

丹桂飘香迎客到 春风拂面“小青荷”

为服务赛会，杭州亚运会共招募3.76万名赛会志愿者“小青荷”。“青荷”是亲和的谐音，寓意有亲和力。在志愿服务中，他们专注每一道流程、每一个细节，用精细、精准、精彩的服务为盛会成功举办贡献青春力量，向亚洲和世界展示中国当代青年的风采。

中国青年尽展风采

本报记者 王向娜

一个年轻的身影、一张张灿烂的笑脸，他们是杭州亚运会志愿者“小青荷”。记者抵达杭州后，随处可见“小青荷”忙碌的身影，他们行走在亚运会的各场所，从接驳到进村、住宿，再到主新闻中心解答各种咨询，场馆指引服务……“小青荷”成为亚运会一道亮丽的风景。

“老师们好！你们辛苦了！”
无论是顶着晨曦出发，还是踏着星光返回，媒体村的志愿者会用热情的话语迎送记者。
“请问去淳安的班车怎么坐？”
在班车中转站点工作的志愿者小李听到记者的问询皱起了眉，这已超越她的工作范畴，“老师，我们这个站点没有，您稍等！”她飞快地打开手机查询班车信息，一页页翻看，终于查到。“老师，

您的班车是在亚运村路与拾九街交叉口乘坐。”看到记者迷惑的眼神，“小青荷”又打开手机地图，并放大屏幕，详细指引。

“这个要记下来——不在我们这里换乘的站点，也要了解一下，方便为大家提供信息……”“小青荷”工作的负责人路过，看到这样的场景，肯定他们的表现之余又提出更高的要求。

这就是为亚运会潜心奉献的“小青荷”的缩影。

除了杭州，亚运会还有五个分赛区，每个

赛区的“小青荷”都一样热情饱满、青春洋溢，尽展中国青年的风采。

上海财经大学浙江学院统计系应用统计学（金融统计）专业大二学生汪周毅在杭州亚运会志愿者启动招募后，第一时间报名。经过面试、培训、配岗后，他表现突出，最终成为藤球竞赛技术运行训练热身场地的志愿者组长。

“即便经过多次培训，我们依然在寻找不足，希望能在比赛中提供完美的志愿服务。”这几天，汪周毅还在背诵与亚运相关的英文单词、短语。为了补足短板，他提前半个月结束暑假回校“闭关”，现在用英文交流已基本不成问题。

来自浙江师范大学的“小青荷”蒋松哲说：“我们将坚定服务信念，与各业务领域通力合作，形成最强志愿服务合力，讲好‘小青荷’故事，为亚运赛事提供优质服务。”



新华社记者 江汉摄

记者手记

大机器上的小齿轮

本报记者 黄心豪

亚运会激战正酣，赛场内外总能看到许许多多“小青荷”为赛事忙碌的身影。

记者初到足球场媒体工作间，志愿者第一时间送上双方出场阵容表。在看台上，小雨飘至，“小青荷”第一时间送来雨衣。

穿着“湖山绿”志愿者服装的“小青荷”是赛场边亮丽的风景。在媒体村居家服务中心，志愿者24小时服务。他们还为记者设置INFO系统，提供赛事服务材料。这些工作，他们做得专业而温馨。令人印象深刻的是，记者想采访他们时，“小青荷”总是非常低调，只想做好志愿服务工作。他们说，这是他们应该做的，记者有什么需求，都会尽量满足和解决。

“小青荷”很有礼貌，始终保持微笑，但做起事来雷厉风行。有位记者深夜感到身体不适，志愿者立即联系医务室，并带记者前往，同

时配合医生联系急救车，送医院检查。抵达亚运媒体村时，记者携带的行李箱、摄影箱分量十足，看上去瘦瘦小小的女生志愿者竟然轻松地搬起它们放到摆渡车上。

记者不管到媒体村还是场馆，总有负责交通的志愿者引导。他们不但指路，还非常熟练地为大家规划路线，介绍场馆情况。他们对赛事组织、队伍情况也如数家珍，其专业性不言而喻。

志愿者如同大机器上的小齿轮，不仅岗位多、分工细，还要有条不紊、精密运转。

在杭州，我们感受到“小青荷”露出的“大亲和”，他们以饱满的状态、贴心的服务、暖心的形象成为涌动在钱塘江畔的最美风景。



林剑摄

新华社记者 江汉摄

事情不大 贵在有心

本报记者 陈思彤

9月22日上午，由于富阳水上运动中心没有比赛，水面上只有几条训练的赛艇在徐徐划行，媒体工作间的记者屈指可数，但志愿者依然坚守岗位。

“这个咖啡机的流速太慢了。”记者忍不住嘟囔了一句，两位志愿者立刻走过来。“听说亚运会产生首金那天要来很多记者，咖啡机这么慢怎么办？”“到时候会不会有记者不太会用。”“我们能不能提前磨好一部分。”“纸杯也得多准备一些。”两人一边协助记者磨咖啡，一边商量。事情不大，贵在有心。

在观众席负责观赛的志愿者面临的问题更多。因为在户外比赛，阳光刺眼时，有观众想打伞遮阳，但这在赛艇观赛礼仪中是不允许的。这样的事情，往往需要志愿者去劝导，遇到理解的观众，问题不大；碰上不理解的观众，就需要解释很久。面对这样的情况，“小青荷”只能一个个耐心劝导。毕竟还是学生，有时会因为遇到困难感到委屈，甚至泪水盈满眼眶，但仍要忍住不能掉下来，因为还有很多工作需要他们。引导观众入座，解答各种疑问，比赛时要协助维持秩序，尽量不让前排的观众因为激动站起来影响后面的人观赛，这都是他们的职责。

混合区的志愿者可能最“危险”，几百名记者蜂拥而至，在小小区内，志愿者虽然经过多次演练，可真到了“较劲”的时候，依然有些手忙脚乱。查验证件、区分区域、引导运动员通过，还要引导没有采访任务的运动员尽快称重和做兴奋剂检测……记者们的“长枪短炮”一起挤过来，志愿者用身体牢牢护住挡板，防止挡板倒塌。等运动员离开后，守在混合区入口的志愿者突然有些失落，“挺想和她们合个影，可能没有机会了……”

传递温馨

本报记者 黄心豪

“您好！这是今天赛事首发阵容表，这边是点心，这边是咖啡和茶，纸杯在那里，饮水机左侧是热水，右侧常温……”记者在杭州黄龙体育中心体育场媒体工作间，感受到赛会志愿者的温馨服务。

黄龙体育中心的603名志愿者9月19日就开始了第一次服务。他们大多是来自浙江工业大学和浙江科技学院的学生。

IT服务帮助台第一次接触无线电子设备，观众服务区域第一次引导数千名观众落座，竞赛技术运行区域第一次拉旗、捡球……对于志愿者来说，亚运志愿服务是一次探索，也是人生一次难忘的经历。

小陶是浙江科技学院人工智能专业的大二学生，“通过层层选拔，我们班只有几个人当上了亚运志愿者。我非常荣幸，刚上大二就遇上亚运会，并作为志愿者参与服务。学校非常重视和支持我们的志愿服务。”小陶说，他会珍惜这样的经历，“亚运会不仅是

运动健儿挥洒汗水、奋力拼搏的赛场，还是青年志愿者践行责任担当、彰显时代精神的平台。”

场馆运行领域的志愿者徐宸宸是杭州亚运会火炬传递台州站第68棒火炬手。她先后参与过世界互联网大会、中国碳标签论坛、全国残疾人田径锦标赛等多项大型会议、赛事志愿服务。这名与杭州亚运会吉祥物同名的女孩，想在亚运会上发光发热，“当上一棒火炬手把亚运火种传递给我时，一种神圣感在内心涌动，仿佛时代的接力棒交到了我的手中。我是第一次担任场馆运行中心助理，一定要把手中的这一棒传稳、传好”。

记者在主新闻中心、媒体村，得到了“小青荷”在交通、餐饮、注册、住宿、赛程安排等方面的帮助。从签到台到赛场，从机场到亚运村、酒店，志愿者始终坚守岗位。他们的一言一行、专业服务给大家留下了深刻印象。

赛单元，每场超过6000名观众，这给场馆保障和服务工作提出了更高要求。

票务是强度较大的工作之一，9月24日，记者在现场见到来自浙江大学城市学院的志愿者徐贝乐。这位体形瘦瘦的小伙子，每天都要把接票、扫码验票、撕下副联、追回等工作重复上千次。尽管这个工作辛苦又枯燥，但他仍乐在其中。勤于思考的徐贝乐平时会梳理优化流程，为的是加快观众入场速度，提升大家的观赛体验。“现在全套流程大约需要5秒，如果能再快一点就更好了。”徐贝乐说。

“永远向前”是亚奥理事会格言，对于运动员如此，对于服务业运会的志愿者，又何尝不是这一格言的践行者！徐贝乐说，每天的工作让他被亚运氛围感染，“看到很多小朋友举着票兴奋地跑进场馆，这让我更加相信，这是一届让人幸福的亚运会。”

“接天莲叶无穷碧，映日荷花别样红。”这是杭州亚运会志愿者“小青荷”昵称的来源，除了柔美，还体现出执着与坚韧。本届杭州亚运会集结了3.76万名志愿者，大部分来自浙江46所高校，服务90余个竞赛场馆、独立训练场馆和专项工作团队，岗位覆盖竞赛运行服务、注册制证服务、礼宾和语言服务等十余个领域。

浙江科技大学领队教师石大力表示：“‘小青荷’在亚运会上的经历，将成为他们人生中的宝贵记忆，将激励广大青年更加积极投身志愿服务。”

『亚运速度』由此展现