥组委管理，制发奥运会、残奥会身份注册卡，赛会期间承担相应岗位职责，在北京奥组委指定的时间和岗位工作，义务为北京奥运会、残奥会服务的志愿者。

北京奥运会赛会志愿者共录用77 169人，其中通用志愿者主要来自北京地区高校

^① 参见《二炮退役少将主动申请做了3年奥运志愿者》，见http://www.ourzg.com/bbs/read.php?fid=63&tid=46594&toread=1&skinco=wind_red。

及京外省（区、市）；专业志愿者包括贵宾陪同及语言服务、媒体运行、驾驶员、安全检查、住宿服务、体育展示及颁奖礼仪、竞赛组织、医疗服务、技术支持、宗教服务十个类别。北京奥运会赛会志愿者中，北京高校 51 507 人，北京区县 10 516 人，京外省（区、市）5 363 人，部队人员 8 348 人，港澳台及海外 1 435 人（见图 1—1）。

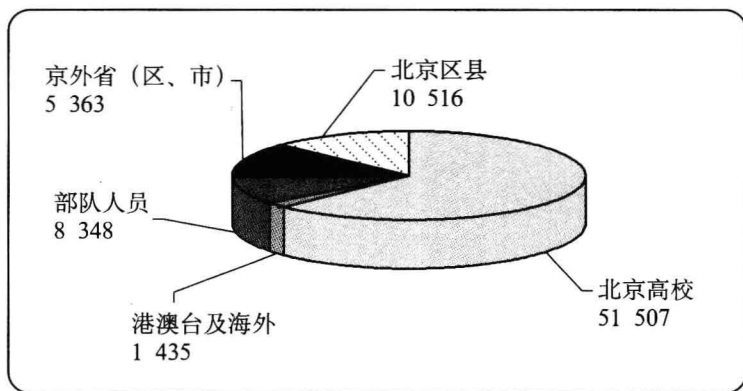


图 1—1 北京奥运会赛会志愿者来源分布（单位：人）

► 志愿者故事

徐笑博，男，北京体育大学学生，北京奥运会沙滩排球志愿者。

徐笑博是奥运会沙滩排球的耙沙志愿者，8 月 11 日上午举行的首场奥运沙滩排球赛上，他开始了自己的第一场志愿服务。“奥运会要求三十秒钟必须把沙子耙好，我们在比赛过程中处于随时待命状态”。一场比赛下来，他已经累得满头大汗，“看着运动员在我们平整过的沙子上进行比赛，觉得累一点却很值得”。“只要裁判员一个手势，我们马上就从赛场边起立，拿起搁在旁边的耙子冲进赛场。”刚刚从赛场上下来的徐笑博一边擦汗，一边不忘嘱咐即将上场的志愿者：“注意别让脚下面的电视转播线绊到，而且，中间的沙坑比较多，需要看得特别细致。”在徐笑博眼中，“耙沙可是个技术活儿”。耙沙用的耙子一般有四五斤重，与普通的铁耙基本相同。徐笑博说，耙沙的时候绝对不能使蛮劲，需要悠着一点，同时还需要带一点角度，这个角度必须成锐角，这样耙出来的沙子会有一种微微的波浪起伏的样子，效果最好。^①

北京残奥会赛会志愿者共录用 44 261 人，其中通用志愿者 28 662 人、专业志愿者 15 599 人。来自北京高校志愿者 31 861 人，北京区县志愿者 4 418 人，京外省（区、市）

① 参见《30 秒耙出波浪沙》，载《志愿者》，总第 22 期，7 页。

志愿者 2 802 人，部队支奥人员 4 968 人，港澳台及海外志愿者 212 人（见图 1—2）。^①

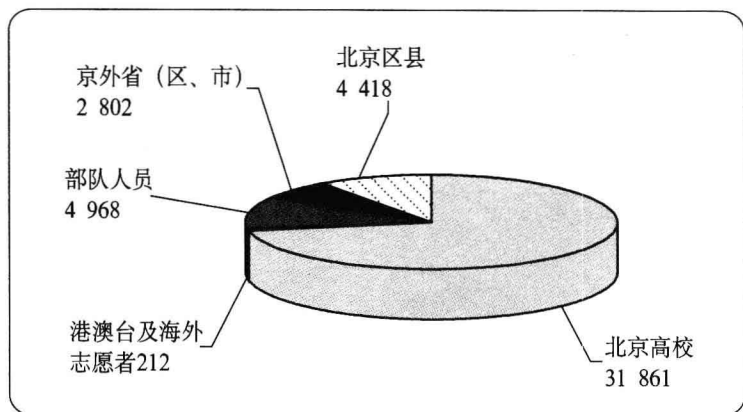


图 1—2 北京残奥会赛会志愿者来源分布（单位：人）

志愿者故事

李嘉，男，1959 年 4 月出生，肢体残疾人，残奥会期间先后在奥林匹克中心公园祥云小屋、残奥北航举重馆做志愿者。

李嘉自述：9 月 9 日，我来到北京航空航天大学残奥会举重馆，开始履行一名残奥志愿者的使命。那天清晨，穿着志愿者的衣裳，摇着轮椅在街上一走，我心里美得像做梦一样。

都说“志愿者的微笑是北京最好的名片”，当了志愿者才对这句话有了深刻的体会。在举重馆，志愿者们不管认识不认识，相见都会报以会心的微笑，有时候还会问候一句“你辛苦了”，好像大家就是一家人了。微笑也是志愿者工作的一个内容，每逢得奖牌的运动员从我面前经过，我会面带微笑，对他们说一声“祝贺你”。而当那些因为没有成功神情沮丧，甚至掩面而泣的运动员走近我时，我依然会面带微笑，向他们点头致意。有的运动员看见我微笑会擦擦眼泪，回报我一个微笑，我真希望来自一名中国残疾人志愿者的微笑，在这个时刻，能给他们更多的温情和鼓励。

作为残疾人志愿者，除了像普通志愿者那样恪尽职守外，我还发挥了自己独特的作用。我在举重馆服务时曾连人带车翻了两个跟头，都是因为新铺设的坡道接缝的地方有凸起，又被地毯盖住不易察觉造成的。想到这种安全隐患可能会对使用轮椅的残疾人运动员和媒体记者造成伤害，我立刻摇着轮椅在服务区体验一遍，找出各处的隐患，而后向有关部门作了汇报。场馆团队在第一时间作出改进，在所有有隐患的地方

^① 参见北京奥运会志愿者工作协调小组办公室等编：《奥运先锋》。

都做了有中英文提示的警示标志。

9月13日下午，国际残奥会主席菲利普·克雷文先生来到残奥会举重馆，他要离开举重馆的时候注意到在岗位上的我，于是转身来到我面前，亲切地和我握手，问我：“Do you enjoy being a volunteer?”我只回答了一声“Yes”，其他什么也说不出来了。现在我直后悔，当时怎么不和他多说几句呀。我想告诉他能做残奥会志愿者是我一生的荣耀。作为残奥会的一名志愿者，我和所有关注残奥、服务残奥、奉献残奥的人一样，在残奥中快乐，在残奥中享受！

三、城市志愿者

城市志愿者是指在奥运会、残奥会赛会期间，为赛会的顺利进行和城市的正常运转，在奥运场馆外围及其他城市重点区域设立的城市志愿服务岗位开展志愿服务的志愿者。奥运会、残奥会期间，共有40万城市志愿者开展志愿服务。

北京奥运会、残奥会城市志愿者工作领域和内容包括：

- 城市志愿服务站点：在全市交通枢纽、商业网点、旅游景点等地区的550个城市志愿服务站点，为奥林匹克大家庭成员、国内外媒体记者、市民和游客提供信息咨询、应急救助和语言翻译服务。

- 重要赛事外围保障：为好运北京测试赛、火炬传递等重要赛事和活动提供维持秩序、架设无障碍设施等外围保障服务。

- 首都大型活动和城市管理志愿服务。

城市志愿者以相对宽泛的报名条件（年满14周岁以上，能够在北京奥运会、残奥会期间提供3个工作班次以上的服务）和良好的公益形象，成为中外友人、广大市民参与奥运、奉献奥运的一个良好平台。其主要群体涵盖了在校大学生、外籍留学生、中学生、公务员、企业职员、社区居民、“两新组织”^①成员等。其中，年龄最小的刚刚年满14周岁，年龄最大的87岁。

▶ 志愿者故事

赵度，男，14岁，北京师范大学附属实验中学学生，北京奥运会年龄最小的城市志愿者。

赵度现在是一个志愿者明星了，在参与志愿者海报拍摄的模特中，那个活力四射的小男生就是他。赵度觉得，他能做环保志愿者和奥运志愿者，跟父母对他的熏陶关

^① “两新组织”是新经济组织和新社会组织的简称。新经济组织，是指私营企业、个体工商户等各类非国有集体的独资经济组织。新社会组织，是社会团体和民办非企业单位。