



记者体验报告

擦地也有“讲究” 处处都是细节

亚运场馆赛事器材保障工作初体验

■文/见习记者 李小明
摄影记者 俞钦洋

萧山临浦体育馆内,赛事器材主管孔老师正和同事们一起在教练席进行搬运工作。

场地所用的大到赛场布局,小到一块垫子、一张毛毯,孔老师都需要仔细检查,谨慎把关,来不得半点马虎。同事们之所以称呼他为孔老师,是因为他有着30年的教龄,同时,他还是临浦镇体育联合会秘书长。

孔老师全名孔伟其,身材不高、略胖,鼻梁上架着一副眼镜,摘下眼镜时,可以看到脸上的皮肤已被太阳晒出了色差。从今年3月15日入驻以来,他已经记不清,多久没有过完整的假期了。

孔伟其每天奋战的萧山临浦体育馆是杭州亚运会场馆之一,在这座外形方正,兼具古典美与现代感的体育馆内,将举行柔道、柔术和克柔术三大赛事,预计产生30块金牌。

场馆刻在了脑子里

“我的工作,就从走路开始。”说话间,孔伟其开始了一天的“竞走”。

一般第一次进来的人都会“迷失”在这弯弯曲曲的场馆中。孔伟其表示,大家来到这里首先就要熟悉场馆,亲自走走看看就是最有效的方法。“相较于‘大莲花’那样的场馆,这个体育场虽然内部结构简单,但仍然不能马虎,需要熟悉方方面面、角角落落。用脚步丈量场馆,有助于捕捉细节,全面了解设施运维情况。”

运行团队入驻临浦体育馆后,孔伟其每天对场馆进行清洁检查,走遍了整个体育场的里里外外,“一两万步是常事,制霸朋友圈运动步数排行榜。”孔伟其笑着说。

走进赛事主场馆区,身着统一浅蓝色工作服的工作人员正在擦拭比赛用垫子。看到孔老师身后多了个陌生面孔的“小徒弟”,都热情地打招呼。看大家在擦拭垫子,记者忍不住跃跃欲试。“你试试看!”一位工作人员递过抹布,记者随即接过抹布爽快地蹲下擦了起来。“你这样可不行。”



记者(右)向工作人员学习擦拭比赛用垫子

孔伟其笑着说:“擦拭垫子的工作看似简单,实则是一项费劲的体力活,而且要按照垫子的纹理来擦拭,纹理竖的竖着擦,横的横着擦。”这样的天气,场馆内还比较闷热,工作的时候不仅要考验技巧,也考验耐心。

一边介绍,孔伟其一边脱鞋上阵检查。“阿姨,你这个抹布不能太湿,不然会导致垫子发霉。”才刚“上脚”,孔伟其就敏锐地发现了小问题。“器材保养和维护也是门学问,除了做好日常的清洁工作,还需要联系厂家来进行维护。”

站在观众席,往下面的比赛场地

看去,柔道的专用场地一览无余。红色垫子包围着黄色垫子的场地看似不大,但每一块垫子都很有讲究,这些全部都是需要器材组准备的。孔伟其介绍,场地长的一边是32块垫子,短的一边是16块垫子,共512块垫子。同样是使用垫子,柔道、克柔术比赛场地为红色和黄色海绵垫子,而柔术场地为不同材质的红色和蓝色垫子。这么多垫子光卸货就花费了3小时,待到比赛时,场地的转换至少需要半天时间。

每天在这里工作,需要对场馆了解得非常全面和细致,熟悉场馆就是

掌握自己的战场,萧山临浦体育馆已经在孔伟其心中刻了一个模型。“哪里放领奖台,哪里是消防设施,哪里放闲置器材,现在心里有谱了。”

赛事器材保障就是要细致入微

“走,今天还有一个大任务呢。”孔伟其故作神秘地说。

跟着孔伟其进入地下一楼,这里堆满了纸箱。“这是原先一些活动时使用的篮球架、柔术垫子等,今天我们需要整理这些闲置的器材。”

说干就干!孔伟其先把破旧的纸箱移出放置到最高处,然后找到护栏将这些闲置器材一并围起来。“这好像不太行,我们再挪一下位置。”发现篮球架放得太靠外后,孔伟其与同事齐心协力转移位置,可是篮球架太重,几个人费了不少力气才搬好,最终将闲置器材区域围成一个方形。

夏末秋初,“热力”不减,整理完闲置器材,大家的衣服都已经渗透了汗水,但看着最后的成果,感觉成就满满。

整理完后,经过过道时,孔伟其突然停下摸着墙面,原来是他发现墙面的墙纸贴得不够平整,于是他立即联系了相关人员。孔伟其表示,赛事器材的保障工作说不上繁重,但在他的看来,就应该细致入微,精益求精。

距离亚运会开幕越来越近了,孔伟其团队重新确认并检查比赛各项器材,落实各项通用物资,全力以赴完成各项准备工作。“施工单位加班,我们都要在场监管。”孔伟其所在的器材组近一个月来没有休息,对于这样的作息时间,他已经习以为常。

“现在的一切准备都是为了亚运,所有的一切都是值得的。”孔伟其说,能够加入亚运赛事保障团队,是开心、自豪的。“大家都很好相处,这是一个团结、高效、有凝聚力的团体。”

“老师您好,我是临浦体育馆工作人员,学校有几位学生需要协助亚运工作……”下午三点左右,孔伟其带领我们到场地工作人员办公室后,以为总算可以歇会,刚坐下他的电话又再次响起……

杭州亚运会文明观赛礼仪

入场礼仪

1. 着装文明得体。穿着应文明、得体,以舒适、休闲、整洁、大方为宜。
2. 提前到达场馆。为确保能够准时入场观看比赛,观众应充分考虑交通与安检排队所需时间,到达比赛场馆应尽快入场,避免场馆入口处人群拥堵。
3. 有序入场。按指引排队入场,礼让老、弱、病、残、孕者,主动配合安检人员的检查。

入场后应迅速入座,不在过道上停留。

观赛礼仪

1. 尊重各国家(地区)。尊重各参赛国家、地区,在升旗、奏歌环节,请肃立并行注目礼,不要在场内随意走动。
2. 向运动员表示敬意。赛前介绍运动员时,观众应用掌声表示鼓励。比赛中观众可为双方运动员鼓励加油,无论胜负,对各国(地区)参赛运动员的精彩表现给予应有的尊重。
3. 掌握喝彩时机。比赛的发球、发令时,保持安静,以免影响运动员。对精彩比赛可报以热烈的掌声,但不能喝倒彩或起哄。
4. 文明使用手机。观众入场后,应自觉把手手机调整为震动或静音。在接听电话时,应尽量放低音量,以免打扰他人。
5. 配合现场管理。在比赛进行中,观众不得扰乱比赛和干扰裁判员的工作,不得在比赛场馆内起哄、追逐嬉闹,不得翻越护栏。如允许拍照,应避免使用闪光灯,以免影响运动员。
6. 保持赛场文明。观众应守法、有礼、有序,理智、热情。比赛期间不随意走动与站立,不大声喧哗,不随地吐痰,不乱扔垃圾。尊重裁决,不辱骂裁判员、教练员、运动员及对方观众。
7. 爱护公物。严禁乱贴、乱画、攀爬馆内设施,不得随意触动馆内电器和消防设施。

退场礼仪

1. 文明有序退场。观众应按座位顺序,向最近出口缓行退场,礼让老、弱、病、残、孕者,不推不挤不抢,不在馆内逗留。已退至场外的观众应尽快散场。
2. 应避免提前退场。比赛过程中,观众尽量不要提前退场,应等比赛结束后再离开;如需提前退场,应选择在中途休息时离开,以免影响其他观众。有颁奖仪式时,请在颁奖仪式结束后有序退场。
3. 维护公共环境。离开时请将垃圾带出场外并分类投放,不要把垃圾随手丢在过道上或放在座位上,以保持环境整洁。
4. 遇到突发事件时,观众应听从工作人员的指挥,按照指定路线疏散,迅速有序离开场馆。应尽可能地帮助老、弱、病、残、孕者先离开危险区域。
5. 如有其他需要,可向现场工作人员和志愿者寻求帮助。

学英语 迎亚运·餐厅篇 ③

介绍中餐餐具

Xiaoming: Hi Peter, it has been a while since we met last time.

小明: 彼得你好! 好久不见!

Peter: Yeah, thank you for taking me out for authentic Chinese food.

彼得: 是的,感谢你带我出来品尝地道的中国菜。

Xiaoming: My pleasure, it's what I promised last time. This restaurant is best known for Hangzhou cuisine.

小明: 不客气,上次见面时我答应你的嘛! 这家餐厅是很有名的杭帮菜餐厅。

Peter: It's embarrassing that I have difficulty in using the chopsticks.

彼得: 有点尴尬的是我还不大会用筷子。

Xiaoming: I totally understand. You need some practice first.

小明: 我完全理解,你需要一些练习。

Peter: All right. This is a good opportunity to practice. May I ask what are the small bowl for?

彼得: 对的。现在就是练习的好时机。我能问一下这个小碟子是干嘛用的么?

Xiaoming: Oh, it is actually for dipping sauce like vinegar and soy sauce.

小明: 哦,它是用来蘸酱料的,比如醋和酱油。

Peter: I see. Why there is a plate under the rice bowl?

彼得: 我明白了,那这个碗下面为什么还有个盘子?

Xiaoming: It is usually for keeping non-edible pieces, such as fish bones and shells.

小明: 它是用来放鱼骨头、贝壳这些东西的。

Peter: To some extent, it is more complicated than the western cuisine.

彼得: 可以说,吃中餐比西餐要复杂一些。

Xiaoming: That makes eating Chinese food more fun, don't you think so?

小明: 所以吃中餐才更有意思啊,你觉得呢?

Peter: I agree.

彼得: 我同意。

见到许久未见的朋友时,表达“好久不见”,可用“It has been a while.”,有时也用“Haven't seen you for a long time.”或“Long time no see.”。后者貌似是中式英语,实际却已被以英语为母语的人群采纳为惯用说法,由此可见语言表达也绝非一成不变,而是顺势动态发展的。

在描述食物时,我们通常会提到“地道、正宗”,它的英文是authentic,英语中常说:

authentic food(地道的菜肴)、authentic taste(地道的口味)、authentic delicacy(正宗的美食)

中餐常见餐具的英文表达: chopsticks(筷子)、commonal chopsticks(公筷)、sauce bowl(小碟子)、plate(餐盘)、soup bowl(汤碗)、wet washcloth(擦手中)

本期文本由浙江旅游职业学院曹健老师提供

工行萧山分行亚运会金融服务保障全部就绪

全区所有网点可兑换外币 最多可兑24种

本报讯(记者 王建平)9月13日,两位外籍客户给中国工商银行萧山分行营业部写了一封感谢信,字里行间充满对该行优质金融服务的赞美。这体现了外国客人对该行的充分认可。

随着亚运会日益临近,工行萧山分行做足“功课”,努力为国内外宾客提供优质、便捷的金融服务。

作为杭州亚运会唯一官方指定的银行类服务合作伙伴,中国工商银行全力以赴备战亚运。地处亚运会主阵地的工行萧山分行,更是开足马力,绷紧神经。在浙江省分行迎亚运金融保障服务指挥中心的统一部署下,该行不定期地对营业网点业务人员加强礼仪规范、文明用语、亚洲各国风俗的培训与指导,先后举办了

15期微视频网课。同时,在主要网点特别是与比赛场馆相邻的网点,配备懂外语的工作人员与志愿者,保证随时能与外国客人顺利沟通、交流。

对照国际一流的金融服务标准,该行加强对营业厅堂设备的投入、更新与改造。增添了一批智能化自助设备,完善了无障碍通道,增设了服务窗口,配备了必要的常用物品及药品。近期,又对运行系统进行了多次演练,确保在突发断电、断网等情况下,也能以最快速度恢复正常。

考虑到参加本次亚运会的外国运动员、记者、官员及游客特别多,该行把外币的兑换与支付当作服务保障的重中之重,精心安排,周密部署。该行在已有7个外币兑换点的基础上,紧急向国家外管局萧山支局

申请增加开通14个外币兑换点,目前该行所有网点可操作外币兑换业务,这在全区银行业是唯一的。各种网点按照四种不同的等级,最少配备6种外币,最多24种。

“按照国际惯例,亚运会只要12种常用外币能够兑换即可。我们远远超过了亚组委的要求。这充分体现了我们的专业化、国际化服务水平。”工行萧山分行副行长陈如良自信地表示。

据介绍,在亚运会主场馆及杭州钱江世纪城一带等“一级”区域,工行网点配备各种外币达24种。在萧山体育馆、临浦、瓜沥体育馆等“二级”区域,该行备足了12种不同数量的外币。

为了解决外国客人在外币兑换

过程中可能发生的困难,从9月16日起至10月11日,该行安排30多名工作人员24小时值班,一旦接到求助电话,会在15分钟之内派员上门提供兑换服务,力求30分钟之内解决问题。另外,在亚运村,工行杭州分行还临时开设四个网点,配备了多台翻译机和外币自助兑换设备,保证外宾可以自由、自助地兑换各类币种。

除此之外,为满足参会外国客人到酒店、商场购物、消费的需要,工行萧山分行还与博地中心丽晶酒店、萧山宾馆、汇德隆商场、银隆百货等加强金融服务合作。如在汇德隆商场,在原有的200多台POS机的基础上,又安排了100台备用机。银行还与商场、酒店建立了应急响应机制,做到随时支持、随时出发。

喜迎亚运 礼满全城 文明供水

萧山供水开展职业礼仪培训

本报讯(记者 靳林杰 通讯员 邱春萍 龚振铎)“头抬正,面带微笑,精神要饱满……”为进一步提升职工的服务技能和水平,以良好的精神面貌和职业形象,迎接即将到来的杭州亚运盛会,近日,萧山供水公司连续开展了两期以“喜迎亚运 礼满全城 文明供水”为主题的职业礼仪培训,培训分为理论、实操和展示三部分。

授课老师讲授了情绪管理与情商提升、亚运风俗礼仪等内容,并结合供水岗位普及现代文明礼仪规范,以深入浅出、幽默诙谐的语言,详细讲解了仪容仪表、礼貌礼节、坐姿站姿、言行举止、服务用语等知识,让参

训人员对“礼”和“仪”都有了更深刻的认识。

培训中,授课老师设定应用场景,组织每队学员依次进行实操演练,并对每位学员的表现进行指导、纠正和点评,同时还为公司量身定制了业务办理“五步法”操作手册,精益求精的服务标准,让参训人员加深了对职场礼仪知识的理解,培训现场互动不断、气氛活跃。

值得一提的是,此次培训充分融合“迎亚运”元素,特别加入了英语口语培训等服务内容。评委老师根据展示成果对每位学员进行评分,最终评出礼满服务团队和文明金牌学员。

