

# 杭州亚运村昨正式闭村 运行零事故 服务零投诉 互动零距离

本报记者 纪驭亚 王雨红

## 难忘杭州亚运会

热闹了一个多月的杭州亚运村,重新安静下来。

10月11日7时15分,杭州亚运村村长李火林在运动员村握手告别最后一批村民——印度尼西亚代表团的4位成员。

作为史上规模最大的亚运村,杭州亚运村从9月9日预开村到10月11日12时闭村,累计接待19067名村民,其中包括45个代表团的12664名运动员和随队官员、49个竞赛项目的3334名技术官员,以及513家新闻单位的3069名媒体人员。

技术官员村和媒体村已于10月9日先行闭村。随着运动员村的闭村,杭州亚运村也完成了1个月零3天的运行。

“在我担任国际奥委会委员期间,我一直负责运动员村的工作,我认为杭州亚运村史无前例,令人惊叹。你们交出的答卷比我此前的工作更优异。我要感谢村长,他为我们提供了最好的基础设施、最好的亚运村和热情的接待。所有的服务绝对堪称典范。”在10月7日举行的最后一次杭州亚运会团长例会上,亚奥理事会代理主席辛格的评价,代表了各方对杭州亚运村的肯定和赞许。

要做最好,绝非易事。杭州亚运村的村民主要来自45个国家和地区,他们有着不同的文化背景、宗教信仰、饮食习惯、生活方式等。亚运会期间,这里就是他们在杭州的家,吃、住、行、医、娱、购等都在此。管理好这样一个村,难度不小。

## 零事故 预案充分,守住安全底线

李火林从预开村就一直住在村里,见证了亚运村过去一个多月的日日夜夜。在亚运村闭村之际,他用16个日记进行总结:安全平稳、有序高效、专业精

准、依规依章。

安全,被放在了第一位。“这是亚运村运行的底线。”李火林办公桌上最醒目的位置,摆放着《亚运村运行管理中心工作规则》《亚运村赛时工作人员手册》和运动员村、技术官员村、媒体村3本指南。亚运村运行管理团队还对运行计划、运行流线、各项应急预案不断迭代升级。“前期我们做了充分的准备,如果把这几年所有运行计划叠放起来,有将近一米高。”李火林说。

回想起各项预案诞生的过程,李火林对每个小细节都如数家珍。比如,最初村里的急救电话是8位数,不好记,他们就与电信部门沟通协调,改为比较好记的6位数号码967120,并贴在每个人住客户的房间内。考虑到高层建筑上下电梯急救难度大,村里又加强条线联动,急救中心接到电话后,会立马通知工作人员进行梯梯。

再比如,为防止火灾,亚运村消防救援站在运动员村、技术官员村、媒体村分别设立消防指挥室,反复开展高层建筑和地下室火灾扑救演练和常态化巡查,还利用机器人负责巡检燃气是否泄漏;为更好照应年纪大的技术官员,提前安排年轻技术官员同住一套房……在每一个看似不起眼的细节里,都体现了亚运村运行团队的用心。

巴基斯坦代表团团长在接受记者采访时说:“我们能感受到亚运村做了非常精心的计划,各种安排都超出了我们的预期。”

## 零投诉 精准高效,提供优质服务

住亚运村是一种怎样的感受?记者把这个问题抛给村民。菲律宾代表团成员维伊已把社交媒体的头像换成“我爱杭州”:“亚运村一对一的服务让我印象深刻,我的心都要留在这里了。”中国男排运动员彭世坤说,亚运村周到的生活保障有利于运动员在赛

场上发挥出更好状态。

李火林介绍,直到闭村,亚运村没有接到过一起投诉,这凭借的就是精准高效的服务。

开村之初,亚运村就在NOC(国家及地区奥委会)服务团队为每个代表团配备团长助理的基础上,又为每个代表团配备了一名擅长外语的村助。“这也是杭州亚运村的首创。”李火林说,代表团对村里有什么需求都能跟村助沟通,以便最快速度解决问题。

亚运村的优质服务离不开一支支24小时全方位服务保障团队。走近他们,我们看到来自中国奥委会、国家体育总局相关专家和亚运村特聘首席专家顾问团队,不断为亚运村运行出谋划策和精心指导;“技术女工”杜冰清正加急补换证件,确保运动员正常参赛;郑不凡每天身着警服,和同事在村里巡逻,并提供问询服务,日均行走超2万步;食安中心的“108将”开村起就24小时连轴转,只为让村民吃得放心、安心、舒心……

他们的付出,换来一组组亮眼数据:运行期间,亚运村物业“15分钟报事响应”,累计报修1477单,100%当日完成;接驳电瓶车基本做到“随到随走”,累计接驳近36万人次;餐厅共保障86万人次村民的用餐需求,没有一起食品安全事故、没有一起食源性腹泻事件;每日提供16小时常规医疗门诊、24小时急救保障和定点医院转诊服务。

## 零距离 心心相融,跨越国界语言

在亚运村蹲点采访,记者经常听到种种“暖心”的故事。

黎巴嫩记者瓦尔德马深深记得,9月22日,黎巴嫩代表团抵达杭州后,临时想预约欢迎仪式,却发现已订满。亚运村随即决定在当晚为他们单独举办一场。

尽管下着小雨,当亚运村里响起歌

舞声,黎巴嫩的国旗飘扬在空中时,瓦尔德马觉得自己数次转机的疲惫感被一扫而空。参加仪式后,黎巴嫩代表团的不少成员都学会了第一句中文“谢谢”。

“我想等我80岁时,依然不会忘记杭州的桂花香。”在亚运村住了近一个月的马来西亚代表团团长张金发告诉记者,满村丹桂飘香,给他留下美好记忆。

在李火林看来,暖心服务之下的亚运村,还有一个“文化交流互鉴、科技前沿体验、无废绿色理念倡导”的重要课题。“我们在村里举办了5场文艺演出。让我印象深刻的是一名也门运动员,对中国文化兴趣浓厚的她,演出一场不落。”

更多的时候,文化交融在村里潜移默化地发生。村里有文化屋,每天晚上还有文化市集,一项项中国的非遗活动吸引不少外国运动员去参观和体验。徽章交换中心也融合了杭州特色的宋韵美学底蕴和数字智能的现代化科技。在这里,运动员仿佛置身西湖山水间,还可以在荷花、荷叶中体验AI智能互换徽章。

在亚运村里,“偶遇未来”智能体验中心、无废生活馆也是运动员的热门去处。裸眼3D、元宇宙数字人、乒乓机器人、脑机赛车、数字骑行等智能项目,沉浸式、多维度为村民提供了数字体验服务。“云上亚运村”为村民提供包括鲜花、生日餐、健身、电瓶车接驳等多项预约服务,累计预约近5万人次。在无废生活馆,推出了亚运史上首个“亚运村低碳账户”,串联村内19个绿色场景,村民只要参与绿色出行、包装盒回收、无塑购物、光盘行动等活动,就可获得碳积分,兑换相应的小礼品。这项活动参与人数达70多万人次,有力传播了绿色生活理念。

事实上,虽然不少村民并不会英语,但心心相融早已跨越国界和语言,更推动着亚洲各国各地区文明交流互鉴,这恰是杭州亚运村的魅力。

# 亚运场馆有序向公众开放 走,去国际标准场地锻炼



10月11日,市民在黄龙体育中心体育馆副馆打篮球。 本报记者 董旭明 倪雁强 摄

会等,也更加游刃有余。

这两天,萧山体育中心场馆群、上城区体育中心体育场、浙江大学紫金港校区体育馆等位于亚运主办城市杭州的场馆,以及绍兴市奥体中心、金华市体育中心等协办城市的场馆,都陆续发

布了恢复开放的通知,欢迎广大市民前往健身锻炼。

10月11日上午,2023年中国垒球联赛在绍兴棒(垒)球体育文化中心开赛。作为杭州亚运会棒球和垒球项目的比赛场馆,绍兴棒(垒)球体育文化中

心是目前国内规模最大、符合国际A级赛事标准的棒球和垒球场地。2023年中国垒球联赛的开赛,不仅延续了本地观众对棒球项目的关注与热情,更意味着棒垒球运动事业将在绍兴继续深耕,迎来亚运赛事后的发展新阶段。“场馆的建设并不仅仅为了亚运会,今后每年都会会有20余场国际、省、市赛事在此开打。”绍兴市体育局相关负责人告诉记者,未来,绍兴棒(垒)球体育文化中心将以低收费形式向社会棒球队队伍开放,市民可以通过线下线上相关流程购票观赛,也接受学校、单位有组织参观。

借亚运契机,场馆硬件和软件的体验感都得到提升。在上城区体育中心体育场,亚运赛事中用到的计时计分系统等竞赛设施都将保留,场馆内灯光、草坪、信息化设备等也做了改造提升,这为全民健身提供了更加舒适的环境。

杭州亚组委有关负责人表示,去年,亚运场馆已面向市民开放,开创了国内综合性体育赛事场馆赛前开放的先例,一些场馆还邀请专业团队管理运营,比如承接体育赛事、举办文艺演出等。亚运会后,这些竞赛场馆中,全民健身类场馆将面向公众开放,市场化运营类场馆将以低于当地市场价格的收费标准开放。

此外,还有些场馆如绍兴的羊山攀岩中心,将按照“体育+旅游”的理念,以攀岩中心为核心对周边进行拓展,规划建设极限运动馆等,把场馆变成一个融合顶级赛事、培训体验、科普研学、休闲旅游于一体的国际化攀岩运动主题公园。

“赛时为赛事、赛后为城市”,这是杭州亚运会场馆建设坚持的理念,还馆于民也是亚运场馆赛后利用的大方向。接下来,各类亚运场馆将在举办体育赛事时继续发挥专业作用,更将成为群众体育活动的大本营。

# 第十八届中国戏剧节11月在杭举行 推出近万张50元惠民票

本报杭州10月11日讯(记者 陆逸)记者11日从第十八届中国戏剧节新闻发布会获悉,第十八届中国戏剧节将于11月8日至11月27日在杭州举行。

本届戏剧节由中国文联、中国戏剧家协会、浙江省委宣传部、杭州市政府主办,浙江省文联、杭州市委宣传部、杭州文化广播电视集团、杭州市文联、杭州市拱墅区政府共同承办。

中国戏剧节创办于1988年,每两年举办一次,是全国戏剧界展示优秀戏剧创作成果的重要平台,是我国戏剧艺术领域最高规格、最高水平的艺术盛会。本届戏剧节荟萃23个省、自治区和直辖市的34台入选剧目和1台特邀剧目,涵盖京剧、秦腔、越剧、黄梅戏等15个戏曲剧种,以及话剧、音乐剧、儿

童剧、芭蕾舞剧等戏剧艺术门类,充分体现了戏剧艺术百花齐放、薪火相传。本届戏剧节将一批反映时代精神、展示地方特色的优秀戏剧剧目带到杭州,搬上中国戏剧节的舞台,全面展现近年来我国戏剧艺术传承与创新的优秀成果。

本届戏剧节将秉承“戏剧的盛会人民的节日”这一办节宗旨,在杭州演出的34台参演剧目和1台特邀剧目共演出48场,可面向市场销售的门票约3.6万张,共设置了50元至480元等6个档位的票价。100元及100元以下的低价票超过2万张,其中50元惠民票近1万张。戏剧节组委会还将向亚运会、亚残运会台前幕后的工作人员、志愿者代表提供免费观演机会,让更多市民群众享受戏剧艺术大餐。

# 2023秋浙江馆藏图书展示会举行

本报讯(记者 严粒粒 通讯员 燕畅)“汇集中外典藏 共享阅读盛宴”为主题的2023秋浙江馆藏图书展示会10月9日起在杭州举行,将持续至13日。展示会由中国新华书店协会指导,浙江图书馆、浙江大学图书馆、浙江省新华书店集团主办。

今年的展示会首次采用“线上+线下”双平台举办,共展示约40万种精品新书,全国超1500家图书馆、出版社积极参展。其中,睽违三年的线下展会于10月10日在杭州武林之星博览中心

举行,展会面积6000平方米,以突出新时代出版行业成果特征为主线,重点展示优质馆配图书精品,设置中版集团、浙版传媒、上海世纪、科技馆、社科馆、文艺馆、少儿馆、教育馆、数字场景化交流区等9个专门展区,以满足大、中、小图书馆日常阅读诉求,助力图书馆文献中枢建设。

浙江馆藏图书展示会自2006年首届开展以来,规模和品质逐步提升,已发展成为目前国内规模最大、品类最全、信息化程度最高的专业图书展会之一。

# 两大纺织盛会即将亮相柯桥

本报北京10月11日电(记者 徐添城 见习记者 毛艺蓉 通讯员 陈灵)记者从11日在北京举行的新闻发布会上获悉,2023国际纺织制造商联合会中国绍兴柯桥大会、第六届世界布商大会及其系列活动,将于11月3日至10日在绍兴柯桥举办。两大纺织盛会的主题均为“绿色、循环、数字化——纺织工业新动能”,届时将实行“线上+线下”双会场模式,同步进行全球直播。

2023国际纺织制造商联合会中国绍兴柯桥大会重在关注数字经济和绿色转型。大会将邀请来自全球各地与纺织业相关的嘉宾,共同探讨纺织制造业如何顺应当前全球经贸格局变化和数字化趋势等问题。

第六届世界布商大会由一个主论坛和10个平行论坛组成。会上将发布《2024全球纺织行业趋势展望报告》和《打造国际纺都行动方案》,为产业发展提供思想引领与价值导向。

# 后亚运时代,自信自觉自强赴未来

(紧接第一版)2022年城乡居民收入倍差缩小至1.90,地区居民收入倍差缩小到1.58……不断缩小的城乡、区域、收入差距中,浙江共同富裕示范区建设阶段性进展凸显。

场馆内,一项项创新技术让人眼界大开。场馆外,更多的科技创新走入日常生活,拥抱数字化、智能化浪潮。近年来浙江连续完成十大省实验室、十大省技术创新中心等布局,不断以科技创新塑造发展新优势。

创新与发展并进,上半年,浙江实现生产总值38717亿元,同比增长6.8%,新能源产业、装备制造业、数字经济核心产业制造业增加值分别同比增长25.9%、9.4%、8.4%。

首次来到浙江的巴西记者理查德·西顿,在参观大道之行——“八八战略”实施20周年大型主题展览后,用“震惊”一词形容自己的感受:“从科技到生态,从教育到文化,我看到了浙江各个领域的高质量规划、高质量发展。”

“惠民”理念深入人心,浙江将国际赛事举办与民生改善、城市提升同步推进,彰显新征程上不断实现人民对美好生活向往的不懈追求。

加拿大记者乔治·亚当斯说,中国是一个很美丽的国家,杭州是一座充满活力、一直处于发展的快车道上,本次亚运会也是海外观众认识中国的一个窗口。

中国式现代化归根到底是人的现代化,是全体人民共同富裕的现代化,从体育强国到健康中国,从人民的健康到人民的幸福,一脉相承。

从城市到乡村,从基础设施到公共服务,从物质文明到精神文明,人人参与亚运、人人共享亚运的图景,正是浙江奋力推进共同富裕的行动。

## 接续奋进,努力把蓝图变为现实

杭州亚运会已完美落幕,而它带给浙江未来的新发展机遇刚刚显露,带给我们的启示和影响将是持续的、深远的。

在“八八战略”实施20周年和杭州亚运会开幕的瞩目时刻,习近平总书记亲临浙江考察指导并出席杭州亚运会开幕式,再一次为浙江的改革发展的脉搏定向、指路引航——赋予“浙江是中国式现代化先行者”的新定位和“奋力谱写中国式现代化浙江新篇章”的新

使命。殷殷嘱托催人奋进,激励浙江广大干部群众更加自信、自觉、自强地奔赴未来。

自信,既来自过往的成绩,也来自成功举办国际大型赛事的从容有序和惊艳表现。杭州亚运会创造了诸多“历史之最”,说明我们有实力、有能力肩负起党和国家寄予的重大任务和使命,这为浙江持续打造“重要窗口”、推进“两个先行”注入了信心和底气。

杭州亚运会在世界展露了中国科技创新的实力,也给科研工作者带来了启发。我们有信心在前沿实践、未知领域开展关键核心技术攻关,让科技在经济社会发展和百姓生活中发挥更大优势和作用,为创新发展作出贡献,让“窗口”更加亮眼。

自觉,来自浙江心怀“国之大者”,肩负新使命的内生动力和主动而为。

习近平总书记浙江考察时要求,运用杭州亚运会亚残运会、世界互联网大会等窗口加强文化交流传播,不断提升中国文化传播力和中华文明影响力。

杭州亚运会激活中华优秀传统文化,启发我们中华文明如何与世界对话交流,向世界讲好中国故事,增强中华文明传播力影响力。

中国故事是鲜活的,生动的。浙江作为中国式现代化的先行者,今后要更自觉更主动地在方方面面先行探索,加快走出高水平推进社会主义现代化建设的浙江路子,向世界展示中国之治的独特魅力。

自强,来自浙江一张蓝图绘到底、持续推动“八八战略”走深走实的定力。20年来,在“八八战略”的指引下,浙江大地发生着富民强省的精彩蝶变。杭州亚运会成功举办,浙江成为一个耀眼“明星”,在世界目光中冉冉升起。

后亚运时代,站在又一个新起点、新征程,浙江走向世界舞台的步伐更加坚定:以强烈的自强意识和拼搏精神,始终干在实处、走在前列、勇立潮头,深入实施“八八战略”,加快推动高质量发展,在中国式现代化建设中勇当先行者、作重大担当。

“心心相融,爱达未来”,是我们拥抱世界,共创美好未来的期许与雄心。浙江儿女将以弄潮儿的先行姿态,劈波斩浪,昂扬向前,奋力推进“两个先行”,努力把总书记擘画的美好蓝图变为美好现实。

# 杭州亚残运会火种采集仪式今举行

本报广州10月11日电(记者 沈吟)杭州第4届亚洲残疾人运动会火种采集仪式将于10月12日上午在广州举行。

广州是首届亚洲残疾人运动会的举办地。2010年12月19日,广州亚残

运会闭幕,火种在当地永久保存。记者在广州亚运会亚残运会博物馆内看到,13年前从中华世纪坛采集的亚残运会火种依然在圣火台中昼夜燃烧,经久不息。

杭州亚残运会选择在首届亚残运会

举办地广州采集火种,意义深远,既延续了亚残运会的理念与宗旨,又充分体现了亚洲残疾人体育事业的薪火相传。

“火种采集是杭州亚残运会进入运行阶段的重要节点和标志。我们想通过火种采集告诉大家‘亚残运会来

了’。”杭州第4届亚残运会火炬传递指挥中心副指挥长杜作锋说。

据了解,火种采集仪式届时将在央视体育频道、杭州亚残运会官网等进行直播。采集仪式结束后,火种将通过高铁转运到杭州。