

# 贴心小雪团 漫天飞舞

一张张灿烂的笑脸、一次次贴心的服务……“十四冬”正在如火如荼地进行，赛场上，运动员挥洒汗水，为实现梦想不懈拼搏；赛场外，被亲切称为“小雪团”的志愿者忙碌的身影成为一道风景线。

“十四冬”志愿者超2000人，主要来自各赛区高校，按照京蒙共青团协作机制，北京团市委还选派了30名北京冬奥会志愿者来到“十四冬”。“小雪团”始终以微笑示人，不论天寒地冻，一直坚守岗位，全力以赴为“十四冬”服务——竞赛场馆内，引导观众、维持秩序；媒体中心里，答疑解惑、提供帮助；人员驻地，悉心接待、事无巨细……“小雪团”以细致入微的服务、尽职尽责工作，为保障简约、安全、精彩的冬运会贡献力量。

## 海拉尔赛区 寒冷冬天的暖意浓浓

本报记者 田 洁

在海拉尔赛区，经过首轮双向选择，以及内蒙古自治区“十四冬”筹委会志愿者服务部和呼伦贝尔执委会志愿者服务工作部的面试，来自呼伦贝尔学院的900名学生、呼伦贝尔职业技术学院的400名学生及自治区筹委会志愿者服务部选派的50名志愿者（北京志愿服务团20名志愿者）共1350人，组成了海拉尔赛区志愿者服务团队。

“十四冬”呼伦贝尔执委会志愿者服务部工作人员德荣阁介绍，在选人用人方面，有计划地按比例倾向于体育专业的学生，“比如把冰雪运动专业的学生分配到真正适合他们的岗位上。一来他们对这份工作感兴趣，二来具备专业性。”

“说到志愿者服务的岗位，几乎包含整个‘十四冬’的每一项工作，可以说是全覆盖。”德荣阁负责志愿者的管理调度，对每个岗位的工作内容和难点一清二楚，虽然岗位不同，但每一名志愿者都以饱满的热情投入工作。“在很多人们看不到、镜头关注不到的地方，依然有我们的志愿者坚守岗位。就拿开幕式来说，有近60名安保志愿者分布在开幕式场馆的各个角落，比如演员候场区、地下一层运动员热身区，都有志愿者服务。”

（呼伦贝尔2月22日电）

凡是参与到“十四冬”的教练员、运动员、裁判、记者、观众……无不接受过“小雪团”的服务和引导，他们热情礼貌的态度，在寒冷的冬天给人们带来浓浓暖意。

海拉尔赛区志愿者专业周到的服务，得益于高质量培训和演练。志愿者培训工作分三个层次推进，首先是12次通识培训，按照筹委会志愿者服务部工作要求，持续开展志愿者培训。其次是专项培训，目前各用人单位（点位）共开展专项培训17次。再次是志愿者参与各类全要素演练15次，为深度融合各个领域开展服务工作打下坚实基础。

工作时间较长、服务人员多、岗位要求多……志愿者每天的工作面临着很多不确定因素，难免会产生心理压力。“一方面，志愿者在接受这份工作之前就已经做好了足够的心理建设，心理素质都很棒。”德荣阁说，“另一方面，如果出现任何问题，每名志愿者都能随时同志愿者服务部的工作人员、志愿者带队教师及时沟通解决。”

志愿者服务部、志愿者派出高校还为志愿者们组织了丰富多彩的文体活动和综合素质拓展，小年夜为大家组织了联欢会，大年三十一起包饺子……虽然很多同学是第一次离家过年，但在志愿者团队中，他们都感受到了“家”的温暖。



志愿者陈艳丽（右）登记媒体记者信息。新华社记者 连振摄



志愿者在比赛结束后上车清点返回酒店的人员。新华社记者 王楷焱摄

## 扎兰屯赛区 “志愿者经历将陪伴终生”

本报记者 弓学文

走进扎兰屯金龙山滑雪场，随处可见身着蓝白相间羽绒服的志愿者，不论刮风下雪，有时比赛长达三四个小时，他们一直坚守在第一线，成为大家的“定心丸”。

扎兰屯赛区共有350名志愿者，其中有300名扎兰屯职业学院的学生和教师，还有扎兰屯教育系统的50名教师。“这50名教师志愿者，有的拥有大型赛事服务经验，其中还有英语教师，可以服务外籍教练、裁判、游客等。”扎兰屯赛区志愿者工作组执委会部门副部长赵越说，其中有7名体育教师，而且具备相关技能，目前已经把这部分教师充实到助理裁判阵容当中，这为扎兰屯发展冰雪运动、举办冰雪赛事打下了基础。

为做好“十四冬”各项服务，志愿者进行了急救知识培训，每名志愿者都能掌握急救措施和基本医疗常识，还采取“线上线下”相结合的方式，对志愿者和带队老师开展冰雪知识、赛事流程、应急处理、服务礼仪及呼伦贝尔和扎兰屯市情、历史沿革、地域特色等内容培训，使志愿者在服务“十四冬”的同时，还成为宣传展示扎兰屯市高质量发展的重要窗口。

固定摄影位置牌、清点返回酒店人数、在雪地上钻孔防滑、张贴赛事成绩单和日程表……这些都是志愿者的日常工作，不仅需要同严寒做斗争，还要保证不出现一丝差错。“由于天气寒冷，室外工作点位都是按照AB岗设置，半小时轮岗。”赵越表示，“十四冬”装备特别齐全，我们为志愿者配备了羽绒服、羽绒裤、棉鞋、脖套。更贴心的是，呼伦贝尔志愿者工作组根据实际情况，用一系列措施为志愿者安心工作保驾护航。

在4名身着红色衣服的医疗工作人员一旁，一名身着志愿者服装的姑娘一直紧盯着赛场上比赛的运动员。“我非常喜欢冰雪运动，能为‘十四冬’服务，我感到非常荣幸，看他们比赛是一种享受。”白英楠以志愿者身份加入医疗卫生工作组，通过培训，她学到了很多医疗知识，这将陪伴其终生。“春节期间我非常想家，但亲身参与一项大型赛事，这种经历可遇不可求，能够学到很多东西。”

“十四冬”不仅是体育竞技的舞台，还是多元交流、学习的平台。“参加志愿者工作的孩子们整体年龄不大，放弃春节和亲人团聚的机会，为赛事服务很不容易，我们在春节期间不仅举办相关活动，还有慰问品，有过生日的同学，大家还一起庆祝，我们想尽一切办法让大家在这里感受到大家庭的温暖。”赵越说，这次是很多学生走出校门、踏入社会的第一步，也是进入社会的第一堂课，我们要全力以赴帮助孩子们上好这堂课，让他们更好地融入社会。

（扎兰屯2月22日电）



志愿者（左）与裁判员交流赛场情况。新华社记者 李志鹏摄



志愿者在岗位上准备就绪。本报记者 弓学文摄

本报记者 丰佳佳

乌兰察布凉城赛区承担了4个雪上项目的比赛，冰天雪地里，忙碌的志愿者以热情周到的服务为赛事顺畅运行贡献力量。

“我们共招募了150名志愿者，开赛前开展了三轮线上培训和2轮线下培训。”凉城县团委书记温慧明介绍，为了提升志愿者的服务水平，赛前凉城赛区面向志愿者开展了“十四冬”信息化系统、急救救护、志愿服务礼仪知识等相关培训，协助各专项工作组开展岗位培训和实战演练。

左苗苗是记者入住赛区媒体接待酒店后认识的第一位志愿者。2月14日下午5点，走进马刨温泉酒店大厅，她送来蓝色哈达，送上新春祝福。第二天一早去赛场的班车上，又见到了她。她说，在接下来的采访中，她将和几位志愿者一起为大家提供帮助。她告诉我，凉城赛区在赛时开展了丰富多彩的文化体育活动，接驳班车除了每天早上有几个较为固定的班次，其他时间如果有采访需求，赛区同样会协调。“我们将全力协助您报道本届冬运会。”

由于雪上赛事会受天气影响延时或延期，这也导致早上从酒店到雪场的接驳车从固定班次变为机动班车，赛区媒体接待人员和志愿者每天晚上9点会根据最新赛程将发车时间通知媒体，保证第二天大家能准时到达采访点位。不仅如此，如果在赛区内有赛场的采访内容，跟车志愿者也会配合帮忙上报、协调车辆。

在颁奖现场，记者见到了礼仪志愿者张贤，在集宁师范学院播音与主持艺术专业就读的她负责越野滑雪比赛的成绩播报工作，除了要准确无误播报成绩，还担当颁奖礼仪。“颁奖时，我负责端着奖牌，然后由嘉宾把奖牌颁给运动员。能够近距离见证运动员的喜悦时刻，我也感到很激动。我很珍惜这次机会，得到报名通过的消息特别激动，我有多位同学、校友也报名了，大家一起参加培训，一起在赛场过一个有意义的寒假。”张贤说，通过参与“十四冬”志愿服务工作，她已经喜欢上越野滑雪和冬季两项运动，“运动员的拼搏精神令人感动。”

在越野滑雪和冬季两项赛场，王永康是在比赛终点区为运动员送温暖的志愿者之一。“运动员出发前会把羽绒服脱下来，我负责把羽绒服从起点送到终点，等运动员结束比赛时，第一时间把衣服递给他们，或者帮助他们披上。”王永康说，赛场上体感温度常常在零下十几、二十几摄氏度，运动员经过十几公里的滑行热量大量流失，如果不能及时帮他们保暖，很容易感冒。“我在学校就参加了志愿者协会，周末和节假日去博物馆、儿童体验馆当志愿者，也会参与社区志愿活动。参与‘十四冬’这样的大型综合赛事对我来说机会难得，能在赛场为运动员比赛服务，我特别开心！”

（乌兰察布2月22日电）

凉城赛区

『能为比赛服务，我特别开心』