

蔡贺

北京交通大学法学院学工办主任

双奥保障带给我“无与伦比”的成长体验

□本报记者 任洁

今年寒假，北京交通大学法学院学工办主任蔡贺作为带队教师，进驻北京冬奥会国家体育馆闭环志愿者驻地工作。14年前的暑假，他也同样放弃休息时间，参与服务北京奥运会，两次奥运保障经历，带给他“无与伦比”的成长。

2008年时，入职刚满一年的北交大机电学院辅导员蔡贺接到学校的指派，成为北京奥运会媒体村的服务保障人员，具体工作内容是作为带队教师带领学生开展客房清洁服务。能亲身在北京参与奥运会这样的世界级盛事，是他一直以来的梦想，这次经历让蔡贺很自豪。

整理客房、铺床单、运送物资……在涉奥酒店带队经理的指导下，学生志愿者学到了平时接触不到的很多知识，迅速完成了角色转变。在4个带队老师中，蔡贺比其他3人大一岁，所以很多事都冲在前头。考虑到大家要在驻地待上一个暑假，他们组织了很多集体活动，包括篮球赛、联欢会、收看开幕式等项目，来调动学生的情绪。

一天凌晨一点，所有人正在酣睡，媒体村突然打来电话，说有一批物资刚刚运到需要入库归位。这个任务事先没有布置，蔡贺赶紧叫醒同屋的2位同事，分头通知学生们起身，做好解释工作，安抚大家的情绪，



“同学们，我们既然来做志愿服务，就要克服困难。我们不是来享福的，而是来做事的，咱们劲往一起使，早点干完。”“我们会进一步和对方沟通，保证未来不再出现这种突发状况。”

黑漆漆的夜，七八颗星星在闪烁，他们打开手电筒，带着100多名学生浩浩荡荡前往一街之隔的媒体村干活。看到老师们带头忙碌，学生们也都打起精神投入搬运中，一直干到早上6点，这批物资终于全部入库。相关负责人连声向他们道谢，“抱歉，这次没沟通好，幸好有你们，活干得很漂亮，辛苦了。”之后，双方加强沟通，工作得以更顺畅进行。

有了2008年奥运工作经验，再服务2022年冬奥会，蔡贺娴熟了很多，也清楚从哪些方面着手可以起到事半功倍的效果。北交大是驻地的主责高校，带队教师要为来自12所高校及社会招募的近400名志愿者提供后勤保障，他们就提前和相关高校协调，及



时解决问题，保证志愿者能够以最饱满状态投入服务中。

作为副领队，整个驻地只有蔡贺一人有奥运带队经验。每次他都会提前构思谋划，做好与驻地的沟通协调，力求在完成防疫工作的前提下，给学生志愿者创设“家”一般的温暖。在2022年1月23日正式进驻前，他至少跑了五趟驻地酒店，与对方负责人商讨如何开展后勤保障，比如开通高速网络；调整用餐时间，以配合学生上下岗作息；组织线上联欢会，并安排闭路电视播放以便传递到每个房间……这些事宜虽然琐碎，但直接影响志愿者的工作热情，他不惜花费大量精力去沟通，所幸效果不错。

考虑到志愿者要在驻地闭环两个月不能出门，回到房间后需要放松，他和酒店经理协商开辟了一块购物区域，方便学生扫码自取，找到了防疫和休闲的平衡点。

志愿者的排班时间不同，每天从

早上7点就有人出发上岗，直到半夜还有人刚下班返回。蔡贺和同事们决定排班在驻地门口接送志愿者，让他们无论多早或多晚，上下车时都能第一眼看到老师的身影，再伴随一句“你们辛苦了，加油哦（早点休息）”，让他们心安。这对志愿者的心理是不小的抚慰，每次见到老师挥手，他们会同样挥手致意。蔡贺和主领队分工负责早晚班，哪怕凌晨只有一个学生回来也要守候在门口，晚上只能睡四个小时，但是看到学生眼中的暖意，他就觉得这些细节安排很值得。

对于自己的双奥职工身份，蔡贺感到既光荣又自豪，“能够在北京参加两次奥运会的服务保障工作，真的非常荣幸。尤其是今年在疫情背景下，带队教师可以缓解学生的压力，就像奥林匹克口号新增的‘更团结’一样，我们就是一个集体，共同进退。从这个角度说，我的工作非常有价值，有意义。”

张寒冰

朝阳区残联无障碍专班系统负责人

夏奥服务新手变成冬奥保障能手

□本报记者 孙艳

2008年北京奥运会，张寒冰以奥运服务新手身份，参与外围保障志愿服务，因表现卓越被授予“优秀志愿者”。十四年后，昔日服务新人的成长令人刮目相看，他已成长为冬奥保障能手，参与北京冬奥会奥林匹克公园赛事服务保障，带领着团队将无障碍服务组织得有条不紊而又润物无声。

2008年，31岁的张寒冰是北京市朝阳区残疾人联合会的工作人员，入选了朝阳区奥运外围保障团队，在北京残奥会期间作为赛事服务志愿者在国家体育馆内组织观众现场观赛。“那时候对于奥运志愿服务知之甚少，经过了多轮岗位培训，我们才对赛场规范有了较为充分的了解。”张寒冰说，他作为残联的工作人员，那时本能地对残障人士出行格外关注。2008年举办北京奥运的时候虽然有了“无障碍”建设理念，但还没有详细的建设标准和建设规范，在团队更没有对应的专业领域和志愿者，也由此鞭策着他在工作中不断探寻解决方案。

张寒冰在赛事服务中的卓越表现获得了组织肯定，奥运会结束后被授予“优秀志愿者”称号。同年，他家喜得“奥运宝宝”，为纪念双喜临门

他为儿子取名为“喆”。

十四年之后，奥林匹克运动会再一次垂青了中国北京。

2021年9月，北京冬奥组委选中张寒冰担任奥林匹克公园公共区无障碍经理兼基础设施副经理。进驻冬奥组委后，张寒冰面临的是一个刚有雏形的奥林匹克公园公共区。完全是个“建筑小白”的张寒冰，首先被安排到了基础建设领域参与工程调度。“没关系，可以看书，可以向技术专员请教嘛！”就这样，张寒冰开启了废寝忘食的学习与工作模式，建设工地上常能看到他与设计师、与施工方、与使用方探讨的身影。2021年12月底，奥林匹克公园公共区临时设施建设终于画上圆满的句号。

但如果以为他会就此开始“躺平”，那就低估了这位“双奥”工作者的潜力与能力。主设施完成后，他身为无障碍建设的“老把式”更要一马当先。于是，在他的带领下，公共区的无障碍设施有了新一轮革新。最初的无障碍设施清单上，待建多达370余项。但张寒冰发现，有些部分在非主线、无观众区域的设施是没有必要的，这笔资金完全可以节省。然而，



还有一些实际的需求却还没有被挖掘到，比如无障碍售卖窗口。对乘坐轮椅的观众来说，现有售卖窗口过高，他们一定也希望能体面优雅地购物。

最终，无障碍设施精简为186项，11座无障碍卫生间全面进行改造升级，6座售卖点开辟80cm的无障碍窗口，观众取暖房前架设坡道，物流仓库前进行坡化处理，电缆马道上架桥……简约却更具人文关怀，细微处流露出北京冬奥会的宽容与博爱。

冬奥期间，正在投入使用的奥林匹克公共区，无障碍服务亦有一番推陈出新。张寒冰介绍，以往进入场馆是必须经过安检闸机的，让行动不便的观众迅速通过安检是一件令人紧张的事情。所以这次冬奥会，专门编写了无障碍安检规范，增设“机检+手

检”的安检模式，为有需求的人群提供充裕的通过空间和时间。“我们还新购置了一辆无障碍摆渡车，设立了由主要安检口和各个场馆无障碍验票口之间的摆渡服务，这能够大大减少行动障碍人群的通勤距离。”在张寒冰看来，赛事服务的高标准和深切人文关怀是成正比的，仿佛每多关切到一个人，他的成就感是呈指数增长的。

“2022年冬残奥会的无障碍建设和服务标准是史无前例的，是超越国际通用的无障碍标准的，也是高于奥运标准的！”张寒冰说，“北京的变化无疑是巨大的，两次举办奥运，这代表着我们国家的实力获得了世界的认可。我热爱双奥事业，是国家给了我胜任奥运服务的底气，我更应在服务中追求尽善尽美。”