

## 杭州奥体中心体育场

运行团队成员郑雄鹰——

# 三届残奥冠军再上阵

本报记者 张梦月 通讯员 沈语斐



## 亚运面孔

3月30日,风和日丽。杭州奥体中心体育场(“大莲花”)跑道上出现了一个短发身影。她缓慢走着,时而驻足,弯腰细细端详身边的无障碍坡道。“老鹰,又在巡馆?”“我每天都会来‘大莲花’走一圈,了解整个场馆的变化。”

“老鹰”是郑雄鹰——雅典残奥会、北京残奥会、伦敦残奥会三届女子坐式排球冠军获得者。39岁从国家队退役后,郑雄鹰回到家乡桐庐工作;去年底,她加入杭州奥体中心

体育场运行团队,负责杭州亚运会闭幕式和杭州亚残运会开幕式之间的转换工作。

“以前都是幕后团队为我们运动员服务,现在我有机会为来自各地的运动员服务了。”离开赛场数年,郑雄鹰始终心系体育运动,因此当收到抽调通知时,她激动的心情难以言喻,“我一直期盼着能为家门口的亚运出一份力。”

7岁时,郑雄鹰因车祸导致右腿残疾,但她没有向命运低头:在一次和同学“不服气”的比试中,郑雄鹰意外地发现了自己的运动天赋。“我特别擅长投掷类项目,高中毕业后,我参加杭州市残运会,连破铅球和标枪两项全国纪录。”作为当年“横空出世”的“黑马”,她加入了省田径队训练。

2001年,浙江组建省女子坐式排球队。“当时队伍打比赛人数不够,教练把我从田径挖了过来。”对于竞技方向的转换,郑雄鹰起初很不适应。坐式排球是坐在地上打的,运动员臀部以下不能垫任何物品,移动位置全靠手、腰和臀的力量去支撑。“裤子磨破是常



郑雄鹰正在查看亚运场馆内的无障碍通道设施。

本报记者 孙金满 摄

事,差不多一个星期一条,手上也全是老茧。”

让郑雄鹰没有想到的是,长期的田径训练练就了爆发力和核心力量,很快她成为队里移动速度最快的队员,并在半年后入选了国家队。

2004年雅典残奥会上,女子坐式排球首次成为残奥会比赛项目,郑雄鹰和队友齐心协力为中国代表团赢得宝贵的一枚金牌,这也是残奥会历史上第一块女子坐式排球金牌。此后,郑雄鹰和队友还

连续摘得了2008年北京残奥会、2012年伦敦残奥会女子坐式排球项目冠军,完成了奥运金牌的“帽子戏法”。

此番重回“赛场”,从台前到幕后,对郑雄鹰来说是完全不一样的体验。以往,她只要专注于眼前的球场,“像个战士一样打好仗就行”;现在,她要熟悉有着8万个观众席的庞大场馆,“这样的身份转换,刚开始甚至让我无从下手。”

杭州亚残运会期间,“大莲



杭州奥体中心主体育场 本报记者 徐彦 摄

花”将承担开闭幕式的重任,“上任”4个月,郑雄鹰对场馆内196个无障碍座椅、25个独立无障碍卫生间的状况了如指掌。除了检查无障碍坡道、卫生间、座椅的建设和使用是否符合规范,有着多届国内外大型赛事经验的郑雄鹰还会关注到常人容易忽略的细节,更能从运动员需求的角度去考虑问题。

“残障人士会用到很多助残器具,每个人的器具都有讲究,这些器具如果出现问题,场馆内要预备好维修点,维修点怎么去,相应标识标牌也要做好。”郑雄鹰说。

一个细微之处,都被郑雄鹰写入了场馆《赛时运行计划》中。这份计划包括了人员、功能分区、形象景观、交通组织、信息技术等多种类型的转换。“我曾经的运动员身份,对现在的这块工作来说

肯定是一个优势,但作为幕后人员,我还是‘小白’,需要更多的学习。”郑雄鹰说,赛事的筹办是各个领域的整合,只有抓紧时间尽快熟悉,才能为杭州亚运会、亚残运会贡献自己的力量。

经历了几次人生角色“转换”,锲而不舍的“老鹰”站在了全新的原点。郑雄鹰谦逊地说,从专业运动员到场馆运行工作人员,自己就像大海中的一滴水,为亚运体育盛会聚能。“杭州是一座温暖之城,我想让世界各地参赛、观赛亚运的人们感受到这种温暖,体会到杭州为残障人士细致周到的服务。”



扫一扫 看视频

## 亚运会金华运动员分村

礼宾服务“标准师”胡乃榕——

# 不留情面来“找茬”

本报记者 沈超 共享联盟金华中心站 夏斌婷

检查餐具、床铺,看空调出风量,试水龙头水温,时不时还要“找茬”,这是胡乃榕的工作日常。杭州亚运会日益临近,身为金华运动员分村培训和质检经理的她,对细节的要求越来越高。在外人看来,她是亚运礼宾服务的“标准师”,她却笑称自己是“找茬师”,通过“找茬”,来为参加亚运会的宾客提供更加优质的餐饮、住宿服务。

上午9时多,记者在运动员分村大堂见到了胡乃榕。29岁的她,一身干练的黑色西装,脸上总是带着优雅的笑容。刚见面,她却突然说了声“抱歉”,转身离开。原来,一位客人正在大堂四处张望,找不到餐厅的位置。胡乃榕走上前,微笑着为其指了指方向,又小跑回来,“这里有点大,客人有时会找不到方向,所以我们服务人员需要时刻留意客人的神情。”

已通过亚组委赛事功能验收、进入试营业状态的亚运会金华运动员分村,总用地面积约16.8万平方米,总建筑面积约9.5万平方米,包括公共区、会议区、客房区、贵宾区,以及为运动员配备的健身房、游泳池等康体设施,亚运会期间,还将专门开辟抵离中心、媒体服务点、核酸检测点等。而胡乃榕的工作,就是每天穿梭在各个区域,对照亚组委要求和酒店管理标准,为软硬件“找茬”,并提出整改方案。

别看她年纪不大,却已经参与了多场高规格接待。2016年,她就从全省近千名面试者中脱颖而出,成为G20杭州峰会餐饮接待服务人员。面对即将到来的亚运会,她说,经历过以往国际化的接待服务工作,自己对细节、标准的要求就更高了。

10时刚过,胡乃榕戴上白手套,开始了日常巡查。摆在桌上的餐具是否干净,是客人就餐时的第一印象。只见她拿起一只酒杯,对准灯光,轻轻旋转,“这是为了检查酒杯的光洁度,看是否留有指纹、残渣等。”胡乃榕说,“你看,这只酒杯上就有指纹。”说罢,她把杯子放在转



胡乃榕检查餐具光洁度。

拍友 时补法 摄

盘上,并叮嘱餐厅服务员做好清理。

餐饮区域巡查完,胡乃榕又到前台随机开了一间房。“今天检查的3429房间,是分村第三区域4楼29号房。”胡乃榕轻车熟路地带我们上楼,一进门,她就检查起床单和被褥。“床铺是客人进房后的视觉焦点,很大程度上决定了休息体验。”她先查看床单和枕头是否对准床的中线,接着仔细检查床面是否有毛发和灰尘。

来到公共区域,胡乃榕仔细查看各个拐角的指引标识,“在亚运会期间,除了做好各个功能区块的指引标识,每层楼还将配备4~5名服务员,时刻解决运动员、官员、媒体记者、志愿者的日常需要。”就在这时,她瞥见一扇防火卷帘门没有安装到位,随即做好记录,向工程部反馈。

胡乃榕算了算,迎宾接待工作中,大大小小的标准有100多项,每项都要逐一对照检查,并通过日常管理,不断强化服务人员的服务意识。有12年酒店从业经验的胡乃榕,对亚运会礼宾工作还有自己的理解,“首先是‘人’很重要,要有全心全意的服务意识,还需要眼观六路、耳听八方,这样才能让宾客满意。”

硬件也很重要,胡乃榕说,实现标准化服务的重要一环,是要做压力测试。“亚运会期间会遇到集中用水、用电,我们的标准是5秒出热水、1~2分钟出冷风,所以水压不够、水温能否达标、空调出风量不足,都需要提前验证。”胡乃榕说,目前,该分村已经进行了两轮压力测试,在天气转热后,还会专门针对夏季用水用电情况开展多轮压力测试。

作为分村里不留情面的“标准师”,员工会害怕见到你吗?面对记者的疑问,胡乃榕笑着说,“不会吧,大家都叫我胡姐。”分村内300余位服务人员,有150多人是00后,占了一半。“现在年轻人有个流行词叫做‘社交恐惧症’。我们在培训中,就有意识地改变以往课堂式的教学方法,转为用趣味性的游戏、小组竞赛方式,让培训变得轻松活泼。”胡乃榕说,尽管在检查时要“铁面无私”,但人性化还是体现在培训的细节中,为的就是让年轻的服务员们,拥有更好的精神状态。

“中国人接待宾朋,讲究‘宾至如归’,我们的目标,就是让入住分村的客人像回家一样舒心。”胡乃榕说,自己将用高标准的礼仪,递出金华赛区的“形象名片”。

95后兽医吴兰——

# 为马儿做“体检”

本报记者 王柯宇 共享联盟桐庐站 倪望 王丽琳



吴兰进行抗体检测实验。 共享联盟桐庐站 倪望 摄

一天内第三次走进实验室,吴兰依然小心翼翼地将一切步骤都做到位,哪怕是把动物样本放进机器这样一个小动作,她也反复调整了三次角度。

“我们的工作,出不得一点差错。”在桐庐县“无规定马属动物疫病区”管理中心里,这个95后姑娘,有一个读来有些拗口的职务:兽医实验室检测室负责人。

这是一个在桐庐从未出现过的岗位。作为杭州亚运会马术比赛的举办地,为了确保马匹进入前后的健康和安全,桐庐打造了国内第二个“无规定马属动物疫病区”。它包括了富春江以北桐庐行政区域,约1300平方千米,进入或过境无疫区的马属动物、易感动物及其产品必须走指定通道。前期,桐庐县域范围内所有马属动物已全部实行异地饲养。目前,亚运会马还未运抵桐庐,猪、牛、羊这些易感动物就成了当下的检疫重点。

桐庐还设立了4个24小时运行的公路动物卫生监督检查站,对过往的猪、牛、羊、马属动物及其产品进行检疫。而吴兰所在的兽医实验室,就是对送过来的样本进行检测,排除感染19种规定马属动物疫病风险。吴兰喜欢称呼自己为“非典型兽医”:“我的工作天天要和动物在一起,不过不是活生生的动物,而是它们的样本。”看到记者有些不解,她马上补了一句,“是为动物做抗体检测与马属动物疫病核酸检测。”

做好防护后,记者和吴兰一起走进了样品预处理室。打开运输箱,里面摆放着5份猪肉产

品样本及5份生猪的血清和抗凝血样本。“检测一份样本要经过6道工序。去年我们在抗体检测的基础上增加了马属动物疫病核酸检测,确保检测结果更精确。”吴兰说。

记者刚想拿起其中一份样本“搭把手”,吴兰连忙阻止,“这些样本要先经过灭活处理,消除‘风险因子’后我们才能进行检测。”

灭活处理后的样本,还要经过试剂准备、核酸提取、PCR扩增等多个环节,通常一次完整的核酸检测至少要耗时3个小时。“比如在核酸提取的配体系环节,稍有偏差就可能无法得到精确的结果,所以你需要特别专注和仔细。”吴兰说。

在核酸提取室,吴兰右手拿着移液器在孔板上操作。如果最后检测结果出现阳性怎么办?“我们会重新提取核酸进行二次检测,如果还是阳性,就及时反馈给防疫监管组,启动紧急流调。不过目前做了那么多次检测,结果都是阴性。”吴兰停止了手上的操作,转过头来耐心解答。

整整3个小时后,我们才从

处理室走出来。虽然没有做什么实际的工作,但长时间站立和穿戴防护服,记者已是大汗淋漓。而脱下口罩的吴兰,鼻梁和脸颊侧都被压出了印子。她有些无所谓地轻轻按了几下,摇了摇头说:“习惯了,一天24小时,有一半时间都和样本泡在一起。”

今年1月,桐庐“无规定马属动物疫病区”正式通过国家农业农村部评估,她第一时间把这个好消息转发到了朋友圈,还配上了评论:“听到这个消息,我心里就像一块石头落了地。”

吴兰告诉记者,从2019年启动“无规定马属动物疫病区”建设开始,桐庐经历过各种大大小小的“考试”。其中,去年11月开始的这场“国考”就是最重要的一场。

“那场‘考试’主要考察了实验室的检验流程是否规范、生物安全是否达标、检测结果是否符合无疫要求等,能一次性通过验收,是最开心的事了。毕竟过去两年,我们付出的所有努力都是为了能顺利通过。”提起这场至关重要的“考试”,吴兰语气里是抑制不住的激动。

尽管距离亚运会的正式举行,还有160多天,但吴兰已经做好了继续“泡”实验室的准备。当参赛马匹进场后,随着样本量和疫病诊断项目的增加,检验量会更多。甚至亚运会结束,这个兽医实验室可能也不会划上句号,吴兰们将继续为“无规定马属动物疫病区”的后续发展保驾护航,助力桐庐打造“中国马产业新高地”。“也许我们做的事情,很多人看不到。但只要看到赛马健康康地踏上赛场,我们的工作就有价值!”吴兰说。



在桐庐进行的马术表演 受访者 供图

亚运会金华运动员分村 拍友 时补法 摄

人物