

激情商学院 共享奥运

北京联合大学商务学院奥运志愿者手记

Olympic games volunteer of bcbuu
The smile of our volunteers should
be the best business card of Beijing

范宝祥 主编

中央民族大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

激情商院 共享奥运/范宝祥主编. —北京:中央民族大学出版社,2008.12

ISBN 978 - 7 - 81108 - 543 - 3

I. 激… II. 范… III. ①夏季奥运会—大学生—志愿—社会服务—北京市—2008 ②世界残疾人运动会—大学生—志愿—社会服务—北京市—2008 IV. G811.211 G811.228C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 183035 号

激情商院 共享奥运

主 编 范宝祥
责任编辑 戴苏芽
封面设计 胡 靓
出 版 者 中央民族大学出版社
北京市海淀区中关村南大街 27 号 邮编:100081
电话:68472815(发行部) 传真:68932751(发行部)
68932218(总编室) 68932447(办公室)
发 行 者 全国各地新华书店
印 刷 者 北京宏伟双华印刷有限公司
开 本 880 × 1230(毫米) 1/32 印张:10.125
字 数 260 千字
版 次 2008 年 12 月第 1 版 2008 年 12 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 81108 - 543 - 3
定 价 26.00 元

版权所有 翻印必究

主 副 编	主	编 编 委	范宝祥				
			张玲娜				
			王育红	孙鸿飞	刘静		
			丘莉宇	赵辉娟	曹海娟		
			陈小曦	秦二娟	李倩茹		
			雷李	英燕云	张清泉		

序

志愿者的微笑是北京最好的名片。北京奥运志愿者工作以志愿服务的历史经验为基础，广泛吸收借鉴国际经验，构建了由赛会志愿者、城市志愿者、社会志愿者、“迎奥运”志愿服务、奥组委前期志愿者、奥运会志愿者工作成果转化六个项目和“微笑北京”主题活动组成的总体格局。112 万名赛会志愿者申请人、207 万名城志愿者申请人、来自世界各地的 170 万名奥运志愿者，使北京奥运会成为志愿者申请人数最多、公众参与热情最高、来源分布最广泛的一届奥运会。

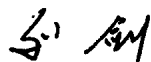
北京奥运会、残奥会期间，170 万奥运志愿者以默默无闻的付出、真诚的微笑、热情专业的服务赢得各方面的一致好评。首都高校大学生是奥运志愿者的主体力量，他们胸怀祖国、情系奥运、团结拼搏、无私奉献，自觉将饱满的爱国主义热情转化为支持奥运、参与奥运、奉献奥运的实际行动，向全世界展现了中国人民特别是中国青年的良好形象。在每一个志愿服务的平凡岗位上，志愿者们在烈日炎炎下热情耐心地答惑解疑，在暴风骤雨间毫不松懈地坚守岗位。他们身上，集中体现了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，反映了社会主义核心价值体系的要求。北京联合大学商务学院与中央民族大学出版社策划出版的《激情商院 共享奥运》一书，记录的就是志愿者的故事。

透过这一个个真实感人的故事，我们看到了一张张青春动人的面孔，更感受到了一颗颗激情四射的心灵，感受到了他们在奉献中收获的快乐与成长。

奥运圣火虽然已经熄灭，但我们心中的奥运精神和志愿激情依然在熊熊燃烧。让我们共同行动起来，从我做起，从现在做起，从身边做起，大力弘扬志愿精神，积极佩戴“微笑圈”，人人争当志愿者，让志愿成为一种生活方式，为建设人文北京、科技北京、绿色北京，为构建社会主义和谐社会贡献青春、智慧和汗水。

让志愿者的微笑永远成为北京最好的名片！

共青团北京市委书记



2008年10月

目 录

商院亮剑,不辱使命	(1)
借奥运东风 促商院发展	张清泉 (9)
成就梦想 体验一份责任	刘 静 (13)
浅谈奥运志愿服务对大学生成长的影响	张玲娜 (19)
结缘奥运服务与学生一起成长	李 焱 (23)
工体之内 六天之外	李倩茹 (26)
欢乐与忙碌同在 鼓励与要求并存	丘 莉 (29)
奉献·收获	王思聪 (35)
无与伦比的北京奥运 无怨无悔的志愿服务	赵 辉 (41)
在感动中收获喜悦	英燕云 (44)
体味奥运,感悟志愿者,记录人生宝贵的财富	曹海娟 (49)
居庸关美景更添彩	陈小宇 (55)
用行动践行志愿者精神	秦二娟 (58)
奥林匹克助我成长	黄学佳 (63)
难忘 2008	刘欣兴 (67)
努力就会有收获	胡雅雯 (71)
七彩奥运、精彩无限	李 文 (74)
参与奥运,铭记一生	裴 培 (77)
与战友并肩奋战 15 天的难忘记忆	宋丹妮 (80)
我手写我心	侯 晔 (84)
短暂志愿、永久回忆	李继超 (87)
志愿也是一次学习的过程 ——记录我在居庸关的十四天	邱慧莹 (92)

印·记	蔡亚薇	(95)
心随我动	冷 静	(100)
志愿者,我永远的奥运记忆	王 龙	(103)
志愿者手记——微笑迎奥运	贾若溪	(106)
志愿者手记		
——难忘的十六天,难忘的北京工人体育馆	郝 懿	(109)
我与奥运零距离		
——2008 北京奥运会赛会志愿者手记	陈 婕	(113)
悟	屈 莹	(116)
我们的微笑比阳光灿烂	胡 靓	(119)
把爱传出去	袁 帅	(122)
柳色含晴 梅心沁暖	孙晓萌	(128)
放飞美好祝愿 收获感动时刻	田 楠	(131)
短信的交流	古 征	(135)
“蓝色魔方”中的青春之歌	屈 洲	(138)
中国的奥林匹克,我的奥运	安 迪	(141)
五色·五味·奥运·人生	常 林	(146)
难忘的奥运,永远的回忆		
——记录我的 08 奥运志愿服务生活	徐 辰	(149)
2008 我们与你亲密接触	赵溪瑶	(154)
这个夏天非同寻常		
——我的志愿之路	张 萍	(157)
奥运是一种味道	郑忠链	(160)
与奥运同行,感受成长	郑 莹	(163)
我骄傲!我自豪!	安 仙	(167)
问世间志愿为何物,只叫人百感交集	李 莎	(172)
我的志愿服务全记录	陈 莹	(174)
迈向前进的高峰	徐 颖	(177)
东 风	李殿玉	(180)

ONE WORLD ONE DREAM	李 毅	(183)
志愿服务的感悟	马 吟	(186)
我们火起来了!	薛 宇	(189)
2008 的盛夏果实	佟 焯	(193)
新征程的起点	钱 乔	(196)
2008, 难忘的暑假	逯菲菲	(200)
另外一种记忆的方式		
——记我的志愿生活	林 楠	(203)
“苦中有乐”的志愿者生活	段然然	(206)
多彩志愿, 玫瑰余香	金 金	(210)
收 获		
——参与奥运餐饮志愿服务有感	朱 琳	(213)
难忘的 16 天	张楚婵	(217)
在这里挥洒的青春	姜紫微	(220)
梦想中起航, 实践中成长	张 强	(223)
青春在奉献中华丽绽放	穆 堃	(226)
志愿者手记	郝 煜	(229)
我们都是明星	李丹丹	(236)
欢乐之音	欧 萌	(239)
千年古国 百年梦想 今朝圆满	杜春晓	(243)
成为志愿者 我收获了一份荣耀	常 颖	(246)
只为完美 16 天		
——工人体育馆赛会志愿服务手记	张 亮	(249)
我的志愿故事	李松彬	(252)
在参与中体验奉献的快乐 在实践中理解成长的责任		
.....	张岩帆	(256)
在服务中体会《论语》	王雨卓	(264)
数风流人物, 还看今朝	马志雪	(267)
志愿服务便利贴	王 姿	(270)

奥运青春的代言词——搏	郎 锐	(274)
第一个微笑	安盼盼	(278)
北京 你赢了	许尤文	(281)
细心准备 踏实工作 不断成长	赵晨娟	(284)
我是一名志愿者	严 妍	(287)
我用日记,记录奥运	周瀛洲	(290)
没有终点的起点	薛晟南	(294)
服务机场,骄傲志愿	何 爽	(301)
光荣与梦想同在、微笑伴志愿随行	杨虹洲	(304)
精彩的青春	吴 雯	(308)
记录微笑瞬间 留下感动回忆	李 姣	(311)

商院亮剑，不辱使命

商务学院奥运志愿者工作总结

我院奥运志愿者服务工作自 2006 年 8 月启动以来，共抽出 1040 名学生和 12 名带队老师，组成 12 个志愿者服务团队，分别作为赛会志愿者、城市志愿者、餐饮志愿者、开幕式演员，分布在国家体育场、首都机场、工人体育馆、工人体育场、北京工业大学、朝阳公园、居庸关、永定门、朝阳新闻中心、校本部足球训练场、奥运村等 11 个地点，承担观众服务、竞赛组织信息服务、采访报道、餐饮服务、货品销售等保障任务。在学院党委统一领导和张建林书记、顾志良院长的亲自指挥下，在学院奥运志愿者工作领导小组办公室的精心组织下，在各部门、各系密切配合和大力支持下，全院上下紧紧围绕“有特色、高水平”和“平安奥运”的总目标，紧密结合参加人员涉及面广、数量大、分布散，服务项目专业性强、种类多、要求严，工作持续时间长、任务重、责任大的实际情况，始终以强烈的政治意识、高度的全局观念、扎实的工作作风、饱满的工作热情，抓住特点规律，突出工作重点，圆满完成了 2008 年北京奥运会志愿者服务任务，受到国内外各方面的好评。国际奥委会主席罗格、国际拳联主席吴经国给予我院志愿者较高的评价，墨西哥奥委会体育部部长理查德先生专门送来表扬信和锦旗。在北京市奥运总结表彰会及北京市教育系统总结表彰大会上，我院共有 12 人（11 名学生，1 名教师）被评为“北京市优秀志愿者”，40 人获“联大优秀志愿者金奖”、117 人获“联大优秀志愿者银奖”，8 名教师被评为“联大奥运志愿者先进个人”。现将有关情况报告如下：

一、主要做法

一、党委重视，周密组织，始终把奥运志愿者服务工作作为一项重大政治任务来抓

学院各级党组织始终把志愿者服务工作作为一项重大政治任务，摆上重要位置，主要领导亲自抓。院领导多次作出指示，志愿者服务工作一定要紧紧围绕“有特色、高水平”和“平安奥运”的目标，牢固树立“四种意识”（安全稳定、优质服务、遵守纪律、团结协作），发扬严、实、细、精、准的工作作风，以最高的标准、最优的服务、最佳的形象、最好的效果完成好各项奥运志愿服务任务。培训动员阶段，党委书记张建林多次亲临现场对全体志愿者进行广泛、深入的动员。进入场馆前，学院党委专门召开院领导、各基层党组织对接奥运志愿服务团队会议，为顺利完成奥运志愿服务任务提供坚实的组织保障。在奥运会的关键时期，张建林书记亲自带领有关部门人员深夜前往学生宿舍视察慰问全体志愿者，并现场办公解决志愿者生活上的困难。在赛时服务阶段，院长顾志良6次亲临工人体育场坐镇指挥，与志愿者一起在一线进行志愿服务。各志愿服务团队及带队教师思想统一、认识到位，自觉站在政治和全局的高度，把志愿者服务工作摆上重要议事日程，大事大抓，强力推进。

一是建立健全组织机构。2006年12月，院党委批准成立了由范宝祥副书记任组长、各部门领导参加的奥运志愿者工作领导小组，领导前期的筹备工作。2008年4月，在院奥运志愿者工作领导小组的基础上，经院党委研究决定，成立由张建林书记、顾志良院长任组长的各部门、党办、院办、团委、学生处领导参加的奥运工作领导小组，下设办公室，并抽出34名学生骨干成立了奥运志愿者工作办公室秘书处。2008年6月，学院奥运工作领导小组召开会议，决定成立奥运工作临时党支部，建立了院领导和院基层党组织联系志愿服务团队制度。赛事阶段，专门成立了奥运赛时临时运行指挥中心。从而，使志愿者工作始终处在强有力的组织领导之下。

二是持续开展动员教育。学院奥运工作领导小组先后5次召开会议，及时传达上级指示精神，提出具体贯彻落实意见。奥运志愿者领导小组办公室先后印发各类指导性文件8份，编发《奥运志愿者工作简报》4期，编发《奥运志愿者快报》8期，制作《奥运志愿者专刊》3期，制作宣传短片3个，这些举措对全盘工作，发挥了重要指导作用。各服务团队持续开展“奉献奥运”专题教育，通过党支部对接、评选“志愿之星”等系列活动，大力营造处处受熏陶、人人受激励的浓厚氛围，激发了广大志愿者的政治热情。

三是切实加强跟踪督导。奥运工作领导小组办公室坚决贯彻落实学院党委和院领导的决策指示，相关同志放弃休假，精心筹划，周密组织，勇于吃苦，不怕困难，全身心地投入到志愿者服务工作之中，密切跟踪志愿者服务工作全过程，以开拓创新精神开展各项工作，高标准推动了各项工作落实。

二、发挥优势，严格组训，牢牢确立奥运志愿者服务工作的高标准高质量

我院担负的奥运志愿者服务工作，专业性强、服务项目多、标准高，对人员能力素质要求高。志愿者工作领导小组办公室紧紧围绕服务奥运大局，瞄准一流标准，针对不同岗位需求，狠抓人员组合、素质培训等重要环节。

一是抽调精兵强将。学院针对志愿者服务奥运会的特殊情况，采取超常举措，打破各系、各部门的界限，组织协调4个系以及学生处、团委等6个部门，精心组建政治强、业务精、作风硬的团队。最后从260多名老师和2014名学生中抽出1052名师生，以最优秀的服务最大限度地满足奥组委对志愿者的需求。抽出人员中学生干部占60%，党员占8%。

二是严密组织培训。按照院领导提出的“以最高的标准、最优的服务、最佳的形象、最好的效果完成好各项奥运志愿服务任务”的要求，各团队科学组训，严格施训，努力提高志愿者素质。通过分散自学与集中培训、场景模拟与实地教学相结合的办法，顺

利完成了“大学生奥林匹克文化课”、“志愿者与志愿者服务”、“文明礼仪”等知识培训任务，并安排了3场专题讲座，提升了志愿者的文明素质和服务技能。在奥组委组织的测评中，优秀率达到100%。

三是深入搞好对接。积极加强与对接党支部的沟通和协调，形成了有效的工作协调机制。各服务团队先后48次与对接党支部进行工作对接，就担负任务、标准要求、环境条件、行动方式、保障手段等一系列问题进行了明确，做到了准确理解任务、掌握标准要求、分清各自责任，并制订了《奥运志愿者工作行动方案》、《奥运志愿者后勤保障方案》，为各级开展志愿者工作提供了基本依据。岗前培训期间，院领导先后深入到5个场馆，吸取反馈意见，现场研究解决对接过程中遇到的问题。各志愿者团队上岗前，及时与各场馆团队进行运行工作对接，就上岗中涉及的一系列具体问题逐一明确，形成了科学有效的运行计划。

三、文明服务，争创一流，努力树立商院奥运志愿者的良好形象

一是餐饮志愿服务受到广泛赞誉。餐饮志愿者奥运期间累计接待100万观众，每人每天平均工作16小时以上，累计销售物品达142万件，价值633万元。在服务的过程中，餐饮志愿者虽然没有补贴，没有奥运志愿者的名分与服装，但是他们能够调整心态，超越自我，不计得失，圆满出色地完成了餐饮服务任务，受到社会各界的广泛赞誉。

二是赛会志愿服务组织严密。赛会志愿者团队是我院层层选拔、精心挑选组建的一支团队，团队中学生干部占80%，党员占35%。他们的工作专业性强，工作对象特殊，工作环境复杂，因而对工作要求高甚至苛刻。举个例子，近100位的国际官员的返程机票就是由一位志愿者反复核查了几天的时间才完成的，甚至将国际长途打到巴西的航空公司，目的就是为了确保国际官员的机票不出一丝问题，使国际官员对我们北京奥运会留下更好的印象。

三是城市志愿服务层次不一、内容庞杂。城市志愿者团队服务班次多、人员分散，组织管理困难，服务内容庞杂琐碎。特别是新闻中心志愿者几乎跑遍了北京城的大街小巷，为宣传报道提供了珍贵的第一手资料。同时他们还与传媒大学的专业志愿者一同编辑报纸，他们近乎专业的文字水平、谦逊的态度和高度的敬业精神受到了团区委及相关部门的好评。

四是开幕式演员魔鬼式训练。15名开幕式演员本着为国争光、为奥运添彩的精神，接受了对生理及心理极限具有极大挑战的4个月的魔鬼式训练，她们的吃苦耐劳、坚持不懈同她们美丽的笑脸一样永远绽放在人们的心中。

四、严格管理，精心保障，认真落实学院党委确保安全稳定指示要求

我院志愿者分布在机场、场馆、奥运村等11个点位，100多人单独执行任务，安全管理难度大。我们坚持把安全管理工作作为重中之重，认真研究新情况新问题，积极创新管理手段，努力把院校领导的要求落到实处。

一是结合实际建章立制。各级建立了24小时值班和情况报告制度，及时果断处置突发情况。奥运赛时运行指挥中心紧紧围绕政治纪律、组织纪律、工作纪律、外事纪律，建立了每日值班制度、党小组会议制度、各志愿服务团队每日早晚会制度等3项制度，针对执行任务中可能遇到的问题，创新性地制定了数个应急处置方案。

二是求真务实狠抓经常性管理。志愿者办公室先后5次下发通知，对贯彻学院党委关于确保志愿者工作安全稳定的指示精神作出具体部署，并与各志愿者带队教师签订了安全工作责任书。各志愿者分队广泛开展平安奥运运动员活动，不断强化各级各类人员安全意识。8月初发生恐怖袭击事件后，办公室紧急下发通知，要求各志愿者分队加强自身防护，确保人员安全。赛会期间，各志愿者团队对接院领导始终坚守在一线指导工作，坚持落实场馆督导制度，把管理工作渗透到了各个场馆、各个点位，确保了人人都在组织管理之

中，确保了人员安全稳定。

三是齐心协力保障志愿需求。院领导先后 24 次深入到各志愿服务团队，现场了解和解决师生在住宿、洗澡、卫生防疫、防暑降温、办公设备等方面的具体困难和实际问题，为志愿服务工作的顺利进行提供了有力的物质支持和经费保障。学院为志愿者工作领导小组办公室协调配置了打印机、笔记本电脑、摄像机等办公设备，并投资 30 万元为学生新建了浴室。医务室为学生发放保健资料及药品价值达数千元。

二、主要体会

一、坚决贯彻校、院两级党委决策部署，是圆满完成奥运志愿服务工作的根本保证。各级志愿者组织领导机构围绕“有特色、高水平”和“平安奥运”的总目标，自觉把学习贯彻校、院两级党委的决策部署，作为夺取奥运志愿者服务工作胜利的重要政治保证，作为参与志愿者服务工作最重要的根本遵循，始终保持清醒头脑，精心准备、精心组织、精心指挥，圆满完成了志愿者任务。实践证明，坚决按照校、院两级党委决策指示统一思想认识、凝聚意志力量、指导学生行动，就能克服各种困难，实现我们的既定目标。

二、高度的政治责任感和连续作战精神，是圆满完成奥运志愿者服务工作的强大动力。除 1040 名志愿者外，学院全体中层以上党政干部和党员以及部分教职员工都直接或间接参与了此次志愿服务工作。所有人员始终保持为祖国争光、为奥运添彩、为学院增辉的政治热情和不为名利、不计得失、不讲价钱的奉献精神，以顽强的意志品质和连续作战的战斗作风，克服种种困难，出色完成各项任务。我们深刻体会到，高度的政治责任感和过硬的战斗精神是完成志愿服务工作的强大动力。

三、建立健全各项规章制度，是圆满完成奥运志愿服务工作的关键所在。各志愿服务团队结合自身特点、岗位需求和志愿服务各阶段实际，立足最困难情况，预研预判各种可能出现的情况和问题，

细化完善各种方案预案，制定相关规定和有关细则，做到执行任务有方案、指挥协调有流程、情况处置有依据，确保各项工作紧张有序。实践证明，周密细致的方案预案和健全的规章制度，是我们完成志愿任务的关键所在。

四、周密组织综合保障，是圆满完成奥运志愿者服务工作的基础条件。学院党委始终坚持把奥运志愿服务工作作为压倒一切的任务，坚持大事来抓，要求人人关心志愿服务工作，处处支持志愿服务工作，切实做到物资经费向志愿服务工作特殊倾斜，装备器材向志愿服务工作优先保障，人员配备向志愿服务工作重点加强。实践证明，周密的综合保障是圆满完成奥运志愿服务工作的基础条件。

三、主要启示

一、开展志愿服务工作，为深化高校思想政治建设提供了新的平台。在开展奥运志愿服务工作的过程中，我们进行了“奥运志愿服务对当代大学生的影响”专题问卷调查。我们发现，我院学生发生最大的变化就是，学生志愿者们在由接受服务转变为服务他人的过程中，走出了以自我为中心的思维模式，主动接受社会教育 and 自我教育，使得教育对象由客体变为主体，教育过程由单向变为双向、教育模式由他律转向自律、由外化转为内化。可以说，奥运志愿服务工作的成功为高校团委在提高学生思想政治水平的工作中找到了新的切入点。我们认为，志愿服务工作是一项覆盖面广、实效性强、影响力大的思想政治教育系统工程，许多思想政治教育难题在志愿服务工作过程中迎刃而解。我们要进一步让志愿精神“进教材，进课堂，进头脑”，抓住机遇，主动作为，积极搭建广大的国际舞台甚至是历史性舞台，并勇于将他们推到前台，不断拓展实践育人新平台。

二、开展志愿服务工作，为加强高校团组织建设提供了新的载体。我院奥运志愿者几乎全是青年大学生，为更好地满足奥运需要，不同系别、不同专业、不同年级的学生临时组合在一起，整个志愿服务格局，基本为“组自为战”、“各自为战”。任务十分繁重、人

员高度分散，这给我们加强共青团的建设和团员管理提出了严峻的考验。院团委经过深入调研，形成一个共识：机遇与挑战同在，抓好各级志愿服务工作岗位建设，最关键的是要把团组织搞坚强。针对开幕式演员团队中无党员的情况，院团委批准成立了临时团支部，同时把思想素质最好、业务能力最强的团干部选配到任务最艰巨力量最薄弱的岗位上。另外，院团委明确了“人员越分散，教育越要先行”的思路，因为在教育上多动脑，在工作上就可以少操心。志愿服务工作时间不固定，没有大块时间搞教育，我们就在随机教育上做文章，把教育内容化整为零，做到三五句话不嫌少，三五分钟不嫌短，确保了教育人员、时间、内容、效果“四落实”。高校团委要积极利用开展志愿服务工作这一载体，不断研究和解决团组织建设面临的挑战和难题，不断开拓高校团建工作的新领域，探索高校团建的新规律，提升高校团建工作的新水平。

三、开展志愿服务工作，为加速广大学生成长成才提供了新的机遇。承担奥运志愿服务工作任务，无论对学生的群体素质，还是对个人素质，都要求更加严格、更加全面。每个业务口的志愿者都必须经过层层选拔、数轮培训方能正式上岗。奥运会科学规范的组织培训流程，让所有参与其中的志愿者收获颇丰。我们认为，让更多的学生参加到志愿服务工作中去，学生能够走出象牙塔，服务于更广阔的天地，从而开阔视野，增强专业服务水平，促进学生全面发展。高校团委在指导开展志愿服务工作的过程中，要始终以提高学生全面素质为前提，以提高人才培养质量为目标，注意与行业需求相结合、与大学生成长成才相结合、与共青团日常工作相结合，积极为学生创造条件，为其将来参加工作步入社会打下了坚实的基础。

奥运志愿服务工作给我们留下了一笔厚重的遗产。在志愿服务奥运的过程中，我们形成了以“追求崇高，为国争光的爱国精神；挑战自我，追求卓越的创新精神；恪尽职守，无私奉献的敬业精神；互助互爱，顾全大局的团队精神”为特征的商院志愿者精神，各级