

保障走心，每个细节力求完美

不起眼的身影，提供了24小时全方位服务保障——

走近亚运村幕后英雄

村里日记

本报杭州10月5日讯（记者 纪驭亚 王雨红）5日凌晨1时，亚运村的食材现场仓正忙得热火朝天——亚运村食品安全中心食材验收岗的工作人员正在对所有的进村生鲜及果蔬等食材进行二次验收。

而这只是亚运村忙碌24小时中的一个缩影。

作为本次杭州亚运会赛时规模最大的、运行时间最长、人流量最多、覆盖业务最广的非竞赛场馆，亚运村也是各类运行风险等级最高、最集中、最受关注的焦点。

据悉，此次亚运盛会中，亚运村预计为2万余名运动员、随队官员、技术官员和媒体人员提供住宿、餐饮、交通、文化、科技、医疗等全方位24小时服务保障。可以说，亚运村赛时每一天的顺利运行，都离不开村里一支支“幕后英雄”团队。

在这个参赛人员的大本营，“村民”食材安全保障是关注度最高的问题之一。“浙江省市场监管系统从全省7个地区抽调108名精兵强将进驻亚运村，确保‘村民’在赛时吃得舒心放心。”亚运村食品安全中心副主任胡文敏说，从9月16日开始，“108将”就进入“连轴转”状态，主要负责食材验收、拆包、留样、清洗等工作。

来自丽水的食品药品监管一线“老兵”柳晓忠，参加过2016年二十国集团工商峰会主会场宴会厨房食安保障，大型活动保障经验丰富。刚一来，他就发现食品加工专间缺少消毒效果监测并第一时间托人从老家带来紫外线辐射照度计，让亚运村的食安工作的“防火墙”更为厚实。

当然，这些能进入食品加工专间的食物，本身已闯过层层关卡。食材验收



亚运村食品安全中心工作人员在餐厅后厨进行日常巡查。

受访者供图

岗的陆志杰每天都要工作12小时，“白+黑”是工作常态。“虽然食材前期就会进行检测验收，但亚运村的食安工作必须要确保万无一失。”陆志杰笑着说，自己已在这个岗位上练出了“火眼金睛”，哪怕是细小的问题，也要第一时间发现。

“108将”们还有一个“聪明”的亚运村厨房为他们助力。负责后厨管理的马李娜给记者展示了手机中的“重大活动保障”在线工作平台，食材采购、菜品留样、就餐登记、后厨管理等功能齐全。她告诉记者，厨房各个操作区域都安装了摄像头和物联感应装置，不仅能实时抓拍违规行为，还能监测冰箱、消毒柜、凉

菜间等温度和湿度，一旦出现异常就会自动报警，提醒工作人员及时处置。这也让她的工作更加高效顺畅。

同样24小时在线的，还有亚运村77名网络安全保卫士。“我们负责亚运村里所有的智能设备终端，除了大家比较熟悉的手机、电脑，还有转播用的专业物联网设备、亚运村里的大屏幕等智能显示终端，乃至村里的智能巴士、无人冰激凌车的网络安全问题，都需要我们守护。”安恒信息网络安保部亚运村片区组长李伟伟说，亚运村因为“村民”人数多，且大家来自世界各地，设备终端众多、使用习惯不同，网络状况尤其复杂。

“我们不仅要要是安全技术领域的能

手，而且要擅长沟通，才能在面对不同国家（地区）代表团成员不同需求时，游刃有余地应对。”亚运会开幕后，为了能随时快速响应各类需求，李伟伟曾连续72小时在村内“战斗”。哪怕接受记者采访时，李伟伟也依然同时处理着各类工作。

亚运期间，他们是亚运村里最不起眼的那些身影。大家关注赛场上鏖战正酣的运动健儿，但或许直到亚运会结束，也不会有太多人知道有这样一些人，曾为亚运村的顺利、安全运转，日夜坚守。这些幕后英雄的默默无闻奉献，也为这场体育、文化盛会写下闪光而动人的一笔。

为轮椅位设置陪护位

亚运观赛，有爱无碍

本报记者 叶怡霖 唐骏奎

“真的是一路无障碍，太方便了！”近日，杭州市民戴先生带着八十多岁的外公外婆一起去黄龙体育中心体育馆看比赛，给现场的无障碍设施和服务点赞。

戴先生说，今年82岁的外公腿脚不便，出门需要坐轮椅，来看比赛前他特地做了出行预案，但还是有些担心，“万一退场的时候人多很挤怎么办？万一两边座位离得太远怎么办？”

让戴先生没想到的是，到了体育馆门口，他担心的问题迎刃而解。工作人员马上安排志愿者带着他们从无障碍电梯入场馆，直达看台中层的无障碍席位。乘坐轮椅的观众可以直接在这里观赛，每一个轮椅位旁边还设有一个陪护座位。“这样的安排很好，我能陪他在这



黄龙体育中心体育馆为轮椅位配备陪护位。

本报记者 叶怡霖 摄

里一起看比赛，就放心多了。”戴先生说。

据场馆工作人员介绍，黄龙体育中心体育馆内配备了12个无障碍席位，再加上应急席位，总共可供约20把轮椅停放。“无障碍席位旁边我们还配备了志愿者，为观众提供服务。”黄龙场馆群观众服务领域副主任王艳说，工作日来观赛的老年人比较多，还有一些因伤不方便走路的观众，无障碍席位起到了很大的作用。“我们在场馆入口处还配备有轮椅，如有需求都可以借用。”

据悉，本次杭州亚运会56个竞赛场馆共设置了约1万处无障碍设施和母婴室，除了无障碍席位以外，还有无障碍卫生间、无障碍坡道、无障碍车位等，让观赛“有爱无碍”。

守护健康



亚运会开赛以来，浙大二院医疗保障团队在多个体育场馆医务室为各国运动员提供医疗服务。 拍友 殷婷 朱俊俊 摄

（上接第一版）

有了特殊的缘分，邓秋风很快成了阿里雷萨信任的杭州朋友。生活中遇到问题，他总是第一时间向邓秋风询问。

“萨拉，我想尝尝一楼餐厅的早餐可以吗？”一天早晨，邓秋风又收到了阿里雷萨发来的信息。他想要试不同口味的美食，想请邓秋风帮忙带个路。

看到信息，邓秋风一口答应，陪同他来到一楼餐厅，向他介绍不同食品的口味。在这一天，阿里雷萨尝到了中国的油条，很是兴奋，“油条的口感很棒，松松软软的。”

金马饭店亚运志愿服务人员张华坤，也

是阿里雷萨的杭州朋友。一位是大学刚毕业的小伙，一位是已为人父的外国教授，两人在一次“徒步旅行”中结下了友谊。“他想去给女儿买礼物，我就说可以带他去附近的商场。大概2公里路，本想打车过去，可他坚持说要走过去。”于是，两人顶着太阳，步行到了商场。

微小的善意，给阿里雷萨留下了杭州人热情、善良的印象。为表达谢意，阿里雷萨除了为这份跨越山海的友谊写下一封感谢信，还准备了伊朗代表团徽章和产自伊朗的开心果，作为礼物送给他们。邓秋风也提前为阿里雷萨在酒店拍的照片制作了相框，作为回礼送给他。

“嗨，萨拉，谢谢你送来这么漂亮和有价值的礼物。”阿里雷萨回答道。

小礼物一来一回，牵起了不同国家间的友谊之桥。

一份默默付出的诚意

杭州亚运会期间，金马饭店接待了来自韩国、伊朗、沙特等国家和地区的宾客。这，仅仅是杭州亚运会服务外宾的一个缩影。

在媒体村及其他官方接待饭店内，已陆续收到来自日本、韩国、菲律宾、印度尼西亚等国家和地区友人的近300封感谢信，不少

注册境外媒体记者还通过社交媒体，发文感谢媒体村、官方接待饭店热情周到的服务。

在热情感谢的背后，饱含着每一位工作人员的辛勤付出。

就拿邓秋风来说，作为在岗12年的酒店服务人员，提高外语能力是她的职责需要。早在今年初，邓秋风就经常下班后带着酒店发放的官方培训资料，到萧山博物馆外的小桌子上练习英语口语。“客人来了肯定要介绍周边环境，我要提前来踩点练习，把对应的英语介绍都记全了。”不只是她，每一位酒店接待人员都在用自己的方式加速提升服务水平。

除了提高沟通能力，服务上的便捷高效也

能体现浙江办赛的诚意。例如近来，亚奥理事会大家庭饭店交通服务台推出了一张智能交通预约卡，可以让乘客的等车时间从5到10分钟压缩至2分钟内。大家庭饭店万豪酒店的交通主管张茂祥介绍：“原先引导员需要到系统里一个个查找预约信息，才可以引导乘客上车，而系统内的订单来自各个赛区，有时候查询量比较大。现在，乘车人信息和车辆信息都集中在一张卡上，引导员与驾驶员确认上车地点后，便可引导乘客乘车，效率大大提高。”

默默的付出，或许并不为所有人所知晓，许多人的名字也没有出现在感谢信上，但他们所带来的诚意，温暖了整个杭州亚运。

浙江发展的秘诀令人赞叹

就是文化的魅力，可以跨越地域、语言和种族。”

有人看见文化的传承与魅力，也有人看见了“以人民为中心”的发展思想。

“浙江是中国最发达的省份之一。浙江20年的快速发展之路，给我们提供了思考和借鉴。”来自印度尼西亚的电视记者阿里·尤斯曼看完“八八战略”实施20周年大型主题展览后说，令他印象最深的是，政府制定了许许多多的目标，但目的都是一样的：让人民更幸福。“老百姓生活得怎样，取决于政府怎么发展。浙江在‘八八战略’指引下做得很好。”阿里·尤斯曼说。

“您一开始参观就问，到底是什么是‘八八战略’。现在您怎么看？”在展览的最后，记者把问题抛给理查德。

“‘八八战略’给浙江带来的前后变化，让我震惊。现在的浙江是如此现代化的一个地方，许多进步就是在20年间取得的。”理查德说，他能够感受到，“八八战略”是一种系统发展的规划思路。



“如果要用一个词语来概括整个展览给我留下的印象，那应该是‘高质量’。”理查德说。此次中国之行、浙江之行的所见所闻，以及在这场展览中他看到的浙江各个领域的高质量规划和发展，包含科技、生态、教育、文化……“你们不仅规划长远，更重要的是把想的、规划的做到实处。”

作为一名新闻工作者，理查德对“八八战略”产生了浓厚的兴趣。“关于‘八八战略’，我想了解更多。”他表示会查阅更多的资料，了解更多关于浙江发展的秘诀。

（紧接第一版）“现在已成为中国人共识的理念——绿水青山就是金山银山，就是在浙江首次提出的。”讲解员说道。和坐拥出色生态资源的浙江一样，位于南亚的斯里兰卡也拥有许多河湖森林。“我们斯里兰卡也有许多‘绿色’。我非常能理解你们说的绿水青山就是金山银山理念。你们能把这种理念在这么大的国家长期坚持下来，变成一种保护环境的行动，经济还能得到快速发展，非常值得赞许。”佩雷拉说。

亚运赛场内外，浙江的文化之美，给外国记者们留下深刻印象。在“八八战略”实施20周年大型主题展览中，来自印度尼西亚的记者奥黛丽·乌托雅又一次为中国文化魅力所折服。在“中国