



我是明星

——北京奥运会、残奥会观众服务志愿者文集

北京志愿者协会 编

中国  广播电视出版社
CHINA RADIO & TELEVISION PUBLISHING HOUSE



我是明星

——北京奥运会、残奥会观众服务志愿者文集

北京志愿者协会 编

图书在版编目 (CIP) 数据

我是明星:北京奥运会、残奥会观众服务志愿者文集/
北京志愿者协会编. —北京:中国广播电视出版社,
2009.3

ISBN 978-7-5043-5789-2

I. 我… II. 北… III. ①夏季奥运会—志愿—社会服务—
北京市—2008—文集②世界残疾人运动会—志愿—社会
服务—北京市—2008—文集 IV. C916-53 G811.211-53
G811.228-53

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第024864号

我是明星:北京奥运会、残奥会观众服务志愿者文集
北京志愿者协会 编

责任编辑 毛冬梅

封面设计 张 燕

责任校对 孙雨芹

出版发行 中国广播电视出版社

电 话 010-86093580 010-86093583

社 址 北京市西城区真武庙二条9号

邮 编 100045

网 址 www.crtip.com.cn

电子信箱 crtp8@sina.com

经 销 全国各地新华书店

印 刷 北京市耀华印刷有限公司

开 本 787毫米×1092毫米 1/16

字 数 300(千)字

印 张 18

版 次 2009年3月第1版 2009年3月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5043-5789-2

定 价 38.00元

(版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换)

我是明星

——北京奥运会、残奥会观众服务志愿者文集

编辑委员会

主 编：刘 剑

副 主 编：张振良 方 力

执行主编：郭新保 黄可瀛

策划统筹：张 莉 周丹纳 毛冬梅 李 通

委 员：(以下按姓氏笔画顺序排列)

于建营	马鸿信	王 莉	王巧妹	王术军
王 珂	王智誉	帅义刚	田 原	刘忠华
刘 妍	吕晨飞	孙 敬	孙智利	孙慧环
祁春利	何耐铭	宋 军	张春雷	李海培
李秋霞	李 勇	李培景	李 鹏	杜 峰
周 亚	杨 薇	杨杉杉	邱明晓	邵恒忠
冼 毅	郑 伟	荣维俊	郝 亮	陶贞旭
黄晓霞	蔡立庆	衡 静		

写在前面

“每一个志愿者都是一捧土,我们存在的意义不是被淹没,而是与无数的泥土聚集在一起,成就一座山峰,一条山脉,一片原野。它们不会改变风的必然走向,但使其能更快吹遍世界的每个角落,使奥运之花开得更鲜亮。”这是一位奥运会观众服务志愿者写下的感想。

作为 2008 北京奥运会、残奥会各竞赛场馆数量最多的观众服务志愿者队伍,每个人都是这个团队中的一把土、一滴水,汇聚在场馆安检协查的繁琐中,汇聚在检票验证的忙碌中,汇聚在座席服务的疲惫中,汇聚在信息咨询的耐心中,汇聚在每个志愿者的笑容里,汇聚在每位观众的心中,最终,它成就了北京最美丽、最灿烂的微笑。

这些可爱的志愿者们在繁忙的场馆服务之余,还不忘记录下志愿奥运的每一个瞬间和每一份心情,为了向广大读者展示一个热情奔放、活力四射、有责任感和使命感的观众服务志愿者团队,我们集结了这部包括 22 个奥运场馆的观众服务团队在内的志愿者文集,让读者和他们一起感受百年盛世的每一个激动人心的时刻、体悟志愿服务过程中的酸甜苦辣,让这份心灵的财富永远珍存在每个人的心中!

北京奥运会、残奥会观众服务志愿者团队
2008 年 10 月



目 录

志愿者文集

用微笑与汗水点亮鸟巢的天空/002

场馆互动,30 分钟找到走失小女孩/006

蓝色的微笑/008

志愿残奥 携手同行/010

真诚在行动/012

挥洒汗水,收获温暖/014

“实习报告”——一位准大四志愿者的心声/016

丰垒观众服务日记/020

我们的“五福迎祥”/026

清晨,鸟巢里忙碌的志愿者/029

与国际体联秘书长一起走过的奥运会/031

将志愿残奥理念融入服务/032

累,并快乐着!/034

水立方第一天/036

爱心之星——黄雅资/038

观众服务赞(打油诗)/039

不打扰,是我的温柔/040

我与 Nikki Rhum 一家/042

国家体育馆验证演练纪实/044

一位“特殊”的志愿者/045

用 SPS 的真诚感动每个观众/046

百年奥运,圆梦中华/053

志愿服务感想/055

舞动的北京 舞动的青春/058

志愿工作感想/060

我们的信息亭/062

百闻不如一见,百练不如一战/064

语言与微笑的力量/066

北京科技大学观众服务团队微笑全记录/070

我们的故事/072

呼叫中心里的四季情怀/075

大海中的一滴水/078

奥运之旅/081

微笑——用心传递/084

青春 2008/086

服务奥运,成长自我/089

当你老去/091

三场馆接力联动,带八旬老人看开幕式/094

争当奥运志愿者,我参与、我奉献、我快乐/096

呼叫中心的苦辣酸甜/098

复习一种心情/101

开幕式那天,我们值班/104

我的志愿者生活——培训师手记/106

我的志愿生活/108

志愿北京,服务奥运/110

志愿服务 无悔青春/112

北航志愿者的首金八小时/114



志愿者手记/117

我和他们/119

激动在那一刻/122

绽放——蓝色向日葵/123

观众服务在场外/125

追梦圆梦/127

让微笑继续传递/129

等待/131

志愿残奥，我们从12308开始/132

志愿者的经历是我一生最亮丽的体验/134

下沉花园，志愿奉献/136

志愿服务——光荣且艰巨/138

我的奥运主题“奉献”/140

残奥会开幕如火如荼·志愿者服务尽职尽责/141

公共区的第一道门——有你、有我/142

平凡的岗位 不一样的感动/143

这边风景独好/149

握紧您，温暖我/150

我和五棵松——不得不说的故事/152

和你在一起/155

一个志愿者的一天/157

我们盛大地相遇，盛大地错过/160

用语无论次留住11天的回忆/162

我付出我收获/163

志愿残奥——难忘的人生经历/165

上阵父子兵/166

我的名字叫“运支”/167

于无声处听惊雷/170

奥运梦想路上——有你、有我、有他/172

我和你，一家人/182

予人玫瑰，手有余香/189

我们的故事/202

微笑是没有国界的语言/207

平凡成就非凡/211

顺义志愿之星/213

亲爱的战友、新鲜的血液/217

我是明星！/218

风雨中最美丽的微笑/230

我用微笑感动你/231

微笑，在美梦成真时绽放/234

两个奥运 同样精彩/238

同样的服务，不一样的感动/239

残奥会开赛第一天：走进工人体育馆/241

乐乐”来啦！/243

残奥会——快乐ing/244

他来自大不列颠的伦敦/245



观众服务经理手记

开幕式这一天/250

我的水立方之梦/252

国家体育馆观众服务经理手记/254

观众服务经理手记/256

我的奥运/258

我的“孩子们”啊/260

我的奥运之旅/262

中国队首金日/265

观众服务经理手记/267

“微笑天使”在行动/269

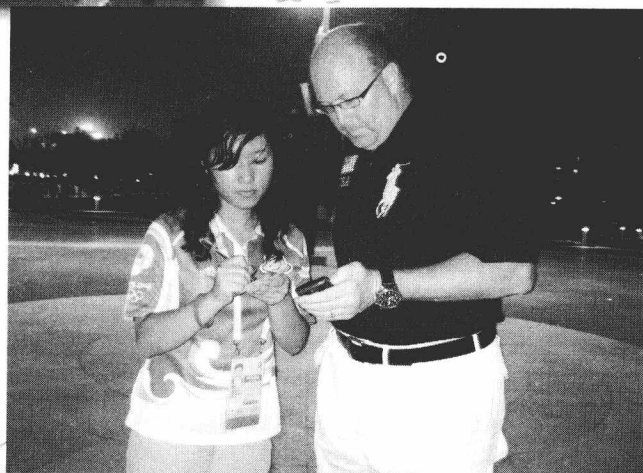
我们可爱的志愿者/271

奥运中国风/272

清水芙蓉见莲花、观众服务为奥运/274

我用第一微笑欢迎您/275





志 愿 者 文 集

用微笑与汗水点亮鸟巢的天空

——记国家体育场观众服务的志愿者们

百年奥运，今朝圆梦。我们——这群来自江南塞北的华夏儿女亲眼见证了这段历史。虽然我们不是绿茵场上与运动员接触最多的志愿者，虽然不能亲眼看到每一枚奖牌的诞生，而每个人的工作在奥运会



这项盛事中如沧海一粟般渺小，但是在鸟巢，我们用最灿烂的微笑欢迎着五湖四海的朋友，用优质的服务让观众记住我们：国家体育场观众服务业务口的志愿者！

ANGELS' SMILE

“您好，欢迎前来观赛，请准备好您的票。”

迎接每一个晨曦，带来全新笑容，每天“小翅膀”下的志愿者都以这样的声音和姿态迎接五湖四海的朋友，直到深夜，他们的小围裙依然闪烁着光芒，脸上仍然挂着微笑。为了让观众迅速入场，减少等候时间，志愿者要求自己更快更准确地检票；为了让观众迅速找到所在区域，志愿者耐心地回



答几乎重复了几千遍的问题。

上千张甚至上万张沉甸甸的票根是每天最大的收获，鼓鼓的围裙见证了志愿服务的点点滴滴。“小翅膀”下的天使们用温暖的微笑和娴熟的业务技能，给观众留下了对鸟巢的第一印象。

我的地盘我做主

经过检票口进入鸟巢，会看到验证点的志愿者正坚守在场馆内的“交通要道”上。他们熟悉证件上每个标志的权限，严格执行规定，不让任何一个没有相应权限的人员进入所辖区域。验证的志愿者身上带着一股“霸气”，手中的权力令人羡慕，因为“我的地盘听我的”嘛。但在服务的时候，他们的态度落落大方而又彬彬有礼。

验证口志愿者很多时候身影是孤单的，因为有些验证点很少有人经过。对这些志愿者来讲，有时最大的心愿是能够看到人。他们孤独却快乐着，正如他们自己说的：“只要心中有奥运，在任何岗位都不会寂寞。”

身在座席，却始终站立

有这样一群志愿者，他们所在的位置让很多人羡慕，而付出的艰辛却少有人知——他们就是座席区志愿者。

身处看台，但并不能看比赛，而是要时刻关注观众的需求。当观众因





天气闷热出现身体不适的时候，座席志愿者会第一时间联系医疗站及其家人；当幼小的孩童与父母走散时，座席的志愿者会耐心地帮助他找到家人；当比赛进入关键时刻时，座席志愿者带领全场观众喊出“运动员，加油”的口号……如果要选出站立时间最长和说话最多的志愿者，那么座席志愿者是当之无愧的“冠军”。难怪一位志愿者自嘲的说：“在座席区服务了六天，腿都细了三圈。”

座席志愿者的工作就是这样的繁杂和细碎，但他们却乐此不疲，因为他们明白，正是这样点点滴滴的努力，才构成了观众对鸟巢的美好回忆。

运送力量，支撑梦想

运行支持——如果没有奥运，很多人应该不会将这两个词放在一起吧。即使在志愿者培训时，大家还都认为这是一个美差：可以到场馆各个岗位去“溜达”，所以才叫运行支持嘛。可事实却与预期有很大差距。他们的确要支持场馆的运行，可是却像一块砖一样，哪里需要哪里搬。为志愿者送水，为观众送轮椅……每天最早到场馆将物资分类发放，又是最晚离开场馆收回物资。他们的工作地点主要在地下，因此他们笑称自己是“地下工作者”。

正是有了这些可爱的运支



志愿者，所需物资才得以源源不断地被送到最需要的地方。可以说：运支——运送力量，支撑梦想。

前方有你在战斗，后方有我在加油

在观众服务志愿者休息室中，活跃着一支默默奉献的团队——员工与行政小组，这是观众服务业务口中最小的团队，A、B两班加起来，也不过14名主管、助理和志愿者，却承担了整个观众服务业务口的宣传与激励工作。

或许员工与行政业务口的工作并不为大多数人所熟悉，然而当你在观众服务休息室找到自己团队的照片，当你发现观众服务休息室单调的墙壁变得异彩纷呈，当你发现自己的优秀事迹刊登在了《归巢快讯》、《归巢》上，当你在生日那天得到整个观众服务大家庭的惦记与祝福时，当你赞赏观众服务业务口的信息畅通时，你会发现，员工与行政小组就在你身边，与你一起战斗！

来自北京大学、中央民族大学和方正软件技术学院的大学生们构成了观众服务口的主力，来自京外、港澳台及境外的志愿者们为观服大家庭增加了新鲜的活力，一些残疾人志愿者和高龄志愿者的加入，让我们看到了全民服务奥运的热情。

汗水凝结感动，微笑照亮天空。因为我们——这群微笑服务快乐奉献的观众服务的志愿者，才使鸟巢更加完美，因为我们——这群微不足道却又举足轻重的观众服务志愿者，才使北京奥运会顺利进行。鸟巢的辉煌我们共同铸就，奥林匹克的精神我们携手演绎。

哭过，笑过，我们一起走过，在这段激情燃烧的岁月，我们用汗水和微笑诠释着属于中国的2008，向世人展示我们的风采！





场馆互动，30分钟找到走失小女孩

● 志愿者部观众服务处宣教组 子璇

8月17日晚9:00，奥运观众呼叫中心接到这样一个电话：

“你好，是12308么？你们能帮我忙么？我的两个孩子走失了……”

“您先别着急，慢慢讲——”

事情的发生是这样的，当晚6点左右这位张女士带着两个10岁的小女孩高高兴兴地去观看水立方的比赛，可是只有两张门票，张女士看着两个孩子坐上地铁奥运专线，就赶到水立方附近等候比赛结束接孩子。比赛是当晚8:30，可是孩子在坐上地铁后，便音信杳无，手机一直处于关机状态，估计是没电了。经过打听，张女士才知道地铁奥运专线一共有三站地，而且奥林匹克中心区很大，她很担心孩子会迷路，找不到水立方。于是求救电话打到了12308。

“您别着急，把孩子的名字和特征说一下，我们可以让水立方的观众服务团队帮您找。”

“她们叫……，在水立方的座位号码是……，分别穿白色和蓝色的T恤……”

电话突然断线了，12308的工作人员三番五次地拨打电话，却一直联系不上这位母亲。情况紧急，只能给水立方观众服务团队提供这有限的孩子特征，让他们寻求帮助。

观众服务经理黄晓霞在接到12308电话后，马上在集群对讲机里对相关业务口的志愿者进行部署，查找失踪的两个小女孩。10分钟后电话打过来：

“对不起，这位女士提供的座位号上坐着一个大人和孩子，没有两个小女孩。我们的志愿者已经核对过，那个孩子的名字也对不上号。”

“她们有可能没找到水立方，在中心区迷路了？”

“别着急，我们现在发动所有的志愿者在水立方里查找一下，只要是在馆内，就一定会找到。”黄晓霞在电话那边很肯定地说。

12308工作人员一面与水立方保持随时的联络，一面联系着张女士。可是电话一直处于关机状态。



20 分钟后，黄晓霞电话再次打来：“孩子已经找到了，她们刚才离开座位去卫生间，而且孩子的母亲也来了，正在水立方西南门外等候，她已经和两个孩子联系上了，放心吧！”

直到此刻，12308 工作人员悬着的心才放下，30 分钟的紧张工作终于可以画上完美的句号。自从开赛以来，12308 每天都会接到大量的观众咨询电话，把最新最快的场馆信息及时传达给观众成为最主要的工作，真正成为了奥运场馆与观众之间沟通的桥梁。

蓝色的微笑

● 志愿者部观众服务处宣教组 李通 范荣

国家游泳中心有一个美丽的名字叫“水立方”，在这个美丽的场馆中拥有大量可爱的志愿者，他们每天都在热情地工作着，这里每时每刻都在上演着观众与志愿者之间的故事。

“小朋友、大伙伴”

“孩子，你自己进去吧，老爸在门口等你。”父亲把手中的门票递给年幼的儿子后，遗憾地再次看了一眼美丽的水立方。在水立方检票口我们看到了这样一幕。原来父子两人只有一张水立方门票，父亲决定让年仅9岁的孩子独自一个人进去观看比赛，自己则在场外等候。但是，父亲又担心孩子在场馆中的安全问题，不免焦虑起来，于是向身边的观众服务志愿者请求帮助。得知此事后，观众服务经理选派了一名细心的志愿者从门口迎接小朋友，还在观看比赛的同时给予讲解。比赛休息志愿者又担任起“导游”的职责，带小朋友购买了特许商品和食品。两个小时的比赛时间转瞬即逝，当孩子把场馆里的经历激动地讲给爸爸听时，我们看到父亲脸上的笑容比自己进入到场馆更加灿烂。

“时间就是希望”

“你好，你有没有看到一个小男孩……”一位母亲焦急地询问身边的志愿者，“您别着急，我帮您问问其他人。”志愿者一边安抚一边用集群电话将此事上报了观众服务经理。“请各位志愿者注意身边有没有一个穿着……”经理立刻通过集群电话开始寻找失散的小男孩。时间一分一秒地过去，突然传来“我是东门安检协查志愿者，看到一个正在哭泣找妈妈的小朋友，我们已经和他在一起”，通过进一步沟通，焦急的母亲在志愿者的陪同下跑向东门，当看到自己孩子的时候，妈妈也激动地落下了泪水，不停地说“谢谢，谢谢志愿

者!”那一刻，所有的同事都向彼此投去欣喜与鼓励的眼神，仿佛这是对我们未来工作的一种赞许和期待！要知道，再晚一点小朋友就有可能走出场馆进入奥林匹克公园，寻找会更加困难，而整个寻人过程仅仅用了2分半钟。

“让我送你回家”

近几天的大雨使得观众在离场时遇到了困难，许多观众被困在水立方中无法离开，聚集在门口。志愿者自发地撑伞在需要步行10分钟的路程上来回护送观众离开场馆，不辞辛苦地往返，他们的衣服被雨水淋透了，他们的脸上挂满了汗水，但是谁都没有一句怨言，脸上的笑容始终那么灿烂、那么动人。

志愿残奥 携手同行

●国家游泳中心 苏绵莲

残奥会是一场精彩绝伦的世界体育盛会，在这里我们一同体验人类挑战极限的不屈意志和战胜体能的强大力量，体验残疾人运动员向世界展示的人类巨大的生命潜能。

残奥会期间水立方每天要接待一万多名观众，观众服务志愿者面临着很大的压力。观众引导、安检协查、信息咨询、座席服务……每一个环节的工作都极具挑战。

镜头一：观众服务信息亭

场馆外的观众服务信息亭在完成为观众提供赛事、场馆、交通等信息咨询的同时，向观众发放精美的观赛物资。对于乘坐轮椅的需求观众，因为到达前台要越过台阶，这时，志愿者们都会提供积极主动贴心的服务，主动走到前台，为观众拿票、盖章、发放观赛物资……

镜头二：婴儿车与轮椅寄存处

2008年9月7日，一位日本观众乘坐公共区轮椅要到水立方观赛，因为语言不通，交流不畅，所以他让人写了一张纸条“需要轮椅”。由于没有家人或朋友陪同观赛，观众服务志愿者特意选派了会讲日语的志愿者迎接他，并协助办好了轮椅借换手续，还陪同他到场馆周边参观游览，细心地为他答疑解惑。比赛开始，志愿者将他推到座席区，观赛结束后再协助他进行轮椅的归还和转换。志愿者贴心周到的服务得到了日本观众的高度赞扬，比赛结束后，他用力地竖起大拇指，用日语对我们的服务表示感谢，对我们的贴心表示肯定。志愿者用自己的真诚与微笑给观众带来了许多欢乐。

一位外地观众来水立方观赛，照相机忽然没电，无法拍照，他着急地找